

PROYECTO PARA LA CIUDAD DE CASTELLDEFELS
*Para personas con unas necesidades de movilidad
reducida*



*Transporte puerta a puerta para personas con
movilidad limitada: su inicio y su desarrollo*



FUNDACIÓ JOSE MIGUEL CATALAN (FUNDACIÓN MAIKEL)

Avda Constitución, 99-101 2ª Planta - despacho 7
fundacionmaikel@gmail.com

(CASTELLDEFELS)

CONTACTO: Carmen 607 507 438

INTRODUCCION AL PROYECTO

Objeto

El objeto de este proyecto, es la realización del "***Servicio de Transporte y Desplazamientos a Personas con discapacidad de movilidad reducida***". Se trata de un servicio dirigido a personas que tengan que salvar barreras arquitectónicas y obstáculos, que le generen dificultades para valerse por sí mismas y personas que necesiten la asistencia de un vehículo adaptado para sus traslados.

Ejecución

El modelo de ejecución queda establecido por la normativa dispuesta por el órgano de contratación o junta de gobierno local. Es este quién autoriza a las personas beneficiarias y comunica al servicio contratado para que organice calendarios y horarios.

Es remitido mensualmente al Ayuntamiento un informe con los resultados que se hayan ejecutado de todos los traslados en vehículo adaptado y ayudas en domicilio con escala móvil.

Beneficiarios

Personas y familias y miembros de la ciudadanía que tengan dificultades, asistenciales, económicas de movilidad para valerse por sí mismas o necesiten de ayuda y acompañamiento para sus traslados.

Medios que

"Fundacion Jose Miguel Catalan" como adjudicataria del servicio cuenta con :

1. Base Social en el municipio de Castelldefels, equipado con zona de descanso y espera; zona de trabajo equipado con ordenador y comunicaciones y, aparcamiento para el vehículo. Además del ordenador de mesa, los equipos disponen de unos equipos informáticos y logísticos, que permiten en todo momento la ubicación del vehículo, para tratar de conseguir la máxima eficacia en las respuestas y necesidades de los servicios a prestar a los usuarios de CASTELLDEFELS.
2. Para éste servicio dispondremos a disposición mediante una subvención de la caixa ,(3000€) aportaciones voluntarias , recursos propios , patrocinadores y convenio de colaboración con entidades públicas y privadas la adquisición de un vehículo adaptado a las necesidades del Servicio que reúna las siguientes condiciones

CONFORT.

- 8 butacas individuales giratorias con respaldo con inclinación regulable y reposabrazos abatibles, tapizados en material transpirable.
- Climatizador independiente en plazas traseras y delanteras.
- Equipo sonido con altavoces delanteros y traseros.
- Iluminación interior mediante halógenos y penumbra incorporada.

SEGURIDAD.

- Asientos equipados con cinturones de tres puntos con retractor automático.
- Reposacabezas integrado en el respaldo del asiento.
- Anclajes de las sillas de ruedas : 6 conjuntos de sujeciones de 4 puntos para silla de ruedas compuesto de 2 retractores automáticos y 2 cinturones con hebillas.

- Cinturones de seguridad para las sillas de ruedas : 6 conjuntos de sujeciones para Usuario en silla de ruedas compuesto de cinturón ventral y tercer punto.
- Bordes vistos marcados en color amarillo.
- Suelo completo en tablero anti-humedad tapizado en pavimento antideslizante para la zona de viajeros/sillas de ruedas.
- Asidero acceso puerta lateral.
- Escalón eléctrico con un ancho de 90 cm. Sincronizado con la puerta.
- Avisador acústico en zona trasera accionado por la marcha atrás del vehículo.

PLATAFORMA.

- Plataforma con Declaración de conformidad CE cumpliendo con directiva de maquinarias 2006/42 y Directiva de compatibilidad electromagnética.
- Capacidad de carga superior a 350 kg.
- Barras laterales de movimiento automático con agarradores en color amarillo.
- Detectores de fin de recorrido en ambos sentidos.
- Sistema de seguridad tipo anclaje para impedir la caída de la plataforma.
- Sensor de carga.
- Totalmente automático el desplegado y plegado.
- Mando a distancia.



Personal

El desarrollo de tareas se ejecutara a través de dos equipos de trabajo que operan a turnos. Cada uno de ellos está dotado de un conductor y un auxiliar o voluntario.

Contamos con personal con cualificación específica para la actividad a desempeñar.

Como FUNDACION, contemplamos un programa de integración laboral para personas con discapacidad o incapacidad laboral.

Los conductores y auxiliares de ruta, tendrán la ocasión de conocer y aprender tareas a través de las actividades formativas que se imparten en la formación continua de la empresa, tanto en aspectos teóricos, como prácticos:

- ✓ Movilización y transferencias en el transporte adaptado.
- ✓ Aprendizaje del anclaje de las sillas de ruedas.
- ✓ Utilización de las plataformas elevadoras de los vehículos para la incorporación de los usuarios al interior de los mismos.
- ✓ Utilización de las "escalas móviles".
- ✓ Aspectos generales geriátricos y gerontológicos.
- ✓ Comportamiento ante personas con daño cerebral, autismo y síndrome de down.
- ✓ Tipología de Usuarios, casuística y resolución de problemas en el transporte adaptado.
- ✓ Protocolos de actuación

Clasificamos los tipos de traslados en 3 grupos distintos, regulares, frecuenciales y esporádicos:

- **Regulares**, son aquellos servicios de usuarios que utilizan el transporte diariamente y como mínimo de lunes a viernes.
- **Frecuenciales**, son aquellos considerados únicamente como traslados de fin de semana o días salteados durante la semana.
- **Esporádicos**, son aquellos servicios ocasionales que ofrecemos a personas autorizadas al uso de nuestros servicios por el órgano competente del Ayuntamiento o entidades privadas que lo requieran.

Los servicios para salvar las barreras arquitectónicas se realizaran con la ayuda de una escala móvil, y se clasifican de la misma manera que los traslados.

Transporte puerta a puerta para personas con movilidad limitada:

Su inicio y su desarrollo

Introducción

Este es un proyecto práctico, orientado a resultados. No es un estudio académico. Se trata de responder a la necesidad de las personas con discapacidad de un servicio puerta a puerta, cuando el servicio accesible de autobús o tren no está disponible o, si existe, no puede ser utilizado por personas que necesitan transporte más especializado. Este proyecto está dirigido a las entidades municipales, organismos publicos, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales (ONG), instituciones de servicios sociales y otras personas que deseen iniciar o ampliar servicios de transporte **puerta a puerta**, para ayudar a las personas con movilidad reducida a trasladarse a sus destinos. Este proyecto proporciona información y orientación para las ciudades, como Castelldefels, que se enfrentan a muchas barreras para operar este tipo de transporte.

Estas barreras son tan grandes que muchas ciudades, ni siquiera han comenzado a abordar la tarea de proporcionar un servicio **puerta a puerta** accesible para aquellos que más lo necesitan. Los temas financieros, de infraestructura y operativos son importantes. En muchas zonas apartadas, las personas que presentan movilidad reducida, no tienen oportunidad de desplazamiento, porque hay una escasez de transporte público adaptado. La situación puede ser igual de mala en las ciudades, para las personas con discapacidad que no pueden utilizar los autobuses y líneas de ferrocarril. Permanecen atrapadas en el espacio donde viven debido al coste prohibitivo de contratar un taxi o encontrar un vehículo accesible. ***iSi los problemas son grandes, también lo son las soluciones!*** Este proyecto trata sobre como: ***“aprovechar las oportunidades para superar los problemas”***.

Definiciones clave:

Transporte accesible. Se refiere a los sistemas y servicios de transporte operados de manera que puedan ser utilizados por algunas o todas las personas con problemas de movilidad. Por ejemplo, los vehículos que se utilizan para dar servicio a personas que deben permanecer en silla

de ruedas durante el viaje, estarán equipados con elevadores o rampas y con características de seguridad para acomodar esas sillas de ruedas.

Servicio accesible puerta a Puerta. En este proyecto, de transporte "**puerta a puerta**" se refiere a la utilización de vehículos pequeños, como camionetas, furgonetas y minibuses, entre otros vehículos similares, operados para prestar un servicio de forma exclusiva o de forma parcial a personas con movilidad reducida.

Servicios Transporte puerta a puerta para personas con movilidad limitada. Su inicio y su desarrollo son generalmente "de origen a destino" o a lo largo de rutas especiales, y son a veces llamados servicios "sobre demanda" o "de solicitud telefónica".

Las personas con movilidad reducida abarcan:

A las personas con limitaciones de movilidad, sensoriales o cognitivas que hacen que sea difícil superar las barreras para viajar. Las personas con problemas de movilidad, son aquellas con discapacidades visibles (por ejemplo, las personas que usan muletas, una silla de ruedas o un bastón) y discapacidades invisibles, como las personas con una enfermedad del corazón o artritis. Las personas con deficiencias sensoriales incluyen aquellos que son ciegos o con debilidad visual, y los sordos o que tienen problemas de audición.



Cómo aplicar este proyecto

Los sistemas de transporte **puerta a puerta** son todos distintos. Este proyecto presenta una gran variedad de temas. Dentro de cada apartado describimos las soluciones que han funcionado para muchas instituciones, sin tratar de dictar soluciones a situaciones particulares. Las instituciones pequeñas, al contrario de las grandes, pueden encontrar que alguna de esta información no es tan relevante. Tenemos que ir más allá del material introductorio en este proyecto. En la tabla de contenido de la siguiente página, encontramos los recursos sobre muchos de los temas tratados en este proyecto, son cada vez más accesibles simplemente buscando información al respecto.

INDICE:

Tabla de contenido. Principales conclusiones	7
Sección 1: Modelos de servicios y nuevas tecnologías.....	8
Sección 2: Análisis de la elegibilidad.....	12
Sección 3: Fuentes de financiación.....	13
Sección 4: Planificación y Control del desempeño.....	17
• Datos del servicio.....	21
Sección 5: Vehículos, seguridad para las sillas de ruedas y mantenimiento ...	21
• Estudio de caso empresa sin animo de lucro	22
Sección 6: Capacitación de conductores y personal	27
Sección 7: Programación, despacho y operaciones	29
• Estudio de caso y preguntas clave para la marcha del proyecto.....	26
Sección 8: Promoción y difusión	37
Sección 9: El Transporte en nuestra Fundacion	39
Sección 10: Transporte en Castelldefels puerta a puerta	42
• Características de Servicio puerta a puerta en Castelldefels	43
• Colaboradores	45

Principales conclusiones

- En todas las ciudades se necesitan servicios accesibles **puerta a puerta** para complementar con servicios de autobús y trenes de "ruta fija". Los servicios **puerta a puerta** siempre serán necesarios para pasajeros con discapacidad que no pueden tomar otro tipo de transportes públicos o no pueden llegar a las paradas y estaciones. Tanto los servicios accesibles de "ruta fija" y los servicios **puerta a puerta** más especializados, son necesarios.
- Cuando estos existen y son accesibles, los modos de transporte abiertos al público, en general, tienden a ser más inclusivos, menos costosos y más rentables.
- Los sectores público, privado y social trabajan juntos para promover los servicios de transporte **puerta a puerta**. Hay ya muchas ciudades que promueven este tipo de transporte. Las ONG y Fundaciones, como la nuestra, que promueven este tipo de Servicio, buscan subvenciones para la compra de vehículos, combustible y mantenimiento a menor coste, o mediante los contratos con proveedores privados o del sector social, este es el caso de Fundación José Miquel Catalán, donde estamos llevando este proyecto con entusiasmo, cariño e ilusión para que se beneficien todos los ciudadanos de Castelldefels (que era el deseo de José Miquel catalán).
- Las nuevas tecnologías han abierto nuevas posibilidades para ampliar el servicio de transporte **puerta a puerta**, tales como el uso de los teléfonos inteligentes, tabletas y GPS.
- Los vehículos pequeños se utilizan para ampliar un servicio **puerta a puerta** a bajo coste. El uso de centros de llamadas, junto con ligeros cambios en el diseño, nos ayudan a las organizaciones de vehículos de transporte adaptado a proporcionar un servicio de bajo coste, con subvenciones públicas o privadas.
- Los servicios **puerta a puerta**, podemos ofrecer más viajes, para más personas en Castelldefels, sobre todo cuando detectamos la deficiencia en servicios de autobuses y trenes accesibles que proporcionan conexiones, en todas las ciudades.
- Las ONG y fundaciones, nos podemos coordinar para ahorrar dinero en combustible, mantenimiento y capacitación, y en algunos casos también podemos ahorrar dinero en la compra de vehículos.
- Los proveedores de servicios **puerta a puerta**, podemos beneficiarnos mediante el escalamiento gradual de los servicios, sin vernos rebasados por demasiados compromisos. Esto nos proporciona más flexibilidad para reconfigurar los servicios, basándonos en la experiencia real.
- Debemos identificar fuentes estables de financiación, con el fin de hacer sostenibles las operaciones de transporte **puerta a puerta** para ampliar nuestro servicio.
- La gestión de la demanda nos puede ayudar a expandir el servicio a las zonas del extrarradio, donde los servicios no existen en la actualidad. Se debe considerar el horario de los servicios a

intervalos periódicos, junto con otros enfoques para proporcionar transporte a un coste sostenible.

- La Ciudad debe considerar la gestión de la movilidad para servicios accesibles **puerta a puerta** para personas con discapacidad. Los Ministerios (Generalitat, Ajuntament, etc.) deben preparar planes detallados para iniciar y ampliar tales servicios en una forma que sirvan a los intereses de todos los beneficiarios.

Sección 1: MODELOS DE SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Objetivo de esta sección: Tenemos que introducir diferentes modelos de servicio para las entidades sociales que deseamos iniciar o ampliar servicios de transporte accesible **puerta a puerta** para personas con discapacidad. Las nuevas tecnologías nos crean nuevos modelos de servicio, especialmente cuando se utilizan en conjunto con los taxis u otros vehículos pequeños.

Introducción: En todos los países existen diferentes tipos de transporte para diferentes propósitos, que van desde los medios de transporte de: coche privado, pasando por muchos tipos distintos de transporte público, como autobuses, trenes, taxis y otros vehículos más pequeños. "Transporte público" se define a menudo como el servicio de transporte abierto al público que cobra una tarifa. El "servicio **puerta a puerta**" es un subconjunto de transporte público que utiliza minibuses, taxis u otros vehículos pequeños que normalmente no siguen rutas u horarios fijos. Los servicios **puerta a puerta** pueden consistir en un taxi, furgoneta o un autobús pequeño que circulará a lo largo de una ruta más o menos definida y que se detiene para recoger o dejar pasajeros sobre pedido. Más a menudo, estos sistemas ofrecen el servicio **puerta a puerta** sobre pedido, desde cualquier origen a cualquier destino dentro de un área de Servicio, como es el caso de Fundación José Miquel Catalán.

El servicio "Puerta a Puerta" es operado por:

1. Empresas subcontratadas por el Ayuntamiento (*Adaptabarna, Baixbus, Moventia-en el caso de Barcelona*).
2. Empresas privadas.
3. ONGs, Fundaciones o instituciones de servicio social (en este caso Fundación José Miquel Catalán en Castelldefels).

La definición del servicio que pretendemos usar en este proyecto limita aún más nuestro tratamiento del tema al transporte que sirve exclusivamente o parcialmente a personas con movilidad reducida. Estos pasajeros representan frecuentemente quienes más necesitan el transporte, tienen menos posibilidad de pagar por ello y, en consecuencia, a menudo reciben un servicio de menor calidad o no lo reciben. Históricamente, estos servicios, si los hay en absoluto, han sido proporcionados por la tercera categoría: por ONGs, Fundaciones o instituciones de servicio social, es decir, el sector sin fines de lucro. En muchas partes del territorio, este servicio para usuarios con movilidad reducida es ofrecido principalmente por estas instituciones, por lo general a sus propios clientes para que puedan llegar a los *centros de salud, escuelas u otros centros de servicios sociales*. Afortunadamente, hay señales esperanzadoras de que los servicios de transporte **puerta a puerta** pueden ser cada vez más explotados por las dos primeras categorías: por las instituciones de transporte público y las empresas u operadores con fines de

lucro, es decir, por los sectores público y privado. Esta tendencia puede resultar en el inicio y la expansión de los servicios de transporte en muchos lugares, en beneficio de los pasajeros con discapacidad y la sociedad en general. Un objetivo principal de este proyecto es promover la coordinación entre los sectores público, privado y social para que sumen sus fuerzas en iniciar y ampliar los servicios de transporte **puerta a Puerta**.

1.1 Transporte puerta a puerta operado por el sector público. Los organismos del sector público, tales como los gobiernos municipales y los ministerios de transporte, tienen muchas ventajas. Son estables y pueden tener la capacidad de adoptar y hacer cumplir los planes para una serie de objetivos sociales. Por ejemplo, los gobiernos municipales tienen una capacidad única para crear una base financiera sostenible para los servicios **puerta a puerta**, porque pueden tener acceso a fondos fiscales y acceso a financiación para la compra de vehículos o la operación de los servicios. Sin embargo, estas entidades públicas también pueden tener desventajas, incluyendo las ineficiencias burocráticas, la falta ocasional de la capacidad de gestión, la dificultad en el control de los costes de prestación de servicios, o agendas políticas. Las entidades de transporte **puerta a puerta** del sector público pueden tomar muchas formas, operando a nivel nacional, estatal o local. Podrían crearse bajo una variedad de figuras legales, otorgándoles poder bajo la legislación nacional, estatal o local, o pueden estar formados mediante acuerdos conjuntos entre dos o más gobiernos locales, utilizando sus facultades legales existentes, y aquí en Castelldefels de momento no ha llegado.

