

OBSERVATORIO DE LA INNOVACIÓN EN EL DISEÑO UNIVERSAL

BUENAS PRÁCTICAS



índice



Edificación



Urbanismo



Transporte



Tecnologías



Otras



Edificación

La Casa Encendida

En qué consiste la BP:

“La Casa Encendida es un Centro Social y Cultural de Obra Social Caja Madrid abierto y dinámico, en el que se dan cita desde las expresiones artísticas más vanguardistas, a cursos y talleres sobre áreas como medio ambiente o solidaridad. La programación cultural ofrece artes escénicas, cine, exposiciones y otras manifestaciones de la creación contemporánea”.

En consonancia con su compromiso de lograr La Accesibilidad Universal en todos los ámbitos posibles de su actividad, la Casa Encendida tiene establecido desde el año 2007 un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal que se ajusta a lo que indica la norma UNE-170001, y que permite avanzar y mejorar de forma continua en el ámbito de la accesibilidad.

Además, La Casa Encendida cuenta con un completo centro de recursos culturales (biblioteca, mediateca, hemeroteca, laboratorio de radio, fotográfico y multimedia) accesible a todos los públicos.

Entre las características del centro se pueden significar las siguientes:

- El edificio puede ser recorrido en su totalidad con silla de ruedas.
- Cuenta con planos de braille de todas sus plantas, ubicados en las entradas del ascensor.
- Ascensor accesible y con botonera en relieve e indicación por voz de los desplazamientos.
- Mediateca con puesto adaptado para personas con discapacidad visual.
- Sala de informática con ratones adaptados para personas con problemas de movilidad.
- El punto de información y auditorio dispone de bucle magnético para personas con audífono.

Quién realiza la BP:

Obra Social de Caja Madrid.

Dónde se localiza:

Ronda Valencia, 2

28012 Madrid

Tfno. 902 43 03 22 / Fax: +34 91 506 38 76

[http://www.lacasaencendida.es/es/que es la casa encendida](http://www.lacasaencendida.es/es/que_es_la_casa_encendida)

Paseo virtual por la Casa Encendida:

http://multimedia.lacasaencendida.es/visita_virtual_espanol/



Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid – Accesibilidad Universal

En qué consiste la BP:

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid ha promovido, con la colaboración de representantes de asociaciones de personas con discapacidad integradas en el C.E.R.M.I. y del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, un plan por el que, partiendo de la consideración de la diversidad humana, se establecen las medidas a considerar para atender a los ciudadanos independientemente de las condiciones funcionales que puedan presentar y sobre la base de la aplicación de los principios que sustentan la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos.

En este proyecto no sólo se pretende dar cumplimiento a la normativa de aplicación, sino que se intenta dar respuesta a las necesidades reales de todos los ciudadanos a los que está destinado el servicio, siempre con la mayor comodidad y autonomía posibles.

A tal fin, se considera como referencia, los criterios de la norma UNE 170001-1:2007- Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO.-, diseñada como una herramienta para compensar o mitigar la discapacidad temporal o permanente y cuyo objetivo es ofrecer mejoras en la calidad de vida de los usuarios con limitaciones de accesibilidad.

Entre otras medidas se contemplan: la dotación de encaminamientos para conducir a puntos concretos e interés a las personas que presenten problemas de visión o de comprensión del entorno; bucles de inducción magnética destinados a mejorar la comunicación con aquéllas con dificultades auditivas; sistemas de aviso de turno adaptados a las condiciones funcionales de la diversidad de usuarios; plazas de aparcamiento reservadas en la proximidad de los accesos, apoyos isquiáticos, mostradores a doble altura y aseos adaptados dirigidos a personas con movilidad reducida; condiciones de contraste elevado en diferentes espacios y elementos de mobiliario; etc.

Además de lo anterior, el plan de adecuación contempla la formación progresiva del personal de atención de las oficinas en cuanto a la mejora de las condiciones de interacción con personas que presentan discapacidad, así como la formación básica en Lengua de Signos Española, formación por la que ya ha pasado un tercio del total de la plantilla.

Quién realiza la BP:

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública - Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano - Subdirección General de Atención al Ciudadano.

Dónde se localiza:

D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
C/Alcalá, 21 7ª - 28014 Madrid
Tf. 915882263

www.madrid.es





Urbanismo

Documento de “Instrucciones para la Redacción del Anejo de Accesibilidad de Proyectos en Vías y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid”

En qué consiste la buena práctica:

Desde que la extinta Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid puso en marcha la exigencia de incorporar un “Anejo de Accesibilidad” en los proyectos a desarrollar en las vías y espacios públicos del municipio, los facultativos encargados de su redacción y posterior ejecución, se encontraron con la necesidad de actuar en la práctica de manera homogénea y coherente, respondiendo con efectividad y funcionalidad a las particularidades que cada actuación y proyecto concreto demandaban.

A tales efectos, la Dirección General de Planificación de este Área de Gobierno, desarrolló un documento que cubrió el objetivo de facilitar la interpretación, redacción y elaboración del anejo partiendo del establecimiento de criterios comunes, la observación de la normativa en vigor y la aportación de ejemplos de buenas prácticas que pudieran ser tenidos en cuenta. Además de aportar “ayudas a la redacción” y ejemplos de propuestas de redacción, el manual contempla la comparación entre el articulado de las diferentes normas vigentes, gráficos esquemáticos que recogen los criterios básicos de diseño y especificaciones técnicas prescritas en norma; ejemplos de buenas prácticas y cuadros resumen de parámetros normativos.

El documento permite de esta forma garantizar una línea común y coherente en las actuaciones y se convierte en una herramienta de carácter crítico a la hora de establecer, en la práctica, los requerimientos de accesibilidad universal que lleva incorporados cualquier actuación a desarrollar en el entorno urbano de la capital.

Quién realiza la BP:

Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid.

Dónde se localiza:

En la actualidad, las competencias en este tipo de actuaciones llevadas a cabo por Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid, ha sido asumidas por el Área de Medio Ambiente y Movilidad.

Dirección de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua
Unidad Técnica de Proyectos
Bustamante, 16 Planta 5ª
28045 – Madrid
Tf.914 800 000

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es>

		 ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y ESPACIOS PÚBLICOS DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN	
DICIEMBRE 2008		INSTRUCCIONES PARA LA REDACCIÓN DEL ANEJO DE ACCESIBILIDAD DE PROYECTOS EN VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
PROYECTO	DOCUMENTACIÓN	DISTRITOS AFECTADOS	TOMO
			1 de 1
			
DIRECTORES DEL PROYECTO		EMPRESA	
Gerardo Santiago Villares Marisol Santos Hernández		 SOCYTEC SOCIEDAD Y TÉCNICA, S.L. con la colaboración de  AM Arquitectura y Urbanismo	
ACCESIBILIDAD			

Proyecto de Rehabilitación y Supresión de Barreras Arquitectónicas en el Barrio de “Los Cármenes” (Madrid – España)

En qué consiste la buena práctica:

Actuación integral de rehabilitación y supresión de barreras en el Barrio de Los Cármenes, uno de los siete que conforman el distrito de “La Latina”. Cuenta aproximadamente con 12.000 habitantes y ocupa 17 hectáreas.

