



INVESTIGACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PUERTA A PUERTA EN CIUDADES O REGIONES EUROPEAS

Las personas con minusvalías, y de forma más general, las personas con movilidad reducida, encuentran grandes dificultades a la hora de utilizar las redes de transporte público. Las cosas han mejorado mucho con el tiempo en términos de diseño sin barreras para la movilidad en estaciones o en paradas de autobuses. Se han implementado equipos cada vez más específicos como circuitos magnéticos, caminos de orientación para ciegos, o ascensores en estaciones, rampas en autobuses, información oral y también escrita. Aún así, ciertas personas discapacitadas son incapaces todavía de utilizar los sistemas de transporte público y algunas nunca serán capaces de hacerlo, independientemente del grado de accesibilidad que alcancen los servicios establecidos.

Así, las personas con discapacidades muy severas dependen de los servicios puerta a puerta, bien para todos sus desplazamientos, o bien para acceder a la red de transporte público.

Durante años, estos servicios se han desarrollado en la mayoría de los países. Fueron muy aplaudidos de forma generalizada entre la población discapacitada, pero las necesidades están creciendo en términos de calidad y de cantidad, y las autoridades públicas han de hacer frente a aumentos de los costes, y con frecuencia a la necesidad de una mejor eficiencia.

El Grupo de Trabajo de la Asociación de Autoridades Europeas de Transporte (EMTA), dedicado a temas de accesibilidad, ha decidido revisar la forma en que se organizan estos servicios puerta a puerta en las grandes áreas metropolitanas de Europa. Trece autoridades públicas de transporte de ciudades o regiones miembros de la EMTA han complementado un cuestionario sobre los servicios puerta a puerta en su área urbana. El análisis que se muestra a continuación está basado en sus respuestas.

1. Las ciudades/regiones encuestadas

Los 13 territorios encuestados son: **Ámsterdam** (respuestas ofrecidas por Regionaal orgaan Amsterdam), **Barcelona** (Autoritat del Transport Metropolità), **Berlín** (Senado de Berlín), **Bilbao** (Consortio de Transportes de Bizkaia), **Brussels** (Región de Bruselas Capital), **Dublín** (Departamento de transporte de Dublín), **Génova** (Municipalidad), **Göteborg** (Västtrafik), **Londres** (Transport for London), **Manchester** (Greater Manchester Passenger Transport Executive), **París** y **Ile-de-France** (Syndicat des Transports d'Ile-de-France), y **Stuttgart** (Region Stuttgart).

Estos territorios son muy heterogéneos en lo que se refiere a organización administrativa (algunos son ciudades, otros regiones), superficie (890km² de Berlín frente a los

12.000km² de Ile-de-France) y población (500.000 en Göteborg frente a los 11 millones de Ile-de-France).

2. Organización

- **Existen servicios específicos puerta a puerta en todas las ciudades/regiones estudiadas.** Han estado disponibles desde hace mucho tiempo, desde hace 15 a 20 años aproximadamente. Los primeros se establecieron en Göteborg en 1967 y en Bruselas en 1976. Los más recientes ya tienen algunos años (Dublín) o son el resultado de la última reorganización de los servicios existentes (París).
La razón para establecer estos servicios específicos fue principalmente la inadecuación de la red de transporte público para personas con discapacidades físicas, y ocasionalmente por exigencias de cumplimiento de la legislación (Ámsterdam, Ile de France).
- **Los servicios de transporte específicos puerta a puerta se organizan y funcionan en cooperación con las redes establecidas de transporte público, sin llegar a integrarse dentro de ellas** (a excepción de Bruselas, donde los servicios están integrados en el operador de transporte público local STIB), y llevan, en la mayoría de las ocasiones, un nombre específico. Están vinculados con frecuencia a los departamentos sociales de los municipios o relacionados con asociaciones de personas discapacitadas (Bilbao, Berlín). Dos casos muy interesantes los representan Génova, con cooperativas sociales que agrupan a la Cruz Roja, taxis y asociaciones nacionales de asistencia que se hacen responsables de una parte del servicio, y Dublín donde cinco proveedores de servicios realizan los servicios para grupos sin ánimo de lucro, o voluntarios, en el área metropolitana.
Ámsterdam, Génova y Londres tienen una organización dual con dos diferentes organismos; en Ámsterdam se basan en el nivel de discapacidad y en Londres están más centrados en el propósito del desplazamiento.
- **La responsabilidad global para la prestación de los servicios recae en la mayoría de las ocasiones sobre las funciones de la ciudad/región.** En los territorios en los que existen algunos organismos de coordinación que congregan a diferentes autoridades locales para temas relacionados con el transporte, éstos suelen hacerse cargo también de los servicios de transporte puerta a puerta (como en Manchester con la asociación de transporte público, Greater Manchester Passenger Transport Executive, y en Ile-de-France en donde la STIF, la autoridad regional de transporte que congrega al gobierno, la región y a las circunscripciones, es responsable de la organización regional de los servicios puerta a puerta). En Dublín, cada proveedor privado responde de sus servicios.
- **Los servicios se organizan y se gestionan de distintas formas.** La gestión y la información a los pasajeros puede estar en manos de las propias autoridades públicas (en Barcelona), o de compañías específicas de transporte seleccionadas mediante procedimientos de oferta pública (área urbana de Manchester, París), o de operadores dispersos sin programa general (antiguo sistema de Ile de France y sistema existente en Dublín). La realización de los servicios suele ser responsabilidad de las compañías asociadas a las autoridades públicas mediante contratos para un periodo de tiempo limitado.

3. Principales características de los servicios

- **Área de cobertura:** es normalmente la ciudad y el extrarradio más próximo (aproximadamente el área bajo la responsabilidad de las autoridades de transporte público) y existe una distancia máxima desde el centro, que generalmente es de 10 a 15 km cuando la autoridad de transporte público (ATP) es una ciudad, y hasta 50 km cuando la ATP es la región. París no tiene una distancia máxima, pero el 99% de los desplazamientos suceden en un radio de 18 km desde el centro de la ciudad. Los servicios puerta a puerta se solicitan para fines de la vida diaria en las zonas cercanas. La longitud media de los desplazamientos confirma este dato, véase la información a continuación.

- **Personas autorizadas:** Los criterios que definen los pasajeros autorizados varían enormemente desde discapacitados con minusvalías severas (grado de discapacidad > 80%) hasta personas con dificultad para utilizar el transporte público. Así, el número de beneficiarios potenciales de estos servicios específicos varía desde menos del 1% de la población total de algunas ciudades (2.000 pasajeros autorizados en Barcelona, 1.300 en Génova) hasta un 10% aproximado en otras (Manchester). Algunas ciudades demandan un certificado médico para conceder una tarjeta que permita utilizar el servicio (Barcelona). En París, una comisión del departamento de salud (COTOREP) que certifica los permisos para los discapacitados, expide una tarjeta personal en la que se indica el grado de minusvalía, y esta tarjeta es necesaria para registrarse y utilizar el servicio. En Londres, se está llevando una revisión para una nueva definición de pasajeros autorizados, de tal forma que el servicio beneficie realmente a las personas que necesiten de los servicios puerta a puerta.
En Ámsterdam, dos servicios diferentes gestionan los distintos grados de minusvalía, leve y severa. El Segundo servicio VZA, se ha implementado a petición de los propios discapacitados (probablemente por el exceso de demanda del primero). Se puede entender que, si el criterio es la dificultad para utilizar la red de transporte público, las personas mayores también son candidatos al uso del servicio, mientras que no lo serían si el criterio fuese sólo la discapacidad.
Siempre existe un desfase entre el número de personas autorizadas a utilizar el servicio y el número de personas que lo utilizan (más del 70% de los beneficiarios potenciales utilizan el servicio en Génova y Goteborg, pero menos del 40% en Berlín, Londres y Manchester). Sería interesante saber por qué hay tantos "clientes latentes", y más concretamente, saber si estas personas utilizan esporádicamente el transporte público para ciertos destinos y los servicios puerta a puerta sólo para otros, planteándose así el interrogante de si debería aumentar la integración de estos servicios puerta a puerta dentro de la red de transporte público (TP), y lógicamente también la accesibilidad de la red de TP.
En Dublín, se les pide a las personas que se hagan miembros de las asociaciones que prestan los servicios.

- **Procedimientos de reserva.** Los desplazamientos han de solicitarse con antelación en todos los lugares. La utilización de un software electrónico específico para las reservas agiliza los procedimientos y optimiza los itinerarios (Taxitronix en Ámsterdam, Computercab en Londres, TITUS en París. El área urbana de Manchester también tiene un software específico).

