

A quien pueda interesar.

El día dos de julio 2008, por vía de correo electrónico realicé un par de consultas a Metro de Madrid. Las mismas tenían que ver con el uso del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en andenes de las diferentes líneas del Metro, cuya presencia indica o informa de la existencia de accesibilidad para personas en sillas de ruedas; pero en circunstancias en que no es cierto. Pongo los hechos en conocimiento de esa asociación por si fuera de interés para sus afiliados.

Trataré por separado cada uno de los dos puntos de mi consulta a Metro de Madrid, en dos documentos, para mayor claridad, por cuanto son temas que pueden ser tratados separada e individualmente, y por cuanto, este primero, parece tener como fundamento dos normas legales: El [Real Decreto 1544/2007](#) (del 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad), y al Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad de Madrid, publicado en Decreto 13/2007, el 15 de marzo de 2007.

Transcribo la primera de las dos consultas realizadas:

"1- Quisiera saber los motivos por los que, en muchos andenes del Metro de Madrid, se encuentran las señales verticales, e incluso las marcas en el piso, con el símbolo internacional de discapacitado (o personas en sillas de ruedas), en andenes en los QUE NO HAY accesibilidad, por carecer de ascensor ni forma alguna de subir para alguien que vaya en silla de ruedas. Esto causa gran confusión y problemas a las personas con movilidad reducida que se bajan y se encuentran sin poder salir."

El mismo día me enviaron acuse de recibo, en los siguientes términos:

"De: ciac@ciac.metromadrid.es

Asunto: Respuesta desde el Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid IDTR_2845110

Fech: 11/07/2008 02:35 p.m.

Estimado Sr. Diaz :

En referencia a su consulta del día 11/07/2008 a las 12:23:01 :

Le indicamos que procedemos a remitir su sugerencia al departamento correspondiente, el cual a la mayor brevedad posible, contactara con Usted, facilitandole una respuesta.

No obstante, si tiene alguna duda a este respecto o desea realizar otras consultas, le recordamos que puede plantearlas telefónicamente a través del 902.44.44.03.

Gracias por contactar con Metro de Madrid.

Le saluda atentamente,

ICentro Interactivo de Atención al Cliente."

Diecisiete días más tarde, recibí un nuevo comunicado informativo sobre el estado de la consulta:

28/07/2008 02:19 p.m.

De: atencion_cliente@metromadrid.es

Estimado Sr. Díaz:

En relación a su reclamación realizada en Metro de Madrid, S.A., referida a la accesibilidad de la red, y a la información ofrecida acerca de la misma, lamentamos profundamente los hechos que nos ha relatado, y le informamos que hemos remitido su escrito al departamento correspondiente para que se estudie y en su caso se adopten las medidas oportunas.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

METRO DE MADRID S.A.

PUNTO A TRATAR



Uso del **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**, cuya presencia es interpretada, usualmente, como indicadora de la existencia de accesibilidades para personas en sillas de ruedas, no siendo ello cierto en el caso de los andenes de las líneas del Metro de Madrid.

El primero de Agosto se produjo la contestación por parte de Metro de Madrid, referente al primer punto de los dos consultados. Transcribo íntegramente el email recibido, haciendo la salvedad de que los subrayados y resaltados del texto son míos.

Asunto: Metro de Madrid S.A. - Reclamación num: 10476

De: atencion_cliente@metromadrid.es

Fecha: 01/08/2008 11:16 a.m.

Estimado Sr. Díaz:

Con relación a su reclamación realizada en Metro de Madrid, S.A., referida a la accesibilidad a nuestras instalaciones, una vez obtenidas algunas informaciones acerca de la señalización en andenes con el Símbolo Internacional de Discapacidad (en adelante SIA), nos ponemos de nuevo en contacto con usted para comunicarle que las banderolas de señalización con el SIA, colocadas en cabeceras de tren en andenes de la Red, corresponden a la demarcación de la zona de seguridad de andenes, siempre y cuando ésta exista como tal.

En este sentido, el Real Decreto 1544/2007, y Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad de Madrid, publicado en Decreto 13/2007, el 15 de marzo de 2007, estipula que en los medios de transporte metropolitano y transporte ferroviario en general, ha de situarse una zona de seguridad en andenes.