Hasta el momento de llevarse a cabo la actuación, el barrio contaba con cientos de escalones, grandes taludes, aceras de ancho insuficiente y pendientes de alta inclinación; todos estos elementos dificultaban, cuando no hacían imposible, el tránsito de los vecinos con alguna discapacidad o, en general, de los que presentaban movilidad de reducida por una gran cantidad de zonas y recorridos del propio barrio.

Fue dirigida a:

- Adecuar de rasantes las aceras, resultando éstas con pendientes suaves inferiores al 8% y un ancho mínimo de 1,50 m.
- Incorporar rampas en aquellas zonas en las que la pendiente superaba el 8%, con un ancho mínimo de 1,50 m., barandillas dobles, preaviso de pavimento tacto-visual y descansillos en los tramos que establece la normativa en vigor sobre la base de la longitud y pendiente máxima del tramo.
- Mantener y adaptar decenas de pequeñas escaleras existentes y 3 conjuntos de escaleras de mayor importancia, estableciéndose, en cualquier caso, rutas alternativas para acceder a todos los puntos del barrio mediante rampas, sin que ello conlleve rodeos importantes respecto al itinerario más directo a través de la escalera.

La actuación integral sobre el barrio ha posibilitado el tránsito por cada uno de los posibles itinerarios a realizar a todos los vecinos sin exclusión, constituyendo un ejemplo de aplicación efectiva y funcional de la normativa de accesibilidad en vigor y de las recomendaciones técnicas relacionadas con esta materia.

Quién realiza la BP:

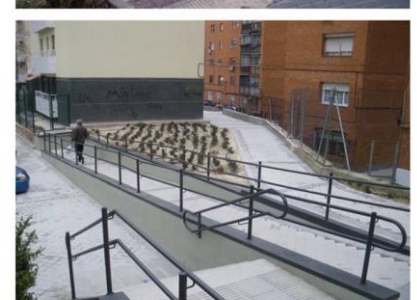
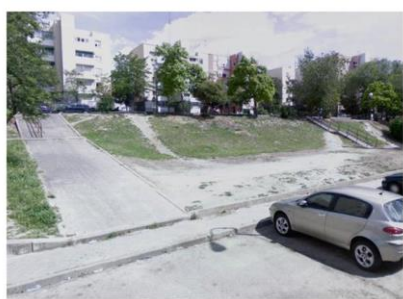
Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid

Dónde se localiza:

En la actualidad, las competencias en este tipo de actuaciones llevadas a cabo por Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid han sido asumidas por el Área de Medio Ambiente y Movilidad.

Dirección de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua
Unidad Técnica de Proyectos
Bustamante, 16 Planta 5ª
28045 – Madrid
Tf.914 800 000

<http://www.madrid.es/portales/>



Proyecto de remodelación de la Plaza de Isabel II – “Ópera” (Madrid – España)

En qué consiste la buena práctica:

Actuación general realizada sobre la Plaza de Isabel II, popularmente conocida como “Ópera” que incorpora todo tipo de elementos de accesibilidad que, tomados en su conjunto, representan un ejemplo global de implementación de medidas de Accesibilidad Universal en un entorno urbano de carácter singular.

Las diferentes medidas incorporadas procuran la autonomía personal de todos los posibles visitantes y transeúntes, independientemente de las diversas funcionalidades que éstos presenten; entre otras pueden destacarse:

- Implementación de una red de “encaminamientos” (pavimentos tacto-visuales) que permiten el desplazamiento perimetral por la plaza, la conexión con los diferentes medios de transporte que concurren en ella, la localización de los pasos peatonales y el tránsito hacia algunas de las calles adyacentes más significativas.

Los encaminamientos se establecen mediante la implementación en el pavimento de bandas de acanaladura en sentido longitudinal al principal de la marcha con un ancho de 40 cm. y “rosetones” de botonadura de 120X120 cm. que indican los lugares de posible toma de decisión.

- Marcaje tacto-visual de zonas específicas de pavimentos en marquesinas y paradas de autobús para permitir así su localización y la delimitación de las áreas de riesgo existentes junto al bordillo.
- Incorporación de apoyos isquiáticos y bancos con alto nivel de ergonomía que permiten su utilización por parte de todas las personas independientemente de las condiciones de edad o funcionales que presenten.
- Colocación de fuentes de agua potable que permiten su uso por parte de personas con diferentes estaturas y de usuarios de sillas de ruedas.
- Ubicación de planos táctiles que permiten la aprehensión de las características del entorno por parte de las personas con dificultades de visión.

La actuación ejemplifica la incorporación de los principios del “Diseño para Todos” en un entorno urbano singular y propicia la deambulación, descanso y uso de los diferentes servicios de éste por parte de todas las personas tomadas en su diversidad.

Quién realiza la BP:

Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid

Dónde se localiza:

Dirección de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua

Unidad Técnica de Proyectos

Bustamante, 16 Planta 5ª

28045 – Madrid

Tf.914 800 000

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/>



Proyecto de remodelación de la Plaza del Callao y las calles Preciados, Jacometrezo, Silva, San Bernardo y Cuesta de Santo Domingo (Madrid – España)

En qué consiste la buena práctica:

Actuación general realizada sobre la plaza de Callao situada en la zona centro de la ciudad de Madrid que incorpora diferentes elementos de accesibilidad que procuran la accesibilidad universal en un entorno urbano complejo y con un alto y variado tránsito de viandantes.

Además de la implementación de una extensa red de pavimentos tacto-visuales a modo de encaminamientos que procura facilitar el desplazamiento autónomo y eficaz de las personas con dificultades de visión o de interpretación del entorno a la hora de localizar medios de transporte o deambular por el entorno, de la incorporación del marcaje de vados peatonales marquesinas y paradas de autobús con este tipo de pavimentos tacto-visuales para permitir así su localización y la correcta situación en los mismos, cabe destacar, por su especial importancia, la reordenación y racionalización de todos los elementos de mobiliario urbano existentes para procurar el desplazamiento fluido y eficaz de todos los viandantes, en especial, en la actuación acometida en la conocida Plaza de Callao.

La remodelación ha permitido que la plaza quede a disposición de todas las personas sin exclusión, eliminando el tráfico rodado y permitiendo que los itinerarios peatonales queden libres de obstáculos y elementos de mobiliario de distinta índole que hasta el momento dificultaban el tránsito general y el de las personas con movilidad reducida en particular.