- **Número de desplazamientos:** está vinculado al criterio de autorización. El mayor número de desplazamientos en las ciudades objeto de estudio se alcanzó en Londres y Manchester (1,3 millones de desplazamientos en 2002, donde más de 50.000 personas están registradas para utilizar los servicios "Dial a Ride" (Londres) y "Ring and Ride" (Manchester).
En Ámsterdam, el servicio Stadsmobiel, que se ocupa de las personas con discapacidades leves, transporta a 600.000 pasajeros al año, mientras que VZA, servicio concebido para personas con discapacidades más severas, transporta a 65.000 pasajeros (por 1.5000 usuarios).
El número de desplazamientos sobre la población total de cada territorio particular pone de manifiesto las distintas situaciones que se dan en las ciudades: 1,75 viajes por habitante en Göteborg frente a 0,53 en Manchester y 0,05 en Ile-de-France. Esto podría implicar un alto potencial de desarrollo de estos servicios en algunas ciudades.
El ratio "número de desplazamientos/número de usuarios" ofrece un valor promedio de desplazamientos por año por pasajero autorizado. Barcelona y Génova lideran la clasificación con más de 100 desplazamientos por usuario cada año, lo que puede parecer una cifra relativamente baja, remarcando una vez más la necesidad de investigar la diferencia entre clientes "activos" y "latentes" (¿serían estas personas usuarios potenciales de la red de TP si contasen con una mejor información), ¿conducen ellos mismos vehículos adaptados cuando no utilizan los servicios puerta a puerta?...). En el otro extremo de la escala, Ile-de-France sólo cuenta con 4 desplazamientos por usuario por año.
- **Número y clase de vehículo empleado.** El número de vehículos empleado por el servicio varía enormemente entre ciudades, reflejando el tamaño de la población atendida y el número de personas autorizadas (desde 10 camionetas en Dublín a más de 200 en Berlín y Ile-de-France). La mayoría de las ciudades utilizan camionetas de hasta 8 asientos o con una combinación de 6 asientos y una silla de ruedas, o 4 asientos y 2 sillas de ruedas. Ha de observarse que algunas ciudades eligen promover el transporte de personas con movilidad reducida en taxi en lugar de mediante vehículos específicos. Este es el caso de Londres, en donde existen 4.000 taxis disponibles para titulares de Taxicards.
Se puede observar que el número de desplazamientos anuales por vehículo es muy diferente entre ciudades, poniendo de relieve las diferentes políticas (optimización de desplazamientos para ocupar los vehículos en ciertos casos, frente a desplazamientos individuales en otros), y puede que se observen también diferencias en cuanto a la eficiencia: menos de 3.000 desplazamientos por vehículo al año en Ile-de-France y más de 15.000 en Ámsterdam o Manchester.
- **Número de empleados trabajando para el servicio.** Dado que los vehículos son normalmente pequeñas camionetas de 8 asientos más el conductor, los servicios requieren un gran número de conductores. A medida que aumenta la necesidad de desplazamientos, probablemente también se incrementará el número de conductores. Parece que el trabajo aún no está clasificado como un "trabajo específico", a pesar de que demanda de una formación específica y ciertas capacidades. Sería beneficiosa una postura común a nivel europeo sobre esta materia.
La fuerza laboral varía mucho entre ciudades, desde 30 trabajadores en Barcelona a varios cientos en otras ciudades, como Paris-Ile de France (más de 300). Estos servicios incluyen normalmente un equipo para la reserva de desplazamientos (30 empleados en Berlín) y conductores de vehículos. El ratio número de empleados por vehículo es inferior a 1 en algunas ciudades (Paris) y próximo a 5 en Ámsterdam y Manchester. El ratio de desplazamientos por empleado del servicio por año es inferior a 2.000 en Ile-de-France, pero superior a 4.000 en Ámsterdam y Manchester, poniendo quizá de manifiesto varios niveles de eficiencia en la realización de estos servicios o diferencias en las regulaciones de los horarios laborales.

- **Distancia promedio de los desplazamientos.** Si bien los servicios pueden realizarse para distancias superiores (véase el área de cobertura), las distancias promedio son cortas, entre 3 y 10 kilómetros, con la excepción de Ile-de-France en donde la distancia promedio es de 12 km. Dos ciudades hicieron mención a la duración en minutos de los desplazamientos: Göteborg (18 min.) y París (de 35 a 40 min., para una distancia promedio de 7 km).
- **Precio promedio.** Las políticas en cuanto a tarifas parecen variar mucho de unas ciudades a otras. Los desplazamientos son gratis en Bilbao y Génova. En Barcelona, las tarifas para los servicios de transporte puerta a puerta son las mismas que las del transporte público establecido.
En algunas ciudades, el precio depende de la longitud de los desplazamientos y son comunes las tarifas a precio reducido (en función de la renta y la minusvalía) y los abonos mensuales. Ile-de-France y París tienen los servicios más caros para los usuarios (6 € dentro de París, independientemente de la longitud del desplazamiento)¹.
La política sobre tarifas depende de la cantidad de financiación proporcionada por los organismos públicos.
- **Coste de la inversión.** Parece que los servicios crecen en escasa medida según pasan los años, y así, la inversión para la puesta en marcha del servicio no ha sido un tema central (a excepción de la dotación de vehículos en sí misma).
Las cosas están cambiando con la necesidad de un software que asista a la reserva y al funcionamiento de los servicios. Ámsterdam, el área urbana de Manchester, Londres (Taxicard) y París cuentan con un software aparentemente distinto.
Se trata de un software bastante nuevo en el mercado para este campo de actividad, y por tanto muy caro. Una investigación común en este ámbito resultaría probablemente rentable para los miembros de la EMTA.
- **Costes de funcionamiento.** Los costes totales de funcionamiento son dispares, pero en todas las zonas se cuentan por millones, con el impacto que éstos suponen sobre los presupuestos públicos.
Al considerar el coste anual, es interesante ver, si hay datos al respecto, el porcentaje de financiación de los organismos públicos (estado, administración local, organismos salud pública, e incluso el Ministerio de Comercio y Empleo en Dublín...) en relación con el coste total de los servicios (el precio promedio por desplazamiento y el número de desplazamientos da la importe de los ingresos del servicio)
El ratio es muy alto en Berlín con un 88% aproximado, también en el área urbana de Manchester, 82%, e incluso superior en Barcelona, 100%. El porcentaje más bajo se da en Ile de France con un ratio financiación/coste anual del 65%. El ratio en París es del 75% aproximado.

El coste promedio de funcionamiento por desplazamiento puede dividirse en 3 grupos. En el grupo más bajo (Barcelona, área urbana de Manchester y Dublín) el coste es de unos 5 a 10 € por desplazamiento; en el segundo grupo (Bilbao, Génova, Londres, Ámsterdam Stadsmobiel): entre 14 y 20 €. En el tercer grupo, por encima de 20 €, se encuentran Berlín (21 € ó 28 €, en función de la dimensión de la camioneta), Ile de France (27 €), Ámsterdam VZA (39 €) y Göteborg (42 €). Un mejor conocimiento de los detalles del servicio ofrecido podría probablemente explicar esas diferencias, que sin duda estarán relacionadas también con el nivel de los salarios en cada país.

¹ Cabe mencionar que en Francia una nueva legislación sobre "igualdad de oportunidades para los discapacitados", actualmente sometida a debate parlamentario, refuerza el derecho del transporte para las personas discapacitadas, instando al TP a tener una accesibilidad total en un breve periodo de tiempo (menos de 10 años) u ofreciendo modos de transporte alternativos (puerta a puerta por ejemplo) a un precio equitativo.

Bilbao indicó un coste por desplazamiento de 15,3 € y un coste por usuario de 3,6 €, de lo que se deduce que en la mayoría de las ocasiones varios pasajeros viajan juntos. Este es un buen ejemplo de eficiencia.

4. Calidad de servicio, satisfacción del pasajero.

la satisfacción del pasajero se mide en Londres, Manchester y Dublín, y se hará en París tras un año de funcionamiento. Génova también está realizando un sondeo sobre su sistema.

En otras ciudades, la satisfacción del pasajero se supone alta en relación con el aumento de la demanda por parte de los usuarios.

5. Mejoras previstas.

Prácticamente todas las ciudades/regiones sienten la necesidad de introducir mejoras, bien en términos de ampliación de los servicios, o bien mediante una mejor revisión de las necesidades de los usuarios y las respuestas a facilitar. También existe un gran interés por el software como ayuda para operar y gestionar el servicio en su conjunto.

Conclusión

- Las respuestas al cuestionario fueron de gran valor y deberían servir de guía para que el grupo siga investigando.

Todas las ciudades/regiones han manifestando la necesidad de una oferta de transporte alternativa con relación al transporte público para las personas con movilidad reducida

La autoridad de transporte público no se responsabiliza por lo general de los servicios específicos puerta a puerta, que por tanto se organizan de distintas formas; los procedimientos de oferta pública no son comunes.

Los servicios puerta a puerta son considerados por las personas con movilidad reducida como el único medio para viajar a diario o por necesidad. La longitud de la mayoría de los desplazamientos es inferior 10 km.

El criterio de autorización es sin duda el elemento clave para la organización (dimensión y tipo del parque móvil), los costes totales y la asistencia a los servicios. Una mayor investigación sobre los "clientes latentes" podría llevar a conclusiones interesantes, como la utilización potencial del transporte público y la política de integración de los servicios puerta a puerta y el transporte público desde un punto de vista funcional.

Desde una perspectiva cualitativa, el cuestionario carece de detalles sobre el servicio en sí mismo, como por ejemplo saber si éste se realiza de acera a acera, o de puerta privada a puerta privada. Estos detalles podrían explicar las diferencias en costes. Sin duda, el software específico es una ayuda para reducir los retrasos en las reservas, pero a veces los costes están fuera del alcance de los presupuestos.

