

Estimados señores:

Como ya he explicado en mi informe anterior "SIA-en-Metro-Madrid-1.1", concerniente al uso que se hace del **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)** en los andenes de las estaciones del Metro, la segunda de las consultas que el día 11 de Julio realicé a la empresa Metro de Madrid, por medio de un email, y que ellos catalogaron como: *Reclamación num: 10476*, fue la siguiente:

2 - Los mapas de Metro indican las estaciones que son accesibles. Pero eso solo es cierto para aquellas estaciones donde existe una sola línea. En donde hay dos o más, resulta que la accesibilidad es solamente a una o varias de las líneas, pero no a todas, causando también confusión y problemas. ¿Sería posible que en las publicaciones de los mapas de Metro se indique con claridad cuales son las líneas accesibles en cada estación?"

Nunca me dieron respuesta a esta parte de mi consulta.

Paso a exponerles a ustedes las consideraciones que tengo al respecto, y que tienen que ver con el perjuicio que una información errónea, relacionada con accesibilidad, puede causarle al gran colectivo de discapacitados que tienen que utilizar sillas de ruedas y que, en algún momento, se encuentren en la necesidad de hacer uso de la Red de Metro y Metro Ligero de la Comunidad de Madrid:

PUNTO A TRATAR



Uso del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en los planos de líneas del Metro de Madrid.

Sobre esta materia debo considerar dos aspectos.

1. Señalización incorrecta de las estaciones mediante el pictograma del SIA, en los folletos del listado alfabético de líneas.

En los folletos impresos de los planos esquemáticos de la Red del Metro de Madrid, en una de sus caras se muestran, esquemáticamente, las líneas de la Red, y en la otra hay un listado alfabético con el nombre de las estaciones.

Listado alfabético de estaciones

Abrantes		Campamento		Eugenia de Montijo	
Acacias		Campo de las Naciones		Ferial de Boadilla	
Aeropuerto T1-T2-T3		Campus de Somosaguas		Francos Rodríguez	
Aeropuerto T4		Canal		Fuencarral	
Alameda de Osuna		Canillas		Fuenlabrada Central	
Alcorcón Central		Canillejas		Fuente de La Mora	
Alfonso XIII		Cantabria		García Noblejas	
Almendrales		Carabanchel		Getafe Central	
				Goya	
				Gran Vía	
				Gregorio Marañón	

Al lado de cada una se informa de las líneas que tienen correspondencia, así como de los servicios existentes. Y en aquellas estaciones donde hay ascensores se coloca el pictograma del SIA, como muestra de **accesibilidad**.

Alfonso XIII Pero esa información de accesibilidad, así colocada, puede tomarse como correcta única y exclusivamente para aquellas estaciones de una sola línea.

Almendrales

Sol Estoy seguro que es bien conocido por ustedes que, en muchas estaciones en donde tienen confluencia o correspondencia dos o más líneas, no existe servicio de ascensores para todos los andenes. Puede haber accesibilidad mediante ascensor a una de las línea, o a dos, pero no a la otra u otras. El ejemplo que considero típico, por céntrico, es la estación de Sol.

No hay que hacer alarde de gran imaginación para darse cuenta que, una situación así, puede causar enormes inconvenientes y pérdidas de tiempo a los usuarios en sillas de ruedas, como ya le ha sucedido a mi hijo. Viajando en la *Línea 2*, él decidió bajar en la estación de Sol, porque el listado alfabético mostraba el SIA para esa estación, **indicando la accesibilidad a las tres líneas que allí concurren**. Pero después que descendió del vagón y recorrió el andén, se encontró sin salida, porque en esa estación de correspondencia de las líneas 1, 2 y 3, la *Línea 2* no tiene servicio de ascensor. En esa eventualidad, el afectado no tiene otra alternativa más que tomar el siguiente tren que pase en el mismo sentido anterior, e ir probando si en otras estaciones consigue ascensor o, en último caso, llegar al final de línea y devolverse a la estación donde embarcó en ese periplo.