Esta zona, ha de ir delimitada por pavimento podotáctil, se encuentra dotada de un apoyo isquiático, y en el caso de Metro, indica además que en su ámbito parará el primer coche del convoy, asegurando de esta manera que el usuario siempre encontrará tren (evitando

caídas entre acoples a las personas ciegas). Asimismo, en los nuevos trenes este primer coche va dotado de apertura de puertas automática, con señal sonora y luminosa, así como de rampa desplegable y zona reservada para la silla de ruedas. Es una zona de servicios e información al viajero.

La normativa al respecto hace notar que tal zona de seguridad ha de identificarse de forma visible desde el andén, mediante la colocación a ambos extremos del mismo de los carteles del SIA. En este sentido, tal demarcación no tiene que ver con el hecho de que la Estación sea completamente accesible por la existencia o no de ascensores.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
METRO DE MADRID S.A.

Yo no voy a entrar a discutir el contenido de las normativas que se mencionan. Mucho menos intentaré sacar conclusiones personales sobre, si la parte de la norma que exige la colocación del SIA se encuentra mal redactada por no adecuarse al propósito buscado, o si lo que se está es interpretándola incorrectamente por parte de Metro de Madrid, porque ambos supuestos quedan fuera de lugar en este momento. Mi propósito es el de señalar la existencia de un problema causado por el uso de un símbolo que considero se aplica en forma inadecuada, prestándose a confusión; problema que afecta a la gran comunidad de discapacitados en sillas de ruedas, el cual es, precisamente, el sector más vulnerable y vulnerado de población en lo que respecta a movilidad. Es a otros a quienes, ante los siguientes planteamientos, corresponderá llegar a las conclusiones pertinentes y buscar las medidas adecuadas y más expeditas para corregirlo.

Así que, como yo no estoy de acuerdo en cuanto a los resultados obtenidos en el Metro de Madrid en el intento por cumplir con las normativas de accesibilidad, paso a realizar mis objeciones concretas. Y quiero dejar claro que parto de un solo punto, el cual es la utilización que se hace del **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**, también conocido como **Símbolo Internacional de sillas de ruedas**.



Pero, en cuanto a los resultados obtenidos en el Metro de Madrid, en el intento por cumplir con las normativas, no puedo estar de acuerdo, por lo que paso a realizar mis objeciones concretas. Y quiero dejar muy claro que, para todas ellas, parto de un solo punto, el cual es la utilización que se hace del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), también conocido como **Símbolo Internacional de sillas de ruedas**.

Yo no soy experto en esta materia, pero hasta donde entiendo, al igual que el común de las personas, el SIA se utiliza para **señalar o informar de la presencia o existencia de algún elemento “salva barreras”, que logra solventar la existencia de una barrera arquitectónica o barrera de accesibilidad, haciendo que un lugar sea accesible para un determinado tipo de población, en este caso para las personas que circulan en sillas de ruedas, o aquellas que tienen un grado tal de movilidad reducida, que les impide cosas tales como subir o bajar escaleras**

Metro de Madrid me habla de que las banderolas de señalización con el SIA, colocadas en cabeceras de tren en andenes de la Red, corresponden a la demarcación de la zona de seguridad de andenes... que debe ir delimitada por un pavimento podotáctil, y dotada de un apoyo isquiático.

Veamos entonces lo que son estas dos exigencias.



1) Apoyos isquiáticos.

Por lo que yo entiendo, la colocación de estos elementos va en beneficio de todas aquellas personas quienes, por alguna razón, no pueden sentarse en los bancos convencionales. Pero me parece que estos apoyos nada tienen que ver ni con seguridad, ni con información, ni mucho menos con la "accesibilidad" propiamente dicha, como tampoco la tienen los bancos que se colocan para que se sienten todas las personas que lo requieran.



2) Pavimento podotáctil.

Respecto a la "demarcación de una zona de seguridad", entiendo la intención de las franjas de "*pavimento podotáctil*" o "tacto-visual" colocadas a los extremos de los andenes.