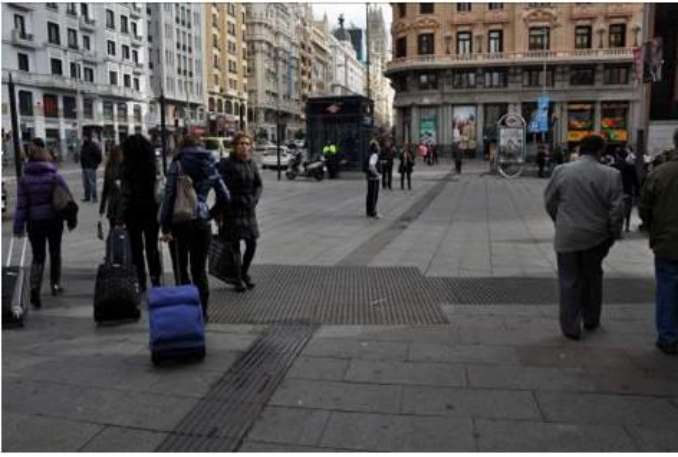
Quién realiza la BP:

Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid

Dónde se localiza:

Dirección de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua
Unidad Técnica de Proyectos
Bustamante, 16 Planta 5ª
28045 – Madrid
Tf.914 800 000

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es>



Proyecto de remodelación integral de la Puerta del Sol (Madrid – España)

En qué consiste la buena práctica:

Actuación general realizada sobre la Puerta del Sol que incorpora elementos de accesibilidad de carácter novedoso en un entorno urbano de grandes dimensiones y complejidad, en concreto, la incorporación de pavimentos-guía tacto-visuales (“encaminamientos”).

La red de “encaminamientos”, perfectamente integrada en el contexto general de la remodelación, permite el desplazamiento en condiciones de autonomía y seguridad por la propia Puerta del Sol a las personas que presentan discapacidad visual o intelectual, conduciendo de manera inequívoca a los diferentes medios de transporte existentes, pasos peatonales o permitiendo la aproximación y consiguiente derivación a las calles adyacentes.

Los encaminamientos se establecen mediante la implementación en el pavimento de bandas de acanaladura en sentido longitudinal al principal de la marcha con un ancho de 40 cm. y “rosetones” de botonadura de 120X120 cm. que indican los lugares de posible toma de decisión.

Además de lo anterior, se incorporan otros elementos de pavimentos táctiles que permiten la identificación y localización de los pasos peatonales y de los accesos a los medios de transporte según los criterios establecidos en las normas de obligado cumplimiento y las referencias técnicas de adecuación funcional.

La actuación ha posibilitado la mejora sustancial de las posibilidades de desplazamiento autónomo de todas las personas que transiten por este entorno, resultado un hecho de especial novedad y, por tanto, a destacar, la posibilidad de facilitar el desplazamiento de los ciudadanos que presentan limitaciones de visión o algún tipo de dificultad de comprensión de entornos complejos.

Quién realiza la BP:

Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid

Dónde se localiza:

Dirección de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua
Unidad Técnica de Proyectos
Bustamante, 16 Planta 5ª
28045 – Madrid
Tf.914 800 000

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/>



Proyecto de Supresión de Barreras y mejora de la Accesibilidad de la Plaza de Bami y su entorno urbano. Distrito de Ciudad Lineal (Madrid –España)

En qué consiste la buena práctica:

Actuación supresión de barreras en la Plaza de Bami enclavada en el Distrito de Ciudad Lineal y su entorno.

La recepción de una reclamación vecinal en la Junta Municipal sobre un aspecto de inaccesibilidad muy concreto, tramitada a la Dirección General de Planificación del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos Ayuntamiento de Madrid, competente en esta materia, genera un estudio detallado de situación que termina por definir un ámbito superior de actuación, así como la redacción y ejecución de un proyecto constructivo

La actuación fue dirigida a la incorporación de rampas sujetas en su diseño a lo establecido en la normativa en vigor en materia de Accesibilidad, así como a las referencias técnicas que hacen que resulten funcionalmente válidas, la modificación y ajuste de escaleras, acompañadas en cualquier caso de la correspondiente rampa, y la adecuación general de aceras.

La actuación ha posibilitado la mejora sustancial de las posibilidades de desplazamiento autónomo de todos los vecinos de la zona sin exclusión, por diversos itinerarios que, hasta el momento les resultaban vetados.

Quién realiza la BP:

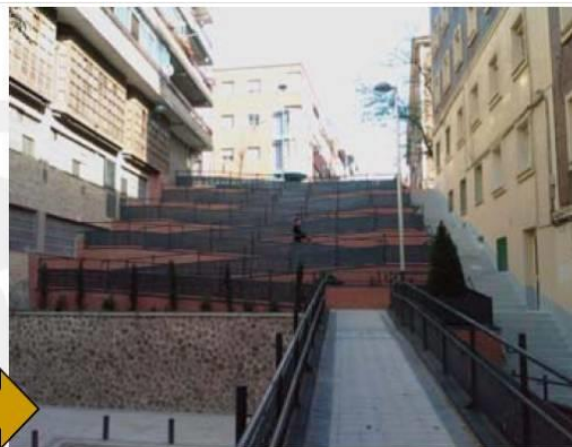
Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid

Dónde se localiza:

En la actualidad, las competencias en este tipo de actuaciones llevadas a cabo por Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos del Ayuntamiento de Madrid han sido asumidas por el Área de Medio Ambiente y Movilidad.

Dirección de Ingeniería Ambiental y Gestión del Agua
Unidad Técnica de Proyectos
Bustamante, 16 Planta 5ª
28045 – Madrid
Tf.914 800 000

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/>





Transporte

Accesibilidad Universal en los autobuses de la EMT – Madrid

En qué consiste la BP:

Los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes – EMT de Madrid tienen todos piso bajo y sistema de inclinación para facilitar el acceso de todas las personas, así mismo, el 100% de los vehículos está dotado de rampa de acceso para personas en silla de ruedas (paso sin cambio de pendiente ni resaltes).

Están dotados de plataforma central ampliada para compatibilizar el uso de silla de ruedas y cochecitos de niños. En la plataforma se dispone de respaldo para apoyar la silla de ruedas, barra vertical para evitar vuelcos, asideros, pulsador de parada para solicitar extensión de rampa y pictogramas de información.

Hay también una zona específica con asientos reservados para Personas con Movilidad Reducida (PMR), con asientos de color diferente al resto, y la barra en dicha zona tiene relieve y contrasta en color con las del resto del vehículo; pictogramas de PMR y botón de aviso de parada de uso fácil, con contraste cromático y en Braille.

Todos los autobuses disponen de un sistema de información interior mediante mensajes escritos y orales (sistema SIENA) que informa sobre la próxima parada, destino, hora, líneas coincidentes y posibles desvíos de la línea. Además, se está implantando este sistema en el exterior del autobús que indica mediante voz el número de línea y el sentido de la misma, además de facilitar la localización de la puerta, de forma que durante este año 2011, todos los autobuses dispondrán de dicha información exterior.

Además, los vehículos cuentan con asientos de ancho especial, señalizados, así como de reposabrazos abatibles, y demás elementos que potencian su accesibilidad y uso seguro y confortable por personas con limitaciones funcionales.

Quién realiza la BP:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT

Dónde se localiza:

[http://www.emtmadrid.es/Home/Accesibilidad/Accesibilidad-en-el-autobus-\(1\).aspx](http://www.emtmadrid.es/Home/Accesibilidad/Accesibilidad-en-el-autobus-(1).aspx)



Accesibilidad Universal en los trenes – Renfe

En qué consiste la BP:

Junto con la creación del servicio Atendo en colaboración con Adif, y reseñado en la siguiente BP, el Plan de Accesibilidad de 2007 – 2010 de Renfe dio lugar a la creación dentro de la propia estructura empresarial de una Dirección de Accesibilidad caracterizada por su transversalidad a toda la organización de la empresa.