La influencia del coste anual de los servicios es muy alta en todos lados, y la cifra está aumentando. La tendencia de incremento del número de personas ancianas en Europa exige la necesidad de estudiar una mejor integración de los servicios de transporte público y puerta a puerta totalmente accesibles, y eventualmente de servicios intermedios entre ambos (transporte bajo demanda, itinerarios flexibles o ...) con vistas a una mejor eficiencia global de transporte sostenible e inclusión social. Cabe mencionar de forma especial la posibilidad de que los taxis desempeñen un papel activo en este ámbito.

El precio para el cliente depende de la política local para con el discapacitado. De forma general, este precio es similar al del transporte público, y el ratio ingresos por tarifas/coste anual es inferior al 10%. Cuando el ratio sea mayor, la política podría cambiar bajo prescripciones legales futuras.

- **Por último, cabe recalcar ciertas cuestiones:**

La definición de persona autorizada es el elemento clave para estructurar el servicio en términos de calidad de servicio y de financiación de los servicios. ¿Quién debe estar autorizado?, y ¿cómo controla el servicio la idoneidad?; en caso de criterios más estrictos que en el pasado, ¿qué hacer con los usuarios previos?

La calidad del servicio para servicios puerta a puerta pueden definirse, evaluarse y medirse a nivel europeo como en la red de transporte público programada; esto conllevaría también la cualificación de los conductores (una nueva ocupación profesional que tendrá que ser definida) a nivel europeo.

Nuevas herramientas o una nueva organización para una mejor eficiencia. La cuestión del software merece un estudio aparte (tal vez un estándar de comparación). Se puede investigar sobre una mejor integración con la red de TP. Analizando mejor las necesidades de las denominadas "personas con movilidad reducida" también podría descubrirse que tal vez pueda ofrecerse una variedad de servicios (que abarque desde los servicios puerta a puerta hasta los servicios bajo demanda) y seleccionarse los medios apropiados (por ejemplo, las personas con una minusvalía leve no necesitan camionetas adaptadas con elevadores, algunos discapacitados podrían emplear el TP siempre que el servicio puerta a puerta les lleve de sus hogares a la estación que está a 500m, etc...).

Presentación detallada de algunos servicios puerta a puerta:

- Barcelona
- Göteborg
- Londres
- París

BARCELONA

En la periferia de Barcelona, muchos municipios ofrecen un servicio de transporte puerta a puerta para discapacitados que no pueden utilizar el sistema de transporte regular, aunque éste se encuentre adaptado.

La ciudad de Barcelona, con una población de 1,5 millones de habitantes (4,5 millones en todo el área metropolitana), ofrece el servicio más extenso en términos de cobertura territorial y organización. El "Institut de Persones amb Disminució (Instituto para Personas Discapacitadas)" junto con la "Entitat Metropolitana del Transport" financian este servicio. La empresa explotadora es "Transports Ciutat Comtal", una compañía con múltiples ámbitos de actividad en el sector del transporte.

Se ofrecen dos servicios muy diferenciados como servicios puerta a puerta: los denominados servicios "rutinarios" y los "esporádicos". Los servicios "rutinarios" siguen todos los días la misma ruta y son más o menos los mismos usuarios los que se sirven de ellos. Se realizan con autobuses adaptados como el que aparece en la fotografía, con un elevador en la parte trasera para cargar sillas de ruedas. Una mitad de la cabina no dispone de asientos sobre los que fijar sillas de ruedas.



Los servicios "esporádicos" cambian su ruta a diario. Han de solicitarse al menos con 24 horas de antelación. En función de la demanda, el operador decide a qué clientes se les proporcionarán taxis adaptados (véase fotografía) y cuales irán en autobuses. En ese caso, el operador intentar asignarlos en una ruta existente o bien se crea una ruta específica para servicios "esporádicos".

Esta demanda muestra un rápido incremento cada año, que puede medirse por la tasa de denegaciones de servicios esporádicos a causa de la saturación del servicio. En meses de máxima actividad como octubre y noviembre de 2003, esta tasa fue del 50% de las solicitudes aceptadas. El número total de pasajeros en 2001 fue de 102.000. En comparación con la población total, esta cifra se traduce en una tasa de 0,07 desplazamientos por habitante por año.

Otros municipios en la región metropolitana también ofrecen algún tipo de servicio de transporte puerta a puerta. Por ejemplo, l'Hospitalet de Llobregat, la segunda ciudad en población de Cataluña (con 240.000 habitantes), ofrece un servicio de aproximadamente 20.000 desplazamientos por año. Esta tasa es superior que la de Barcelona: 0,085

desplazamientos por habitante por año. Badalona, el tercer municipio en número de habitantes, sólo ofrece servicios "rutinarios". Más de 15 municipios ofrecen algún tipo de servicio puerta a puerta, pero a menor población, menor es el servicio ofrecido, no sólo en cantidad, sino también en calidad.

El principal problema hasta el momento es la escasez de financiación, porque las necesidades crecen muy rápidamente. No obstante, la cuestión de la organización de los servicios es un problema central. El origen de todos estos servicios reside en la municipalidad, y los destinos cubiertos han de encontrarse siempre en el mismo municipio. Por tanto, con frecuencia no se consideran los desplazamientos intermunicipales o metropolitanos, a pesar de que la demanda de desplazamientos intermunicipales crece más que solo la de desplazamientos dentro del mismo municipio. Esto es una realidad para la demanda global de transporte, tanto para desplazamientos con vehículos adaptados, como para servicios puerta a puerta.



Por tanto, el próximo reto que habrá de que superar será la organización metropolitana de servicios puerta a puerta para poder satisfacer toda la demanda.

GÖTEBORG

Se ofrecen tres servicios principales para las personas discapacitadas en Göteborg:

- Servicio de transporte especial en taxis o vehículos especiales
- 1 línea de servicio con camionetas/minibuses especiales
- 10 Flexlines con camionetas/minibuses especiales.

Servicio de transporte especial

En 1967, El servicio especial de transporte – (STS) se puso en marcha como parte del Departamento de Operaciones de Göteborgs Spårvägar (Transporte urbano). Se hizo cargo del servicio un operador privado, activo desde 1962. En esa época, resultaba difícil llegar a las personas discapacitadas que necesitaban del STS, ya que las organizaciones para discapacitados no estaban tan bien estructuradas como lo están hoy en día. Al comienzo se emplearon unos cuantos minibuses bastantes grandes, pero pronto se descubrió que un desplazamiento duraba demasiado si había que recoger a muchos pasajeros en distintos lugares. Esos autobuses exigían el trabajo de dos personas. Más adelante, entraron en servicio camionetas/minibuses más pequeños. Después de varios años, el servicio se realizaba con aprox. 40 minibuses especiales, pero la mayor parte con taxis regulares. Todo el crecimiento fue posible durante muchos años con la utilización de más taxis regulares. Durante muchos años el STS no ha salido a licitación pública. El número de vehículos contratados es ahora de 700 y son 23.000 pasajeros los que tienen derecho a utilizar el servicio. 16.000 de ellos utilizan el servicio cada año. El número de desplazamientos anuales es de 840.000.