La asistencia sensorial, (en lo táctil y en lo visual), que ofrece ese pavimento especial, combinada con las señales sonoras y luminosas van en beneficio principal de las personas con discapacidad visual, sensorial o intelectual, quienes pueden verlas o escucharlas, y percibir o sentir con sus bastones el relieve del pavimento podotáctil (o tacto-visual).

Es indiscutible el hecho de que, estando bien ubicadas, si tales franjas o "alfombras" muestran, (tanto táctil como visualmente), cual será el lugar en donde, supuestamente, quedará la puerta de acceso del vagón, es una ayuda adicional también para todos los usuarios con

movilidad reducida y con sillas de ruedas, quienes, anticipadamente, pueden colocarse en posición. Es más, en otras ciudades del mundo, como en el Metro de Caracas, sobre el pavimento de los andenes están marcados los sitios en donde quedarán cada una de las puertas de los vagones del convoy.

Pero se supone que tales "alfombras" o pavimento podotáctil, cumplen con la función prevista solamente si coinciden con la puerta especial de "apertura automática", del primero y del último de los coche del convoy. Sin embargo, lamentablemente, esa coincidencia no siempre se da, según he podido constatar en diversas oportunidades y muestro en la siguiente imagen.



No estoy al cabo de saber los motivos de ese desfase. Quizás la coincidencia se produzca sólo con los coches de la serie 9000, que tienen accesibilidad para sillas de ruedas. ¿O será que quienes colocaron las franjas sobre los andenes de líneas con otros tipos de vagones, lo hicieron bajo las medidas de la serie 9000? El caso es que, cualquiera sea el motivo de la NO coincidencia de las franjas con las puertas, si los invidentes se fueran a guiar exclusivamente por ellas podrían tener un accidente grave, precisamente lo que se supone que se quiere evitar al colocarlas.

Sin embargo, más allá de esos dos elementos... ¿informativos?, las personas que viajan en sillas de ruedas dentro de los vagones, tienden a interpretar las banderolas colgadas en los extremos del andén mostrando el pictograma del SIA, como una indicación de la existencia de elementos de accesibilidad en la estación, normalmente un ascensor. Pero si llegan a bajarse, en muchas estaciones se encontrarán con que no es así, viéndose sin imposibilidad física de salir a la calle o abandonar el andén, como no sea volviendo a subir a otro de los trenes del Metro que pase en el mismo sentido en que previamente iban.

Para mí está claro que un apoyo isquiático no es un elemento de **accesibilidad** (como tampoco lo es una banca o asiento). Y no logro ver lo qué tenga de seguridad. Y con respecto a las franjas de pavimento podotáctil, haciendo una comparación, diría que una alfombra roja sobre la acera, enfrente del portal de un edificio franqueado por media docena de escalones, si bien es un elemento visualmente informativo, concordaremos en que no es, en lo absoluto, un elemento de accesibilidad de ningún tipo. Igualmente, a mi juicio, el pavimento podotáctil sobre el andén del Metro, podría considerarse un medio informativo, e incluso un elemento de seguridad, pero nunca como una ayuda técnica o elemento de **accesibilidad**.



En este punto de las cosas considero conveniente precisar el significado del término accesibilidad, para lo que tomaré el dato en la wikipedia, cuyo hiperenlace facilito:

La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas.

Para promover la accesibilidad se hace uso de ciertas facilidades que ayudan a salvar los obstáculos o barreras de accesibilidad del entorno, consiguiendo que estas personas realicen la misma

acción que pudiera llevar a cabo una persona sin ningún tipo de discapacidad. Estas facilidades son llamadas ayudas técnicas.

Bajo tal concepto de **accesibilidad**, ni todos los apoyos isquiáticos, ni todos los pavimentos podotáctiles sobre un andén de un tren de cercanías, permitirán que una persona en silla de ruedas, suba o baje de un vagón inaccesible por tener tres escalones hasta su plataforma. Ni tampoco, sobre los andenes del Metro, tales elementos contribuyen a permitir que una persona en silla de ruedas (sobre todo si se trata de una silla de ruedas eléctrica) suba o baje de un vagón no adaptado, por más ayuda manual que las personas le ofrezcan; mucho menos que logre acceder hasta el andén o salir de él, si esa estación no cuenta con ascensores. **Sin embargo, en cada extremo de esa ESTACIÓN NO ACCESIBLE, debido a la aplicación de las normativas citadas por Metro de Madrid como justificación, habrá colgada de las paredes una banderola con el**



SIA, que parecerá indicar que sí es accesible, causando confusión, engaño y perjuicios graves, al colectivo de discapacitados que pretendan usar ese servicio público de transporte.