Así mismo, desde 2009 se inició la acometida de un proceso de adaptación de 480 trenes, en línea con lo establecido por el Real Decreto 1544/2007 de 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”; así como en la Especificación Técnica de Interoperabilidad – ETI de la Unión Europea.

El proceso abierto de adaptación progresiva de los trenes, para una mejor oferta de servicios, y realizadas hasta el fin de este primer plan han sido:

- Media Distancia. Adaptación de trenes de las series 448,594 y 598. En la actualidad se realizan nuevos ajustes en estos modelos conforme a las especificaciones del RD 1544/2007.
- Cercanías: Adaptación de los trenes de las series 446 y 447. Especialmente remarcable es la incorporación de los trenes CIVIA de Cercanías, accesibles.
- Larga Distancia Convencional: se han incorporado pautas de accesibilidad a bordo de los trenes con requisitos concretos de transformación para la mejora de su accesibilidad.

En 2009 y por su labor en pro de la accesibilidad del servicio de transporte ferroviario, Renfe fue galardonada con el premio CERMI en la categoría de Accesibilidad Universal.

Hay que señalar que a comienzos de año se ha iniciado un nuevo Plan de Accesibilidad Universal de Renfe mucho más ambicioso

Quién realiza la BP:

Dirección de Accesibilidad de Renfe dentro de su Plan de Accesibilidad Universal.

Dónde se localiza:

www.renfe.com/docs/plan_accesibilidad_universal.pdf



Atendo – Renfe. Servicio de Atención y Asistencia a viajeros con movilidad reducida

En qué consiste la BP:

Como se refleja en la propia Web de Renfe, “Atendo es el servicio de Atención y Asistencia a viajeros con movilidad reducida que Adif y Renfe ponen a disposición de los clientes del ferrocarril. Se trata de un servicio personalizado que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones y le asiste en la subida y bajada de los trenes”.

Atendo dispone de una Guía del servicio donde se especifica con todo detalle a quién va dirigido el servicio (viajeros con movilidad reducida/discapacidad), cómo disfrutar de él (procedimiento a seguir para recibir asistencia en la realización de su viaje) y el alcance del mismo.

<http://www.renfe.com/empresa/RSE/guia/servicios.html>

El servicio Atendo ha prestado 600.000 asistencias desde 2008. En Castilla y León, por ejemplo, Atendo ha proporcionado ayuda a 18.545 personas durante el año 2010. La estación con más asistencias ha sido Valladolid-Campo Grande (4.352), seguida de León (3.880) y Ávila (3.720).

El servicio Atendo ha sido valorado con un 8,9 por los clientes de Renfe y reconocido por AENOR con la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001/2.

Quién realiza la BP:

Conjuntamente las compañías Adif y Renfe dentro de su política de RSE.

Dónde se localiza:

Según datos de la propia Compañía, a 1 de febrero de 2011 el mapa del servicio, consultable en la propia Web de Atendo, abarcaba a 73 estaciones con asistencia permanente y 52 estaciones con asistencia puntual.

<http://www.renfe.com/empresa/RSE/guia/index.html>



Estación Sur de Autobuses de Madrid

En qué consiste la buena práctica:

La reciente reforma de las Estación Sur de Autobuses de Madrid ha hecho de esta infraestructura, un espacio de atención inclusivo que viene a cubrir las necesidades de uso de una gran terminal de transporte a todos sus usuarios, independientemente del perfil funcional que presenten.

La reforma ha incluido, entre otras medidas: la instalación de pavimentos tacto-visuales integrados en un sistema de encaminamientos y de advertencia de la presencia de escaleras; la dotación de ascensores accesibles que cuentan con botoneras interiores y exteriores adaptadas, bucle magnético para usuarios de audífonos y mecanismos de nivelación que reducen holguras verticales y horizontales; bucle magnético en puntos de atención al viajero; aseos adaptados para personas con discapacidad; dárseas con información con sistema visual y sonoro que informa de llegadas y salidas de las distintas líneas de autobús; sistema de señalización integral de todos los espacios con diferentes formatos (visual – táctil), mejora de las condiciones de visibilidad (alto contraste figura-fondo, tamaño adecuado de caracteres, etc.) e incorporación de pictogramas adaptadas (normalizados y de fácil comprensión) que permite la orientación y el reconocimiento de los distintas zonas y elementos presentes en las mismas a todos los viajeros; etc.

Además de lo anterior, la estación incluye como aspecto novedoso de gran relevancia, un protocolo de atención a las personas con discapacidad que permite a éstas la recepción de asistencia suministrada por el personal de la estación.

La inclusión de un "punto solidario" y otro "de espera nocturna", completan las numerosas actuaciones que se han producido en la estación que han hecho de ella un ejemplo de buena práctica en una infraestructura del transporte.

Quién realiza la buena práctica:

ESTACION SUR DE AUTOBUSES. AVANZA

Dónde se localiza:

C/ Méndez Álvaro, 83

28045 – Madrid

Tf: 914 684 200 (Información general)

info@estacionautobusesmadrid.com



Marquesinas de autobuses del Consorcio Regional de Transportes de Madrid

En qué consiste la BP:

Sustitución de las tradicionales marquesinas de autobús por otras nuevas adaptadas a personas con discapacidad en 500 paradas urbanas e interurbanas ubicadas en diversos municipios.

Para esta renovación de la imagen se ha elegido el modelo 'Enthoven', el mismo que se está utilizando en ciudades de América y Europa como Washington y Verona, en el interior de los cascos históricos y en zonas comerciales. Madrid es la primera región española en la que se instala este modelo. Las 500 marquesinas retiradas se remozarán para poder reutilizarlas en otros puntos de parada, pero adaptando su imagen y funcionalidad a este nuevo modelo 'Enthoven'.

Las marquesinas disponen de apoyo isquiático, apoyabrazos en los asientos e información en Braille, que también se ofrece en los postes. Los trabajos se complementan con la eliminación de obstáculos entre la parada y el autobús, cuyas obras llevan a cabo los Ayuntamientos. Además, se instala un pavimento de botones de color amarillo junto al bordillo y otro perpendicular al mismo, también de un color llamativo, que sirvan de guía a las personas con problemas de visión.

