



# Accesibles para ti



**EMT**



**¡MADRID!**



La Empresa Municipal de Transportes de Madrid apuesta por una accesibilidad universal con el fin de facilitar el uso de nuestro sistema de transporte a cualquier persona de forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

La EMT tiene un compromiso de responsabilidad con la sociedad, fruto del cual hemos puesto en marcha acciones en las que se han introducido los conceptos de *Accesibilidad Universal* y *Diseño para Todos*, con el fin de ofrecer un servicio acorde a la diversidad de capacidades de las personas, que mejore la calidad de vida de las mismas y facilite el uso del autobús como medio de transporte en Madrid.



## PISO BAJO Y SISTEMA DE INCLINACIÓN

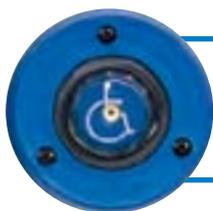


El 100% de los autobuses de la EMT son de piso bajo y disponen de sistema de inclinación para facilitar el acceso de todas las personas.

# RAMPA



El 100% de los vehículos disponen de rampa de acceso para usuarios en silla de ruedas.



Existe un pulsador exterior fácil de accionar para solicitar que se despliegue la rampa de acceso.



# PLATAFORMA CENTRAL AMPLIADA



Los nuevos vehículos disponen de plataforma central ampliada con el fin de compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas. Con ello damos respuesta a la necesidad de disponer de un espacio más amplio, ya que hasta hoy el espacio era insuficiente para ambos.

Las personas en silla de ruedas y/o con cochecito de niño deberán situarse en la plataforma central habilitada a tal efecto, en sentido contrario a la marcha del autobús y con los frenos accionados.



En esta plataforma central están situados los siguientes elementos:



*Asideros*



*Pulsador de “parada solicitada con extensión de rampa”, que activa aviso sonoro y óptico de los letreros luminosos*



*Respaldo para apoyar la silla de ruedas y barra vertical para evitar vuelcos*



*Adhesivos o pictogramas de información*



# ASIENTOS PMR



Existe una zona específica con asientos reservados para Personas con Movilidad Reducida (PMR), que se identifica fácilmente por los siguientes elementos:



*El autobús dispone de una trama completa de barras y asideros. La barra en la zona de PMR tiene relieve y contrasta en color con las del resto del vehículo*



*Asientos reservados de un color diferente al resto*



*Pictogramas de PMR*



*Reposabrazos abatibles*



*Botón de aviso de parada de uso fácil, que está también en braille*



*Asientos de ancho especial*





## SILLA FIJA PORTABEBÉS



Otro elemento introducido en los nuevos autobuses es la silla del grupo 1 (9 a 18 kg), para niños de hasta tres años, colocada en sentido contrario a la marcha del autobús. Dicha silla es de material higiénico y dispone de cinturón de seguridad.

Junto a esta silla fija, el autobús posee un espacio para la colocación del cochecito plegado, garantizando la comodidad del adulto que lo lleve, así como la seguridad del niño y del resto de viajeros, ya que se evita que el cochecito se desplace.

## ACCESO CON PERROS GUÍA



Los acompañantes de los invidentes acceden de forma gratuita al autobús. También podrán subir los perros guía, que se situarán bajo los asientos PMR.

## ESPACIO PARA CARRO DE LA COMPRA



Los nuevos autobuses disponen de un espacio habilitado para llevar hasta dos carros de la compra, o maletas tipo trolley, debidamente sujetos mediante un cinturón.



Este espacio está delimitado por una pequeña banda en el pavimento que evita desplazamientos del carro.



# ACCESO CON BICICLETA



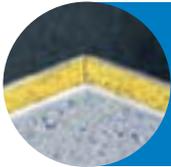
Se permite acceder a los autobuses con una bicicleta plegada del tamaño equivalente a un equipaje de mano, pero siempre en función de la ocupación del vehículo. La bicicleta debe situarse en la plataforma central, si bien tiene prioridad el usuario en silla de ruedas y/o con cochecito de niño.

También se pueden transportar bicicletas en los autobuses provistos de soporte específico para ello en la parte posterior externa del autobús.