1.2 Transporte puerta a puerta operado por el sector privado. El sector privado tiene un conjunto diferente de ventajas y desventajas. Por un lado, empresas de taxis con fines de lucro y otras empresas de transporte pueden ser más innovadoras, flexibles y eficientes, manteniendo los costos bajo control. Pueden proporcionar una gestión más profesional, con mayores conocimientos técnicos. Algunas empresas de transporte no desean recoger a las personas con discapacidad si les toma más tiempo para abordar, o pueden ignorar el dar servicio a barrios de bajos ingresos. Las entidades privadas de transporte para personas con discapacidad pueden adoptar muchas formas, que van desde un único operador, que es dueño de su propio vehículo, a las empresas familiares, asociaciones de varios propietarios, sociedades anónimas, diversos tipos de cooperativas o asociaciones de propietarios; así como empresas grandes, que cuentan tanto con vehículos propios como vehículos que son alquilados diariamente por otros conductores, que aquí en la Ciudad de Castelldefels tampoco tenemos.

1.3 Los sectores público, privado y social colaborando para proveer el transporte:

- **La regulación pública de los operadores privados:** Este enfoque es común en todo el mundo. Por ejemplo, el ministerio de interior puede regular y controlar el cumplimiento de las características de los vehículos para el desarrollo de la actividad, establecer la seguridad del vehículo y las normas de mantenimiento, establecer normas para la capacitación de conductores (de especial importancia para las operaciones de transporte de personas con discapacidad).
- **Subvención pública:** Se trata de una característica de muchos sistemas **puerta a puerta** urbanos, tan diversos en cada Ciudad. Las subvenciones pueden provenir de muchas fuentes y pueden ser utilizadas para compensar las tarifas a los pasajeros, para compra de vehículos, para proporcionar mantenimiento o combustible, o para otros fines, lo cual Fundación José Miquel Catalán ha enviado varias solicitudes.
- **Contratación de servicios:** El sector público contrata al sector privado o social para proveer servicios de transporte en muchas ciudades alrededor del territorio. Por ejemplo, los operadores privados o de la sociedad civil pueden presentar ofertas para prestar un servicio, con base en los costes por kilómetro, por horas, por pasajero u otro indicador.

Todas las tarifas son transferidas a la entidad pública. La contratación externa mantiene a la entidad pública "a distancia" del sector privado o social, con la esperanza de combinar las ventajas de la participación de los distintos sectores. Un problema con este enfoque es que un operador privado podría tener que amortizar los costes de capital para vehículos y otros bienes durante un plazo de ejecución de, por ejemplo, 3 a 5 años, ya que la financiación puede ser incierta después de que expire el contrato, a menos que exista un sólido mercado de segunda mano para los vehículos usados. Una manera de abordar este problema es que la entidad pública arrende los vehículos y otros bienes a la empresa privada. A veces el leasing puede tener ventajas para las instituciones sociales, incluso para Fundaciones como es nuestro caso.

- ***Asociaciones de operadores privados:*** Las empresas privadas que ofrecen el servicio y los operadores informales de vehículos pequeños pueden formar asociaciones de diversos tipos para tener una voz unificada, por ejemplo, al negociar con el sector público en las licitaciones por los contratos, para hacer cumplir un nivel mínimo o mejorado de desempeño, para buscar financiación externa, para planificar los servicios junto con el sector público, para proporcionar un conjunto de vehículos para arrendar a los operadores, o para proporcionar un mantenimiento compartido. Mucho depende de la capacidad de las asociaciones para trabajar en armonía con los diferentes clientes en una determinada ciudad.
- ***Coordinación y gestión de la movilidad:*** El sector público puede ser un "gestor de movilidad" para una ciudad o región, identificando a los proveedores de los servicios de transporte de personas con movilidad limitada, los mercados potenciales y las deficiencias en el servicio. Puede ofrecer competencias técnicas e intercambio de ideas. Puede estimular el uso de bienes compartidos como vehículos, instalaciones de mantenimiento, capacitación o estaciones de combustible. Este enfoque con visión a futuro tiene una importancia especial en el inicio o ampliación de los servicios de transporte para personas con movilidad reducida, algo que aquí en Castelldefels todavía no está contemplado.
- ***Gestión de la demanda:*** Este enfoque ayuda al fomento de ciudades sustentables, mediante el desarrollo orientado al transporte, la promoción de horarios escalonados de trabajo y la provisión en tiempo real de información sobre todos los modos de transporte. En el mundo de los servicios de transporte para personas con discapacidad, la gestión de la demanda también podría alentar a las instituciones de servicio social a escalonar sus horarios y nivelar las "horas pico" para los servicios de transporte **puerta a puerta**. Si una institución da servicio a sus clientes de 09.00 a.m. a 03.00 p.m. y otra institución les da servicio de 11.00 a.m. a 05.00 p.m., sus necesidades de transporte pueden ser satisfechas con menos vehículos y conductores, lo que puede significar un menor costo por viaje o la capacidad de hacer más viajes, siendo una ventaja para todos los interesados. Las organizaciones no gubernamentales (ONG), Fundaciones y otros organismos sin fines de lucro podemos operar servicios de transporte **puerta a puerta** que incorporan varios modelos de servicio. En Castelldefels somos los impulsores de esta iniciativa como principales proveedores de este servicio de transporte.

1.4 Transporte puerta a puerta para complementar el transporte en autobús o ferroviario. Como suma a otros modelos de Servicio, en nuestra ciudad, existe una alentadora tendencia hacia la provisión de servicios de autobuses y trenes, que son más accesibles para las personas con discapacidad, y otros pasajeros que pueden encontrarse con movilidad reducida cuando se trata de usar el transporte público.

Por ejemplo, casi todas las ciudades más grandes están construyendo u operando "*Sistemas Integrados de Transporte Masivo*" (SITM, o "BRT"), que proporcionan una mayor accesibilidad a todos sus pasajeros. Los servicios **puerta a puerta** pueden proporcionar "servicios alimentadores" en diversas formas a los operarios **SITM** en los centros urbanos. Nosotros como Fundación queremos suplir ese vacío existente en esta área, dando un Servicio **Puerta a Puerta**, a todas las personas necesitadas en Castelldefels.

Esto proporciona dos ventajas importantes:

- 1) En las grandes ciudades los servicios **puerta a Puerta**, que dan servicio a toda la ciudad llegan a ser muy caros y muy lentos. Esto es especialmente preocupante para los pasajeros con discapacidad.
- 2) Los servicios **puerta a puerta** pueden ser más eficientes, cuando se complementan a la red de autobuses y trenes accesibles. Esto hace más factible esta prestación **puerta a Puerta**, para personas con discapacidad dentro de zonas o barrios de la ciudad, con una mayor necesidad en el transporte de pasajeros con movilidad reducida, a las escuelas, universidades, centros comerciales, centros médicos y otros sitios clave dentro de cada barrio.
Si el servicio es financiado por un municipio, un gobierno o entidad privada, los servicios se pueden ampliar para incluir más propósitos de viaje dentro de una ciudad.

1.5 El impacto de las nuevas tecnologías. En combinación con vehículos pequeños y en la creación de modelos de servicios que aumenten la disponibilidad del transporte **puerta a puerta**.

Miles de personas con discapacidad viven en densas zonas urbanas. En muchos casos, los taxis adaptados con rampas y seguros para sillas de ruedas han prestado servicio de manera eficiente a cualquier hora, mientras que, en las zonas con menor número de taxis adaptados, como es el caso de Castelldefels, la utilización de furgonetas o minibuses ha sido tradicionalmente más aconsejable. Flotillas de taxis ya ofrecen vehículos, conductores, mantenimiento, despacho y otros elementos de servicio. Aun cuando no se puede acceder en silla de ruedas, los taxis equipados con asientos giratorios pueden servir al 90% de los pasajeros con discapacidad. Su uso puede eliminar la necesidad de "reinventar la rueda", mediante la creación de un nuevo servicio especializado con furgonetas o minibuses, que a menudo deben hacer viajes más largos para dar servicio a menos pasajeros en una densa zona urbana. La incorporación de las compañías de taxi en los sistemas municipales de transporte **puerta a puerta** es una actividad que puede beneficiarse del uso de una entidad para coordinar los servicios para personas con discapacidad. Estamos en disposición de coordinar la selección de taxis y proveedores Comerciales, con furgonetas o minibuses, o una ONG; mediante licitaciones o acuerdos con estos proveedores que pueden ser privados u organizaciones sociales. Esta mezcla de vehículos puede servir a diferentes pasajeros en diversas situaciones o en barrios distintos con diferentes densidades. Este modelo es utilizado por algunas ciudades de Europa, en su área metropolitana. Por ejemplo, aplicaciones que utilizan la tecnología GPS, permiten a una persona que necesita el servicio, ver dónde están ubicados los servicios cercanos en tiempo real y entonces hablarle directamente a un conductor. Otras tecnologías, como por ejemplo la aplicación Google Wallet, o Isis (AT&T, Verizon y T-Mobile) permiten el pago electrónico en el lugar. Las tarjetas inteligentes o sistemas de pago con tarjeta bancaria permiten a los gobiernos proporcionar más fácilmente un subsidio directo a los pasajeros con discapacidad. Estas tecnologías serán menos costosas con el tiempo. Facilitan hacer pago de los servicios a los pasajeros con discapacidad que pueden costear un taxi y beneficiarse de la comodidad de un centro de atención telefónica con despacho centralizado de unidades. Los empresarios, funcionarios municipales, y las grandes organizaciones no gubernamentales deben considerar el GPS y tecnologías de teléfonos móviles que abren nuevas posibilidades para servicios menos costosos y más convenientes, utilizando vehículos pequeños como los triciclos. Estos servicios utilizan cada vez más los centros de llamadas, que son especialmente útiles para los pasajeros con discapacidad que necesitan ser recogidos en donde viven. Las ventajas de los vehículos pequeños incluyen costos más bajos y por lo tanto tarifas más bajas; a menudo tienen un diseño de suelo bajo, y en algunos casos la capacidad de acomodar sillas de ruedas de tipo plegable. Sin embargo, las preocupaciones de seguridad aumentan con el uso de vehículos

pequeños. En particular, es necesaria la investigación de métodos alternativos para la utilización de los cinturones de seguridad.

Implicaciones a largo plazo

Si una persona con discapacidad puede comunicarse directamente con un vehículo cercano, el coste de la programación y despacho puede ser reducido o eliminado. " El GPS, teléfonos inteligentes y tecnologías de pago pueden permitir una reestructuración de los servicios de transporte **puerta a puerta** en muchas regiones en los próximos años, que todavía no ha llegado, pero la infraestructura de estos desarrollos ya está en marcha en muchos lugares debido a la rápida expansión de los teléfonos móviles. Esta expansión del teléfono celular tenderá hacia teléfonos inteligentes con aplicaciones más y más útiles para personas con discapacidad. Sin embargo, todavía puede haber una necesidad de un organismo de integración "para ponerlo todo junto" en términos de elegir los clientes, si es que se ofrecen subsidios a las tarifas, o si se necesitan incentivos para los conductores o empresas para proporcionar un mayor nivel de servicio a los pasajeros con discapacidad. En resumen, las nuevas tecnologías y el uso de flotas de vehículos comerciales pequeños ofrecen un gran avance en la creación de movilidad a mayor volumen y menor costo para las personas con discapacidad, incluso si los requisitos para este tipo de servicio involucran el uso de una persona formada para integrar y coordinar los diferentes elementos del sistema. Los gobiernos que no pueden o no están dispuestos a subvencionar directamente las tarifas de transporte de personas con discapacidad de bajos ingresos, pueden, en cambio, considerar subsidios para los elementos de accesibilidad y otras comodidades para hacer que los vehículos sean más accesibles, así como una mejor capacitación para los operadores. No menos importante es el desarrollo de vehículos pequeños que sean más accesibles, para ser utilizados por los usuarios de sillas de ruedas que no pueden transferirse a un asiento regular durante el viaje.



Sección 2: ANÁLISIS DE LA ELEGIBILIDAD

Objetivo de esta sección: Presentar aspectos clave de los procesos para asegurar que los servicios de transporte **puerta a puerta** subvencionados lleguen a quienes más los necesitan. El uso de los modos de bajo costo de transporte **puerta a puerta**, impulsados por el mercado, puede ayudar a que este transporte sea más disponible para las personas mayores y las personas con discapacidad, sin necesidad de un proceso para determinar su elegibilidad. Además, dado que los gobiernos están más conscientes de los "costes sociales" negativos de no proveer servicios de transporte para las personas con discapacidad, se puede esperar que se proporcionarán fondos para subsidiar aún más los servicios especializados de transporte **puerta a puerta**. Los proveedores de transporte **puerta a puerta** a menudo optamos por limitar la elegibilidad basada en el tipo de discapacidad, el nivel de ingresos, edad, o propósito de un viaje (por ejemplo, al

trabajo, a los servicios de rehabilitación, a la educación especial). Cada una de estas limitaciones restringe la movilidad de la población en general con discapacidad; sin embargo, la falta de recursos financieros hace necesarias estas medidas, con el fin de garantizar una aplicación razonable de la política. Teniendo en cuenta lo valioso que este servicio puede ser en la vida de las personas con discapacidad, y nos gustaría llegar a todas, las decisiones acerca de la elegibilidad pueden tener un gran carga emocional y política. Por esta razón, es importante tener apoyo para la forma de diseñar el programa de elegibilidad, que se pueden obtener de los líderes de la comunidad. Es importante que el proceso de certificación de pasajeros a desarrollar sea lo más objetivo y justo posible. En donde existan profesionales con experiencia en rehabilitación, sería conveniente involucrar a **un terapeuta físico u ocupacional en el desarrollo**, en la aplicación del proceso de elegibilidad y el **personal médico también se puede utilizar**, en la evaluación de las capacidades funcionales y elegibilidad. Una vez que la política de elegibilidad general ha sido decidida, los que participan tanto en la elaboración de políticas como en la prestación de servicios tendrán que crear criterios y procedimientos para ayudar a interpretar estas políticas. Por ejemplo, en muchos lugares hay una serie de categorías clave de elegibilidad, que podrían ser adaptadas en otros sitios. Las personas son elegibles para transporte puerta a puerta si su discapacidad les impide llegar a una parada de autobús o de tren, de subir o bajar del vehículo, o de poder viajar en el autobús. Esto se puede deber a razones físicas o cognitivas, o a causa de una discapacidad visual. Si los recursos están disponibles, el proveedor de transporte **puerta a puerta** tal vez desee pedir que una persona realice una evaluación de la movilidad que incluya el simulacro del abordaje de un autobús en una parada, para poner a prueba las habilidades funcionales que se necesitarían para esta acción. Dado que se pretende replicar un entorno real, podría llevarse a cabo en un área donde hay cruces de calles, ruido del tráfico, calles anchas, autobuses atestados y otras barreras que pueden impedir que una persona con una discapacidad aborde un autobús. Si una parada de autobús está disponible cerca del sitio de la evaluación, el individuo también puede ir acompañado por un evaluador para determinar sus capacidades funcionales. Suponiendo que el número de personas con discapacidad que necesitan el servicio de transporte puerta a puerta sobrepasaría la capacidad del servicio, parece ser inevitable la necesidad de incorporar, de alguna forma más Servicios aumentando la flota de vehículos y personal (si se consiguen las subvenciones y ayudas necesarias).

Como tal, la instalación de un mecanismo para determinar los recursos financieros de un individuo, puede ser el primer paso para la instalación de una nueva política de elegibilidad. Si bien las evaluaciones de elegibilidad pueden variar en función del contexto en el que se están ejecutando (como la disponibilidad de transporte, la accesibilidad del medio ambiente, los recursos financieros), los procedimientos deben ser desarrollados para asegurar que el acceso al transporte se distribuya de la manera más justa posible. Especialmente cuando se cambian los requisitos de elegibilidad para un sistema de transporte **puerta a puerta** existente, se debe anticipar que las decisiones en torno al diseño de la política de elegibilidad serán difíciles. No obstante, pueden ser necesarias para garantizar la movilidad de las personas que más lo necesitan. La mejor política puede ser comenzar con estrictos requisitos de elegibilidad, que más tarde se podrán relajar, si la capacidad del sistema y del proyecto lo permite. Esto nos dará a los administradores la oportunidad de aprender de la experiencia conforme crece el sistema y no tener que explicar a los funcionarios públicos las razones de recortar el servicio para algunas categorías de usuarios. ¡Siempre es más fácil añadir el servicio que quitarlo!