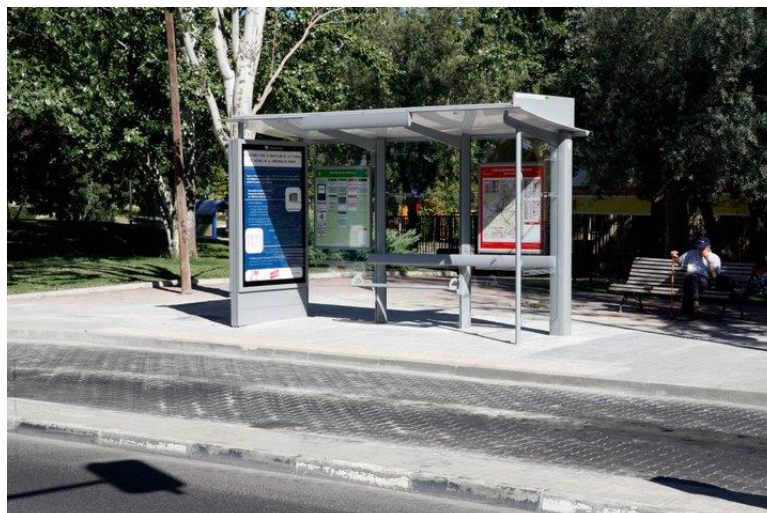
Respecto a los postes informativos, se acomete la sustitución del material sobre el que se ofrece la información, utilizando policarbonato en vez de cristal, para minimizar los riesgos de rotura. La iniciativa es a coste cero para el Consorcio, ya que su instalación se financiará a través de la explotación.

Quién realiza la BP:

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Dónde se localiza:

En paradas de autobuses de la red.



Paneles de Mensajería Variable (PMV) EMT – Madrid

En qué consiste la BP:

Se ofrece información en tiempo real en paneles electrónicos situados en las principales paradas de la red de autobuses urbanos de Madrid.

Ofrece información diversa sobre el servicio de la EMT como:

- Próximo autobús que llegará a la parada.
- Tiempo de espera.
- Destino de la línea y tiempo aproximado de llegada
- Mensajes institucionales.
- Información sobre incidencias (desvíos, cortes de línea).
- También ofrece información mediante audio a través de un pulsador en el poste y mediante sistema Bluetooth.

Quién realiza la BP:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT

Dónde se localiza:

[http://www.emtmadrid.es/Home/Informacion/Noticias/Nueva-Linea-Expres-E2-\(02-12-2009\)-\(11\).aspx](http://www.emtmadrid.es/Home/Informacion/Noticias/Nueva-Linea-Expres-E2-(02-12-2009)-(11).aspx)



Publicación “Accesibles para ti” – EMT Madrid

En qué consiste la BP:

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid viene realizando, en los últimos años, un esfuerzo de gran calado en cuanto a la aplicación de los fundamentos y bases que sustentan la accesibilidad universal, todo ello en el convencimiento de que la evidente diversidad que presenta el conjunto de usuarios de los autobuses de la capital, ha de ser respondida, en cuanto a la cobertura de sus necesidades, por los servicios de transporte público que está presta y tiene encomendados. Todos los elementos de accesibilidad universal que están presentes en la oferta de servicios que ofrece la EMT, han quedado recogidos en una publicación de carácter divulgativo que viene a denominarse “Accesibles para ti”. El documento enumera y describe de manera ordenada las condiciones de accesibilidad presentes en autobuses, en el propio sitio Web de la empresa madrileña, en paradas y marquesinas mediante los denominados “Paneles de Mensajería Variable (PMV)” y en los servicios prestados por los profesionales del “Servicio de Atención Móvil al Cliente (SAM)”. En su formato papel “Accesibles para ti” aplica de igual forma los principios de accesibilidad universal suministrando el texto en formato sonoro y en código Braille de tal forma que éste puede llegar a todos sus potenciales usuarios mediante estos sistemas de comunicación aumentativa y alternativa incorporados.

Quién realiza la BP:

Dirección de Comunicación y Cliente, División de RSC, Accesibilidad y Calidad de la EMT de Madrid.

Dónde se localiza:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid
C. / Cerro de la Plata, 4.
28007 MADRID
Tf. 91 406 88 00

<http://www.emtmadrid.es/Home/Accesibilidad.aspx>



Servicio de Atención Móvil al Cliente en calle (SAM) EMT – Madrid

En qué consiste la BP:

Personal que presta atención al cliente en calle para resolver dudas, proporcionar información ante cualquier circunstancia que le surja en su viaje y ayudar a realizar éste en las mejores condiciones posibles. Se trata de ayudar en incidencias que se puedan producir como desvíos, modificaciones de itinerarios de líneas.

Entre los medios de que dispone el SAM se encuentran unidades móviles, motos, Oficina de atención móvil (autobús), y casetas de información fijas (Intercambiador Plaza de Castilla, Legazpi y Cibeles) El personal del SAM dispone de uniforme verde.

Así mismo, ofrecen charlas informativas sobre el servicio de transporte público en superficie y la EMT en Colegios, Centros de mayores y Centros de personas con discapacidad, adaptadas a cada colectivo. También realizan acompañamiento en sus autobuses a dichos colectivos en sus desplazamientos por Madrid. Organizan visitas a sus instalaciones y cuentan con formación básica en Lengua de Signos.

Quién realiza la BP:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT

Dónde se localiza:

<http://www.emtmadrid.es/Home/Atencion-al-cliente/Servicio-de-atencion-movil.aspx>





Tecnologías

Aplicación “Accessibility”

En qué consiste la BP:

Accessibility es una aplicación dispuesta para su carga en terminal telefónica promovida por FAMMA con el apoyo de la Fundación Vodafone España que surge como una iniciativa para dar respuesta a las necesidades de ubicación de espacios y lugares accesibles para personas con movilidad reducida apoyándose en las nuevas tecnologías.

Un sistema de geolocalización y “realidad aumentada” da información en tiempo real sobre en qué lugar y a qué distancia se encuentra un punto de interés seleccionado, que será accesible y adaptado para este colectivo.

Entre otros puntos de interés se muestran plazas de aparcamiento reservado, cajeros automáticos, gasolineras o ambulatorios que cuenten con los mínimos de accesibilidad exigibles.

Basada en el paradigma de la “Realidad Aumentada”, amplía la información percibida por la persona en la posición física real en la que se encuentra, mejorando la comprensión de la información. Para ello, utiliza la información de los distintos sensores del terminal: a través de la cámara, ofrece en imágenes lo que está observando; a través del GPS, ofrece la posición exacta de la persona; a través de una brújula digital, ofrece la dirección en que se está observando y, a través del acelerómetro, ofrece el ángulo de visión.

La aplicación permite la incorporación progresiva de nuevos puntos accesibles por parte de los propios usuarios que se encuentran disponibles una vez verificados por FAMMA.

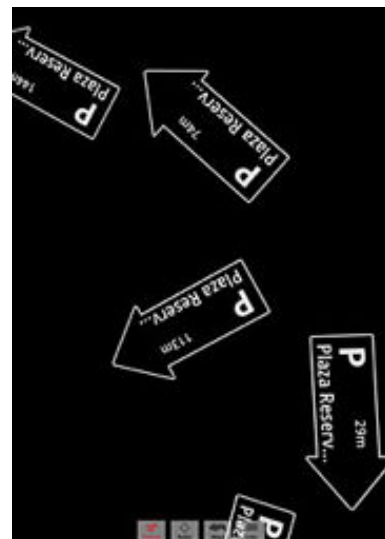
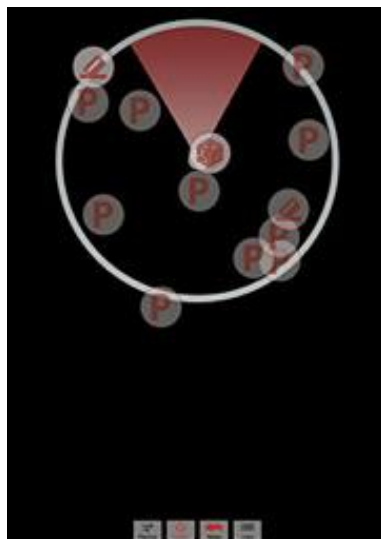
Quién realiza la buena práctica:

FAMMA Cocemfe con el apoyo de Fundación Vodafone España.