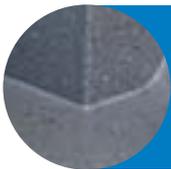
*Barras para facilitar el ascenso y descenso del vehículo*



*Bandas con contraste de color en bordes del pavimento y en el recorrido de la puerta de salida, para garantizar la seguridad*



*Todos los pulsadores de aviso de parada en braille*



*El piso de nuestros vehículos es de material antideslizante, tanto en seco como en mojado, y no produce reflejos*



*Iluminación en entrada y salida del vehículo*



*Trama completa de barras y asideros con contraste de color, al igual que en los botones de llamada, con el fin de que sean fácilmente identificables*



## OTROS ELEMENTOS



La comunicación y la información son elementos esenciales en nuestra sociedad. En ocasiones, la falta de las mismas supone una importante barrera en la vida diaria de las personas. A través de las nuevas tecnologías, la EMT está impulsando la “comunicación para todos”, con el fin de minimizar dicha barrera y de facilitar el acceso a la información a todos nuestros clientes.



## SERVICIO SMS CON RECONOCIMIENTO DE VOZ

Se pueden consultar los tiempos de espera en parada enviando un SMS al número 7998, introduciendo mediante marcación en el teléfono móvil el número de línea y la parada correspondiente.

Este sistema también está disponible a través de reconocimiento de voz en el número de teléfono 91 209 38 22.



**Nuevo SMS al 217217:**  
espera (espacio)  
número de parada

# SISTEMA EMBARCADO DE INFORMACIÓN ACÚSTICA (SIENA)



## INTERIOR

Todos nuestros autobuses disponen de un sistema de información al viajero mediante mensajes escritos y orales (sistema SIENA), que informa sobre la próxima parada, destino, hora, líneas coincidentes y posibles desvíos de la línea.

## AVISADOR ACÚSTICO Y LUMINOSO EXTERIOR

Colocación de un altavoz en la parte derecha, junto a la puerta de acceso al autobús, que indica mediante voz el número de línea del autobús y el sentido de la misma, además de facilitar la localización de la puerta.

# OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN AL CLIENTE

Proporcionan en tiempo real información sobre nuestro servicio a través de distintas aplicaciones:



**JAVA:** Se obtiene el tiempo de espera del autobús, introduciendo línea y parada, a través de cualquier tipo de teléfono con acceso a Internet.

**WAP:** Información en el móvil del camino e itinerario óptimo para ir de un punto a otro, recorrido de las líneas y tiempo de espera.

**iPhone:** Toda la información de la oferta de la EMT en función de la localización geográfica del usuario.

Para más información, acceder a nuestra página web.

# PÁGINA WEB



Disponemos de una web corporativa que cumple el nivel de conformidad doble A, ajustándonos así a las Directrices de Accesibilidad, para beneficio de todos los clientes. En nuestra página web se facilita información de itinerarios y rutas óptimas, estimación de tiempos de espera en parada e incidencias.

[www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)

# PANELES DE MENSAJERÍA VARIABLE (PMV)

Están situados en paradas y ofrecen información diversa sobre el servicio de la EMT, como el próximo autobús que llegará a la parada y el tiempo de espera, destino de la línea y tiempo estimado de llegada al mismo, mensajes institucionales e información de incidencias, como desvíos o cortes de línea.

Esta información se proporciona también mediante voz a través de un pulsador y del sistema Bluetooth. Los PMV se instalarán en las principales paradas de la red.



# SERVICIO DE ATENCIÓN MÓVIL AL CLIENTE (SAM)

La EMT dispone de personal que presta atención al cliente en calle para resolver sus dudas, proporcionar información ante cualquier circunstancia que le surja en su viaje y ayudarle a realizar éste en las mejores condiciones posibles, además de ayudar en incidencias que se puedan producir, como desvíos y/o modificaciones de itinerarios de líneas.



El personal del SAM también proporciona información adaptada del servicio de transporte de la EMT en colegios, centros de día de mayores y centros de colectivos de personas con discapacidad, además de realizar visitas guiadas dentro de las instalaciones de la empresa.

Nuestro objetivo es aumentar la presencia y funciones del SAM prestando un mayor servicio de atención e información, así como la creación de puntos fijos de información continua.

# OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La EMT dispone de una Oficina de Atención al Cliente (OAC) a la que se puede acceder, para cualquier duda o consulta sobre nuestros servicios, a través de las siguientes vías:

Teléfono **902 50 78 50** en horario de lunes a viernes de 7 a 21 horas, y sábados y festivos de 7 a 14 horas.

La página web: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)

Y el correo electrónico:  
[atencionalcliente@emtmadrid.es](mailto:atencionalcliente@emtmadrid.es)

También es posible solicitar hojas de reclamaciones y sugerencias en nuestros autobuses y depositarlas sin franqueo en un buzón de correos.

Una de las prioridades de la Empresa Municipal de Transportes es la promoción de la accesibilidad universal, por lo que continuaremos trabajando en beneficio de todos nuestros clientes con el fin de atender sus necesidades.





















*Versión en braille*