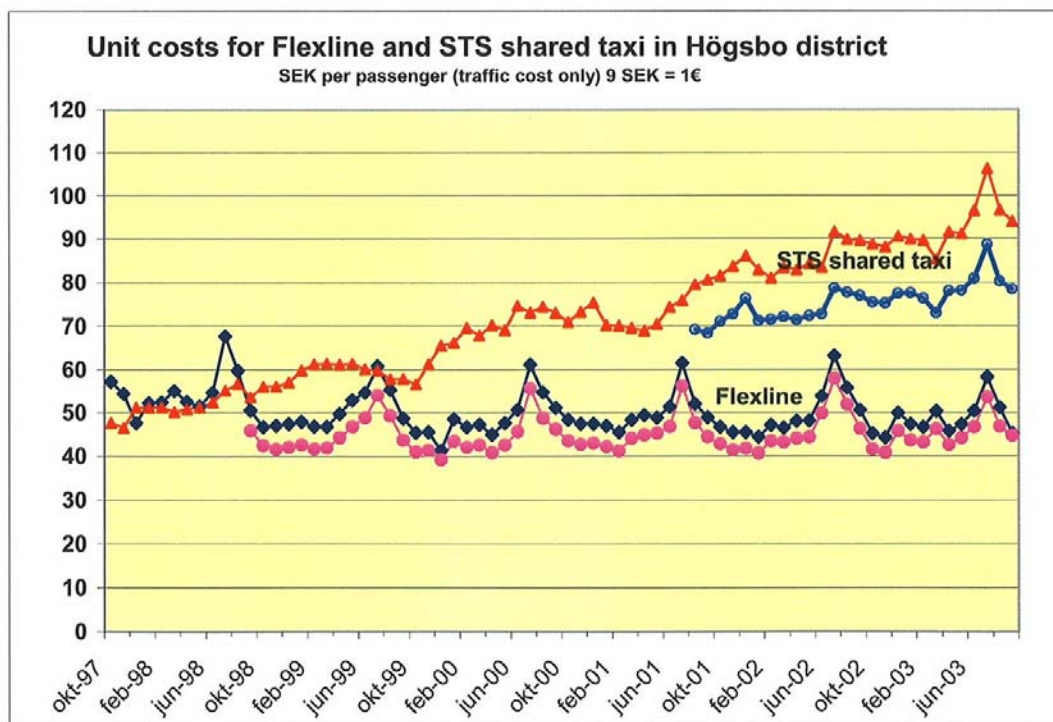
Línea de servicio

A finales de 1989 se introdujo una línea de servicio. El concepto es una línea de autobús regular con autobuses de piso bajo (en 1989 no había ningún otro autobús de piso bajo en funcionamiento en Göteborg) con un cierto número de plazas para sillas de ruedas. La línea opera en una zona montañosa dando servicio a muchas personas ancianas y discapacitadas. Tiene paradas regulares y a menudo en centros sociales, hospitales, etc. Esta línea se hizo muy popular, en verdad la más popular de Göteborg, porque permitía a muchas personas asistir a sus actos sociales, pero también ir a las tiendas más próximas. La idea era también que el coste reducido del STS por las personas que utilizaban el servicio, permitiría también invertir en nuevas líneas de servicio. Sin embargo, esto nunca sucedió. De ello, que la introducción de un servicio similar en otras partes de la ciudad tardase tanto tiempo.

Flexlines

En 1996, se realizó una prueba de viabilidad de con una Flexline financiada por el proyecto SAMPO de la UE. El principal objetivo del proyecto era reducir el coste del STS, incluidos los taxis compartidos. La reducción de costes no significa un menor nivel de servicio. Una Flexline es una forma de desplazamiento sensible a la demanda, y la línea cuenta con diversos puntos de encuentro (no paradas). La reserva se realiza telefónicamente, y el teléfono suena para avisar del momento de acudir al punto de encuentro. También existen teléfonos en centros comerciales y en otros lugares importantes para facilitar la reserva para el viaje de retorno. El servicio está diseñado a medida de las necesidades de la población anciana que valora la interacción social y la continuidad del conductor más que la velocidad del desplazamiento. Las Flexlines se han hecho extremadamente populares y a finales de 2004 habrá 10 en funcionamiento en diferentes partes de Goteborg.

El gráfico a continuación muestra los costes de una Flexline en comparación con un taxi compartido en Högsbo, una zona de Göteborg. Las líneas inferiores muestran también cuando se cuentan a las personas acompañantes.



(Graph title: **Costes unitarios de la Flexline y del taxi compartido del STS en el distrito de Högsbo. SEK por pasajero (sólo coste de circulación) 9 SEK = 1 €**
Months: oct, feb, jun, oct, feb, jun ...)

Fuente: STS Göteborg

Sistema de reserva Planet

En 1992, se puso en marcha el sistema de reserva Planet. Es un sistema muy avanzado de reserva de transporte para el STS sensible a la demanda, con taxi de carrera compartida y camionetas/minibuses con equipamiento especial. PLANET gestiona la reserva, planificación y la expedición de más de 5.000 desplazamientos al día.

Tarifas

Un desplazamiento con el STS dentro de la ciudad cuesta 30 SEK:- (3,25 €). No hay coste adicional para los ferrys. También existe la posibilidad de viajar a municipios del extrarradio a una tarifa superior. La tarifa nocturna es doble. Se puede comprar un abono mensual por 500 SEK (54 €).

En caso de desplazamientos por enfermedad (cuando no se considere un desplazamiento STS regular), la tarifa es de 150 SEK (16,20 €), pero para las personas autorizadas por el STS cuesta 60 SEK (6,50 €)

Cuando se viaja en una Flexline la tarifa es la del transporte público regular y es posible hacer trasbordo sin recargo en otras líneas como en todo el transporte público en la circunscripción. Un desplazamiento en la ciudad cuesta 20 SEK:- (2,15 €) pero con una tarjeta de prepago (por 100 SEK) cuesta 13,30 SEK (1,45 €)

La tarifa para los desplazamientos nacionales del STS depende de la distancia.

Antecedentes

- 1962 Hjälpcentralen (Central de asistencia) comenzó como una iniciativa privada con los primeros vehículos que podían cargar sillas de ruedas.
- 1967 Göteborgs Spårvägar (transporte público urbano) asumió el servicio bajo el nombre de Social Transporttjänst (Servicio de Transporte Social). Pasó a ser una división del Departamento de Operaciones. **875 personas autorizadas.**
- 1973-4 Las municipalidades de Askim y Styrso se incorporaron a la ciudad y el STS opera hoy en esas áreas. **12.000 personas autorizadas en 1974.**
- 1976 22 personas en la administración
- 1979 Se introduce un sistema para solicitudes de desplazamientos (individuales). No existe la posibilidad de compartir un recorrido. Los desplazamientos durante el tiempo libre solicitados directamente a través del intercambiador de taxis o del taxi podían ser atendidos en la calle. **22.800 personas autorizadas**
- 1980 Se introduce el STS nacional, haciendo así posible viajar por toda Suecia.
- 1986 La organización del Nuevo proyecto da una nueva orientación a la actividad. **29.200 personas autorizadas**
- 1990 El Servicio especial de transporte (STS) se convierte en un departamento municipal directamente controlado por el ayuntamiento de la ciudad y por un consejo político propio. **32.000 personas autorizadas.**
- 1991 Se implementa el sistema de reserva computerizado Planet. La coordinación ya es posible y también proporciona una gestión más eficiente de los desplazamientos. **31.200 personas autorizadas**
- 1997 STS cumple 30 años. Los barrios periféricos de Härryda y Mölndal se integran en el sistema de reserva Planet. **25.900 personas autorizadas y una plantilla de 93 personas en la administración.**
- 2003 **22.800 personas autorizadas** que realizan 1,8 millones de desplazamientos, de los que 1 millón los realizaron ciudadanos de Göteborg. **La plantilla es de 120 personas en la administración.**

Para más información:

Ragnar.domstad@vasttrafik.se

bengt.knutsson@fardtjansten.goteborg.se

LONDRES

En Londres se ofrecen dos servicios principales para las personas con movilidad reducida:

- Dial a Ride, un servicio de minibús sensible a la demanda
- Taxicard, un sistema que ofrece desplazamientos a bajo coste en taxis de Londres para personas con movilidad reducida

Dial a Ride

El servicio Dial a Ride, establecido tal y como se conoce hoy en 1982, ofrece un servicio de transporte puerta a puerta multi-ocupante para personas con minusvalías permanentes o prolongadas, o con problemas de salud, que no pueden, o les resulta prácticamente imposible utilizar el transporte público convencional. Puede emplearse para todo tipo de desplazamientos (compras, visitas a amigos, asistencia a reuniones o al médico).

El servicio comenzó en 1982 con un vehículo. Ahora cuenta con **seis bases en Londres** y un parque móvil de **315 vehículos** que realizan **1,3 millones de desplazamientos** al año y con **58.000 usuarios registrados**.

Dial a Ride es especialmente eficaz para transportes a corta distancia dentro de las zonas de servicio de las seis estaciones. Se pueden concertar desplazamientos de mayor distancia más allá de las demarcaciones, pero no se pueden garantizar.

➤ **Tarifas de Dial a Ride**

	Distancia	Tarifa
Adultos	< 1 milla	0,60 £ (0,90 €)
	1 a 2,99 millas	0,80 £ (1,20 €)
	3 a 4,99 millas	1,00 £ (1,50 €)
	5 a 9,99 millas	1,50 £ (2,25 €)
	10 a 14,99 millas	2,00 £ (3,00 €)
	> 15 millas	3,00 £ (4,50 €)
Niños	< 16 años	0,40 £ tarifa plana (0,60 €)
	< 5 años	GRATIS

➤ **Antecedentes del servicio Dial a Ride**

1980: el primer servicio Dial-a-Ride se estableció como un servicio operado por personas discapacitadas para personas discapacitadas

1982: El servicio lo fundó el Consejo del Gran Londres (GLC) y se amplió para cubrir todo Londres a través de 29 programas locales independientes. Cuando se suprimió el GLC en 1986: la financiación del servicio fue asumida por el gobierno nacional a través de una subvención administrada por London Transport (principal empresa pública de transporte público en Gran Bretaña).

1991: Los programas municipales Dial-a-Ride se reorganizaron en seis regiones, cada una cubriendo entre cuatro y siete municipios y los explotaba una compañía benéfica independiente gestionada por un consejo de administración designado por los usuarios del servicio.

Julio de 2000: La alcaldía, a través Transport for London, se hizo cargo de la financiación de Dial-a-Ride y ordenó una revisión de la organización del servicio. La revisión concluyó en octubre de 2001 y arrojó numerosas recomendaciones, entre las que destacó especialmente la sugerencia de que si se quería mejorar el servicio para los usuarios, el servicio Dial-a-Ride debería ser gestionado por una única empresa en todo Londres.

Abril de 2002: Como respuesta a las conclusiones de la revisión del servicio Dial-a-Ride, Transport for London asumió la explotación del servicio a través de su delegación de explotación, London Bus Limited.