Dónde se localiza:

FAMMA Cocemfe Madrid
C. Galileo 69
28015 Madrid – España
Tf. 91 593 35 50

<http://www.famma.org/>



App "EVA Facial Mouse"

En qué consiste la BP:

"EVA Facial Mouse" es una aplicación gratuita de código abierto para dispositivos Android que permite acceder a las funciones del dispositivo (móvil o tablet) de una forma alternativa, sin la necesidad de usar el movimiento de manos por medio del seguimiento del rostro del usuario captado a través de la cámara frontal. A partir del movimiento de la cabeza, permite controlar un puntero en pantalla (a modo de ratón) que proporciona el acceso directo a la mayor parte de elementos de la interfaz de usuario.

Algunos de los colectivos que pueden beneficiarse de esta aplicación son las personas con amputaciones, parálisis cerebral, lesión medular, distrofia muscular, esclerosis múltiple, esclerosis lateral amiotrófica (ELA) y otras discapacidades.

EVA Facial Mouse ha sido desarrollada por CREA Sistemas Informáticos, con el apoyo de la Fundación Vodafone España.

Quién realiza la buena práctica:

ASPACE, Fundación Vodafone España y "CREA Sistemas Informáticos".

Dónde se localiza:

Confederación ASPACE

C/ General Zabala, 29

28002 – Madrid.

Tf: 91 561 40 90

<http://www.aspacenet.aspace.org/>

Descarga gratuita de App:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.crea_si.eviacam.service&hl=es

App "Línea Accesibilidad"

En qué consiste la BP:

Mediante la aplicación "línea accesibilidad", todos los ciudadanos y, particularmente, los que presentan alguna discapacidad, podrán comunicar a los ayuntamientos las incidencias en materia de accesibilidad de su municipio, en concreto, aquellos obstáculos e infraestructuras de accesibilidad existentes y deterioradas que dificultan la movilidad. Se trata de una adaptación de la ya existente "Línea Verde" con la que los ciudadanos y empresas pueden acceder a información medioambiental, hacer consultas y comunicar incidencias de equipamiento de las ciudades. Opera con una red de más de 180 municipios.

Los datos enviados se gestionan a través de una intranet permitiendo así a los ayuntamientos disponer de información en tiempo real y a los usuarios conocer todo el itinerario que sigue la incidencia comunicada.

La aplicación será de descarga gratuita para los usuarios, La app está disponible para Android e iOS y a, además de contar con las correspondientes adaptaciones de accesibilidad, está disponible en catalán, gallego, euskera, castellano e inglés y contará con las adaptaciones necesarias de accesibilidad.

Quién realiza la buena práctica:

CocemFe, Fundación Vodafone España y el Real Patronato sobre Discapacidad.

Dónde se localiza:

COCEMFE. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica.

C/ Luis Cabrera, 63

Teléfono: 91 744 36 00

<https://play.google.com/store/apps/details?id=lineaAccesibilidad.App>

cocemfe@cocemfe.es

Cajeros accesibles Caja Madrid

En qué consiste la BP:

En la adaptación de los cajeros automáticos de Caja Madrid para los clientes con discapacidad visual, mediante la instalación en su red de terminales de un sistema que facilita su uso.

Permite conectar unos auriculares a través de los cuales se recibe la información que aparece en pantalla en formato sonoro garantizándose de esta forma el acceso y la confidencialidad. Mediante el uso del teclado se posibilita la realización de las diferentes operaciones. El servicio de Cajeros Accesibles se encuentra en fase de implementación para el conjunto de la red.

En esta misma línea de adaptabilidad del servicio a clientes con limitaciones funcionales, se instalan los llamados “Cajeros de amplia accesibilidad” con el fin de facilitar el acceso físico a este servicio a personas con otros tipos de discapacidades (personas con discapacidad física y/o personas con acondroplasia).

Quién realiza la BP:

Obra Social de Caja Madrid.

Dónde se localiza:

Red de cajeros automáticos de Caja Madrid



Enfoque europeo unificado para el aprendizaje permanente accesible (EU4ALL)

En qué consiste la BP:

El proyecto EU4ALL, financiado por la Comisión Europea y desarrollado entre 2006 y 2010, integra el concepto de “aprendizaje permanente accesible”.

Parte del planteamiento del papel mediador que, en el proceso de aprendizaje, desempeña la tecnología, papel que, en los últimos tiempos, ha ido adquiriendo cada vez más importancia. Si esta tecnología es inapropiada o se introduce sin el soporte adecuado, las personas con discapacidad se enfrentan a una mayor exclusión de los mundos interrelacionados de la educación y del trabajo.

A fin de implementar soluciones que puedan reducir o paliar el problema, el proyecto EU4All establece tres estrategias de actuación:

- Lograr que la tecnología que interviene en el aprendizaje se adapte a la diversidad de formas que utilizan las personas para interactuar con ésta, así como con los contenidos y los servicios que ofrece.
- Hacer que dicha tecnología se utilice para brindar servicios de soporte para estudiantes que presentan alguna discapacidad.
- Proporcionar apoyo e infraestructura técnica que permita que, el personal educativo, técnico y administrativo de las instituciones educativas, ofrezcan su enseñanza y sus servicios de forma que resulten accesibles para los estudiantes con alguna discapacidad.

Como objetivo básico, el proyecto pretende mejorar la eficiencia y la eficacia de la aplicación de estas estrategias, mediante el desarrollo de una arquitectura de servicios abierta para todos. El enfoque adoptado no parte del desarrollo de un sistema EU4ALL único, sino de suministrar un marco basado en estándares que facilite la integración para un conjunto variado de sistemas de eLearning.

Quién realiza la BP:

El Grupo de Investigación aDeNu (Adaptación Dinámica de Sistemas de Educación Online basada en el Modelado del Usuario), Departamento de “Inteligencia Artificial” de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática (UNED), tiene el papel de Coordinador Científico del proyecto EU4ALL y se encarga de la gestión de integración de los diferentes subproyectos que lo componen. Además, está al frente de los subproyectos de “Arquitectura de Servicios Abierta y Accesible” y “Modelado de Usuario y Sistemas de Recomendación y Asistencia Psicológica” (este último en colaboración de la Facultad de Psicología de la UNED).

Dónde se localiza:

UNED, Departamento de “Inteligencia Artificial” de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Grupo de Investigación aDeNu (Adaptación Dinámica de Sistemas de Educación Online basada en el Modelado del Usuario).