En todo lo expresado en el email que me fue enviado por Metro de Madrid, como respuesta a mi consulta, no se describe ningún elemento de seguridad, ni ninguna facilidad que haya sido añadida "a los andenes" de la Red, específicamente para los usuarios que van en silla de ruedas. Por el contrario, con la inclusión de la banderolas con el pictograma del SIA, (cuya presencia parece estar asociada tan sólo a la colocación de los dos elementos citados), se ha añadido confusión para ellos, como ya lo expresé. Las únicas mejoras de accesibilidad que he podido ver están en el material móvil (trenes). No obstante, el hecho de que algunos vagones lleven reservada un área para **sillas de ruedas**, e incorporen una pestaña o rampa desplegable en las puertas especiales, de nada sirve si los usuarios en ellas no pueden acceder al andén, debido a las barreras arquitectónicas insalvables que forman las escaleras.

Como ya he mencionado, yo no soy experto en esta materia, sólo cuento con el conocimiento obtenido durante 20 años como padre de un discapacitado físico. Pero hasta donde entiendo, (y que fue el objeto principal de mi consulta), en los andenes del Metro se utilizan banderolas que tienen pintada la figura pictográfica, que esquematiza y representa a una persona en silla de ruedas, conocida como "**Símbolo Internacional de Accesibilidad**" (SIA). Este símbolo, a pesar de poder utilizarse genéricamente para abarcar a toda discapacidad, representa, muy particularmente, a quienes están en la necesidad imperativa e ineludible de utilizar una silla de ruedas para sus desplazamientos. Por algo es llamado también el **Símbolo Internacional de sillas de ruedas**. Por extensión, puede aplicarse a quienes, permanente o temporalmente, tienen "movilidad reducida" y que, por lo tanto, necesitan ayudas especiales para vencer barreras arquitectónicas tales como las representadas por bordillos o escaleras.

Me permito colocar como un ejemplo de personas que, no teniendo discapacidad alguna, caen en la categoría temporal de movilidad reducida, a las madres o padres que llevan un coche de bebé, particularmente los de gran tamaño, para quienes las escaleras resultan obstáculos difíciles de salvar. Coche que, aún plegándolo, se les hace muy engorroso llevarlo en una mano, mientras cargan al hijo en brazos y agarran las pañaleras y otros bolsos. Y el caso es más obvio cuando se trata de coches para mellizos o trillizos, situaciones en las que se precisa de un ascensor o un salvaescaleras, pues está desaconsejado utilizar escaleras, aún las mecánicas.

Sobre los motivos del uso que hace la organización del Metro de Madrid, de este particular pictograma conocido como SIA me llama la atención cuando dicen:

(...) las banderolas de señalización con el SIA, colocadas en cabeceras de tren en andenes de la Red, corresponden a la demarcación de la zona de seguridad de andenes, (...) Es una zona de servicios e información al viajero.

¿Una zona de servicios e información? Me agradecería que me explicaran qué es lo que informan, y qué servicios son los que se dan. Además, los servicios de información tienen ya asignado un símbolo universal. ¿Y a qué viajeros se refiere? Supongo que no será a todas las personas que no padecen discapacidad de ninguna clase. Porque, lo que es a los ciudadanos que utilizan sillas de ruedas, la información que les están dando es totalmente equivocada.

En lo particular me parece que todo este enredo podría provenir, en parte, de la interpretación que se hace del [SIA](#) y su uso. Acudo nuevamente a un medio como la Wikipedia para buscar una aclaratoria:

El símbolo se exhibe a menudo en edificios con accesos adaptados especialmente para usuarios de sillas de ruedas, pero también para otros problemas de movilidad. Con frecuencia, el símbolo denota la eliminación de barreras ambientales, y ayudas o mejoras para ancianos, padres con cochecitos para bebés, y viajeros. Es un [diseño universal](#) orientado a evitar la necesidad de varios símbolos en productos e instalaciones accesibles a casi todos los usuarios.