Sección 3: FUENTES DE FINANCIACIÓN

Objetivo de esta sección: Ayudar a los profesionales de transporte **puerta a puerta** que nos enfrentamos a la difícil tarea de financiar nuestros servicios, mediante una lista de las posibles fuentes de ingresos que pueden ser relevantes para nuestra ciudad. Los servicios comerciales de

transporte accesible **puerta a puerta** están disponibles en algunas ciudades para los que pueden pagar el costo total de este servicio. Estos servicios son proporcionados por empresas pequeñas especializadas, o como parte de un espectro más amplio de servicios de otros proveedores de transporte **puerta a puerta** comerciales. Sin embargo, las tarifas cobradas por estos servicios están fuera del alcance de la mayoría de los pasajeros con movilidad reducida, a menos que sean altamente subsidiadas o suministradas a bajo costo con vehículos pequeños, que no es el caso en Castelldefels. Con los pasajeros de bajos ingresos, los fondos necesarios para proveer el servicio **puerta a puerta** a menudo provienen de múltiples fuentes. Los sistemas de transporte **puerta a puerta** para personas con discapacidad de bajos ingresos suelen ser subvencionados a largo plazo, **por lo general con fondos municipales, estatales, o provinciales**, usados para complementar las tarifas pagadas por los pasajeros. En algunos casos, servicios más pequeños, por lo general dirigidos por organizaciones no gubernamentales (relacionadas con la discapacidad o no), son generalmente financiados por organismos e individuos donantes. Es importante que el personal de las ONG, FUNDACIONES y otros profesionales consideremos toda la gama de posibles fuentes de financiación. Algunas de estas Fuentes se mencionan a continuación:

1) **Las tarifas de los pasajeros** se convierten en una fuente importante de ingresos para un sistema de transporte **puerta a puerta**. Estas tarifas pueden variar desde su ausencia en absoluto, o un precio muy bajo, como un porcentaje del coste total, a un precio equivalente a la mitad del coste del servicio. Algunos sistemas comerciales que utilizan autobuses adaptados, o vehículos pequeños de bajo coste, pueden proporcionar un servicio económico, que podría no requerir de subsidios tarifarios. Sin embargo, el gobierno puede tener que subsidiar las mejoras de acceso en esos vehículos o hacer que de alguna forma el servicio sea utilizable por personas con discapacidad.

2) **Diferentes tipos de impuestos** para apoyar los subsidios públicos de los sistemas de transporte **puerta a puerta**. Estas fuentes de financiación incluyen impuestos sobre la propiedad o un incremento al impuesto general a las ventas. Una parte de un impuesto se aplica para financiar los servicios de transporte "**puerta a Puerta**" que servirán a los turistas de edad avanzada o con discapacidad que requieren este tipo de vehículos. Los sistemas "**puerta a Puerta**" también podrán financiarse usando una porción de los impuestos. Las cuotas relacionadas con el transporte también podrían ser una fuente de ingresos, incluyendo el registro de vehículos y las cuotas para licencias, impuestos adicionales a las tarifas de estacionamiento, cuotas de impacto de transporte en el desarrollo de nuevas construcciones o sobre las ventas de combustible.

3) **La publicidad en el exterior o interior** de los vehículos puede generar fondos, o bien animar a las empresas a donar vehículos para su uso en tales sistemas.



4) **Ingresos por los servicios de transporte accesible "puerta a Puerta"** que se prestan a instituciones gubernamentales específicas también son otra fuente potencial de financiación. Por ejemplo, el servicio de transporte "**puerta a Puerta**" se proporciona en conjunto con escuelas

de educación especial en algunas comunidades para financiar un sistema pequeño de vehículos que conectan con las estaciones principales.

5) **Las tarifas por el servicio pagadas por agencias "clientes"** son un componente clave de un sistema de transporte **puerta a puerta**. Algunas instituciones pueden beneficiarse de los pagos por el uso de sus vehículos para transportar a los clientes de otras instituciones. "Terceras partes" que se benefician de los servicios, podrían pagar el transporte de sus clientes a su lugar de trabajo, a los hospitales o escuelas. Es una buena idea el negociar con dichas instituciones antes de la prestación del servicio. Una vez que el servicio está en marcha, estas instituciones pueden asumir que el gobierno de una ciudad u otra institución están obligados a continuar el servicio gratuito. O pueden darse cuenta que no es políticamente factible cancelar estos servicios.

6) **Donaciones y subvenciones de fundaciones, empresas, particulares, gobiernos y ayuntamientos.** Las fundaciones y corporaciones son una fuente importante de donaciones de vehículos, que nos ayudan a las organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro, que damos servicio a clientes de una población. Muchas fundaciones y empresas, proporcionan fondos para la operación diaria (por ejemplo, salarios de los conductores, vehículos, aportaciones anuales, etc.), y pueden estar más interesadas en ayudar a financiar los costes de capital, especialmente en vehículos o instalaciones, o para tareas de financiación a corto plazo, como la planificación que, idealmente, debería realizarse para iniciar un servicio de transporte **puerta a puerta**. (surgen algunos problemas de operación con vehículos donados. A veces no es buena idea y no es rentable un vehículo "gratis", en el sentido de que las licencias, el combustible, el mantenimiento y los gastos de personal se deben pagar para poder operar cualquier vehículo. Las instituciones que donan vehículos podrían, en algunos casos, considerar mejor ayudarnos para que arrendemos los vehículos en forma de Renting).



7) **Subvenciones de los bancos internacionales de desarrollo e instituciones de ayuda.** Hay que tener en cuenta que los bancos de desarrollo – tales como el Banco Mundial, Banco Europeo y el Banco central de Desarrollo – deben responder a los gobiernos que controlan su financiación, por lo general en respuesta a una petición directa de un ministerio o departamento nacional al que sirven. Sin embargo, un ministerio nacional puede solicitar fondos a un banco de desarrollo internacional para planificar un sistema de transporte **puerta a puerta** que proporciona movilidad a las personas con discapacidad, o para planificar los servicios de transporte de este tipo que alimenten los nuevos sistemas de transporte público accesibles, como los sistemas integrados de transporte masivo.

8) **Las donaciones de individuos,** Particulares que por propia voluntad quieren contribuir en el proyecto.

- La ciudad de Pontevedra creó un "Fondo de transporte accesible **puerta a puerta**", gestionado por una fundación comunitaria sin fines de lucro, para manejar donaciones, deducibles de impuestos, de las personas que deseaban mantener los servicios de transporte **puerta a puerta** para las categorías establecidas de pasajeros.

El premio Ciudad Accesible de 2019 recae en la ciudad de Breda, en los Países Bajos, por realizar continuas mejoras para facilitar la vida de las personas con discapacidad. Esto desencadenó que

diversas entidades quisieran aportar donaciones para mantener servicios como el de **puerta a puerta**.

- Otra fuente de donaciones voluntarias serían "contribuciones diferidas" por individuos que apoyan los servicios **puerta a puerta** en Castelldefels. Además, algunos individuos o sus familias pueden preocuparse por apoyar el transporte para las personas que tienen una discapacidad específica, relacionada con alguna enfermedad o condición, tal vez porque una persona en su familia la tiene. Aunque estos métodos no son capaces de satisfacer en sí mismos la mayoría de los fondos requeridos en el Servicio de la fundación aquí en Castelldefels, se genera una publicidad favorable en los medios de comunicación y ayuda a convencer a los ciudadanos de la necesidad de fuentes de financiación más estable.

La Fundación José Miguel Catalán difunde su filosofía en todos los ámbitos buscando financiación:

- a. Haciendo amistad con los funcionarios públicos electos que puedan ser capaces de patrocinar la legislación que proporcione ingresos fiscales o de otro tipo para los servicios de transporte puerta a puerta. Estamos en disposición de preparar una legislación modelo y facilitársela a un funcionario que no tiene el tiempo para redactar dicho material. Nos aseguramos de que las instituciones gubernamentales y los funcionarios recibirán Crédito, del gobierno central, por cualquier ayuda que proporcionen en su ciudad.
- b. Conocemos los criterios de financiación de nuestra fundación y no es buen uso de los recursos, el estar enviando solicitudes masivas.
- c. Las corporaciones grandes, con criterios específicos de donación, son más difíciles de abordar que las empresas locales con un mejor conocimiento de las necesidades de la Ciudad, estos tipos de apoyo podrían significar buena publicidad para ellas. Podemos perder mucho tiempo buscando posibles donantes, incluidas empresas, a menos que haya alguna razón para creer que estarán interesadas en nuestro servicio. También hay que tener en cuenta que una conexión directa con un miembro de la junta directiva o personal ejecutivo de una corporación es a menudo un factor importante en la recepción de apoyos.



Sección 4: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL DESEMPEÑO

Objetivo de esta sección: Comentar sobre las herramientas disponibles para la planificación inicial del sistema de transporte **puerta a puerta**, así como el seguimiento y control del desempeño para ayudar a alcanzar nuestra meta de programar un servicio confiable y eficiente, manteniendo los costes bajo control.

4.1 Planificación

Establecemos un curso de acción para ir desde donde estamos, a la meta de donde deseamos estar. La planificación es una forma ordenada de ayudar a alcanzar este objetivo. Al establecer objetivos específicos y realistas, se podemos alcanzar metas razonables a través de un proceso paso a paso. La planificación de nuestra entidad, por lo general involucra a distintos aspectos. Cuando se planifica un nuevo servicio de transporte **puerta a puerta** para personas con discapacidad, estos aspectos necesitan:

- Establecer objetivos mutuamente acordados.
- Documentar y cuantificar (en lo posible) las necesidades de los potenciales pasajeros con discapacidad y otras personas que utilizarán el sistema, así como los recursos disponibles en ese momento, o propuestas para satisfacer estas necesidades.
- Involucrar a las diferentes partes en el proceso de planificación en los niveles apropiados.
- Comprender los problemas financieros.
- Desarrollar un proceso de implementación paso a paso,
- Supervisar y evaluar los resultados de cada paso.

Elementos de un proceso de planificación

El proceso de planificación requiere aportes de la comunidad. Esto puede incluir la formación de un comité asesor o el uso de grupos focales de potenciales pasajeros usuarios del servicio, para asegurarnos de que se entienden nuestras necesidades y la propuesta nos satisface. Este es también el momento de obtener el apoyo de personas clave necesarias para ayudarnos a alcanzar nuestras metas. Es una excelente oportunidad para establecer relaciones de cooperación con distintos organismos gubernamentales o ministerios que se espera que puedan ayudarnos. El proceso de planificación incluye un inventario de los servicios existentes para asegurarnos de que entiende cuáles son los servicios de transporte **puerta a puerta** que están actualmente disponibles y el nivel de accesibilidad de estos vehículos. El proceso de planificación debe ayudarnos a formar una primera estimación de la demanda para los servicios, incluyendo las categorías de personas a las que sirve (por ejemplo, los usuarios de sillas de ruedas, los estudiantes que necesiten transporte para educación especial), la demanda de los que tienen diferentes propósitos de viaje, como los viajes al trabajo, a establecimientos de salud, o escuelas) y la duración aproximada de los viajes necesarios.

Los datos de población y estimaciones del número de personas con discapacidad en nuestra ciudad pueden ser útiles, si son confiables. En general, lo mejor es centrar nuestros servicios en las áreas con las concentraciones más grandes de personas mayores y con discapacidad, que a menudo son simplemente las zonas con mayor densidad de población, junto con el sentido común. Estimar la demanda suele ser difícil. El enfoque más adecuado es hacer la mejor estimación, implementar los servicios, recopilar datos, y luego modificar el servicio según sea necesario. El proceso de planificación incluye la investigación sobre la situación de la regulación, es decir, cuáles son las normas o directrices que se debe seguir o tratar de modificar si es necesario. El plan incluye un componente fuerte de financiación, teniendo en cuenta los fondos disponibles actualmente y las fuentes de financiación que puedan estar disponibles durante los períodos presupuestarios (por ejemplo, años fiscales), para obtener vehículos o cumplir con otros objetivos.

El plan nos proporciona una serie de pasos a seguir; tales como la adquisición o introducción progresiva de nuevos vehículos; la gestión de la flotilla, incluyendo el garaje y mantenimiento; contratación y capacitación de conductores; el marketing hacia los usuarios y así sucesivamente. Todo esto puede parecer evidente para una Fundación pequeña como la nuestra, pero alguna que otra sorpresa puede ocurrir cuando se estima el coste de operación y mantenimiento de una flotilla de vehículos, incluso si son donados. Se requieren planes de trabajo separados y detallados. Los pasos a seguir incluyen designar personal para preparar un plan de trabajo, o

asignar personas para hacer la labor y asegurarse que los horarios se respeten. Los planes de trabajo especifican las acciones necesarias y la persona o entidad responsable, y asignan los fondos necesarios para llevarlas a cabo.

El proceso de planificación nos ayuda a definir nuestro modelo de servicio y tomar decisiones básicas acerca de si desea proporcionar servicio **puerta a puerta** o centrarnos en una o más "rutas de servicio" a los sitios clave. Este es también el momento de decidir si nuestro servicio es "muchos a muchos" (de muchos lugares diferentes a muchos lugares diferentes), "muchos a algunos" (por ejemplo, de muchos lugares diferentes para algunos puntos clave), o "muchos a uno" (por ejemplo, de las casas de muchos estudiantes a una escuela única). Otras preguntas claves que son decididas durante este proceso: ¿Quién se beneficiará de los servicios?

- I. ¿Nuestro sistema es abierto al público en general o limitado a llevar a los clientes hacia y desde una institución de servicio social?
- II. ¿Las personas con discapacidad y los pasajeros de edad avanzada viajarán sin mezclarse con el resto en general, o se pueden combinar según sea necesario?
- III. ¿Nuestro servicio se centra principalmente en las personas que utilizan sillas de ruedas, o un grupo más amplio de personas con discapacidad?
- IV. ¿Podrán las personas con discapacidad usar el servicio de forma temporal? ¿Los turistas podrán usar el servicio? (Los turistas no necesitan tarifas subsidiadas y pueden traernos ganancias adicionales a hoteles, restaurantes y atracciones turísticas.) ¿Cuándo se ofrecerá el servicio?
- V. ¿Vamos a ofrecer el servicio todos los días, o sólo los días laborables, o simplemente por semana o en días de mercado?, ¿Va a funcionar las 24 horas del día, o durante horas específicas del día, o posiblemente ofreceremos horas adicionales para viajes de ocio o de otro tipo en los fines de semana? ¿Vamos a ofrecer servicio durante horas extraordinarias cuando sea necesario ir a los aeropuertos, entre otras terminales de transporte? ¿A dónde vamos a transportar a los pasajeros?
- VI. ¿Vamos a ofrecer transporte dentro de zonas de un área extensa, o solo en la Ciudad de Castelldefels? (Esta es una decisión importante, y las zonas pueden ofrecer ventajas.)
- VII. ¿Nuestro servicio incluye "servicio de alimentación" a las principales estaciones de tren o autobús? ¿Qué propósitos de viaje serán permitidos?
- VIII. ¿Vamos a dar servicio a cualquier propósito de viaje o limitar los viajes a sólo unos cuantos tipos tales como al trabajo, escuela o los servicios de salud?
- IX. ¿Se pueden añadir viajes culturales y recreativos durante las horas de menor afluencia, como se señala en este proyecto? ¿Cuánto vamos a cobrar por el servicio?
- X. ¿No vamos a cobrar ninguna tarifa, o una tarifa baja debido a que damos servicio a personas con bajo poder adquisitivo, o una tarifa más alta para reflejar los costes reales sin subsidio del servicio de transporte **puerta a puerta**? ¿Se cobrará una tarifa plana, o vamos a cobrar más por los viajes más largos o viajes a zonas diferentes? ¿Qué nivel de servicios especializados ofrecemos? ¿Nuestro servicio es de acera a acera (o desde el borde de la calle frente a una casa), o de **puerta en puerta**, o desde el interior de una residencia (para ayudar a una persona hacia el vehículo), o alguna combinación según sea necesario? ¿El servicio requiere reservas por adelantado, reservas el mismo día, o ambos?
- XI. Si damos servicio a una institución de servicio social, ¿Es necesario un cierto número de pasajeros para utilizar eficientemente el vehículo? ¿Cada viaje del vehículo "recoge a los pasajeros que viven cerca unos de otros en un solo barrio o a lo largo de una ruta con el fin de reducir el coste por viaje?
- XII. ¿Ofrecemos asistentes para pasajeros de edad avanzada o con discapacidad?

- XIII. ¿limitamos el peso o tamaño de las sillas de ruedas? ¿Cuántos y qué tamaño de vehículos compramos inicialmente?
- XIV. Nuestras necesidades para la flota de vehículos se aclararán a medida que respondamos a las preguntas anteriores y determinemos los viajes estimados por vehículo por hora que se pueden conseguir en la situación prevista. Otras consideraciones incluyen el parque de vehículos actual, y la disponibilidad de recursos para adquirir vehículos. Nuestro proceso de planificación determina el tamaño y el número de vehículos requeridos.
- XV. ¿La mayoría o la totalidad de nuestros vehículos contará con rampas o elevadores de sillas de ruedas, por lo que requiere entonces a seguranzas para las sillas y sus ocupantes dentro de los mismos?
- XVI. Si vamos a importar vehículos nuevos, usados, o donados, ¿Cuáles son las normas de importación y aduana? Tengamos en cuenta que los vehículos deben cumplir con la normativa o tal vez no sea posible importarlos.