<https://adenu.ia.uned.es/>

adenu@dia.uned.es

<http://www.youtube.com/watch?v=zvjeouWUxog>

Consignos

En qué consiste la buena práctica:

El proyecto “Consignos” (conversor y reproductor automático de Lengua de Signos), es un proyecto de desarrollo experimental enmarcado de en el Subprograma Avanza Competitividad I+D, que integra un amplio consorcio de empresas e instituciones (Indra, Grupo de Tecnología del Habla UPM, Universidad de Castilla la Mancha, EMT de Madrid, Instituto para la Calidad Turística de España, Ambiser Innovaciones, Fundación CNSE).

Su objetivo es contribuir a la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva. A tales efectos, propone utilizar tecnologías innovadoras que permitan realizar una interpretación automática de la información a Lengua de Signos Española (L.S.E.). Estas tecnologías incluyen reconocimiento de voz, traducción a L.S.E. y generación de los signos mediante un agente animado (avatar). El proyecto plantea el desarrollo de un primer prototipo de interpretación de voz o texto y pretende:

- Facilitar el acceso del colectivo de personas sordas a las TIC.
- Permitir su comunicación a través de un agente animado con todo tipo de usuarios sin precisar de un conocimiento de habilidades especiales por parte de los mismos.
- Investigar nuevas posibilidades que el producto ofrece para intentar suministrar diferentes alternativas de comunicación.

Quién realiza la BP:

Consortio de empresas (Indra, Grupo de Tecnología del Habla UPM, Universidad de Castilla la Mancha, EMT de Madrid, Instituto para la Calidad Turística de España, Ambiser Innovaciones, Fundación CNSE).

Desarrollo a cargo de INDRA y Universidad de Castilla la Mancha. El grupo de la Universidad de Castilla-La Mancha participante en este proyecto está compuesto por investigadores de los grupos de investigación ARCO y ORETO adscritos a la Escuela Superior de Informática situada en el Campus de Ciudad Real.

Dónde se localiza:

Universidad de Castilla-La Mancha, Escuela Superior de Informática, Campus de Ciudad Real, grupos de investigación ARCO y ORETO.

http://www.tecnologiasaccesibles.com/es/consignos_index.htm
<http://webpub.esi.uclm.es/investigacion/grupos/arco>
<http://webpub.esi.uclm.es/investigacion/grupos/oreto>

Máquina accesible de vending de bebidas calientes

En qué consiste la BP:

Esta máquina, expendedora de bebidas calientes, soluciona uno de los problemas que presentan habitualmente los aparatos de autoservicio ya que permite su utilización, de manera autónoma, por personas con baja o ninguna visión.

A parte de disponer de una pequeña pantalla en la que aparecen los mensajes en texto, está provista de un sistema de comunicación sonoro de forma que, al pulsar cualquiera de sus teclas de elección de producto, un mensaje de voz especifica la opción que se ha pulsado y el precio del producto seleccionado. Informado de la opción correspondiente, una vez introducida las monedas, basta con pulsar de nuevo la opción deseada para obtener el producto.

Así mismo, sobre los propios pulsadores y de forma transparente para el usuario de visión convencional, lleva un texto escrito en alfabeto braille que describe la opción seleccionada.

Quién comercializa la BP:

SIGNO, Servicios Educativos.

Dónde se localiza:

<http://www.signose.com>

Guía sobre el uso seguro de internet, móviles y videojuegos

En qué consiste la BP:

Es una ampliación del sistema de comunicación de la Obra Social de Caja Madrid - Bankia con sus grupos de interés, mediante la subtitulación de vídeos divulgativos y en este caso especialmente orientado al buen uso de los niños y jóvenes del entorno de internet, los móviles y videojuegos. Se concibe como una ayuda a padres y educadores a prevenir posibles adicciones juveniles a las nuevas tecnologías.

La subtitulación del vídeo divulgativo amplía el espectro de potenciales conocedores y futuros usuarios de la guía y pone de manifiesto el interés de la Obra Social por incorporar los principios de la Accesibilidad Universal a los sistemas de comunicación.

Quién realiza la BP:

Esta publicación es fruto de la colaboración conjunta del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, la Fundación Gaudium y Obra Social Caja Madrid.

Dónde se localiza:

www.obrasocialcajamadrid.es/



Medicamento Accesible Plus

En qué consiste la BP:

Medicamento Accesible Plus, es una aplicación gratuita para "Smartphone", que permite a las personas con discapacidad visual, dificultades de comprensión lectora o problemas en la manipulación, acceder, con plena autonomía, al contenido de los prospectos de los medicamentos.

Es un proyecto de la Fundación Vodafone España, Fundación ONCE y del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Su desarrollo a corrido a cargo de la empresa Technosite perteneciente al grupo FUNDOSA.

La aplicación permite, mediante la captura del código de barras del medicamento, la introducción del propio nombre del mismo o de su número de Código Nacional, acceder a la información oficial que aparece en su prospecto ("qué es, para qué se utiliza, recomendaciones antes de utilizar el medicamento, cómo usarlo, posibles efectos adversos, conservación, etc."). La base de datos que maneja la app comprende la totalidad de los medicamentos legalmente autorizados en España.

Además de lo anterior, la aplicación permite "almacenar" la información sobre los medicamentos más utilizados y, cuando determinado fármaco se retira del mercado, la deja de suministrar información sobre él. Adicionalmente, presenta una utilidad que permite al usuario localizar las farmacias más próximas a su ubicación en determinado momento.

Sus opciones de configuración hacen posible contar con asistencia en su uso e incrementar el tamaño de letra en pantalla.

Quién realiza la buena práctica:

Fundación Vodafone España, Fundación ONCE y del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Desarrollo: Technosite

Dónde se localiza:

C/ Albacete, 3 2ª planta 28027 - Madrid

Tf.: 911 210 330

<http://www.technosite.es/>

Portales corporativos con certificación AA – Caja Madrid

En qué consiste la BP:

Si se tiene en cuenta que la gestión bancaria a través de Internet es ya una actividad habitual para muchos ciudadanos que utilizan la Web como medio de comunicación, el hecho de que éstas sean accesibles se convierte en fundamental para poder utilizar este servicio por todos los potenciales clientes de una entidad.

En este sentido, el Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación (CTIC) ha otorgado la certificación AA al portal de Caja Madrid, Obra Social y Fundación Caja Madrid, en reconocimiento al avanzado grado de accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Quién realiza la BP:

Obra Social de Caja Madrid.

Dónde se localiza:

Cuando se contacta con Caja Madrid a través de sus portales en Internet.

<http://www.cajamadrid.es>

Proyecto ASTIC ASPAYM – Trámites Accesibles para Todos

En qué consiste la buena práctica:

El proyecto ASTIC surge de las necesidades detectadas en relación a la Accesibilidad de los Servicios Telemáticos por las personas con discapacidad física. Alrededor del 8,5% de las personas con discapacidad de la población española, se enfrentan a una doble dificultad para acceder a los servicios de la administración pública dado que, por un lado, encuentran barreras para acceder de forma presencial a los edificios de uso público y, por otro, una dificultad, todavía mayor, para acceder a diversos trámites mediante el formato electrónico.