Con este tipo de señalización genérica e indiferenciada, (aparentemente puesta por poner, sin haberse detenido a pensar en lo incorrecto y en los perjuicios que se podría causar), es totalmente imposible saber qué estaciones puede usar alguien en silla de ruedas o con movilidad reducida, para iniciar su viaje o tenerla como final de trayecto, ni en cuales poder efectuar trasbordos.


2. Señalización confusa y de difícil manejo, para el reconocimiento de las estaciones accesibles, en los nuevos folletos informativos del plano esquemático de la Red y en la página Web de Metro de Madrid.

Por otro lado, supongo que recordarán que, hasta no hace mucho, en los planos impresos de la Red del Metro, se mostraba el SIA junto a cada una de las estaciones que contaban con la debida accesibilidad para sillas de ruedas. Así, de un solo vistazo, el usuario podía saber qué estaciones y qué líneas tenían accesibilidad (con la salvedad de lo expresado en el primer punto), por lo que se hacía relativamente sencillo planificar el trayecto a seguir para alcanzar el destino deseado.

En el plano del esquema General del Metro, que ofrece en su Web el [Consortio de Transportes de Madrid](#), y que puede ser descargado en formato PDF para la [Red de Metro y Metro Ligero](#), aún permanece ese mismo formato, como puede apreciarse en la imagen que inserto.



En él están bien claras cuales son las estaciones que tienen accesibilidad en todas o en algunas de sus líneas.

 Estación con acceso para personas con movilidad reducida/ascensor
Step-free access/lift

Por el contrario, en los folletos impresos con los actuales planos esquemáticos de Red, se ha eliminado esa indicación, como puede verse en la imagen siguiente.

Líneas

- 1 PINAR DE CHAMARTÍN / VALDECARROS
- 2 LA ELIPA / CUATRO CAMINOS
- 3 VILLAVIEDE ALTO / MONCLOA
- 4 ARGÜELLES / PINAR DE CHAMARTÍN
- 5 ALAMEDA DE OSUNA / CASA DE CAMPO
- 6 CIRCULAR
- 7 HOSPITAL DEL HENARES / FITES
- 8 NUEVOS MINISTERIOS / AEROPUERTO
- 9 HERREIRA OSEA / ARGANDA DEL REY
- 10 HOSPITAL INFANTA SOFÍA / PUERTA DEL SUR
- 11 LÍNEA ELÉCTRICA / LA PESETA
- 12 METROSUR
- 13 ÓPERA / PRÍNCIPE PÍO