Nota: Es mejor empezar poco a poco y aprender de nuestros errores, que empezar con un sistema grande y enfrentar mayores costes por viaje de lo que inicialmente se había estimado, o las críticas en los medios por no poder cumplir nuestras promesas a los clientes con discapacidad. Ningún plan puede predecir perfectamente lo que sucederá una vez que comience; el plan es una herramienta necesaria, pero los primeros meses de servicio ofrecemos la posibilidad de ajustarlo para hacer frente a los problemas imprevistos. Por esta y otras razones, establecemos indicadores de desempeño, que nos permitan controlar el servicio, con el fin de tener información para resolver problemas, aprovechar oportunidades imprevistas y mejorar el sistema con el tiempo.

4.2 Control del desempeño

Obtener la retroalimentación necesaria sobre el rendimiento de un sistema de transporte **puerta a puerta** puede ser muy simple con un sistema pequeño de uno o dos vehículos. Sin embargo, cada sistema necesita indicadores clave de desempeño y los más grandes necesitan un sofisticado conjunto de indicadores que ayuden a controlar y mejorar el sistema con el tiempo. Se establecen objetivos y normas para cada indicador, para que podamos evaluar la situación de cada uno. Incluso el más pequeño sistema de transporte puerta a puerta necesita los siguientes datos:

- **El número total de pasajeros** durante un mes o un año. Este no es el mismo que el número total de inscritos, que aumenta si mantenemos la lista al día. También podemos calcular la cantidad de pasajeros por categoría, como personas con discapacidad, adultos mayores, o clientes de instituciones de servicio social.
- **El número de viajes sencillos por mes**, a partir de listas de despacho (1 ida y vuelta = 2 viajes)
- **Total, de vehículo-kilómetros** por mes (tomados de los odómetros, que es el aparato para medir distancias de bolsillo)
- **Total, de vehículo-horas** por mes (por ejemplo, de las hojas de tiempo del controlador)
- A partir de estos datos se puede calcular el coste por vehículo-km o por vehículo-hora y comparar este coste, mes con mes, para ver si nuestro servicio es cada vez más eficiente.

Existen importantes indicadores de "calidad en el servicio".

Algunos de los más importantes son:

- **Tiempo de rendimiento** (porcentaje de los vehículos de pasajeros y las dejadas de pasajeros dentro de un cierta "ventana de tiempo", por ejemplo, dentro de los 15 minutos de la hora programada para recogerlo).
- **Seguridad** (accidentes prevenibles y no prevenibles por cada vehículo/kilómetro)

- **Averías** (número por mes)
- **Elevadores de silla de ruedas en operación** (porcentaje de los no operables)
- **Tiempo de viaje** (promedio de tiempo que los pasajeros están a bordo de los vehículos, complementado por el porcentaje de viajes de más de 30 minutos, 60 minutos y 90 minutos)
- **Negaciones de viaje** (número por mes, por ejemplo, si no hay vehículos disponibles para responder a una solicitud de servicio)
- **Quejas y elogios por mes**, desglosado por categoría
- **El tiempo de espera** para responder a las solicitudes telefónicas

Obtenemos información adicional de la calidad de nuestro Servicio, con grupos focales de una muestra de los pasajeros, o en algunos casos de cuestionarios enviados por correo, y encuestas telefónicas. Por último, hay indicadores comerciales, incluyendo los ingresos, el flujo de recaudaciones, flujo de efectivo, balance general, el porcentaje de deuda, control de cuenta de explotación, entradas y salidas, etc.

Generamos datos que se utilizan para mejorar el servicio, para comparar los diferentes tipos de servicio, y para comunicarlos, con el fin de ganar la buena voluntad y apoyo político. Nuestros gobiernos y otras instituciones que contratan el servicio de transporte **puerta a puerta**, incluyen medidas de desempeño en sus solicitudes de propuestas. La cuidadosa preparación de una propuesta es una tarea sumamente importante y muestras de estos formatos las vemos en ciudades que tienen experiencia en la contratación externa de proveedores de transporte **puerta a puerta**. Cierta flexibilidad puede ser aconsejable, a fin de que los posibles contratantes y los proponentes pueden negociar modificaciones modestas con las autoridades de transporte. Las medidas incluyen la opinión de los pasajeros, quejas, fiabilidad en los horarios, el tiempo de espera de llamadas telefónicas, y otros criterios.

España ha hecho más accesible su transporte público de rutas fijas en los últimos años. Este exhaustivo e interesante proyecto que presentamos sobre las necesidades de movilidad reducida en los diferentes modos de transporte de nuestro país es clave en el análisis de las barreras que limitan e impiden el derecho de las personas a la movilidad. Agradecemos a entidades y otras fundaciones por su aportación. La mayoría de las estaciones de tren se presentan como accesibles, al igual que las del Metro (subterráneo/elevado) y las estaciones de ferrocarril. Cerca de 300 autobuses regulares están equipados con elevadores de sillas de ruedas, y la mayoría de estaciones del sistema integrado de transporte masivo se presentan como accesibles para sillas de ruedas. Pasajeros con discapacidad certificados viajan gratuitamente en el transporte público. El servicio de transporte accesible **puerta a Puerta**, aquí en Castelldefels, empezó en 2014, impulsado por diversas entidades, servicios sociales y de salud, para Personas con Discapacidad. El proyecto se inició dentro de un proyecto impulsado por el gobierno local.

Datos del Servicio

Número de pasajeros: Los datos más recientes indican que este servicio ofrece más de 1,000 viajes al año.

Tarifas. El servicio se proporciona sin costo alguno.

Criterios de admisión y proceso de matriculación: Aproximadamente seiscientos residentes están registrados para el servicio. El sistema sirve principalmente a personas con discapacidad de bajos ingresos, que requieren transporte a los servicios de rehabilitación en la Comunidad. El proceso de elegibilidad utiliza un panel de médicos, empleando un protocolo basado en la limitación funcional.

Parámetros del Servicio: Los usuarios llaman a un solo número de teléfono para programar los viajes, principalmente para ir a los centros de rehabilitación. La planificación de viajes se realiza manualmente. Los viajes son mayormente "órdenes permanente" repetitivas, de viajes a los centros que ofrecen terapia física, con vehículos enviados desde sitios satélites dentro de la comarca, aunque algunos viajes son para cruzar toda la ciudad.

Sección 5: VEHÍCULOS, SEGURIDAD PARA LAS SILLAS DE RUEDAS Y SUS OCUPANTES, MANTENIMIENTO.



Objetivo de esta sección: La adquisición inteligente de vehículos, así como de accesorios para el aseguramiento de sillas de ruedas y otros equipos e instalaciones, ahorra dinero, teniendo un impacto positivo en la forma en que los pasajeros y el público en general ven la seguridad, fiabilidad, limpieza y comodidad de nuestro servicio. El mantenimiento inteligente es necesario para obtener el valor total. En esta sección también incluimos algunos consejos sobre cómo ahorrar dinero en combustible. Algunos sistemas de transporte **puerta a Puerta**, que prestamos servicios con flotas compuestas de minibuses o furgones, como en el estudio que nos acoge. Otros sistemas pueden confiar más en vehículos tipo taxi, tales como el Tele-Taxi y Radio-Taxi de Alicante y el Euro-Taxi de a Coruña. En todos los casos, los sistemas de transporte **puerta a puerta** necesitan comprar sabiamente el número y tipos apropiados de vehículos a un costo razonable y en buen estado. Necesitan tener los vehículos con un buen mantenimiento mientras están en el sistema y luego deshacerse de ellos en el momento adecuado de su vida útil. Los sistemas de transporte accesible **puerta a puerta** deben tener sistemas adecuados para el aseguramiento de las sillas de ruedas y sus ocupantes, así como otros tipos de equipos e instalaciones en función del tamaño del sistema.

Costos de operación: El presupuesto operativo es de aproximadamente 200.000€ por año.

Fuentes de financiación: El presupuesto es financiado por la aportación externa y la autofinanciación de la fundación.

Estructura organizacional/personal: Además de los conductores, hay una persona a tiempo completo en la oficina, además de la directora y un técnico auxiliar a tiempo completo.

Flotilla y mantenimiento: El sistema utiliza aproximadamente dos vehículos Ford, uno con un ascensor para sillas de ruedas y accesorios de sujeción y una camioneta con rampa para sillas de ruedas. Los vehículos son en propiedad y en modalidad Renting. El servicio **puerta a puerta** es parte de un contrato pre-establecido. La financiación parece ser sostenible.

Esta subsección se centra en los vehículos utilizados para el transporte de personas con discapacidad y otros pasajeros, aún cuando los grandes sistemas de transporte **puerta a puerta** municipales también pueden tener otros vehículos destinados a propósitos de supervisión o mantenimiento. Tendremos que determinar qué marca, modelo, edad y características son requeridos por nuestros vehículos.

Muchos factores influyen en esta decisión, incluyendo:

1. El número y la capacidad de pasajeros sentados de los vehículos.
2. El número de vehículos que son accesibles para sillas de ruedas. Muchas más personas con discapacidad pueden caminar o subir escalones con dificultad, que usar sillas de ruedas. En algunos casos, parte de los vehículos proporcionan un acceso fácil para personas ambulatorias con discapacidad, siempre y cuando otras partes de los vehículos sean accesibles a los usuarios de sillas de ruedas.
3. El coste de adquisición de un vehículo o vehículos nuevos o usados, o la disponibilidad de vehículos donados.
4. Los requisitos para ascensores o rampas para sillas de ruedas, dispositivos de seguridad y rieles, así como cinturones de seguridad instalados de fábrica o posteriormente en el vehículo, teniendo en cuenta la necesidad de flexibilidad para configuraciones diferentes, incluyendo: 1) posiciones para la fijación de sillas de ruedas y 2) espacio de almacenamiento para sillas de ruedas plegables, para los pasajeros que pueden transferirse a un asiento regular.
5. La necesidad de pasamanos adecuados para los pasajeros con discapacidad, puertas anchas, escalones de mínima altura, contraste de color en los escalones y otras superficies importantes, así como el relleno que puede ser necesario en las superficies cortantes o duras.
6. El uso de asientos cómodos bien diseñados y el equilibrio entre las ventajas y desventajas de asientos acolchados y asientos duros.
7. Los costes de combustible que varían con los litros proyectados de combustible/100 km de viajes.
8. Tipo de motor y la disponibilidad de combustible e instalaciones de abastecimiento.
9. La necesidad de cumplir con altos estándares contra emisiones contaminantes.
10. Disponibilidad de repuestos, mecánicos capacitados y tecnología de mantenimiento, así como los costes de mantenimiento previstos para los diferentes tipos de vehículos y la facilidad de reparación de cada tipo, incluyendo la disponibilidad de servicio local para la garantía.
11. Carreteras y condiciones meteorológicas que requieren vehículos de uso rudo o con una adecuada altura libre al pavimento, etc.
12. La ubicación y el número de puertas y ventanas, incluyendo las salidas de emergencia.
13. Aire acondicionado o calefacción para comodidad de los pasajeros y la capacidad de abrir las ventanas para permitir entrada de aire.
14. El uso de equipo tecnológico, GPS/terminales móviles de datos o tabletas, teléfonos celulares o radiocomunicación con un centro de llamadas, y cámaras de seguridad.
15. Almacenamiento seguro o espacio de garaje para los vehículos.

Obtención de vehículos:

- 1) **Podemos considerar** el escalonamiento en la compra de vehículos, de modo que haya aproximadamente el mismo número de vehículos comprados cada año.
- 2) **Podemos utilizar** el número de viajes y la demanda para vehículos durante las horas pico para calcular el número y la variedad de tamaños de vehículos para satisfacer la demanda variable.
- 3) **El aumento de servicio** proyectado para los próximos años, además de las enajenaciones previstas de vehículos, ayudará a pronosticar el número de unidades nuevas que se necesitan.
- 4) **El número de vehículos** de repuesto puede basarse en la experiencia de otros sistemas similares y consejos de personas bien informadas. ¿Cuándo debe ser eliminado un vehículo? ¡No cuando “se ha ido a tierra” y no sirve para nada! Por un lado, si reemplazamos el vehículo antes de tiempo es más costoso económicamente sin justificación. Por otro lado, si se reemplaza el vehículo demasiado tarde hay más gastos de mantenimiento y de funcionamiento. Así que tratamos de estimar la vida útil óptima del vehículo que se traduzca en el menor coste de capital (coste inicial menos valor de enajenación) + coste de mantenimiento + coste de operación.
- 5) **Ascensores, rampas, y aseguramiento** de las sillas de ruedas y sus ocupantes. Los vehículos utilizados para el transporte de sillas de ruedas y sus usuarios pueden ser pequeños, tal como los nuestros, donde hay un espacio para el acomodo de una persona; o más grandes, por ejemplo un minibús, furgon u otro vehículo capaz de llevar múltiples personas en sillas de ruedas.



- 6) **Asientos:** Minibuses y otros vehículos, como los nuestros, tienen la capacidad de cambiar su distribución interior, mediante la eliminación de los asientos para hacer espacio para las sillas de ruedas y ocupantes. Los sistemas de rampas sin juntas, como el que se ilustra en la foto arriba, pueden proporcionar una forma sencilla de lograr un suelo plano con guías paralelas, que ayuden en la configuración de los asientos. Este enfoque de “diseño flexible”, nos puede permitir a los operadores maximizar el uso de los vehículos, de forma que puedan responder a las diferentes necesidades de transporte según la demanda lo requiera. De esta manera, se puede lograr el máximo retorno de la inversión de los vehículos. Los accesorios desmontables y sistemas de guías en el suelo, mostrados a continuación, se puede utilizar para eliminar rápidamente los asientos según sea necesario.



7) **Sillas de ruedas**

Como los tipos de sillas de ruedas utilizadas por las personas con discapacidad varían en función de sus necesidades individuales y el grado de discapacidad, y por tanto, cualquiera que sea el tipo de silla de ruedas, el fabricante es responsable de indicar si es adecuada para su uso como asiento dentro de un vehículo de motor. Los fabricantes cuyas sillas de ruedas son adecuadas para su uso como asientos en vehículos, las diseñan y prueban sus productos de acuerdo con una o más normas internacionales o nacionales, tales como la ISO 7176 o, ANSI/RESNA WC19. Las declaraciones de cumplimiento de estas normas por una silla de ruedas están en el manual del usuario o instrucciones de uso, con detalles sobre cómo asegurar la silla de ruedas en el transporte.



Ascensores y rampas para sillas de ruedas. El acceso al vehículo para los usuarios de sillas de ruedas se logra utilizando ya sea una rampa o un ascensor de plataforma para pasajeros. Debe tenerse cuidado de que las rampas y ascensores sigan todas las normas de seguridad aplicables. Por ejemplo, hay regulaciones que rigen muchos aspectos de la rampa o el diseño del ascensor. Entre éstos, y para la mayoría de las situaciones, existe el requisito de que la carga de diseño sea de al menos 272 kg, que la rampa o el elevador tengan una anchura de al menos 760mm, y que tengan una superficie antideslizante. Hay muchas otras normas para aplicar. Las rampas se pueden plegar para facilitar su uso y almacenamiento en el vehículo; son frecuentemente lo adecuado para vehículos pequeños. Los vehículos más grandes para el transporte **puerta a puerta** suelen utilizar los ascensores de pasajeros, principalmente por la altura del vehículo sobre suelo. Se nos pide a los proveedores, la capacitación en el uso de los ascensores, así como en las diversas precauciones para garantizar la seguridad de los pasajeros y para operar a mano el mecanismo en caso de ser necesario. Área para sujeción de sillas de ruedas: Por lo general, el espacio requerido para una silla de ruedas orientada hacia adelante, incluyendo ocupante y amarres, será de 1300 mm de largo x 750 mm de ancho. En ocasiones, un espacio más grande puede ser necesario, dependiendo del tipo de silla de ruedas y su configuración.

Sujeción de sillas de ruedas (amarres) y los sistemas de seguridad para ocupantes.

Los términos "amarres para sillas de ruedas" y "sistemas de seguridad de los ocupantes" se utilizan para describir el equipo necesario para:

- 1) Sujetar una silla de ruedas con amarres, y asegurar al usuario de la silla de ruedas, sentado en ella, en un vehículo de pasajeros. Los términos utilizados "sujetar una silla de ruedas" y "asegurar a un ocupante", han sido cuidadosamente elegidos.
- 2) La silla de ruedas necesita estar sujeta al suelo del vehículo para proporcionar una plataforma estable, similar a la de un asiento vehicular y el pasajero sentado en su silla de ruedas debe estar asegurado de forma que se tenga un control de su movimiento para aminorar las fuerzas causadas por un choque. De esta manera, el riesgo de lesión del ocupante, por ser expulsado de su asiento y golpeado con el interior del vehículo, se reduce a niveles aceptables. Tenemos en cuenta que los sistemas de sujeción de sillas de ruedas y los sistemas de aseguramiento de pasajeros necesitan estar separados unos de otros, para evitar que el peso de la silla de ruedas se transmita a su ocupante en caso de un accidente. Es de importancia fundamental que los conductores y los ayudantes de los pasajeros lean cuidadosamente y sigan las instrucciones del fabricante para la sujeción de la silla de ruedas y el aseguramiento de sus ocupantes. La mayoría de los fabricantes tienen materiales de capacitación

como diagramas y videos para ayudar en su uso correcto, los cuales los utilizamos como capacitacion.