➤ **Mejoras del servicio**

La revisión del servicio Dial a Ride de 2000-2001 enumeró una serie de problemas centrales del servicio, entre los que se incluían:

- El descontento con el proceso de reserva
- Las restricciones al desplazamiento (los pasajeros sólo podían viajar dentro de las delimitaciones de su región)
El alto nivel de demanda no atendida (sólo un tercio de los residentes en Londres que podían considerarse como personas con movilidad muy restringida se registraron como usuarios de Dial a Ride. Dial a Ride fracasó de forma particular a la hora de fomentar la utilización del servicio entre personas jóvenes discapacitadas. También fracasó de forma sistemática cuando se trataba de atender a las necesidades de las minorías étnicas)

En abril de 2002, como respuesta a las conclusiones de la revisión del servicio Dial-a-Ride, Transport for London comenzó a operar el servicio a través de su delegación de explotación, London Bus Limited. London Dial a Ride se encuentra en la actualidad en el proceso de reorganización del servicio que le permitirá introducir mejoras en profundidad en el servicio. Las principales prioridades para el cambio incluyen:

- la mejora del procedimiento de reserva y la planificación
- el aumento de la capacidad del servicio (p.ej., la contratación de más conductores)
- la ampliación de las horas de servicio para ofrecer más oportunidades de desplazamiento por la noche y durante los fines de semana
- la investigación sobre la posibilidad de introducir nuevos vehículos más pequeños

➤ **Nuevos vehículos**

El servicio Dial a Ride ha dado un paso adelante hacia la introducción de vehículos más pequeños con la entrega para su evaluación de un Mercedes clase V modificado MPV (vehículo multifunción) o transportador de personas. El vehículo-prototipo ha sido modificado para incorporar una distribución de fácil acceso de los asientos para viandantes y una plaza para sillas de ruedas.

➤ **Nuevo sistema de reserva**

Dial a Ride ha introducido un nuevo servicio de reserva en Londres. Las reservas para desplazamientos en el mismo día pueden efectuarse ahora de 8am a 11pm. Se han ampliado las horas de apertura para el servicio del día siguiente – de 9am a 4pm.

Las reservas por adelantado para eventos especiales son más fáciles de solicitar – por teléfono, carta o fax, con la anticipación que los pasajeros prefieren. Dial a Ride confirma las reservas antes de los 7 días previos al día del desplazamiento

Se pueden realizar reservas por adelantado para desplazamientos:

- con billetes prereservados (p.ej., cine, teatro, vacaciones, reservas en restaurantes)
- a estaciones (autobús, tren)
- a eventos especiales, p.ej., bodas y otros acontecimientos familiares
- relacionados con visitas clínicas (p.ej., médicos, dentistas), (no hospitalarios)
- a otras citas (p.ej., veterinarios, reuniones en los centros laborales, entrevistas de trabajo)
- reuniones, incluidas las conferencias
- visitas a parientes, en casas de acogida, residencias, centros de atención

El Nuevo sistema se ha diseñado para una gestión telefónica mucho más sencilla - una pesadilla para los usuarios del servicio Dial a Ride en el pasado.

➤ **Nuevos criterios de idoneidad**

Se han introducido nuevos criterios de idoneidad en el servicio Dial a Ride para garantizar que las mejoras en curso benefician a aquellas personas que realmente necesitan un transporte puerta a puerta. Los nuevos criterios son una medida provisional que dependerán de los resultados de una revisión de la idoneidad para los servicios puerta a puerta gestionados por Transport for London.

Todos los nuevos solicitantes del servicio Dial a Ride han de tener un minusvalía permanente o prolongada, o problemas de salud y ser incapaces, o que les resulte prácticamente imposible utilizar los servicios de transporte público, incluidos autobuses, trenes subterráneos o de superficie.

Para más información: <http://www.tfl.gov.uk/dial-a-ride/>

- **Taxicard**

Taxicard es una forma de proporcionar servicios subvencionados de transporte puerta a puerta a personas con movilidad gravemente restringida y dificultad para utilizar el transporte público. Los titulares de Taxicards realizan desplazamientos en taxis con licencia para operar en Londres y la subvención se aplica directamente en cada viaje. La Taxicard puede emplearse en cualquier momento, 24 horas al día, 365 días al año, en función de la disponibilidad del servicio de taxis. La reserva se realiza por teléfono.

El servicio Taxicard realiza en la actualidad unos 770.000 desplazamientos al año.

El programa Taxicard está financiado por los municipios participantes de Londres y la alcaldía de Londres. La Asociación del Comité de Medioambiente y Transporte de Gobierno de Londres (ALG TEC, por sus siglas en inglés) gestiona el programa Taxicard de Londres bajo su representación.

Para la mayoría de los viajes, los pasajeros pagan una tarifa plana y las autoridades locales pagan la compensación entre la tarifa medida con contador y la tarifa plana cargada a los titulares de Taxicards con las siguientes normas:

- Tarifa plana de miembro

En la mayoría de municipios, los miembros pagan una tarifa plana de 1,50 £ (2,25 €) hasta el límite de la tarifa (véase tabla inferior).

- Subvención máxima del municipio

La subvención máxima del municipio por desplazamiento varía en función de la hora del día y los fines de semana en la mayoría de los municipios. Esto es debido a que resulta más caro viajar de noche y durante los fines de semana que en los días laborales. Los municipios de Bromley y Harrow tienen tarifas distintas.

- Límite de la tarifa

La tarifa límite es la subvención máxima del municipio y la tarifa plana de miembro juntas. Si la tarifa en el contador es menor que la tarifa límite, los pasajeros sólo pagan la tarifa plana. Si la tarifa en el contador es mayor que la tarifa plana, los pasajeros han de pagar la tarifa plana más la diferencia entre la tarifa límite y la lectura del contador.

MAYORÍA DE MUNICIPIOS	TARIFA PLANA DE MIEMBRO	SUBVENCIÓN MÁXIMA DEL MUNICIPIO	TARIFA LÍMITE
DE 6 AM A 8 PM; LUN - VIE	1,50 £ (2,25 €)	10,30 £ (15,45 €)	11,80 £
DE 8 PM A 10PM; LUN - VIE Y DE 6 AM A 10	1,50 £ (2,25 €)	11,30 £ (17,95 €)	12,80 £ (19,20 €)

PM; SAB- DOM			
DE 10 PM A 6 AM, LUN - DOM	1,50 £ (2,25 €)	12,80 £ (19,20 €)	14,30 £ (21,45 €)



Para más información: <http://www.taxicard.co.uk>

PARIS

Hasta 2002, los servicios específicos de transporte puerta a puerta para personas con movilidad reducida en la región París-Ile de France (11 millones de habitantes, incluidos los 2,1 millones de la ciudad de París, en un territorio de 12.000km²) eran explotados por 13 asociaciones sin ánimo de lucro. No existía un marco regulador para la cantidad o la calidad de los servicios que se prestaban, ni tampoco para la categoría de pasajeros autorizados a la utilización de los servicios, ni para la política de tarifas o las condiciones de reserva. Como consecuencia, el número de desplazamientos se mantuvo relativamente bajo (cerca de 600.000 viajes por año con 200 vehículos) para una región de semejante dimensión.

Las autoridades públicas acostumbraban a proporcionar respaldo financiero a las asociaciones, ayudándoles a comprar nuevos vehículos y concediéndoles subvenciones para el coste de sus operaciones. Se concedieron 7 millones de euros a las asociaciones en 2002.

STIF, la autoridad de transporte público de la región Paris-Ile de France, decidió en 2002 mejorar la prestación de servicios de transporte para personas con movilidad reducida. Se adoptó un nuevo marco organizativo y financiero, basado en el siguiente programa:

- establecimiento de un **centro regional de información** sobre la accesibilidad de los sistemas de transporte público para personas con movilidad reducida. El servicio, llamado Infomobi, recoge toda la información necesaria sobre la accesibilidad a tiempo real de los sistemas de transporte gestionados por RATP (compañías propiedad del estado que explotan autobuses, líneas de tranvía, metro y tren en París y en las proximidades), SNCF (servicios de ferrocarril suburbanos) y OPTILE (federación de 80 empresas privadas que operan líneas de autobús en otros barrios periféricos). Si no está accesible un servicio de transporte establecido para una solicitud específica, entonces se le recomienda al cliente llamar al centro de reserva de transporte puerta a puerta (véase a continuación). El servicio está disponible en internet (www.infomobi.com) y por teléfono, de 1am a 8 pm, 7 días a la semana.
- definición de un **marco regional para la prestación de servicios puerta a puerta y de centros de reserva en cada país**. STIF es responsable de la fijación de objetivos respecto al número de desplazamientos, definiendo la categoría de personas autorizadas y coordinando sus prestaciones, organizadas localmente. Cada uno de los 8 "departamentos" (=circunscripciones) que conforman la región, es responsable de la selección del proveedor de los servicios en su territorio mediante un procedimiento de licitación pública. El objetivo es transportar a 1,5 millones de pasajeros por año una vez que el servicio se haya implementado completamente (de los cuales 450.000 se realizarán nada más que en la ciudad de París, frente a los 80.000 efectuados en el pasado). El coste de los servicios se ha estimado en 24 € por desplazamiento, y se ha acordado que los pasajeros contribuyan con 6 € por un trayecto normal de menos de 10 km, compartiéndose el resto del coste entre la STIF, el Consejo Regional y la circunscripción a partes iguales.