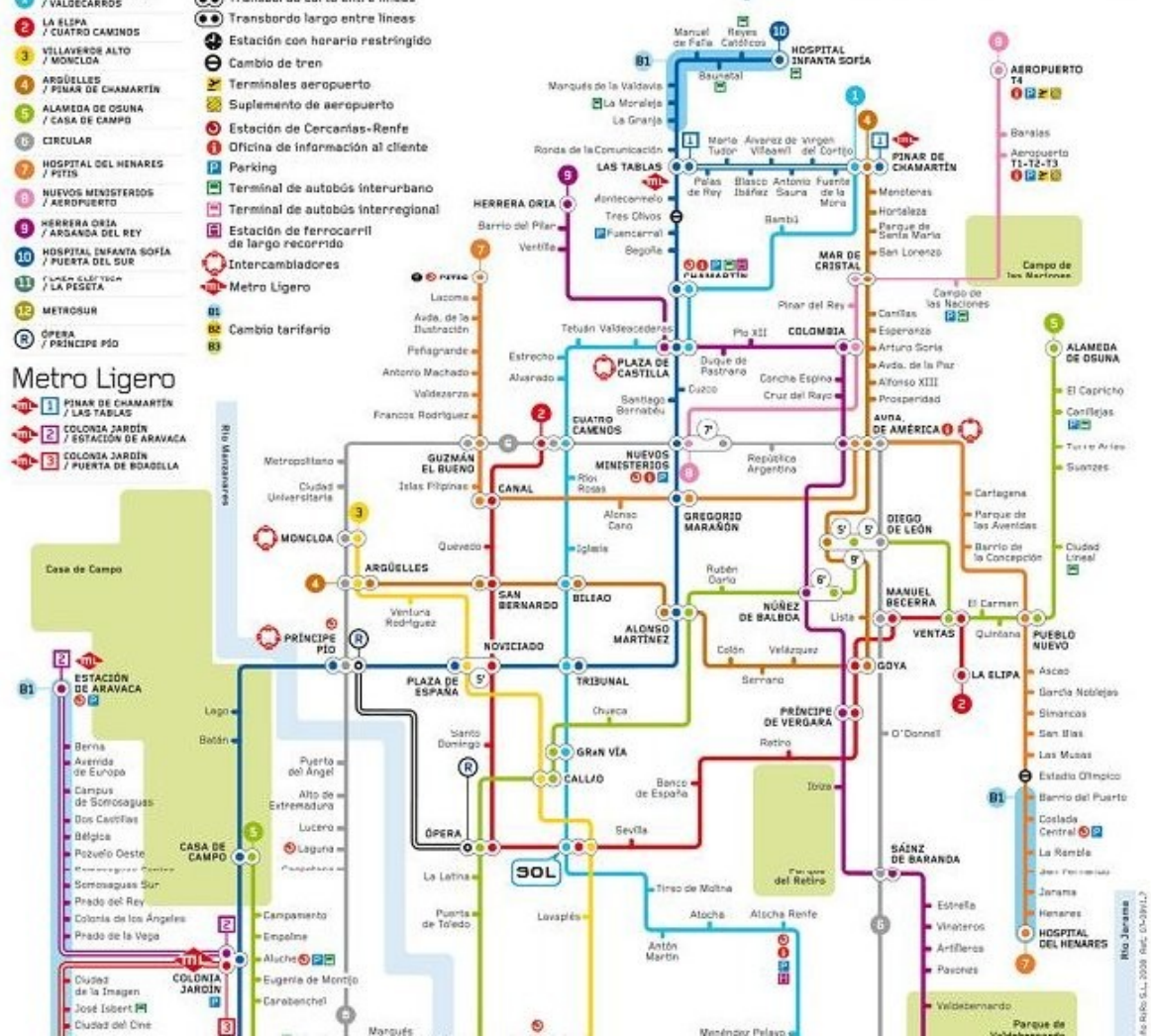
Metro Ligero

- 1 PINAR DE CHAMARTÍN / LAS TABLAS
- 2 COLONIA JARDÍN / ESTACIÓN DE ARAVACA
- 3 COLONIA JARDÍN / PUERTA DE BADAJOA

Simbología

- ↔ Transbordo corto entre líneas
- ↔ Transbordo largo entre líneas
- 🕒 Estación con horario restringido
- 🚆 Cambio de tren
- ✈️ Terminales aeropuerto
- 🛫 Suplemento de aeropuerto
- 🚉 Estación de Cercanías-RENFE
- 👤 Oficina de información al cliente
- 🅅 Parking
- 🚌 Terminal de autobús interurbano
- 🚚 Terminal de autobús interregional
- 🚊 Estación de ferrocarril de largo recorrido
- 🔄 Intercambiadores
- 🚇 Metro Ligero
- 👤 Cambio tarifario

Plano esquemático de la red



Como sustituto a la ausencia de los pictogramas del SIA sobre el esquema de la Red, en la otra cara del folleto, en el ya mencionado *Listado alfabético de estaciones*, se han relacionado todas las estaciones de la Red.