- 3) Sujeción de la silla (amarres) El medio más común para sujetar las sillas de ruedas para su transporte es el sistema de amarre de 4 puntos. El sistema de 4 puntos puede, en virtud de su diseño, utilizarse con una amplia gama de tipos y modelos de sillas de ruedas, para lograr un asiento estable durante el movimiento del vehículo, así como en caso de choque. El fabricante de la silla de ruedas es responsable de marcar los puntos de fijación. Hay diferentes tipos genéricos de mecanismos de sujeción de sillas de ruedas que figuran en las normas nacionales e internacionales, como la ISO 10542, SAE J2249 y ANSI/RESNA WC18.
- 4) Aseguramiento de los ocupantes. En general, los sistemas de aseguramiento para los ocupantes de sillas de ruedas (cinturones de seguridad) son del tipo 3 puntos, compuestos por una sección pélvica y un cinturón para el torso. El término 3 puntos se refiere al número de puntos de anclaje para el sistema de cinturón de seguridad, abarcando cada lado del cinturón de seguridad, en los lados izquierdo y derecho de la silla de ruedas, mas el anclaje superior en la pared lateral del vehículo para el cinturón del torso.

5.3 Mantenimiento

Tenemos tres tipos de mantenimiento:

- 1) diario de combustible, limpieza de vehículos y rotación de ascensores para sillas de ruedas (servicio).
- 2) mantenimiento programado a intervalos establecidos (mantenimiento preventivo, así como el servicio de garantía).
- 3) aleatorio, según sea necesario (como ocurre con los accidentes de tráfico o cuando un vehículo se descompone a medio camino).

Cuando el mantenimiento planificado no se ejecuta, el sistema tendrá que pagar más en el largo plazo, ya que se afectan la seguridad y la fiabilidad del servicio, junto con una percepción del público de que el servicio se está deteriorando. En general, la atención del mantenimiento se debe hacer rápidamente, de acuerdo con la necesidad de mantener los vehículos en condiciones de operación para satisfacer la demanda diaria de servicio. Necesitamos tener un plan formal escrito de mantenimiento, con registros de mantenimiento de cada vehículo durante todo el período en que sea de propiedad. Mediante el análisis de estos datos podemos controlar el sistema de mantenimiento y, por ejemplo, ver si las condiciones del camino en algunas rutas son excesivamente duras para los vehículos y rotarlos entre rutas según convenga. En especial para los sistemas pequeños como el nuestro, es a menudo aconsejable contratar el mantenimiento por fuera, pero se debe llevar y conservar el registro, así como vigilar las necesidades de mantenimiento, como si estuviera ocurriendo dentro de la propia empresa. Los conductores tienen un papel en el mantenimiento, mediante el uso de un conjunto formal de procedimientos de inspección pre-viaje y post-viaje, junto con un proceso que asegure que los resultados de estas inspecciones son tratados con el personal de mantenimiento, ya sea interno o externo. Los pasajeros también tienen un papel en el mantenimiento: Se necesita un proceso formal a través del cual proporcionan las quejas y observaciones sobre los vehículos, con el fin de alertar al personal de mantenimiento. Los profesionales del transporte accesible **puerta a puerta** debemos ir a mayor detalle, por ejemplo, para buscar "listas de control de mantenimiento preventivo" (o "calendarizaciones", o "software" de mantenimiento preventivo). También hay que tener en cuenta que los programas de mantenimiento deben darse a intervalos más cortos si esto es lo indicado, ya sea por las condiciones climáticas, de la carretera o la calidad del vehículo. El mantenimiento preventivo se basa en la bien probada premisa de que el mantenimiento regular (con base en los kilómetros/vehículo u horas de servicio /vehículo) cuesta menos y proporciona vehículos más seguros y confiables que un plan de mantenimiento que se ha diseñado para que ocurra sólo cuando algo se rompe o parece que se va a romper. El servicio de garantía, en su caso, se hace de manera oportuna con el fin de reducir los costos de mantenimiento y obtener un trabajo de calidad. Cuando se produce una avería, y un mecánico en la empresa o contratado no puede resolver rápidamente el problema, nuestro sistema de transporte **puerta a puerta** tiene un procedimiento para remolcar los vehículos. Quien nos da mantenimiento a los vehículos tiene un inventario suficiente de piezas de repuesto.

5.3.1 Mantenimiento de los sistemas de sujeción y aseguramiento. Cuando no está en uso, y directamente después de su uso, todos los componentes para el amarre de la sillas de ruedas y los sistemas de aseguramiento de los ocupantes son removidos del suelo del vehículo, emparejados y almacenados en un recipiente adecuado o en la pared lateral en el vehículo. Su remoción y almacenamiento evita que el equipo se dañe o contamine con pisadas o rodadas de una silla de ruedas. El almacenamiento correcto también evita que el equipo se convierta en un misil en el caso de un evento de choque. Los amarres para sillas de ruedas y los sistemas de aseguramiento de ocupantes desempeñan un papel fundamental para proporcionar un transporte seguro para los pasajeros. La responsabilidad de la inspección periódica y el mantenimiento de todos los componentes del equipo recae en el proveedor de transporte. Todo el personal involucrado en el uso del equipo observa cuidadosamente las instrucciones de mantenimiento de los fabricantes. Nuestra Fundación es capaz de complementar grandes sistemas municipales de manera importante, pero puede enfrentar mayores desafíos financieros. Tenemos en cuenta que una Fundación pequeña como la nuestra de dos vehículos complementa los 1.500 viajes/año del servicio, que comprende una flota mixta de 2 vehículos, para satisfacer las diversas necesidades de las personas con discapacidad en Castelldefels.

Estudio de caso: Nuestra pequeña Fundación, opera como una organización sin fines de lucro, con dos vehículos, para satisfacer algunas de las necesidades de los usuarios de sillas de ruedas, entre otras personas con discapacidad, o de los visitantes que no pueden utilizar el totalmente ocupado sistema actual "Social". La fundación opera con un minibús Ford Transit, donado por una empresa de Renting, que puede transportar tres usuarios de sillas de ruedas y nueve pasajeros sentados. También opera una vieja minivan Nissan equipada para un usuario de silla de ruedas y dos pasajeros sentados; la minivan vieja incurre en altos costos de mantenimiento y necesita ser reemplazada. La fundación, emplea dos conductores, que reciben capacitación especial y pueden ayudar a la gente a embarcar. La tarifa de La Fundación, es de 60€/hora (aprox.). La duración mínima de un viaje es de tres horas. En una gran ciudad, este viaje de larga duración es a menudo necesario para cruzar la ciudad en viaje a hospitales, excursiones y transferencias hacia o desde aeropuertos. Al igual que algunas otras empresas de arranque del transporte accesible **puerta a Puerta**. El objetivo es ayudar a los demás, proporcionando un servicio superior para aquellos que pueden "caer en el olvido" por el sistema municipal. Pero incluso con los vehículos donados, y aún cuando se está autofinanciando, señalamos que se debe contar con la asistencia de los donantes para el mantenimiento, garaje, seguros, salarios de los conductores y otros gastos.

Sección 6: CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL

Objetivo de esta sección: Describir factores en la capacitación de conductores para asegurar cortesía y seguridad en su trato de personas mayores y personas con discapacidad. Nuestra organización de transporte accesible **puerta a puerta** sólo es tan buena como sus empleados y la forma en que estos empleados se ponen a trabajar. Los municipios, las empresas y las organizaciones no gubernamentales que inician un servicio de transporte **puerta a Puerta**, consultamos los recursos disponibles sobre cómo reclutar y retener a los buenos empleados. Nuestro sistema de transporte accesible sirve a pasajeros cuyas discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas hacen que sean más vulnerables a personal depredador y el reclutamiento debe prestar especial atención a asegurar que los conductores y otro personal están cuidadosamente seleccionados.

Comentarios generales sobre la capacitación. La capacitación no es un tema de "una sola vez". Es fácil olvidar conocimientos y habilidades si no se utilizan. Así, el re-entrenamiento periódico es importante para los conductores y otro personal. El entrenamiento transversal también es necesario, por ejemplo para asegurar que tanto los conductores como los cuidadores, aseguran adecuadamente las sillas de ruedas y sus ocupantes. La capacitación es necesaria para funciones diferentes, incluyendo la gestión, mantenimiento de vehículos, programación, planificación, contabilidad y finanzas, tecnología de la información, y la conducción de los vehículos de transporte. La capacitación se proporciona a menudo en el local de la Fundación, usando personal de capacitación propio; o mediante los propios empleados regulares que tienen la obligación y oportunidad de guiar, asesorar y capacitar a los empleados nuevos. Observamos

el uso de conductores veteranos para capacitar a los nuevos. La capacitación también es proporcionada fuera de la organización. Los empleados son enviados a un centro de formación o a una escuela, a conferencias, o a programas establecidos por los fabricantes de vehículos, consultores, asociaciones de transporte o universidades locales. La capacitación también puede ser proporcionada por servicios en línea tales como Skype, seminarios web, sesiones de teleconferencia o mediante la compra de módulos de formación en medios electrónicos o impresos. A veces, los empleados pagan por esa formación y otras veces es la Fundación quien lo hace. Los gerentes a estos sistemas de transporte no saben qué tipo de formación se necesita o qué vacíos existen. A veces puede que tengan que traer a un compañero o a un consultor de fuera para realizar una evaluación objetiva de la capacitación que necesitan los empleados.

Observaciones específicas en materia de sensibilización sobre discapacidad. Los conductores del transporte accesible **puerta a puerta** necesitan capacitación adicional que complemente la formación que requiere cualquier conductor para las diferentes clases de vehículos. Módulos de sensibilización sobre la discapacidad son fácilmente incorporados en nuestros programas de capacitación de conductores.

Seguimos unas directrices para los profesionales, que constan de los siguientes elementos que comúnmente se encuentran en la capacitación para ayudar a las personas con discapacidad:

1. Un análisis de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad, abarcando la actitud, el entorno y las barreras organizacionales.
2. Información sobre las discapacidades, incluyendo las discapacidades que no se detectan a simple vista.
3. Sugerencias para la eliminación de las barreras que enfrentan los pasajeros con discapacidad (incluyendo la manera de conducir vehículos para mejorar la seguridad) y las habilidades necesarias para atender a pasajeros con discapacidad (por ejemplo, nuestros conductores necesitan aprender cómo doblar una silla de ruedas manual, siguiendo las instrucciones de su usuario, si este requiere trasladarse a un asiento regular)
4. Habilidades de comunicación, para comunicarse con las personas con discapacidad, especialmente aquellos con problemas de audición o con dificultades de aprendizaje.
5. Habilitación de nuestro personal para hacer frente a acontecimientos inesperados, a actuar sobre la marcha, si surge un problema (por ejemplo, qué hacer en caso de que haya un accidente u otra emergencia). En situaciones donde la capacitación formal no está disponible, la publicación: "*Herramientas de Capacitación para el Acceso al Transporte Público*", elaborada por el editor para el Banco Mundial, está disponible en <http://go.worldbank.org/MQUMJCL1W1>. El conjunto de herramientas que incluimos son: un modelo de guía de bolsillo para su uso de transportes **puerta a puerta**, carteles para recordar a los conductores que proporcionen un servicio seguro y accesible, anuncios para el personal de transporte y la comunidad en general; así como información sobre cómo realizar eventos de sensibilización sobre la discapacidad.

Utilizamos folletos modelos para conductores y pasajeros del transporte "puerta a puerta" en los cuales sugerimos:

- Tratar al conductor y otros pasajeros con respeto y dignidad.
- Reservar con tiempo el viaje, al menos 1/2 horas antes, durante el horario de oficina.
- Contactar inmediatamente con la oficina, si no le es posible realizar el viaje.
- Esperar en la puerta a la hora acordada, a menos que se especifique lo contrario.
- Abordar usando un elevador o rampa, si está disponible. (para los que los necesitan)
- Asegurarse que el conductor le ayude con el cinturón de seguridad (y trabas para sillas de ruedas).
- Digan al conductor si necesita ayuda y explique qué tipo de asistencia que necesita.
- No fume, beba o coma dentro del vehículo.

Cómo ayudar a los pasajeros con discapacidad usuarios del servicio

(y consejos de cómo pueden los pasajeros con discapacidad y adultos mayores ayudar a que los conductores hagan su trabajo)



¿Quién es una persona con una discapacidad?

- Los pasajeros con movilidad reducida, como los adultos mayores y personas que utilizan muletas, bastones o sillas de ruedas
- Personas ciegas o con disminución visual
- Personas sordas o con problemas auditivos
- Personas que puedan tener un problema para entender letreros, señales y direcciones
- Personas con discapacidades como artritis, que no se ven a simple vista

Consejos para los Conductores de vehículos

Los pasajeros con discapacidad y adultos mayores dependen del conductor para llegar a su destino! , el ello en conductor:

- Trata a los pasajeros con respeto, cortesía y sensibilidad.
- Conduce con precaución.
- De ser necesario, consulta con los pasajeros sus requerimientos de movilidad.
- Si es posible, notifica a la oficina, que se Ponga en contacto con el pasajero, si llega más de 15 minutos tarde.
- Llamar a la oficina si el pasajero no se presenta después de 30 minutos del tiempo acordado. (anotan los minutos)
- Ayuda a los pasajeros desde y hacia la puerta del edificio.
- Asegúran que el pasajero esté sujeto con un cinturón de seguridad.
- Estan dispuestos a cargar 2 paquetes de no más de 25 kg. si el pasajero necesita su ayuda.
- Estan dispuestos a repetir la información y usar frases cortas con una voz normal. Hablan directamente a los pasajeros con discapacidad y no a sus acompañantes.
- Hablan a los pasajeros sordos con voz normal, mirándolos a la cara, que puede ayudar a leer los labios. Tienen papel y lápiz a la mano si un pasajero no puede oír o comunicarse con el conductor con palabras.
- Se preparan para ayudar en el uso de la rampa o elevador, si están disponibles y el pasajero los necesita. Hay que usar siempre, los cinturones y otras trabas para sillas de ruedas. Si necesitan guardar una silla de ruedas, preguntan al pasajero cómo hacerlo.
- Llenan los formularios que sean necesarios para cada viaje.

Un folleto modelo para conductores y pasajeros de transporte "puerta a puerta"

Disponemos de folletos tamaño de bolsillo que estan impresos en ambos lados de una tarjeta pequeña, para distribuirse a los conductores, pasajeros con discapacidad y adultos mayores. Nos aseguramos que las pautas sean aplicables a la situación local. Tenemos capacitación para asistir a los pasajeros en silla de ruedas. Los conductores y asistentes terminan la capacitación, de acuerdo con todas las normas aplicables, antes de que transporten a pasajeros en sillas de ruedas. Tenemos en cuenta que la capacitación debe incluir la necesidad de estar seguros de que hay una clara ruta de desplazamiento para las personas con movilidad reducida una vez que son dejadas en sus destinos.

Sección 7: PROGRAMACION, DESPACHO Y OPERACIONES

Las siguientes indicaciones se las hacemos llegar a nuestro personal.

Responsabilidades del conductor (Servicio puerta a puerta)

- El conductor tiene que conducir con precaución y tratar a los pasajeros con discapacidad con cortesía y respeto.
- Si es posible, llamar al despacho si llegará más de 15 minutos tarde, o si el pasajero se retrasa más de 30 minutos.
- El conductor ayudara a los pasajeros desde y hacia la puerta del edificio y dentro del vehículo. Asegurándose que el pasajero esté sentado correctamente, usando el cinturón de seguridad.
- Para ayudar al pasajero, puede cargar hasta 2 paquetes que no pesen más de 25 kg cada uno.
- Llenara los formularios necesarios para cada viaje.

Consejos para los pasajeros con discapacidad usuarios del Servicio (que le notificamos cuando empiezan el Servicio)

- Tratara al conductor y otros pasajeros con respeto.
- Reservara con tiempo su viaje, al menos 4 horas antes, durante el horario de oficina.
- Llamara a la oficina de la Fundacion con antelación, si es necesario cancelar el viaje.
- Esperara en la puerta a la hora acordada.
- Abordara usando un elevador o rampa, si está disponible.
- Pedira un cinturón de seguridad si está disponible.

Procedimientos para el uso de ascensores para sillas de ruedas

Los ascensores y rampas varían en diseño y nuestra organizacion sigue las instrucciones de los fabricantes. El procedimiento siguiente es un ejemplo del utilizado por nuestra organización para la capacitación de conductores y ayudantes.