STIF ha definido los términos de referencia de los centros de reserva que las 8 circunscripciones establecerán progresivamente, de tal forma que puedan ser compatibles entre sí y ofrezcan información y servicios integrados para pasajeros que deseen viajar por toda la región. Se firmará un contrato entre STIF, el consejo regional y la circunscripción para cada centro.

París ha sido la primera circunscripción (París es tanto una municipalidad, como una circunscripción a efectos jurídicos) en establecer un centro de reserva en noviembre de

2003, y otras dos circunscripciones (Val de Marne, en el barrio periférico del sudeste) inaugurarán sus servicios a principios de 2005.

El Nuevo servicio en París, denominado “Paris Accompagnement Mobilité (PAM)” se puso en marcha en un periodo de 3 meses, haciéndose cargo de las funciones anteriormente realizadas por cuatro asociaciones distintas. El PAM ha sido concebido para atender las necesidades de todas las clases de pasajeros discapacitados (personas en sillas de ruedas, personas con deficiencias de audición, de visión o mentales). Los pasajeros autorizados a utilizar el servicio han de poseer la tarjeta que certifique que tienen una minusvalía de un grado mínimo del 80%, concedida por una comisión de asistencia social de la circunscripción para la integración profesional de los discapacitados. Para acceder al servicio, han de estar registrados. Se les concede una “ABONO PAM” personal, que utilizan para reservar sus desplazamientos, y se les abre a su nombre una “Cuenta de Movilidad”. Los pasajeros pueden abonar dinero en sus tarjetas o en sus cuentas personales, que se utiliza para pagar sus desplazamientos.

Los trayectos pueden reservarse por teléfono, correo postal, fax o internet. El servicio está disponible 7 días a la semana de 6 am hasta la medianoche. Se puede contactar con el centro de atención de 7am a 8pm para informar a los pasajeros, ayudarles a planificar y reservar sus desplazamientos.

El precio de un trayecto sencillo es de 6 € dentro de París, 9 € entre París y el primer anillo periférico, y 15 € para trayectos entre París y otros barrios periféricos más lejanos. Con la persona discapacitada pueden viajar gratuitamente un acompañante y un perro guía.

La ciudad de París ha designado al operador de transporte Keolis por un periodo de 6 años, mediante un procedimiento de licitación pública. El PAM tiene un parque móvil de 100 vehículos (Renault Kangoo, que pueden transportar una silla de ruedas y hasta 3 pasajeros, y Renault Master, adecuado para 3 – 5 sillas de ruedas u 8 pasajeros sentados).

El servicio tiene en plantilla más de 100 empleados. Algunos de los conductores fueron seleccionados de las asociaciones que prestaban los servicios de transporte puerta a puerta en París antes del establecimiento del PAM, los otros recibieron una formación especial de seis semanas antes de ser contratados.

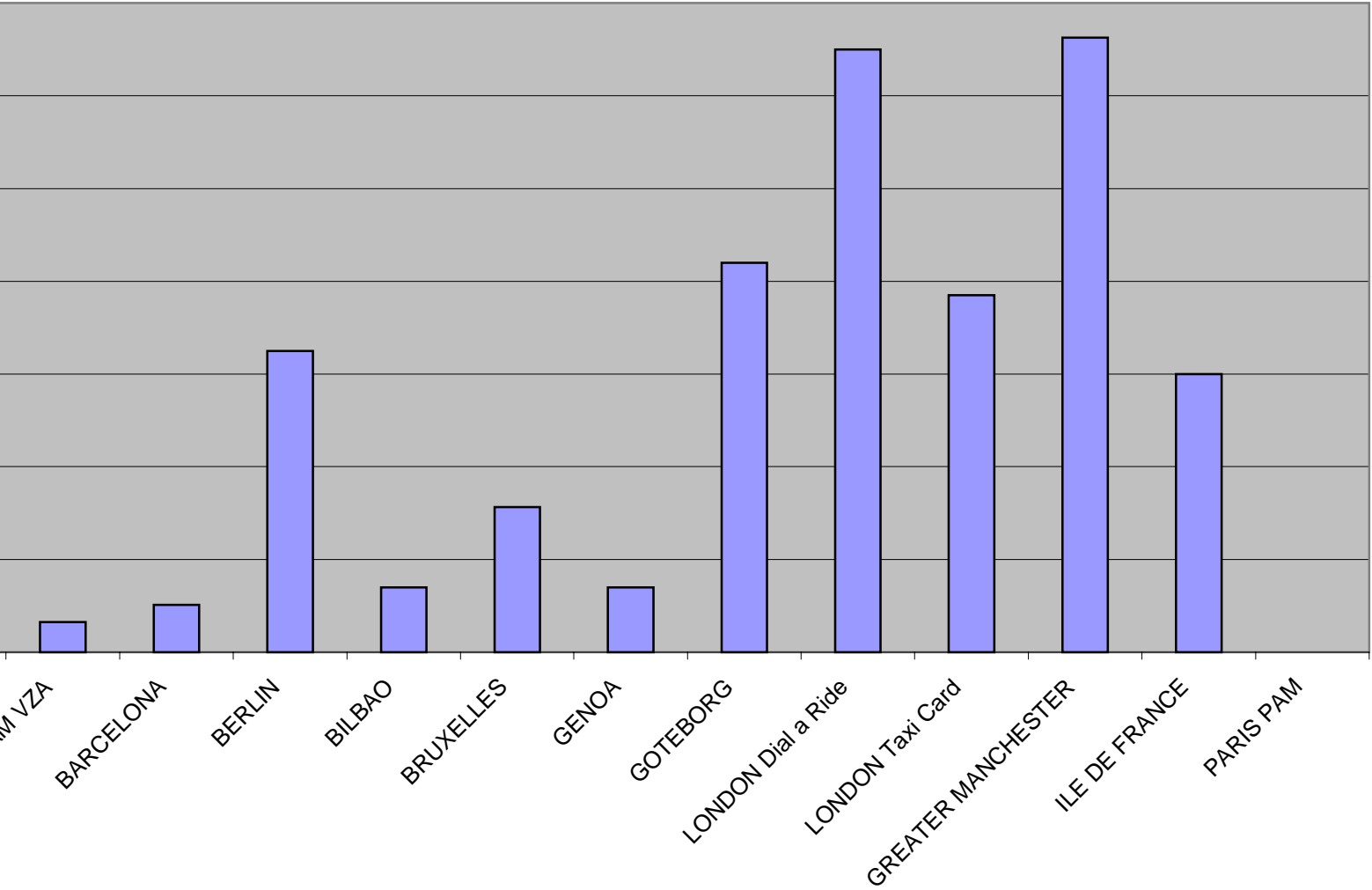
Las reservas y la planificación de los servicios se procesan mediante el software TITUS, diseñado de forma específica por el PAM para la compañía francesa BEST.

Seis meses después de su inauguración ya se habían registrado 1.500 usuarios al PAM, el 60% de los cuales utilizan el servicio para desplazamientos de sus hogares al trabajo. Un 20% de los pasajeros realizan el 80% de los desplazamientos. El número previsto de desplazamientos en 2004 es de 115.000 (comparados con los 85.000 de los años precedentes)