Sol



Como ya he explicado en el primer punto, junto al nombre de cada una, se muestra el número que identifica a las líneas que tienen correspondencia en ella, y está **colocando el pictograma del SIA cuando la estación tiene ascensor para acceder a todas o a alguna de las líneas**. Pero, según la pauta ya indicada en el punto anterior, es decir, **dando toda la estación como accesible**, en vez de mostrar, específicamente, cuales de las líneas que confluyen en ella lo son. Esto hace verdaderamente cuesta arriba el planificar cualquier ruta, si no se conoce de memoria el nombre de las estaciones y su secuencia.

Listado alfabético de estaciones

Abrantes	Campamento	Eugenia de Montijo	Manuel Becerra	Prosperidad	Sevilla
Acacias	Campo de las Naciones	Ferial de Boadilla	Manuel de Falla	Pueblo Nuevo	Sierra de Guadalupe
Aeropuerto T1-T2-T3	Campus de Somosaguas	Francos Rodríguez	Manuela Malasaña	Puerta de Vallecas	Siglo XXI
Alameda de Osuna	Canal	Fuencarral	Mar de Cristal	Puerta de Arganda	Simancas
Alcorcón Central	Camillas	Fuente de La Mora	María Tudor	Puerta de Boadilla	Sol
Alfonso XIII	Cantabria	García Noblejas	Marqués de La Valdivia	Puerta de Toledo	Somosaguas Centro
Almendrales	Carabanchel	Getafe Central	Marqués de Vadillo	Puerta del Ángel	Somosaguas Sur
Alonso Cano	Carabanchel Alto	Goya	Méndez Álvaro	Puerta del Sur	Suanzes
Alonso de Mendoza	Carpetana	Gran Vía	Méndez Pelayo	Quevedo	Tetuán
Alonso Martínez	Cartagena	Gregorio Marañón	Metropolitano	Quintana	Tirso de Molina
Alto de Extremadura	Casa de Campo	Guzmán El Bueno	Miguel Hernández	República Argentina	Torre Arias
Alto del Arenal	Casa del Reloj	Henares	Moncloa	Retamares	Tres Olivos
Aluche	Chamartín	Herrera Oria	Montecarmelo	Retiro	Univ. Rey Juan Carlos
Alvarado	Chueca	Hortaleza	Montepíncipe	Reyes Católicos	Urgel
Álvarez de Villaamil	Ciudad de la Imagen	Hospital 12 de Octubre	Móstoles Central	Ríos Rosas	Usara
Antón Martín	Ciudad de los Ángeles	Hospital de Fuenlabrada	Noviciado	Rivas-Vaciamadrid	Valdeacederas
Antonio Machado	Ciudad del Cine	Hospital de Móstoles	Nueva Numancia	Ronda de la Comunicación	Valdebernardo
Antonio Saura	Ciudad Lineal	Hospital del Henares	Nuevo Mundo	Rubén Darío	Valdecarros
Arganzuela del Rey	Ciudad Universitaria	Hospital del Norte	Nuevos Ministerios	Sainz de Baranda	Valdezarza
Arganzuela-Planetario	Colombia	Hospital Severo Ochoa	O'Donnell	San Bernardo	Velázquez
Argüelles	Colón	Ibiza	Ópera	San Blas	Ventas
Arroyo Culebro	Colonia de los Ángeles	Iglesia	Oporto	San Cipriano	Ventilla
Artilleros	Col. Jardín	Infante Don Luis	Pacífico	San Cristóbal	Ventorro del Cano
Arturo Soria	Concha Espina	Islas Filipinas	Palas de Rey	San Fermín-Orcasur	Vicálvaro
Ascao	Conde de Casal	Jarama	Palos de la Frontera	San Fernando	Villa de Vallecas
Atocha	Congosto	Joaquín Vilumbrales	Pan Bendito	San Francisco	Villaverde Alto
Atocha Renfe	Conservatorio	José Isbert	Parque de las Avenidas	San Lorenzo	Villaverde Bajo-Cruce
Avda. de América	Coslada Central	Juan de La Cierva	Parque de los Estados	San Nicasio	Vinateros
Avenida de Europa	Cruz del Rayo	Julián Besteiro	Parque de Santa María	Santiago Bernabéu	Virgen del Cortijo
Avda. de la Ilustración	Cuatro Caminos	La Elipa	Parque Europa	Santo Domingo	Vista Alegre
Avenida de la Paz	Cuatro Vientos	La Gavia	Parque Lisboa	Serrano	
Aviación Española	Cuzco	La Granja	Parque Oeste		
Bambú	Delicias	La Latina	Peñañadene		
Banco de España	Diego De León	La Moraleja	Pinar de Chamartín		
Barajas	Dos Castillas	La Pasetta	Pio XII		
Barrio de la Concepción	El Bercial	La Poveda	Pirámides		
Barrio del Pilar	El Capricho	La Rambla	Pitís		
Barrio del Puerto	El Carmen	Lago	Plaza de Castilla		
Batán	El Casar	Laguna	Plaza de España		
Baunatal	Embajadores	Las Musas	Plaza Elíptica		
Begoña	Empalme	Las Suerles	Portazgo		
Bélgica	Esperanza	Las Tablas	Pozuelo Oeste		
Berna	Estación de Aravaca	Lavapiés	Pradillo		
Bilbao	Estadio Olímpico	Leganés Central	Prado de La Vega		
Blasco Ibáñez	Estrella	Legazpi	Prado del Espino		
Boadilla Centro		Lista	Prado del Rey		
Buenos Aires		Loranca	Príncipe de Vergara		
Callao		Los Espartaes	Príncipe Pío		
		Lucerno			
		Manoteras			