Las aplicaciones específicas del SIA incluyen:

- *Marcar espacios de estacionamiento reservados para vehículos usados por minusválidos*
- *Marcar vehículos usados por personas con discapacidad, a menudo con permiso de utilizar un espacio*
- *Marcar servicios públicos con instalaciones diseñadas para usuarios de silla de ruedas*
- *Indicar un botón para activar una puerta automática*
- *Indicar una estación o vehículo de tránsito accesible*
- *Indicar una ruta de tránsito accesible para vehículos de minusválidos*

Me parece suficientemente claro.

En lo que concierne al Real Decreto 1544/2007, ANEXO VI:
Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte en ferrocarril metropolitano.
1.1 Metro.

1.1.7 Información visual y acústica.

El numeral 1.1.7.4 que se refiere a los Pictogramas dice así:

*No existirán más de 3 pictogramas junto a una única flecha de dirección.
En caso de que existieran dotaciones para personas discapacitadas de algún tipo no especificado se incluirá un signo conforme a la simbología internacional para la dotación para personas con discapacidad acompañado del SIA.*

Además, se incluirá el signo mencionado junto a la información direccional para recorridos y servicios accesibles para personas en silla de ruedas, señalización de la zona de embarque para viajeros en silla de ruedas y señalización de la zona donde estén instalados bucles de inducción.

Entonces, se asume que deben estar señalizadas con el SIA las zonas de embarque para viajeros en silla de ruedas. Sin embargo, resulta que los andenes a los que hago referencia no son zonas de embarque para viajeros en sillas de ruedas, debido a que esos andenes no tienen accesibilidad. ¿Por qué razón, entonces, están señalizados con el SIA? ¿Por qué ese símbolo, que indica “accesibilidad”, se está utilizando para señalar otras cosas o sitios no accesibles?

Me resulta contradictorio, en extremo, que Metro de Madrid, con referencia al uso de esas banderolas o señales con el SIA, en andenes en donde no existen ascensores ni otros medios para que las sillas de ruedas puedan acceder o salir de ellos, diga que se trata sólo de "una zona de servicios e información al viajero" y que: tal demarcación no tiene que ver con el hecho de que la Estación sea completamente accesible por la existencia o no de ascensores.

No es a mí a quien correspondería discutir el contenido del Real Decreto ni del Reglamento Técnico, en relación con este particular. Por otra parte, puede que Metro de Madrid no esté interpretándolos adecuadamente, o puede que se esté ciñendo estrictamente a la letra. Tampoco eso es determinante en este momento. Pero lo mínimo que yo hubiera pensado es que, ante mi consulta, haciéndoles ver los inconvenientes generados por el uso del pictograma del SIA en andenes que no son accesibles, me hubieran respondido que ellos estaban pasando a reconsiderar el que, con esas banderolas, se le esté dando una "información" incorrecta a los usuarios que utilizan sillas de ruedas o tienen movilidad reducida, al hacerles creer, muy equivocadamente además, que allí existen ascensores, causando con ello un perjuicio grande a ese importante colectivo de ciudadanos.

Esa hubiera sido la respuesta lógica, a mi entender, ante el planteamiento del problema. Aunque eso significase el que ellos tuvieran que ponerse en contacto con quienes redactaron el Reglamento Técnico, para empezar. Es por eso que llego a pensar que, mi solicitud de información, (pues no la he llamado queja ni reclamo), no sólo cayó en oídos sordos, sino que me indica que las medidas que Metro ha adoptado han sido en función de cumplir, en la forma como ellos la han entendido, una normativa que les es impuesta; pero sin ocuparse en lo absoluto por lograr, de cara a sus usuarios, el propósito final pretendido por la misma y, en última instancia, un verdadero beneficio para los discapacitados.

En muchos de los accesos de la calle a las estaciones de Metro, puede verse el cartel del SIA, indicando la presencia de un ascensor para permitir la accesibilidad, tanto al vestíbulo y taquillas para la compra del boleto, como a los andenes. Ese es un símbolo bien colocado, que no ofrece dudas ni se presta a confusiones, cosa que no sucede con un buen número de las banderolas del SIA colocadas en los andenes de la Red, como ya he expresado.