- a) Detenga el vehículo sobre una superficie plana, con un espacio adecuado para desplegar el ascensor de forma que la plataforma elevadora se pueda abrir sin golpear un obstáculo y el pasajero disponga de espacio suficiente para maniobrar la silla de ruedas en su posición.
- b) Active el freno de emergencia o de estacionamiento, cambie la transmisión a "Park" y active las luces de emergencia.
- c) Abra las puertas del ascensor desde el exterior del vehículo y asegúrelas en la posición abierta.
- d) Pregunte al pasajero si necesita ayuda para ingresar a la plataforma elevadora.
- e) Después de asegurarse de que el pasajero está utilizando su cinturón de seguridad personal (si lo hay) durante el uso del ascensor, empuje con cuidado al pasajero hacia el interior de la plataforma del ascensor, por lo general con el pasajero viendo hacia el exterior del vehículo (Nota: la posición que debe tener el pasajero podría variar con el diseño del vehiculo).
- f) Ajuste los frenos de la silla de ruedas, pida al pasajero que coloque sus manos en su regazo para reducir la posibilidad de lesiones y coloque el cinturón de seguridad del ascensor, si lo tiene.
- g) De pie en el suelo, con una mano en la silla de ruedas y la otra en los controles, eleve el ascensor unos pocos centímetros para comprobar que las barras de seguridad están en su lugar y aseguradas, luego continúe elevando el ascensor hasta el suelo del vehículo.
- h) Cuando el ascensor esté al nivel del suelo del vehículo, verifique que no haya espacios entre este y la plataforma, avise al pasajero que usted va a ingresar en el vehículo con el fin de ayudarlo a entrar, párese detrás del pasajero en silla de ruedas, libere los frenos de la silla, y llévela al interior del vehículo. Tenga en cuenta

que a menudo los frenos de las sillas de ruedas no funcionan correctamente, por lo que no confíe en ellos, incluso cuando estén puestos.

Tenemos también unos procedimientos para el uso de rampas para sillas de ruedas y la Seguridad del usuario.

Los profesionales de nuestra Fundación, del transporte accesible **puerta a puerta** que operan con rampas y vehículos similares, siguen todos los requisitos aplicables para el uso seguro de las rampas. Los principios utilizados con los elevadores para las sillas, respecto a detener el vehículo sobre suelo nivelado, con espacio de maniobra adecuado y la sujeción adecuada de cualquier tipo de cinturón de seguridad personal también se aplican para la utilización de rampas. Ellos como profesionales tienen en cuenta que el ángulo de la rampa para sillas de ruedas puede ser menor si la rampa se despliega en una acera levantada sobre el nivel del pavimento. Un usuario de silla de ruedas puede estar en peligro de volcarse cuando se utiliza una rampa muy empinada sin ayuda (por ejemplo, con una pendiente de 1:6).

Cuando utilizan una rampa, el conductor o el asistente empuja la silla de ruedas con su ocupante por la rampa, por lo general mirando hacia el vehículo, al subir, y al salir guía la silla de ruedas hacia atrás por la rampa (el pasajero viendo hacia el vehículo). La dirección hacia la que debe estar el pasajero podría variar con el diseño del vehículo. El conductor o el asistente siempre mantienen su cuerpo entre la silla de ruedas y la parte inferior de la rampa. Al salir, el cuerpo del conductor o su acompañante apoyan la silla de ruedas, pero mirando hacia atrás en la dirección del movimiento, manteniendo un firme control sobre la silla, para que no vaya a rodar por la pendiente. (Este proyecto no tiene espacio para entrar en otros temas, como el maniobrar con seguridad por el bordillo con una silla de ruedas, etc.).

Procedimientos que seguimos para la sujeción de las sillas de ruedas y su seguridad.

Las fotos de abajo muestran cómo se utilizan los amarres de sillas de ruedas para unir su parte delantera y parte trasera al suelo del vehículo. Los "puntos de fijación de la silla de ruedas" se especifican en la norma internacional ISO 7176/19. Este símbolo se encuentra cada vez más en sillas de ruedas, indicando los puntos de seguridad para su fijación correcta cuando se transportan en vehículos. Si la silla de ruedas es de un tipo más antiguo o no tiene puntos de anclaje marcados, se usan cuatro puntos fuertes en el marco de la silla, como puntos de anclaje para fijarla. Se prefieren los puntos en el marco de la silla que estén más abajo que la superficie del asiento. Los amarres nunca están unidos a las partes desmontables de la silla de ruedas, tales como los soportes de los brazos, apoyos para los pies o a las ruedas. Los amarres traseros están colocados directamente detrás de los puntos de sujeción de la silla de ruedas, de modo que los amarres traseros sean casi paralelos; nunca se deben cruzar.



Es deseable que los amarres delanteros sigan un tramo recto desde el marco de la silla a puntos de anclaje en el suelo del vehículo. Los anclajes en el suelo que se encuentran más separados que el marco de la silla evitan interferencias con los soportes para los pies y también aumentan la estabilidad lateral durante el movimiento del vehículo. Generalmente los amarres delanteros son los primeros en colocarse. Se colocan después los traseros, tensionándolos para obtener una silla estable. Los cinturones traseros deben tener un ángulo de 30° a 45° respecto a la horizontal, para conseguir la máxima estabilidad de la silla de ruedas.

Procedimientos que utilizamos para el uso de sistemas de sujeción de ocupantes.

Después de que la silla de ruedas ha sido correctamente asegurada, es muy importante el correcto montaje del sistema de sujeción de los ocupantes. Un sistema de sujeción incorrectamente instalado no sólo no sujetará al pasajero, en algunos casos puede causar daño por sí mismo. En algunos casos usamos cinturones de apoyo a la postura, unidos a la estructura del asiento, que ayudan a mantener una posición vertical cuando están sentados en la silla de ruedas. Por lo regular, los cinturones de postura se colocan en partes no portantes del esqueleto humano y no los utilizamos como cinturones de seguridad para proporcionar protección a los ocupantes en caso de un accidente automovilístico. Siempre que sea posible, los cinturones de postura los dejamos en su lugar y colocamos entonces el sistema de sujeción a prueba de choques. En general, los sistemas de sujeción para los usuarios de sillas de ruedas que utilizamos, son cinturones del tipo 3 puntos, compuestos por una sección pélvica y un cinturón de hombro. El término 3 puntos se refiere al número de puntos de anclaje, siendo una para cada lado del cinturón pélvico, en los lados izquierdo y derecho de la silla de ruedas, más el anclaje superior en la pared lateral del vehículo para el cinturón del torso.

Es importante para nosotros, que el cinturón de seguridad esté montado en una posición baja, en la pelvis del ocupante y no sobre su estómago. Somos conscientes, que las lesiones graves pueden ocurrir si la parte del cinturón pélvico aplica presión en el abdomen, incluso en eventos de choques de menor importancia. El cinturón pélvico está colocado en la parte superior de los muslos del pasajero y el largo de la correa pélvica forma un ángulo de 45° a 75° con la horizontal. Este ángulo minimizará el riesgo de que el cinturón pélvico se suba al estómago y cause lesiones por intrusión abdominal. Intentamos utilizar sillas de ruedas que están diseñados para su uso en transportes, por que generalmente es posible colocar el cinturón pélvico entre el brazo de soporte y el respaldo vertical del asiento. En las sillas de ruedas en que esto no sea posible, es necesario pasar los extremos del cinturón de seguridad a través de los espacios entre la superficie del asiento y el soporte del brazo. El cinturón del torso se acopla al cinturón pélvico, y se coloca en el centro del esternón del pasajero y sale desde la mitad del hombro, el anclaje superior del cinturón está por encima y detrás del hombro del pasajero y es necesario ajustarlo, y ajustar la posición de la silla de ruedas, a fin de lograr una posición ideal. En algunas circunstancias, el estado médico del pasajero en la silla de ruedas puede influir en el ajuste o posición del sistema de sujeción. Nuestros conductores y ayudantes toman esto en cuenta y consideran las necesidades individuales de cada pasajero.

Damos también, diferentes enfoques para la capacitación y motivación de conductores

Los conductores sobresalientes de la Fundación, son reconocidos por una conducción segura y cortés. Tenemos incluso un número de teléfono para recibir comentarios y sugerencias de pasajeros; y se reciben quejas, y también elogios. Somos consecuentes, tanto los pasajeros como los administradores de la Fundación, en elogiar a los buenos conductores. Incluso habíamos pensado en el reconocimiento de "**Conductor del Mes**", y otorgar un certificado o premio. El reconocimiento podría tomar la forma de un premio en efectivo, un certificado de premio, una foto o un artículo en un periódico local, entradas gratis para un evento Deportivo, una película o teatro.

Otro enfoque es planear una sesión de "sensibilización en discapacidad" a todo el pueblo de Castelldefels. Se puede seleccionar a personas con discapacidad para que participen, junto con los conductores de transporte, entre otros. Tal evento se podría llevar a cabo en un ambiente positivo, con un refrigerio, y hacer participe a Ayuntamiento y entidades de Castelldefels que deseen colaborar. Sería una buena oportunidad para premiar a los conductores destacados, además de intercambiar información básica acerca de las discapacidades y consejos sobre la comunicación con la ciudadanía en general. También sería una buena oportunidad para juegos de rol, con los conductores y ciudadanos de Castelldefels (incluidos el personal, los administradores de la Fundación) que interpreten el papel de los pasajeros con discapacidad, tal vez usando una silla de ruedas para la ocasión, o vendándose los ojos para entender lo que es para una persona ciega maniobrar dentro de un vehículo.

Objetivo de esta sección:

Introducir a lo que implica la recepción y la programación de las solicitudes de viaje, horarios de vehículos y asignaciones de conductores, así como responder a las emergencias. Esta sección es una introducción a los “tejes y manejes” de las operaciones de la Fundación, en el Servicio de transporte que damos a los pasajeros con discapacidad, y que programamos la mayor parte de los servicios con un día o más de antelación. Esta sección no es tan relevante para el sistema de transporte, como la que hace la programación en tiempo real a través de un centro de llamadas, evitando en gran medida la complejidad de la programación anticipada, especialmente si no hay subvención para los pasajeros con discapacidad o si no se utiliza una aplicación de teléfono inteligente para manejar automáticamente la logística del Servicio, y mucho menos sistemas donde los usuarios se contactan directamente con los conductores.

por ejemplo, utilizando una aplicación de teléfono inteligente para estar en contacto directo con un vehículo accesible de transporte **puerta a puerta**, localizado en las inmediaciones del barrio.

7.1 Recepción de solicitudes de viajes

Las solicitudes de viaje vienen de los propios usuarios, miembros de la familia, amigos o cuidadores, o del servicio social u otras instituciones que actúen a nombre del pasajero. Dependiendo de la situación, las solicitudes de viaje se reciben por teléfono, correo electrónico o visitas personales a la Fundación. Las solicitudes se reciben por teléfono en un centro de llamadas o en un contestador automático para tomar mensajes cuando no hay nadie disponible, y este teléfono es verificado al comienzo del día y varias veces durante el mismo. La información clave es proporcionada por el pasajero, o verificada cuando la información ya está a la mano para viajes repetitivos (suscripción) del mismo usuario. Esta información incluye:

Quién: Nombre, dirección y (cuando esté disponible) el número de teléfono y correo electrónico del pasajero. También la edad y el sexo, si estos datos son relevantes.

Dónde y cuándo: La fecha y la hora del viaje solicitado y cualquier extensión adicional para ese viaje (por ejemplo, para múltiples citas médicas en el mismo día), con la ubicación y la hora de cada punto de ascenso y descenso. Si el servicio que se presta se limita a zonas dentro de la ciudad, tanto la recogida y las dejadas están dentro de la misma zona.

Por qué: El objetivo del viaje, si es relevante, por ejemplo cuando los viajes son priorizados por su propósito, o cuando sólo ciertas categorías de viajes son permitidas por un sistema de subsidios (por ejemplo, sólo para los servicios de salud o rehabilitación).

Información adicional: Preguntas que nos hacemos en el Servicio de Puerta a Puerta.

- **¿Es un viaje aleatorio de “una sola vez” o un viaje repetitivo?** (como ir todos los días a la escuela, o cada semana para ver a un médico). Los viajes repetitivos siguen siendo válidos semana tras semana, hasta que se suspendan o cambien. Los viajes repetitivos son un gran compromiso y la Fundación considera cuidadosamente estas solicitudes a la luz de la programación total, para asegurarse que pueden satisfacer de forma confiable esta necesidad en particular. Los viajes repetitivos son la base para la programación completa, con los viajes aleatorios acomodados para llenar los espacios dejados después de los viajes repetitivos. A veces es conveniente tomarse unos días, antes de comprometerse a aceptar una solicitud de viajes repetitivos, prometiendo volver a llamar dentro un tiempo determinado, para la confirmación del viaje. Los viajes aleatorios son aceptados o rechazados en el acto, en algunos casos volviendo a llamar al pasajero para organizar la hora real de recogida. En otras ocasiones, los viajes aleatorios son parte de una “lista de espera,” o el usuario es alentado a volver a llamar más tarde para ver si una cancelación ha abierto un espacio para un viaje.
- **¿La tarifa la paga una institución? ¿Y cuál?**
- **¿Un pasajero con una discapacidad irá acompañado por un asistente?**
- **¿El pasajero utilizará una ayuda técnica, tal como una silla de ruedas, andador, bastón o un perro guía?** Si se utiliza una silla de ruedas, ¿permanecerá el pasajero en la silla o se transferirá a un asiento regular y la silla se plegará y guardará en el vehículo?
- **¿El pasajero tiene limitaciones específicas de movilidad?** (cognitivas, físicas, desórdenes de comportamiento, dificultad para utilizar escaleras, dificultad para caminar, etc.)

- **¿A quién se debe contactar en caso de emergencia?** (Importante en caso de pasajeros con discapacidad y adultos mayores)
- Otros temas: Por ejemplo, **¿se necesita un asiento de seguridad para un bebé?** Una práctica importante que llevamos a cabo para las reservas, es repetir y verificar la información importante del viaje al final de cada llamada. Si es necesario, quien hace las reservas recibe instrucciones detalladas de recogida (puerta lateral, puerta trasera, cuál entrada de las instalaciones, etc.), especialmente para el caso de grandes instalaciones o viajes nuevos si los conductores no están familiarizados con la ubicación. Tenemos varios tipos de formularios de solicitudes de viaje.

Flexibilidad: Los pasajeros son alentados, cuando sea posible, a ser flexibles en cuanto a sus viajes, en especial los viajes aleatorios de “una sola vez”, cuando no hay una hora de cita establecida. Esto facilita que el programador del Servicio, encuentre un espacio para el viaje solicitado, evitando tal vez las horas pico, cuando el programa ya está saturado. Al usar principios de “**gestión de la demanda**” los servicios de transporte limitan los viajes a solo ciertos días u horas en Castelldefels, a fin de prestar un servicio más eficiente y a menor coste. Como nos ha ocurrido en algunas ocasiones, cuando el pasajero no se presenta, lo cual significa no estar en el lugar acordado cuando llega el vehículo o cancelar el viaje justo en ese momento o dentro de un tiempo determinado (por ejemplo, dos horas), antes de la hora de recogida. En nuestro caso, es necesario que exista una política clara y procedimientos escritos para tratar estos casos y los pasajeros deben ser informados al respecto. Por ejemplo, en nuestra política especificamos que si un pasajero después de no presentarse 3 veces, en un período de 3 meses, se prohíbe al pasajero el uso del servicio durante 3 meses. Tenemos en cuenta una política firme a este respecto, ya que mantiene una baja tasa de incidentes y termina ayudando a que más personas puedan hacer más viajes.

Negaciones de viaje: Mantenemos un registro de los viajes negados (por ejemplo, debido a la falta de capacidad) o los viajes en lista de espera y a los que no se dio servicio. Anotamos la hora y fecha de las deliberaciones, en caso de que haya una disputa o error de comunicación, por lo que el planificador tiene copia de seguridad de los datos. Una lista de solicitudes de viaje negadas, o una lista de espera de las personas a entrar en el sistema, son una herramienta importante para promover la expansión del mismo. En nuestro Servicio tenemos una lista documentada de espera de más de 50 personas, y es una herramienta poderosa para convencer a las Instituciones a aprobar un pequeño aumento en las ayudas a este Servicio y para proveer los fondos que cubrieran esta necesidad durante un período de cinco años.

El uso de asistentes: Utilizamos asistentes (que pueden ser voluntarios o contratados por la fundación) y que acompañan a los conductores en las rutas que tienen un alto número de pasajeros con necesidades especiales, o cuando hay problemas de conducta conocidos. Estos asistentes ayudan a que el conductor se concentre en la conducción y toman el papel principal en las maniobras de ascenso y descenso de los pasajeros.

7.2 Programación de los viajes a realizar

El transporte **puerta a puerta**, con sus cambios en el servicio diario, es más difícil de programar que las rutas fijas de autobuses o líneas de trenes. Tenemos una persona que programa los servicios y proporcionan la flexibilidad necesaria para adaptarnos a la demanda cambiante. Las circunstancias difieren, pero en un sistema **puerta a puerta** pequeño, como el nuestro, la persona que programa el Servicio, mantiene un registro de todos los viajes repetitivos y aleatorios con varios métodos, tales como:

- Una gran pizarra en la pared con post-it para el horario del día siguiente y un cuaderno para los días subsecuentes,
- Un cuaderno con una página para cada día, y

- Una hoja de cálculo tipo Microsoft Excel con una hoja de trabajo para cada día, y guardando el historico en una carpeta Excel.

Haciendo este tipo de programación nos beneficiamos, teniendo en cuenta los costes de adquisición, mantenimiento, entrenamiento necesarios y pautas a seguir para el funcionamiento de dicho sistema.

Programamos primero todos los viajes de suscripción repetitivos, directamente en las rutas de vehículos y luego colocamos los viajes no relacionados con suscripciones directamente en esas rutas, entre los viajes de suscripción; construyendo así poco a poco una agenda real de cada vehículo, según llegan las solicitudes. Esta "programación sobre la marcha" ayuda a asegurarnos de que hay espacio para todos los viajes. Todo esto es simple, ya que nuestra fundación tiene pocos vehículos.