Centro Interactivo Atención al Cliente

El Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid (CIAC) facilita a sus clientes completa y variada información, a través de los medios más avanzados y de las últimas tecnologías de comunicación: teléfono, fax, e-mail, Chat, audioconferencia y videoconferencia. La información que este centro ofrece a través de todos sus canales se resume en:

SERVICIO de Metro
 Tarifas, Accesos, Horarios, Reglamento de viajeros, Obras, Incidencias, Ampliaciones, Exposiciones y eventos culturales en la red. Objetos perdidos.

INFORMACIÓN sobre el destino del viaje
 Hoteles, restaurantes, cines, teatros, museos, organismos oficiales y como llegar en Metro. Estación de Metro más cercana a su destino. Trayecto óptimo entre dos puntos cualesquiera de la red.

902 444 403
 Horario de atención directa: de 06:00 a 01:30
 Servicio telefónico de mensajes: de 01:30 a 06:00

Para que puedan entenderlo, les invito a que, suponiendo un conocimiento nulo o mínimo de la Red del Metro, hagan una pequeña prueba y busquen, por ejemplo, si pueden ir desde la estación de **Valdebernardo**, en la **Línea 9**, hasta la estación de **Buenos Aires**, en la **Línea 1**, o cual sería la estación accesible alterna más próxima al destino.

Yo puedo entender si Metro Madrid me dijera que ha querido simplificar su Plano de Red, cada vez más recargado de información. Pero también entiendo que hay soluciones para satisfacer, adecuadamente, las necesidades de información correcta de ese enorme colectivo de personas con movilidad reducida. Si no quieren modificar el actual Plano de Red no importaría tanto, siempre que en el listado alfabético de estaciones, en aquellas con correspondencia a varias líneas en las que no todas tengan ascensor, se muestre cuales son las accesibles, en lugar de hacer el señalamiento genérico para toda la estación, cuando no es cierto. Sin embargo, insisto en que, guiándose por ese listado alfabético, planificar una ruta se hace muy dificultoso, como habrán comprobado si intentaron la práctica anterior.

Pero pienso que una alternativa, posible y adecuada, para solucionar este inconveniente del señalamiento de la accesibilidad, y no recargar más la información existente en los actuales Planos de Red, es la de publicar un folleto dirigido a los discapacitados, eliminando toda la información que no sea pertinente, y haciendo énfasis en lo que a ellos les interesa en realidad.