www.pam.paris.fr
www.infomobi.com
www.stif-idf.fr

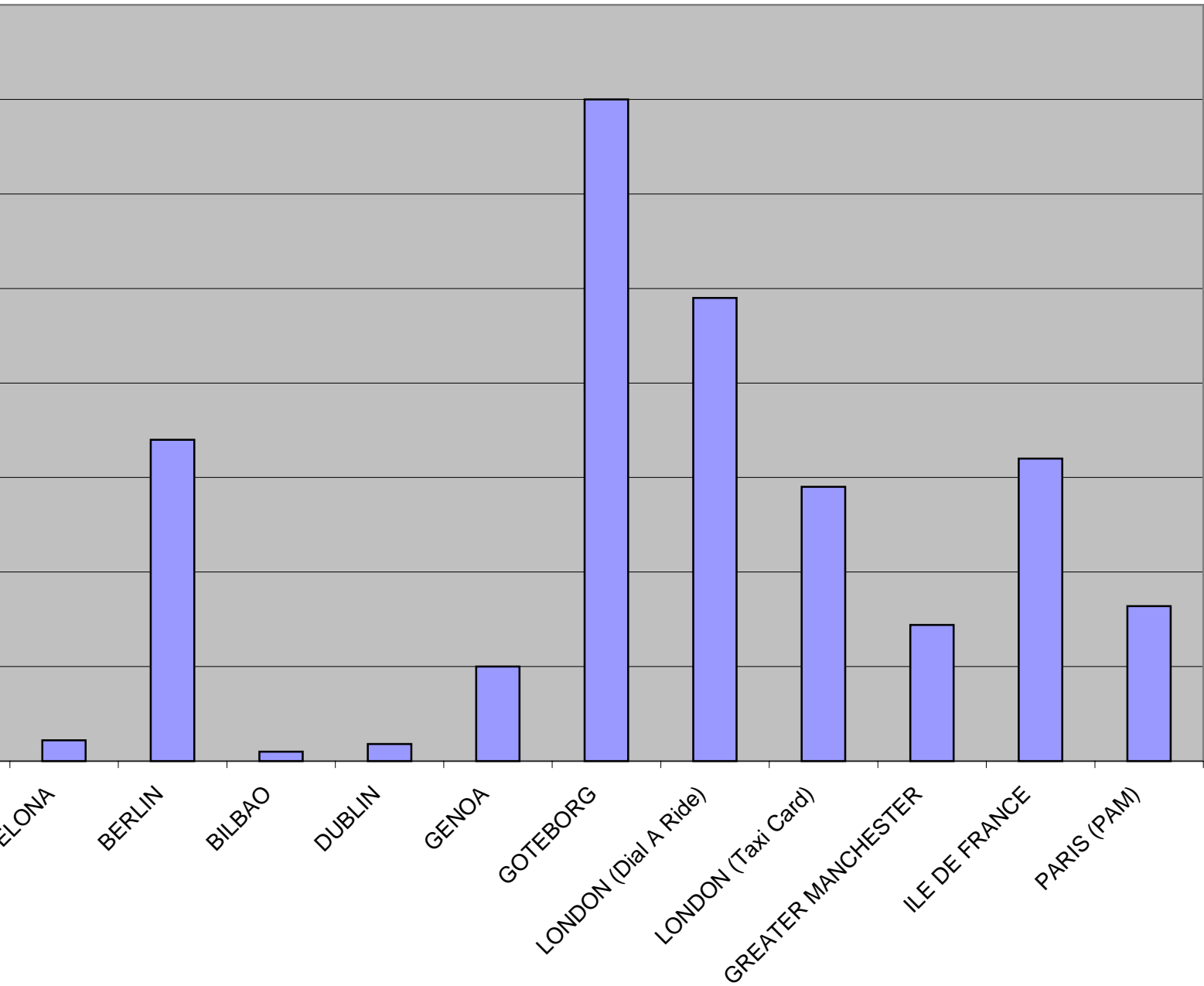
Number of yearly trips



Graph title: **Número anual de desplazamientos**

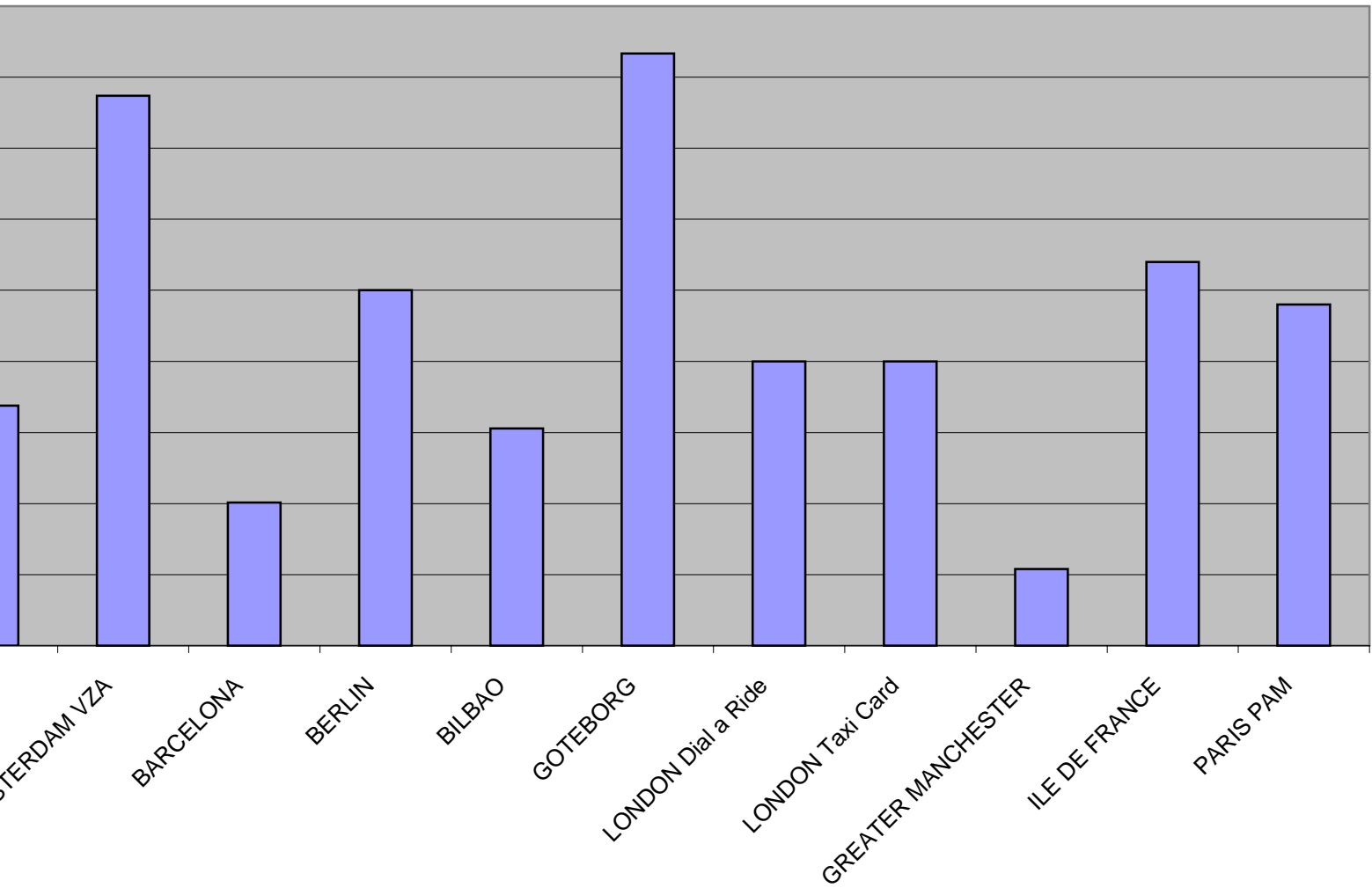
Entries: **Bruselas / Génova / Londres**

Yearly cost of operations (ME)



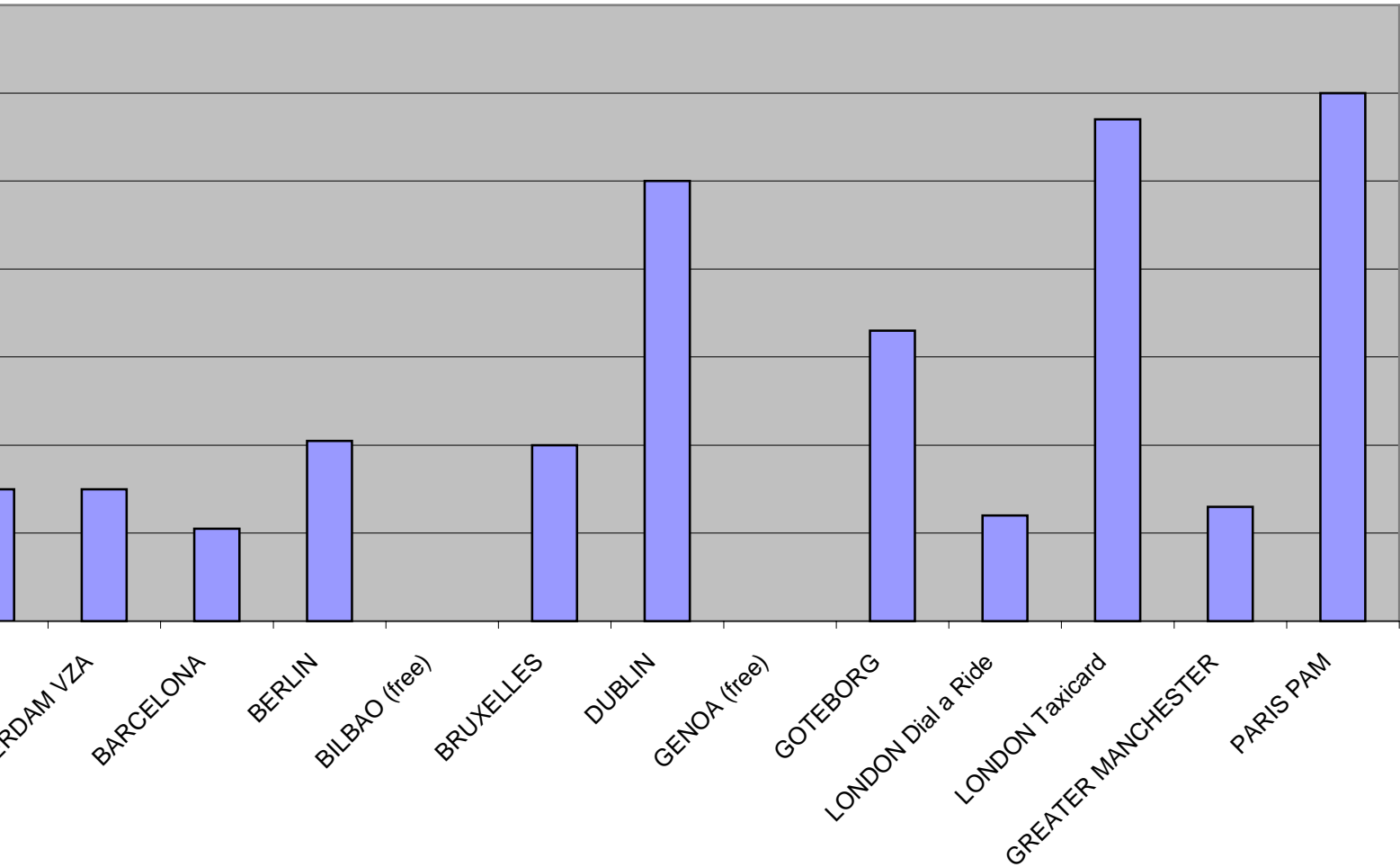
Graph Title: **Coste anual de los servicios (millones de euros)**

