

Política de Accesibilidad universal

Propietarios de la política:

Departamento Calidad

Fecha de entrada en vigor:

01 de octubre de 2024

Fecha de aprobación por

Dirección General

26 de septiembre de 2024

Arriva Madrid ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para la prestación del servicio de transporte regular de viajeros de uso general por carretera en la concesión VCM-501. Este sistema se basa en la norma UNE 170001-1 y es considerado un medio esencial para garantizar que todos los usuarios de nuestros procesos y servicios puedan ejercer sus derechos de participación.

Compromiso con la Accesibilidad Universal

Creemos que la implementación de una Política de Accesibilidad Universal es la mejor manera de asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan las mismas oportunidades. Nuestros procesos buscan promover una gestión sostenible y prevenir cualquier dificultad que pueda excluir a nuestros usuarios, así como evitar obstáculos en su desarrollo y participación social.

Compromisos de ARRIVA

Arriva Madrid se compromete plenamente al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, así como a la mejora continua de su eficacia. Para ello, comunicamos a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación (DALCO), así como los reglamentos asociados a estos criterios.

Con este objetivo, ARRIVA se compromete a:

1. **Cumplir con la legislación vigente y adoptar los criterios DALCO** establecidos en la norma UNE 170001-1, asegurando el acceso igualitario y la no discriminación de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas o de comunicación.
2. **Mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.** Este proceso de mejora continua incluirá la identificación, evaluación y modificación de barreras físicas, sensoriales y cognitivas que puedan surgir en nuestros servicios y espacios.
3. **Establecer métodos para medir el grado de satisfacción y las necesidades de accesibilidad universal** de todos nuestros usuarios, mediante el uso de indicadores cuantitativos y cualitativos específicos en los aspectos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación (DALCO). Para ello, se implementarán encuestas de satisfacción periódicas y auditorías internas de accesibilidad.
4. **Desarrollar un sistema de seguimiento de indicadores de accesibilidad**, que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos de accesibilidad establecidos. Se llevarán a cabo revisiones periódicas basadas en los resultados de estas mediciones, asegurando la adopción de las mejores prácticas.

5. **Determinar criterios y procedimientos claros para asegurar que las acciones** tomadas en materia de accesibilidad sean sostenibles, eficaces y alineadas con las expectativas de nuestros usuarios. Esto incluirá la incorporación de la accesibilidad desde la fase de diseño de nuevos servicios y la adecuación de los servicios existentes.
6. **Proporcionar un marco de referencia** para establecer y revisar los objetivos de la Accesibilidad Universal asegurando que estos se basen en resultados medibles y en la satisfacción de los usuarios.

Revisión y Mejora Continua

La presente política será revisada periódicamente para asegurar su adecuación y eficacia, adaptándose a las necesidades de nuestros usuarios y a las exigencias normativas. Esta revisión incluye la evaluación de las acciones implementadas, los resultados de los indicadores de accesibilidad, así como la adaptación de nuestros procesos a los avances en materia de accesibilidad y a las expectativas de nuestros usuarios.

Definiciones Clave

- **Deambulación:** Capacidad de desplazarse de manera segura y cómoda en los espacios utilizados.
- **Aprehensión:** Facilidad para entender y utilizar los sistemas y servicios ofrecidos.
- **Localización:** Habilidad para identificar y encontrar los recursos y servicios necesarios.
- **Comunicación:** Acceso a la información y posibilidad de interactuar con los servicios de manera efectiva.