A continuación, algunos pautes que seguimos sobre la programación y maximización de viajes:

- Comenzamos con Viajes en la periferia del servicio y luego continuamos hacia el centro de la misma, o en algunos casos, lo contrario puede ser mejor. En todo caso, siempre tratamos de minimizar y evitar una ruta tortuosa, con vehículos deambulando por toda la zona. De ser posible, tratamos de ir de un punto de recogida a otro en una línea recta o un arco.
- Tratamos de agrupar a los pasajeros para un solo vehículo en un área tan pequeña como sea posible, o bien a lo largo de un itinerario (por ejemplo, a lo largo de un camino que conduce a un destino, como una escuela o lugar de trabajo). Por ejemplo, un recorrido hacia instituciones de servicios sociales requiere que los pasajeros se agrupen y que se garantice un número mínimo para cada viaje desde un área específica, con el fin de utilizar eficientemente el vehículo. Una desventaja aquí es que la eficiencia de recoger muchos pasajeros puede llevar a viajes excesivamente largos, un viaje de más de 90 minutos en un vehículo es considerado como agotador para el pasajero y no es deseable.
- Solemos programar primero los viajes de los pasajeros que necesitan los vehículos más accesibles. A continuación, se programan los viajes más largos. Luego hacemos los viajes cortos de pasajeros ambulatorios, que son más fáciles de acomodar que los viajes más largos o los que requieren que el vehículo esté adaptado para personas usuarias de sillas de ruedas.
- A medida que pasa el tiempo, aprendemos sobre la duración del embarque y desembarque de cada pasajero, con el fin de planificar mejor el tiempo necesario para aquellos que embarquen rápidamente o los que lo hacen más lentamente. Sabemos si el viaje es de **puerta a puerta** o si se queda en la calle, si la casa está muy lejos de la calle o junto a la acera, si el pasajero puede caminar o usa silla de ruedas, si requiere amplia asistencia para subir a bordo del vehículo y, por supuesto, el tiempo para abordar con seguridad mediante un elevador o rampa y luego asegurar adecuadamente tanto la silla como a la persona una vez a bordo.
- Programamos con el tiempo necesario para las congestiones del tráfico, basados en la experiencia real. Es importante no subestimar los tiempos de viaje, ya que esto hará que los pasajeros lleguen tarde y puede mermar su confianza en nuestro sistema.
- Programamos el servicio mediante una "ventana" de tiempo en el que el vehículo puede llegar. El pasajero está listo para abordar durante este periodo, por ejemplo, desde 15 minutos antes hasta 15 minutos después de la hora de recogida. (Digamos, entre las 9:45 a.m. y 10:15 a.m. para una recogida programada a las 10:00 a.m.).
- Utilizamos mapas precisos de la zona de Servicio y GPS, esperando que muestren la ubicación de los domicilios por dirección de la calle ("Calle 112, No. 42") o, en su defecto, con tanto detalle como sea posible para que puedan proporcionar información

precisa a nuestros conductores ("Calle 12, casa a la de izquierda de la estación de gas, a 1.2 km de la Avenida 2"). Ayudamos a los conductores con instrucciones si es necesario, pero aseguramos que tengan un mapa general memorizado de la zona de servicio, o que estén usando un sistema GPS para asistirles.

- La estación de Servicio, el almacenamiento del vehículo y el área de mantenimiento no se encuentran en el mismo lugar. El vehículo es llenado ya sea antes de salir a su operación diaria o al final del día. Los kilómetros conducidos sin pasajeros los llamamos "kilómetros muertos" . Tratamos de minimizar el tiempo y los kilómetros muertos, programando la primera recogida y la última dejada cerca del garaje o zona de almacenamiento del vehículo, y programando los descansos del conductor "en el terreno", en lugar de requerir que el vehículo vuelva a la cochera, a menos que sea necesario.
- Los horarios tienen en cuenta el programa de mantenimiento preventivo para cada vehículo.

7.3 Despacho del servicio

Como nuestro sistema es pequeño, de momento, el planificador y el despachador del Servicio es la misma persona. Hay diferentes categorías de tareas y en función de quien realiza estas actividades puede variar. Las tareas pueden variar según las circunstancias del Servicio en particular.

Las tareas diarias incluyen:

- Durante la tarde o por la noche, antes del servicio, el planificador prepara las listas finales, hace copias de los horarios para los conductores, verifica su disponibilidad y los asigna junto con los vehículos, y decirles que llamen si tienen un problema. Los conductores llaman al hacer cada recogida y dejada, y siempre sabemos dónde están los conductores durante todo el día (con terminales móviles de datos, etc.) Los despachadores usan la última información de recogidas y dejadas para gestionar de forma proactiva los viajes que están surgiendo dentro de las próximas horas, incluyendo las nuevas solicitudes de viaje y teniendo en cuenta los pasajeros que no se presenten, así como las cancelaciones. No sólo debe reaccionar a los Viajes retrasados, sino gestionarlos mediante la rotación de los viajes para mantenerlos a tiempo. Y evalúan retrasos o interrupciones debido al mal tiempo, congestiones de tráfico, averías de vehículos, así como las preocupaciones que surgen en el sistema de transporte. El despachador conoce la ubicación de cada vehículo. En un futuro esto lo realizaremos mejor con un dispositivo GPS en cada unidad, que muestre la ubicación del vehículo en una pantalla en la oficina central, de momento el contacto directo con el conductor a través de teléfono móvil es adecuado en nuestro sistema.

- Al final del día de servicio, nos aseguramos que el conductor realiza una inspección del vehículo post-viaje, recoge los formularios de inspección de pre y post viaje, recoge las llaves del vehículo y el teléfono móvil, verificamos que el conductor ha despejado el vehículo de objetos olvidados, que el vehículo se limpia y que la llave la ha dejado en el puesto de control. Nosotros como profesionales del servicio **puerta a puerta** estamos alertas a las nuevas tecnologías que permitirán cambios positivos en la estructura de los sistemas de transporte durante los próximos años.

7.4 Preparación para emergencias

Gerentes y todo el personal reflexionamos sobre cómo prepararnos para emergencias repentinas, incluidas aquellas para las que existe algún tipo de aviso (por ejemplo, inundaciones por lluvia) y aquellas para las que puede haber poca o ninguna advertencia (por ejemplo, fuerte viento huracanados).

Las emergencias también varían si el alcance es relativamente pequeño (un accidente de un solo vehículo o un incidente que implica a una sola persona) o si el alcance es muy grande (por

ejemplo, una gran inundación o deslizamiento de tierra). En todas estas emergencias, el vehículo puede convertirse en un elemento fundamental en la evacuación de la población en una zona de riesgo, o para la evacuación o asistencia a personas mayores y personas con discapacidad que pueden enfrentar problemas si no pueden conseguir los medicamentos necesarios, si requieren oxígeno, o si se necesita personal con conocimientos específicos para ayudar a quitarlas del peligro. El preparativo de emergencia para el sistema de transporte incluye una estrecha comunicación con instituciones de salud, la policía, los bomberos y otras organizaciones de transporte, así como con otros tipos de servicios. Los gerentes tenemos información de contacto actualizada de dichas instituciones y coordinamos planes de Emergencia en conjunto para hacer frente a situaciones de emergencia. También mantenemos al día las listas de aquellas personas con discapacidad que requieran asistencia especial, junto con planes de coordinación para evacuarlas de ser necesario. En una ciudad como Castelldefels, con un servicio de emergencia bien desarrollado, nuestro servicio **puerta a puerta** se suma a los diferentes tipos de ejercicios de simulacros ante emergencias. O, en caso necesario, tomamos la iniciativa en promover la respuesta coordinada. El Programa de Investigación Cooperativo del Transporte, de la Generalitat ha publicado un manual sobre la preparación para emergencias para sistemas de transporte **puerta a puerta**.

Historia: Este Proyecto abarca dos sistemas de transporte **puerta a puerta** que complementan el transporte de ruta fija:

- 1) Atiende, un sistema dentro de la Ciudad de Castelldefels, se inició en 2006 y ha servido como modelo para otras ciudades.
- 2) También ha sido inspirado en parte por otras Comunidades y sirve la zona Castelldefels y alrededores.

Tarifas: Colaboramos con el Ayuntamiento y delegaciones gubernamentales, y no se cobra, su Servicio, es gratuito para el usuario.

Criterios de admisión y proceso de registro: La fundación ofrece servicios para personas con discapacidad física con limitaciones motrices severas, que están certificadas por un médico y que no pueden usar el autobús de ruta fija o los servicios de trenes. Hay un centro de registro para los servicios de la fundación, abiertos los días laborables de 8 a.m. a 4 p.m. sirve tanto a niños y jóvenes de familias de bajos ingresos, con síndrome de Down y autismo o que utilizan sillas de ruedas. Los servicios se proporcionan principalmente a personas con movilidad reducida registrados en Castelldefels. Damos servicios a centros de asistencia primaria, hospitales, escuelas para propósitos de salud y actividades culturales.

Parámetros del servicio de la Fundación Maikel: opera siete días a la semana, de 7 a.m. a 8 p.m., principalmente para el cuidado de la salud, rehabilitación y viajes escolares, además de viajes en grupo los fines de semana principalmente con fines culturales y recreativos. Los viajes en grupo de fin de semana se programan al menos con una semana de antelación, por nuestra Fundación, que atiende a personas con movilidad reducida. Los conductores de la Fundación Maikel, reciben capacitación especial y luego conducen durante tres semanas bajo la supervisión directa de un conductor veterano, antes de conducir "por su cuenta". Los conductores toman un curso de capacitación especial, titulado "transporte para ciudadanos con discapacidad o movilidad reducida". Los vehículos pasan una inspección detallada de cada seis meses. Los destinos principales entre semana son Centros médicos y de rehabilitación.

Fuentes de financiación: El presupuesto de fundación Maikel proviene de diversas fuentes. Los servicios de fundación Maikel son contratados por particulares, hoteles, empresas privadas, y prestan servicios de ruta fija. Queremos conseguir fondos del Depto. de Educación especial del Estado.

Estructura organizacional: El Personal de fundacion Maikel es operativo por la ciudad de Castelldefels y administrado por nosotros mismos mismos

Este proyecto fue preparado por fundacion Maikel integramente, basado en los informes proporcionados principalmente por agencias gubernamentales, Ayuntamiento, ONCE, y una empresa de investigacion, control e informes analistas, e informes reunidos en 2018 de los sitios web de todo el territorio.

Sección 8: PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Objetivo de esta sección: Tratar la manera de proporcionar información a los ciudadanos en general, mejorar el servicio al aprendiendo de los usuarios y mejorar la reputación del servicio ante el público en general.

8.1 Introducción. Los propósitos de Fundacion Maikel, en el transporte **puerta a puerta** al divulgar la información son para:

- 1) Atender a los pasajeros actuales informandoles acerca de sus servicios,
- 2) Ampliar a otros pasajeros elegibles por las instituciones al sistema,
- 3) Informar a quienes toman decisiones a nivel local y el público en general sobre los beneficios del sistema para la comunidad.

La información y difusión de este proyecto, se centra en varios tipos de datos clave:

- El conocimiento de este sistema se incrementa promoviéndolo con una imagen integral que cuenta con el logo de la organización y su nombre, en conjunto con los colores en los vehículos y los uniformes o insignias para los conductores, y voluntarios, todo lo cual evoca evoca una imagen positiva y contribuye a mejorar la reputación del sistema.

- **Información sobre la forma en que funciona el sistema:** Damos información sobre cómo los pasajeros pueden certificarse para utilizar el sistema, los diferentes tipos de vehículos que se utilizan, qué opciones de accesibilidad se proporcionan en dichos vehículos, cómo comunicarse con sistema, cómo reservar un viaje y abordar un vehículo. También proporcionamos información sobre los horarios y las rutas si el sistema incluye "rutas de servicio" o rutas que permiten a los vehículos desviarse una corta distancia para recoger a los pasajeros que viven cerca de las rutas de servicio.

- Aprovechamos las oportunidades de retroalimentación a través de los elogios y quejas de los pasajeros y del público en general, así como de los propios empleados del sistema, incluyendo el comentar y hacer sugerencias sobre el diseño del servicio, los vehículos, los conductores y los incidentes que puedan haber ocurrido. La promoción del transporte **puerta a puerta** abarca una amplia gama de técnicas, incluyendo la recomendación del boca a boca, material impreso (folletos, anuncios, correspondencia), radio y televisión. Estos medios están complementados por información en tiempo real a través de las redes sociales y el intercambio de datos vía la tecnología de comunicación personal. Esta información esta disponible en formatos alternativos para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a ellos. Estos formatos incluyen macrotipos, la señalización en alto contraste (por ejemplo, negro sobre blanco o negro en amarillo son muy utilizados), el Braille, las letras en relieve (por ejemplo, para el número de vehículo dentro del mismo), y mensajes de texto en dispositivos móviles. Se hacen ajustes razonables para las personas que no saben leer ni escribir, ni el idioma local mediante el uso de símbolos, colores y asistencia en traducción. Tanto las técnicas tradicionales como las que son en tiempo real se utiliza para sensibilizar, proveer información del servicio y promover la retroalimentación

de los usuarios. La utilización de estos medios depende del modelo de servicio, el tamaño y los objetivos de su sistema.

8.2 Las redes sociales y el intercambio de datos. Las redes sociales y el acceso a la información en tiempo real están cambiando, mejorando, y creciendo cada vez más accesibles a menor coste. Es cada vez más rentable aprovechar las nuevas tecnologías. Nuestra organización de transporte **puerta a puerta** opta por tener sitios web. Tenemos diferentes enfoques para las páginas web accesibles, acordes a las normas de accesibilidad vigentes. Dependiendo de las circunstancias, es posible que podamos llegar a los usuarios de transporte actuales y a los potenciales, mediante información y publicidad en los sitios web y a través de correos electrónicos, Facebook, Twitter, Google, y aplicaciones (“apps”) que están disponibles a muy poco o ningún coste. Los vehículos están equipados con GPS y terminales móviles de datos con el fin de mantener informados a los despachadores de la ubicación de los vehículos y para transmitir información acerca de recogidas, dejadas, etc., entre el conductor y el despachador. Cada vez es más frecuente que tabletas y teléfonos equipados con GPS puedan ser rastreados y que la información de dos vías se pueda transmitir fácilmente a un coste que tiende a disminuir a medida que pasa el tiempo. En algunas situaciones, los teléfonos inteligentes y las aplicaciones también las utilizamos para:

- 1) localizar vehículos y hablar directamente con el conductor para organizar un viaje,
- 2) Los pasajeros son alentados a enviar retroalimentación positiva o negativa sobre el servicio a través de medios de comunicación electrónicos.

8.3 Los comités consultivos. Disponemos de un comité consultivo ya que es un elemento importante para el sistema de transporte **puerta a puerta** y se convierte en un componente crítico, que tiene una mayor necesidad de retroalimentación de sus pasajeros. Los comités consultivos incluyen y están compuestos totalmente de personas con movilidad reducida y adultos mayores que son clientes del sistema. Se presta atención a la inclusión de las personas con diferentes discapacidades (por ejemplo, los usuarios de sillas de ruedas, personas ciegas y personas con discapacidades ocultas tales como la artritis o una enfermedad del corazón). El comité asesor incluye a representantes de diferentes departamentos municipales. El sistema de transporte también da servicio a los turistas y visitantes. Los consejeros nos proporcionan comentarios útiles sobre la accesibilidad del sistema, su seguridad y fiabilidad. El comité también incluye a representantes de organizaciones públicas y locales, promueven su accesibilidad de forma integral, a fin de que este sistema pueda dar servicio con bajo coste a un número creciente de personas con discapacidad. Estos grupos de consulta funcionan de forma transparente, especialmente para nuestro sistema de transporte **puerta a puerta** a cargo de la ciudad u otras entidades gubernamentales. La opinión de cada persona es valorada, lo que implica que hay un reglamento, de forma que una sola persona no domina el comité, excluyendo los puntos de vista de los demás. Los miembros se toman en serio sus responsabilidades y, preferiblemente, deben tener por escrito las expectativas en cuanto al servicio.

Sección 9: El TRANSPORTE EN NUESTRA FUNDACION

Objetivo de esta sección: Algunas de las oportunidades que nuestra Fundación considera al poner en marcha o ampliar los servicios de transporte **puerta a puerta** para los clientes y otros miembros de la comunidad.

Introducción: Esta sección trata sobre ideas que pueden ser de especial interés para las ONGS que transportan a personas mayores y personas con discapacidad, centrándose en las áreas urbanas. Hay decenas de miles de organizaciones no gubernamentales (ONG) alrededor del mundo. Si bien sirven muchos propósitos, el enfoque principal de un gran número de ONGs es satisfacer las necesidades de **educación, salud o empleo de adultos mayores y personas con discapacidad**. Estas organizaciones no gubernamentales a menudo tienen que adquirir, operar y mantener flotillas de vehículos de distintos tamaños para transportar estudiantes,

pacientes, empleados u otras personas que no pueden acceder a los servicios municipales de autobuses o transporte ferroviario. Estas flotillas de vehículos pueden ser costosas de operar y ser un desafío para las organizaciones no gubernamentales, cuyas competencias a veces no abarcan los requisitos técnicos de los servicios de transporte **puerta a puerta** que operan. Después de los salarios del personal, el transporte es a menudo el mayor gasto de dichos organismos. En conjunto, las organizaciones no gubernamentales en una determinada ciudad o pueblo pueden operar con un gran número de vehículos pequeños. La presencia de posibles economías de escala abre las puertas a la consideración de algunas de las sugerencias que ofrecemos a continuación. Cada propuesta tiene ventajas y desventajas. No estamos dando soluciones, sino simplemente compartiendo ideas para se pueden considerar.