Average cost of operation / trip



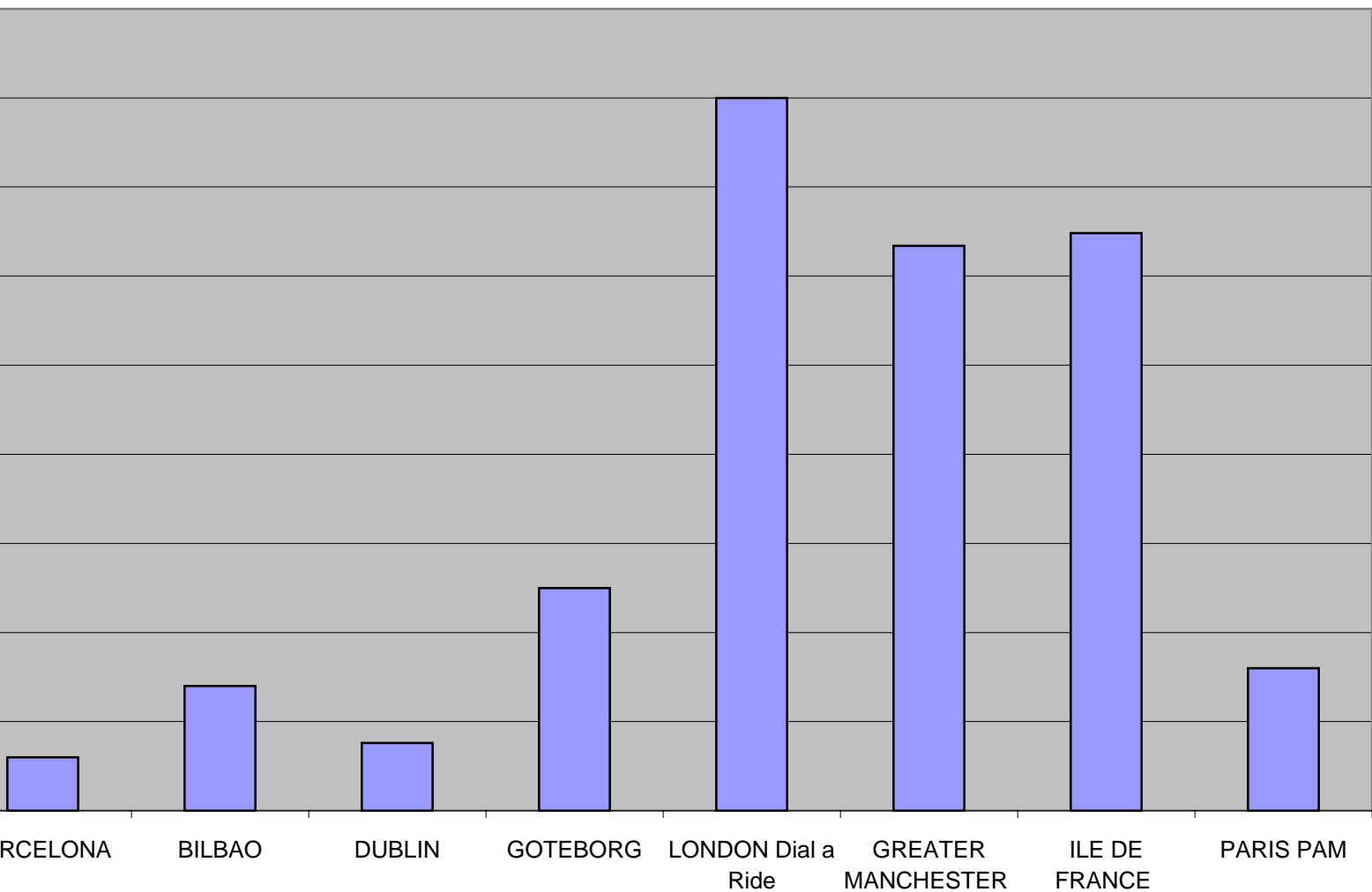
Graph title: **Coste promedio del servicio por desplazamiento**

Average price/trip for user



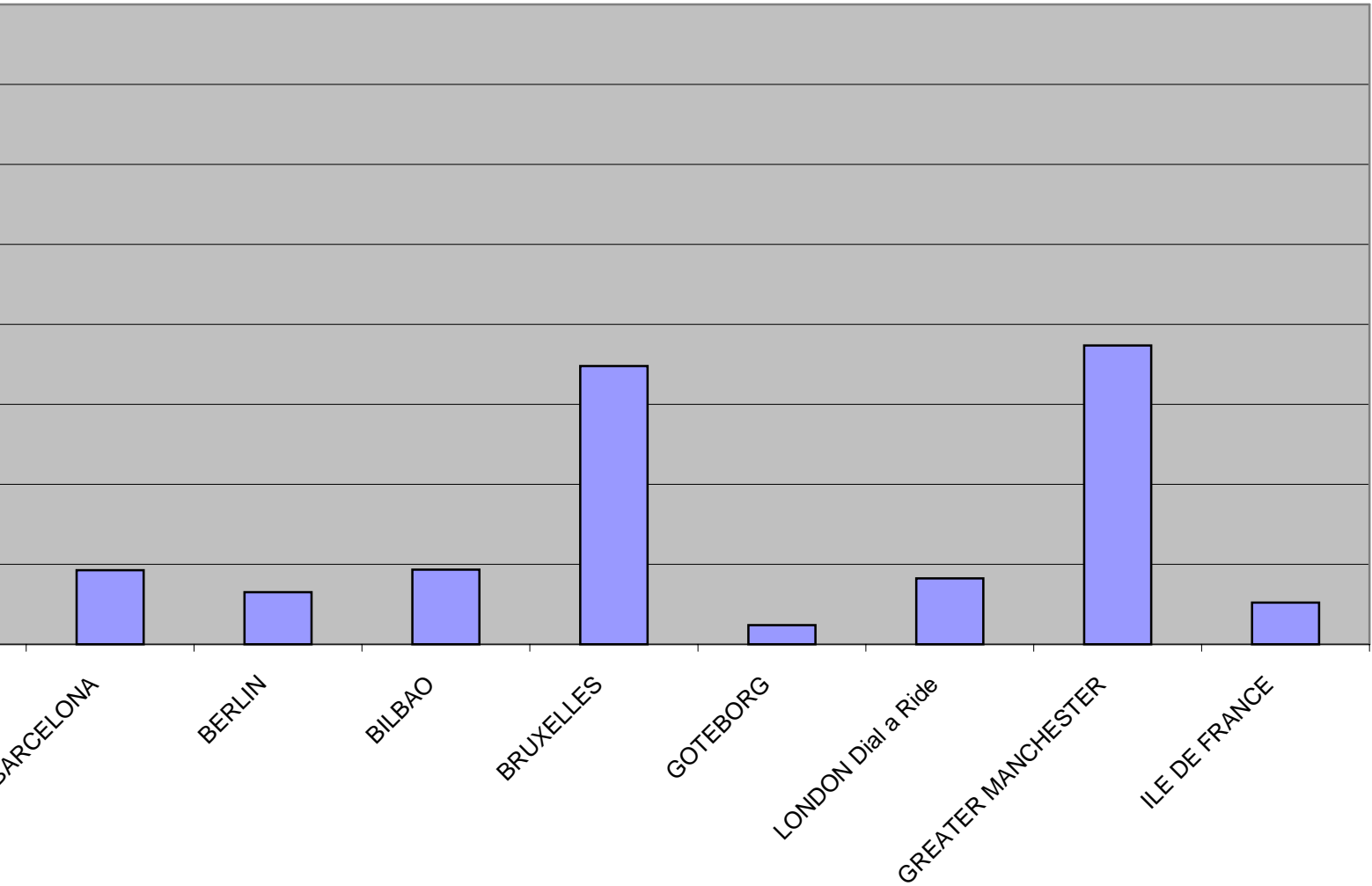
Graph title: **Precio promedio por desplazamiento por usuario**

Number of employees for specific door-to-door services



Graph title: **Número de empleados para los servicios específicos puerta a puerta**

Number of yearly trips/vehicle



Graph title: **Número anual de desplazamientos por vehículo**