La plataforma ASTIC ASPAYM permite realizar las gestiones relacionadas con los servicios telemáticos ofrecidos por las Administraciones Públicas, de una forma accesible, fácil y guiada. Mediante un punto único de acceso para el colectivo de personas con discapacidad física y cognitiva, promueve la participación ciudadana en igualdad de condiciones. ASTIC ASPAYM procura la puesta en marcha de soluciones que permitan la utilización de los servicios electrónicos de la Administración por todos los ciudadanos, dada la importancia y las múltiples posibilidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías.

El modelo ASTIC, resulta replicable por cualquier Comunidad Autónoma, además de ser válido para distintos colectivos: discapacidad física, discapacidad cognitiva, personas mayores, usuarios con un nivel bajo en manejo de TIC, como una herramienta de alfabetización digital que sirva para estrechar la brecha que en este ámbito pueda producirse.

Quién realiza la BP:

El proyecto ASTIC se desarrolla por un consorcio conformado por Federación Nacional Aspaym, el Departamento de Ingeniería y Arquitecturas Telemáticas (DIATEL) de la Universidad Politécnica de Madrid, la Fundación Vodafone España y Aspaym Madrid. La coordinación y dirección del proyecto corre a cargo de la Federación Nacional Aspaym, mientras que, el diseño y especificación funcional de las soluciones, se realiza desde Fundación Vodafone y la Universidad Politécnica. En la parte más propia del usuario, así como en la formación y evaluación de los sistemas implementados, ha contado con la participación de la Federación Nacional Aspaym, Aspaym Madrid y la Universidad Politécnica de Madrid.

En un principio, la iniciativa recibe el apoyo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través del Plan Avanza. Una vez finalizado, y para su sostenibilidad, la firma de un convenio de colaboración entre Aspaym Madrid y la Fundación Vodafone, permite el mantenimiento del servicio de ASTIC ASPAYM.

En este marco, el “Centro de Atención al Usuario”, ayuda al mantenimiento del portal que está en constante actualización. Asimismo, centra su acción en la dinamización y/o utilización de los servicios telemáticos ofrecidos por las Administraciones Públicas, así como en la propia formación para la tramitación de los mismos y/o uso de ASTIC ASPAYM.

Dónde se localiza:

<http://www.tramitesaccesibles.aspaym.org/>

Aspaym Madrid. Camino de Valderribas, 115, 28038, Madrid.

Teléfono: 914772235.

Fax: 914787031.

E-mail: aspaym@aspaymmadrid.org

Sistema “SOL” (vídeo interpretación en lengua de Signos On Line – Consorcio Regional de Transportes de Madrid (España)

En qué consiste la buena práctica:

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha implantado un Servicio de Video Interpretación en Lengua de Signos en su sede central de la Plaza del Descubridor Diego de Ordaz en Madrid, ofrecido a las personas sordas al efecto de hacer posible una comunicación efectiva a la hora de realizar diferentes trámites. Se ofrece en el mostrador general de atención al público, así como en las ventanillas del registro y de las sanciones.

Una webcam capta el mensaje en lengua de signos del usuario y, vía internet, lo transmite a un centro remoto de interpretación que lo devuelve en formato de audio y video a la persona encargada de atender la ventanilla. En el proceso inverso, basta con que esta persona se dirija al intérprete del servicio de intermediación para que éste transmita el mensaje signado a la persona sorda a través del monitor del PC. Además, se dispone de un sistema de comunicación redundante entre el mostrador y el centro remoto de intermediación mediante mensajes escritos que aparecen en pantalla, similar a un “chat”.

Quién realiza la BP:

Consorcio Regional de Transportes de Madrid

Dónde se localiza:

Consorcio Regional de Transportes de Madrid
Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3
28003 – Madrid (España)
Tf. 91 5804260

<http://www.ctm-madrid.es/>





Otras

Parque Natural del Delta del Ebro

En qué consiste la BP:

El delta del Ebro, situado en el extremo meridional de Cataluña, constituye uno de los fenómenos costeros más importantes de la Península Ibérica. La Generalitat de Catalunya, mediante un decreto de 1983, creó el Parque Natural del Delta del Ebro. En la actualidad, se encuentra dentro de la **Red Natura 2000**, con una superficie terrestre de 12.761 ha y una de marina de 33.673 ha.

El Parque Natural del Delta del Ebro, tiene entre sus objetivos principales la potenciación del Uso Público y la Educación Ambiental de una forma racional y sostenible. En este sentido, los responsables del Parque Natural de la Delta del Ebro han acometido un esfuerzo de mejora de la accesibilidad a los equipamientos de uso público del parque.

Entre las infraestructuras y equipamientos preexistentes, se han adaptado: el Ecomuseo; la Casa de la Fusta; el itinerario de l'Encanyissada; el itinerario del Garxal; y el itinerario de la laguna de les Olles.

Con diverso grado de realización, algunos de ellos muy avanzada, se encuentran adaptaciones de infraestructuras y equipamientos como: el mirador paisajístico de la Punta del Fangal; los miradores del Carreter, la Tancada; y el itinerario de la zona de loa "Ullais".

Este parque, además, y por el impulso dado a la potenciación de su accesibilidad, ha sido galardonado con el "Premio Accesibilidad en Espacios Naturales Protegidos 2010" concedido por la Obra Social de Caja Madrid.

Quién realiza la BP:

Parc Natural del Delta de L'Ebre. Direcció General del Medi Natural del Departament de Medi Ambient i Habitatge.

Dónde se localiza:

El delta del Ebro comprende los municipios de l'Aldea, l'Ampolla, Amposta, Camarles, Deltebre, Sant Carles de la Ràpita y Sant Jaume d'Enveja.

<http://www.parcscatalunya.net>



Plan “Madrid Incluye, 2014-15”

En qué consiste la BP:

El plan "Madrid Incluye, 2014-2015", constituye una iniciativa del Ayto. de Madrid que persigue como objetivo facilitar la inclusión social de las personas con discapacidad en la ciudad.

Desarrollado desde el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, con la contribución fundamental del Consejo Municipal de la Discapacidad, su seguimiento se llevará a cabo por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

El plan se caracteriza por su transversalidad y por la participación activa en su elaboración del CERMI Comunidad de Madrid como organismo que representa a las personas con discapacidad en el marco territorial de la Comunidad Autónoma. Comprende diferentes áreas entre las que se encuentra una específica destinada a la Accesibilidad Universal que, al igual que todo el plan, constituye un ejemplo de transversalidad e implicación de diferentes áreas y departamentos del Ayuntamiento de la ciudad.

Quién realiza la buena práctica:

Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.
Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Ayuntamiento de Madrid.

Dónde se localiza:

C/ José Ortega y Gasset, 100 28006 - Madrid

Tf: 91 480 11 30

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/IgualdadDeOportunidades/Publicaciones/planinclusion14/PISOC14.pdf>