1) Las ONGs pueden cooperar entre sí para adquirir, utilizar o dar mantenimiento a los vehículos a un costo menor. La colaboración no es la panacea, pero a veces puede resultar en ventajas y ahorros reales. Dependiendo de las circunstancias, las ONG podrían considerar trabajar juntos con el fin de:

- Obtener un garaje o área para el almacenamiento seguro de sus vehículos cuando no estén en uso.
- Negociar la venta por volumen de combustible, con el mayor poder adquisitivo que viene de negociar en nombre de un grupo más amplio de organizaciones.
- Negociar el mantenimiento a menor costo de sus vehículos con una fuente comercial o, eventualmente, construir una base de mantenimiento para atender sus necesidades, aunque esto requeriría tener una larga historia de coordinación conjunta para apoyar un proyecto tan importante.
- Contratar la capacitación de sus conductores y demás personal por un proveedor profesional de capacitación, tal como se señaló en la Sección 6.
- Trabajar juntos para arrendar vehículos a costos relativamente bajos, lo que puede ser menos costoso que poseer muchas flotillas pequeñas de vehículos.

2) La coordinación entre las ONGs y otros organismos nos puede permitir a todos atender a más pasajeros con más propósitos de viaje. A menudo, los vehículos de las ONGs son propiedad de un solo organismo, que se utiliza para fines específicos, y opera durante horas establecidas (por ejemplo, llevando a los estudiantes a la escuela todas las mañanas y devolviéndolos a sus hogares en la tarde). Es posible que sus vehículos puedan estar disponibles para otros usos gran parte del día. En algunos casos, las ONGs podrían ser capaces de dar servicio a otras categorías de pasajeros, especialmente durante los períodos de baja demanda. Por ejemplo, se podrían obtener ingresos adicionales al brindar un servicio de medio día durante las horas de baja demanda que dé prioridad a los pasajeros con discapacidad o adultos mayores; o, de hecho, dar servicio a cualquier pasajero que desea utilizar el servicio en ese momento. El problema aquí es una confusión de obstáculos burocráticos, especialmente si las flotillas de las ONGs o las municipales, subvencionadas por fondos de los donantes o de la ciudad, son vistos como competencia para los proveedores de transporte privado, incluidos los proveedores informales. Sin embargo, esto no siempre es el caso y se podrían considerar estos servicios adicionales. La ciudad podría fomentar la coordinación mediante el establecimiento de "una entidad de transporte **puerta a puerta** accesible", que podría ser a través de nuestra Fundación que ayude a dar respuesta a la demanda de este transporte por los pasajeros con discapacidad. La entidad coordinadora puede ayudar a la Fundación a ampliar su servicio de transporte accesible existente, proporcionando el servicio para otras organizaciones sin vehículos. Las ONGs sin experiencia en la prestación del servicio de transporte podrían funcionar a través de nuestra Fundación, para identificar servicios para sus propios clientes. La incorporación de las flotillas de vehículos de nuestra fundación en el futuro, podría beneficiar a todas las partes, con nuestra entidad proveyendo el servicio y gestión, podrían dar la seguridad de que sus clientes están en buenas manos.

3) La fundación podríamos considerar la contratación de este transporte para dar servicio a los ciudadanos. Esto podría requerir asistencia técnica para ayudar a los que comenzamos, con el servicio, con asesoramiento para cumplir con las normas de seguridad y otras normas aplicables, y supondrá que usaremos conductores bien entrenados, así como vehículos accesibles y seguros para los clientes con discapacidad. Con una flotilla de vehículos, en el futuro, y conductores especialmente capacitados, podríamos ser capaces de responder eficazmente a las necesidades de la mayoría de los estudiantes, pacientes o empleados de Castelldefels, para llegar a una escuela, centro de salud o centro de trabajo a un coste menor, en lugar de que la escuela, la clínica o el empleador operaran sus propios vehículos.

4) En un futuro nuestra Fundación podría vender sus servicios a escuelas, hospitales y otras organizaciones que puedan tener los recursos para pagar por los mismos. Muchas ciudades y pueblos tienen una variedad de escuelas, universidades, hospitales, clínicas y otras instituciones que dan servicio a personas con discapacidades o personas adultas mayores, pero que no tienen vehículos para transportarlos a sus servicios. Se les podría ofrecer que compren el servicio. Por ejemplo, si nuestra Fundación cuenta con vehículos para llevar a clientes con discapacidad a la escuela, con las horas pico entre las 8.00-9.00 a.m. y 16.00-17.00h, tal vez un centro de diálisis renal en la misma ciudad podría comprar los servicios para llevar a sus clientes a su centro entre las 9.00h y las 16.00h. No tenemos que ofrecer primero el servicio de forma gratuita y luego intentar cobrarlo más tarde. Puede que sea demasiado tarde, ya que se pueden haber generado expectativas de que el servicio será gratis para siempre. Por ejemplo, al acudir primero a un centro de salud, antes de ofrecer servicios, tendremos una mejor posición de negociación.

5) El sector público debe considerar un espectro de métodos de "gestión de la movilidad", para ayudar al sector a aumentar los servicios para los pasajeros con discapacidad y adultos mayores. Los gobiernos pueden descuidar el ayudar a las Fundaciones, como la nuestra, porque no quieren asumir el costo de subsidiar directamente la prestación por dichas agencias del transporte **puerta a puerta** accesible. Pero hay enfoques que son mucho menos costosos y pueden aprovechar los recursos que ya están a la mano. Algunos de estos enfoques se indicaron arriba en el primer punto, sobre la coordinación entre las organizaciones no gubernamentales, pero los gobiernos de las ciudades o de otros niveles pueden ir más allá y promover la coordinación haciendo que sea más rentable para la Fundación trabajar juntos.

La ciudad podría ayudar con:

- 1) programas de capacitación gratuita o de bajo costo para los conductores de la Fundación,
- 2) una cobertura de seguro a un coste menor, al permitir que un grupo de organizaciones negocien dicha cobertura, después de cumplir los requisitos de capacitación de los conductores,
- 3) la provisión de instalaciones de mantenimiento a menor coste (o ayudar a un consorcio de organizaciones que contraten el mantenimiento a un coste más bajo),
- 4) el suministro de combustible a menor costo, permitiendo la compra a granel, posiblemente en un depósito central. Los gobiernos también podrían ayudar a la Fundación a sufragar el coste de los vehículos. Esta sería una alternativa a la compra o arrendamiento de vehículos. Pero tengamos en cuenta que puede haber consecuencias negativas si hay demasiadas "condiciones" para obtener asistencia municipal. Es una cuestión de equilibrio.

Tenemos que ser capaces de financiar gastos corrientes de operación, al tiempo que cumplir un papel importante en la provisión de servicios accesibles de transporte, si podemos recibir ayuda con los gastos no recurrentes de la compra de vehículos, personal e infraestructura. Un ejemplo a gran escala de este enfoque es algunos Programas del gobierno, que proporciona vehículos a las organizaciones públicas y sociales para ayudarles a proveer servicios de transporte a personas con discapacidad y adultos mayores.

5) Asignaciones de entidades y corporaciones podrían ayudar en la expansión de los servicios de transporte de la fundación. Corporaciones a menudo han donado vehículos a organizaciones no gubernamentales, para que den servicio a sus bases de clientes. Cada vez más, los organismos de financiación son conscientes de la necesidad de ciudades sustentables con un componente de transporte **puerta a puerta** eficiente que proporcione acceso universal a todos. Además de la "creación de capacidad" para ayudar a la fundación a administrar sus flotillas de vehículos, las corporaciones necesitan considerar cómo enfocar también sus donaciones para promover la gestión de la demanda para ampliar los servicios accesibles que proporcionan la Fundación y otros proveedores de transporte.

6) El uso de voluntarios, bajo ciertas condiciones, también puede ayudar a aumentar los servicios existentes. El uso de voluntarios en los servicios de transporte **puerta a puerta** varía enormemente, dependiendo de muchos factores diferentes. En algunos, y sólo en caso de corresponder, asistentes para conductores u otro personal voluntario podría incrementar la cantidad y calidad de los servicios. Por ejemplo, los voluntarios pueden prestar servicios como acompañantes de los vehículos cuyos conductores son empleados pagados. La adquisición, retención y terminación de los voluntarios debe ser manejada de manera profesional.

Sección 10: TRANSPORTE EN CASTELLDEFELS PUERTA A PUERTA

Objetivo de esta sección: Presentar ideas sobre el diseño de la infraestructura peatonal en distintas zonas, comentarios sobre las características de accesibilidad de vehículos en dichas zonas, y posibles modelos de servicios que podrían mitigar los problemas de transporte accesible, mediante la gestión más eficiente de la demanda de viajes.

Introducción. En algunos barrios, las cuestiones relacionadas con la discapacidad tienden a fundirse con problemas de pobreza y la accesibilidad en general. Además, la distinción entre transporte **puerta a puerta** y otros modos de transporte público puede desaparecer bajo ciertas circunstancias.

Diseño de aceras peatonales e instalaciones. La capacidad de toda persona de tener acceso a aceras peatonales y cruces es particularmente crítica en algunas zonas.

Los diferentes actores de una comunidad o región podrían establecer un grupo de trabajo para evaluar la necesidad de aceras y su mantenimiento a largo plazo, haciendo mejoras modestas pero constante cada año. En algunos casos, puede ser necesario que los ciudadanos ofrezcan su mano de obra o den los fondos para hacer más accesibles las vías peatonales, o que trabajen con los proveedores locales de transporte para fomentar el transporte inclusivo que sirva a una gama tan amplia de personas como sea posible.

Incluso en estas circunstancias difíciles, existe la necesidad de establecer metas y proceder paso a paso para planificar e implementar acciones que permitan alcanzar esos objetivos:

1) Debe prestarse especial atención para asegurar la separación de los caminos peatonales de los vehiculares, con el fin de disminuir el peligro de accidentes para los peatones. Las personas con discapacidad y las personas mayores presentan un mayor riesgo.

2) Idealmente, las aceras que necesitan las personas con discapacidad debe ser de al menos 1-2 metros de ancho y tan planas y bien pavimentadas como sea posible, con algún tipo de soporte (pasamanos de alambre o cuerda, por ejemplo), donde la pendiente exceda de 1:12. El drenaje adecuado es un punto crítico.

3) Estaciones de autobuses (por ejemplo, en zonas atendidos por un servicio de autobús diario o semanal) se beneficiarían de refugios para todo clima que protejan a los pasajeros en espera. Por ejemplo, algunos lugares ofrecen facilidades para personas con discapacidad en algunas de sus estaciones de autobuses.

Diseño del vehículo: El diseño del vehículo es una gran preocupación para todos los modos de transporte. Mientras que muchas ciudades están incluyendo características de accesibilidad a medida que mejoren sus flotas de autobuses nuevos, los vehículos usados entran en un mercado de segunda mano donde se envían a otras ciudades. Sin embargo, incluso en ausencia de accesos para los pasajeros que deben permanecer en silla de ruedas durante el viaje, se pueden hacer varias mejoras de bajo coste en los vehículos existentes, para dar un mejor servicio a personas con otras discapacidades. En tales circunstancias, los usuarios de sillas de ruedas tienen que depender de otras personas que les ayuden a abordar y guardar su silla de ruedas:

1). los pisos bajos son especialmente útiles. Cambios menores de diseño pueden ayudar a que estos modos de transporte mejoren su servicio a los pasajeros con discapacidad. Estos y otros vehículos tendrán más valor para su uso en transporte **puerta a puerta** si los pasajeros tienen teléfonos móviles y existen centros de llamadas. Los pasajeros pueden llamar con anticipación para el servicio, tal vez podrían hacer las llamadas para reservar los viajes.

2) Mejores pasamanos, ubicados en cada lado a los escalones de acceso al vehículo, ayudarán a los pasajeros con movilidad reducida (y también a todos los demás) a entrar en el vehículo.

3) Pasamanos en ambos lados de las escaleras interiores del vehículo permiten a los pasajeros con movilidad reducida utilizar la fuerza de la parte superior del cuerpo, incluso si esta fuerza es solamente de un lado del cuerpo. (si hay pasamanos en un solo lado, no sirven a todos los pasajeros.)

4) El contraste de color en pasamanos y otras superficies clave dentro de un vehículo ayudará a las personas con baja visión (y todos los demás) para encontrar asientos o sujetarse mientras el vehículo está en movimiento. Letreros de destino con letras grandes también ayudará a estos pasajeros, especialmente si hay buen contraste de color (texto negro sobre un fondo blanco o amarillo es a menudo lo mejor).

5) Cuando no hay capacitación disponible para los conductores de vehículos, las tarjetas de bolsillo y otras ayudas presentadas podrían ser de utilidad.

Modelos rentables de servicio para el transporte puerta a puerta

Desviación de ruta: Un enfoque para proporcionar transporte **puerta a puerta** en áreas de baja densidad es tener vehículos que operan en una ruta establecida, con paradas programadas, pero a los que se les permite salirse de la ruta hasta una distancia establecida (por ejemplo, 1 km) con el fin de recoger a los pasajeros que hayan solicitado un viaje. Este enfoque puede ser modificado adicionalmente, de manera que los vehículos se desvíen de la ruta regular, pero sólo para recoger pasajeros que han solicitado un viaje desde paradas preestablecidos fuera de la ruta. Esto claramente requiere la interacción con la comunidad atendida, a fin de planificar dónde ubicar las paradas. Otras variaciones en el concepto de "desviación de ruta" permitiría a los vehículos desviarse a lo largo de ciertos segmentos de la ruta o en horas determinadas (por ejemplo, en las horas de baja demanda).

Gestión de la demanda: Hay también métodos de reducir el costo por viaje "agrupándolos", mediante la concentración de la demanda de viajes para determinados momentos y lugares. Esto permite a los posibles pasajeros solicitar los viajes, o estar en las paradas a lo largo de las rutas en los momentos indicados. El servicio podría estar disponible sólo unas veces durante el día, o tal vez uno o dos días a la semana o incluso al mes; pero por lo menos permitiría que los pasajeros pudieran hacer planes con tiempo (por ejemplo, para programar citas médicas). Cuando el servicio puerta a puerta es muy limitado, se deduce que el servicio puede servir múltiples necesidades de muchos pasajeros, entre ellos las personas adultas mayores y las personas con discapacidad.

Modelo de sol·licitud de transporte Puerta a Puerta especial para personas con movilidad reducida de Barcelona:

Una vegada emplenat i guardat el document es podrà obrir amb el navegador. Heureu de continuar en funció de les instruccions de béns.

Ajuntament de Barcelona
 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
 Departament d'Assistència al Públic
 C. Salsada, 244, 10
 08020 Barcelona
 T. 934 122 276 / 2405 - 932 31 4 011

SOL·LICITUD DE TARGETA DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL

Cognoms: _____ Nom: _____
 Adreça: _____
 Codi Postal: _____ Població: _____
 Data de naixement: _____ DNI: _____

Núm. Targeta*: _____

Telèfons que voleu fer servir per contactar:
 Tel. 1: _____ Tel. 2: _____ Altres: _____

Correu electrònic: _____

Feu servir alguna de les ajudes tècniques següents?
 Bastó / Una cresta Sillotat
 Dues croses Caminador

En cas que sigui usuària/usuari de cadira de rodes, quin tipus de cadira feu servir?
 Manual Manual de grans dimensions
 Elèctrica Elèctrica de grans dimensions
 Llétera

Podem fer servir un taxi que no estigui adaptat?
 Sí No

Documentació necessària per a l'aprovació de la sol·licitud:
 1. Certificat de reconeixement de la condició legal de disminuït dels CAD de l'ICASS (Institut Català d'Assistència i Serveis Socials) en serati que **SÍ** se supera el **Barro de Mobilitat Reduïda**.
 2. Fotocòpia del DNI del titular.

Signat** _____ Barcelona, _____ d' _____ de _____

* El servei per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. ** He signat l'acta legal i l'original.

AVIS LEGAL:
 De conformitat amb el que preveu la Llei Orgànica 1/1982, de 22 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), i començant per les dades personals i tractament en un fitxer automatitzat del qual és titular l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, de l'Ajuntament de Barcelona i que seran utilitzats amb les finalitats pròpies d'aquest Institut, s'informa que les dades de les persones que s'apliquen a aquest formulari i que per serati són dades personals, seran recollides i aplicades en els termes establerts a la legislació vigent sobre protecció de dades, atorgada de per part de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, C. Salsada, 244, 10, 08020 Barcelona.

Quitar

Colaboradores:

han colaborado en el diseño de este proyecto:

Julian Gonzalez Huerta ... (Presidente de Fundacion Jose Miguel Catalan)

Carmen Gomez Cuenca ... (Coordinadora Fundacion Jose Miguel catalan)

Andres cano Bermejo... (Coordinador Fundacion Jose Miguel Catalan)

Gracias