A tal efecto, me remito al [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. El ANEXO IX se refiere a las denominadas Medidas transversales. Su numeral 4. trata sobre las "Medidas de información", y establece que:

En los servicios e instalaciones de entidad tal que su gestión lo permita se adoptarán las siguientes medidas:

b. Folletos informativos específicos. Se pondrán a disposición de los posibles viajeros con discapacidad folletos informativos, en los formatos que los hagan útiles para el mayor número de discapacidades. Contendrán un extracto de la información precisa para preparar y realizar el viaje en las mejores condiciones posibles, derechos del viajero con discapacidad, normas de seguridad, protocolos, etc.

c. Otros medios. Si el servicio de transporte contara con otros medios de información, generales o convencionales, como guías impresas, éstas incluirán una información al menos básica sobre la accesibilidad de sus infraestructuras, servicios disponibles, etc.

Por supuesto que los actuales folletos del plano esquemático de la Red, suministrados por Metro Madrid, cumplen con lo dispuesto en el literal c. Pero pienso que se apegan demasiado al concepto de: “...una información al menos básica...” Porque la información que actualmente ofrecen es realmente **básica e inexacta**.

Y con respecto a medidas básicas, en la página [Web de Metro de Madrid](#), desde donde se puede descargar el plano de líneas en formato PDF, me llama mucho la atención que sólo presenten el mapa de la Red, pero no el reverso con la misma información que se ofrece en la edición impresa. Porque es allí donde se encuentra el "listado alfabético de estaciones", UNICO sitio en donde se incluye el SIA (aunque malamente) para indicar las estaciones que tienen accesibilidad. En otras palabras, en ese PDF descargable no se puede saber qué estaciones son accesibles.

Por otra parte, en el [plano de líneas](#) que puede consultarse interactivamente en formato Flash, en la página Web del Metro de Madrid, tampoco es factible averiguar, en su globalidad, cuales son las estaciones que tienen accesibilidad a todas y cada una de las líneas que allí tienen confluencia.

Pero, en mi opinión, este método individual, estación por estación, es una manera bastante lenta y laboriosa de conseguir información, para que una persona discapacitada, que se desplace en silla de ruedas, pueda planificar, con resultados satisfactorios, una ruta en la Red del Metro de Madrid.

Volviendo al numeral 4 del ANEXO IX del Real Decreto 1544/2007, en su literal a, que antes omití, se establece lo siguiente:

En los servicios e instalaciones de entidad tal que su gestión lo permita se adoptarán las siguientes medidas:

a. Páginas de Internet. Si dispone de una página o sitio de Internet se procurará recopilar y concentrar en un enlace toda la información disponible que pueda ser de utilidad para los viajeros potenciales con alguna discapacidad.

Con objeto de que pueda ser utilizado correctamente por el mayor número posible de usuarios, incluyendo a personas con diferentes tipos de discapacidad, el contenido se presentará de manera clara, con un lenguaje accesible y simple y con mecanismos usuales de navegación, según las pautas de la Iniciativa sobre Accesibilidad a la Web (Web Accessibility Initiative, WAI, <http://www.w3.org/wai>).

¿Cumple con esto la página Web del plano del Metro de Madrid?

Yo pienso que la problemática que planteo tiene varias soluciones posibles, afortunadamente, tanto a nivel de la propia Web como a nivel del folleto impreso. Estoy seguro que no será difícil conseguir la más adecuada, si la gente de Metro de Madrid le ponen un poco de empeño, y si en verdad se pretende aportar soluciones útiles y prácticas, y no solamente cumplir con la letra de una normativa y no con su propósito.

Como ya he dicho, pongo estos hechos en conocimiento de esa asociación, con la esperanza de que puedan servirles para posibles conversaciones con quienes sean interesados, a fin de encontrar una solución al problema.