



**¡Creemos en  
tu autonomía!**

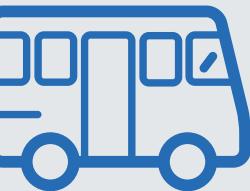
Empresa Municipal de Transportes de Madrid



## ¡Creemos en tu autonomía!

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) fundada en el año 1947, es una sociedad anónima, propiedad del Ayuntamiento de Madrid. Está integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), autoridad encargada de la planificación del transporte público en Madrid.

EMT es el operador global de la movilidad en superficie de la ciudad de Madrid. Actualmente gestiona y explota 5 servicios: autobús urbano, BICIMAD, aparcamientos públicos y de residentes, Grúa Municipal y Teleférico.



### Autobús

Transporte público de superficie en la ciudad de Madrid.



### Grúa

Servicio de retirada de vehículos en la vía pública.



### Aparcamientos

Gestión integral de aparcamientos públicos municipales.



### BiciMAD

Servicio de alquiler público de bicicletas eléctricas.



### Teleférico

Servicio de Teleférico.

### Consultoría e internacionalización

Consultoría, ingeniería y operación de redes de transportes en todo el mundo.



En el desarrollo de su actividad, EMT Madrid viene mostrando permanentemente su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, otorgando una gran importancia a los aspectos sociales y medioambientales. EMT trabaja en la mejora continua de la calidad de los servicios que presta, y se consolida como operador cien por cien accesible facilitando el acceso de todas las personas, independientemente de sus circunstancias. Con el fin de optimizar los servicios ofrecidos, EMT mejora y establece nuevos canales de comunicación con las personas usuarias y actúa especialmente en aquellas áreas que más afectan al entorno social.

Como empresa socialmente responsable, EMT Madrid tiene un compromiso con la comunidad, los ciudadanos y el entorno donde desarrolla su actividad. Apuesta por la creación de valor para la comunidad promoviendo acciones que aporten soluciones o colaboren ante las preocupaciones actuales, que contribuyan al crecimiento de equilibrio de ambas y al fortalecimiento de los lazos que las unen.

Fruto de la búsqueda de integración del respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente en su estrategia empresarial, EMT Madrid viene desarrollando un importante esfuerzo para mejorar de forma continua su compromiso social y su política de Responsabilidad Social, con el objetivo de compatibilizar la competitividad y



el valor añadido con un trabajo más humano, más transparente y más sostenible.

En esta línea, es objetivo de EMT Madrid garantizar la Accesibilidad Universal y potenciar el uso del autobús y de nuestros servicios para todos, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial, de forma segura y autónoma, y así, dado que la posibilidad de desplazarse o trasladarse de un lugar a otro de la ciudad determina la participación social y el acceso a los servicios comunitarios de los ciudadanos, facilitar la plena integración de todas las personas. De ahí que EMT haya 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.

El proyecto que presentamos a continuación y al que hemos llamado ¡Creemos en tu autonomía! tiene como fin favorecer la integración de personas con dificultades de comprensión o discapacidad intelectual/cognitiva en la vida social de la ciudad,

fomentando su autonomía, movilidad y seguridad en el autobús.

Esta acción forma parte del Plan Estratégico de la Empresa 2017-2020, y está enmarcado dentro de la iniciativa "Sostenibilidad de la organización en los aspectos económicos, sociales y medioambientales". Se encuentra alineado con nuestra misión, visión y valores, dado que EMT Madrid trabaja para ser el operador de referencia de movilidad urbana en superficie de la ciudad de todos los ciudadanos.

# SAM

## SERVICIO DE ATENCIÓN MÓVIL





Para desarrollar esta iniciativa, EMT dispone de un Servicio de Atención Móvil en calle (SAM). Ellos son los encargados de realizar los entrenamientos y seguimientos, de estar en contacto con las familias de los usuarios informando de los resultados e incidencias, y capaces de entablar relaciones cercanas con éstos, solo posibles desde el conocimiento personal de sus características y necesidades.

Se trata de profesionales formados en materia de accesibilidad universal y de trato e interacción con diferentes colectivos.

¡Creemos en TU autonomía! nace en 2008 como respuesta a la solicitud de una madre que se puso en contacto con EMT para trasladar una preocupación en relación a su hijo: sus condiciones familiares habían cambiado, y ya no podría acompañar por las mañanas a su hijo, con limitación intelectual, al colegio. El problema radicaba en que no podía dejar que su hijo viajara solo en el autobús, ya que se quedaba dormido. Esta madre propuso que todos los conductores de la línea 83, autobús que le llevaba al colegio, tuvieran una foto de su hijo, estuvieran atentos y, si le veían dormir, le despertaran

en su parada. Dada la dificultad de esta propuesta, EMT comenzó a diseñar estos entrenamientos.

Para realizar este servicio, se formó a un grupo de personas específicamente con el fin de profesionalizarlas. Con dicha formación se proporcionó un conjunto de herramientas, recursos y habilidades que permitieran el desempeño eficiente y autónomo de las distintas tareas llevadas a cabo por el propio

personal del SAM, tanto en lo que respecta a la práctica profesional directa con los propios usuarios, como a la planificación de programas formativos, informativos o de concienciación a desarrollar por su parte en futuras actuaciones. Y todo ello en el ámbito de la Accesibilidad Universal y el trato e interacción con diferentes colectivos.



El nivel de implicación de todas las personas que hacen posible este proyecto es muy alto. No hay recetas mágicas, pero si hay una sensibilización y una calidad humana muy especial de las personas que integran estos grupos de trabajo. Cada entrenamiento es independiente e individualizado.



**Desde entonces y hasta el momento actual, se ha venido llevando a cabo con recursos propios de EMT. Y si bien inicialmente nació a través de una llamada telefónica, es decir, de forma particular, a día de hoy se desarrolla gracias a los acuerdos con diferentes entidades.**

Cada persona que va a ser entrenada necesita una dedicación personalizada, adaptando las intervenciones en función de sus necesidades, características y su grado de aprendizaje. Por tanto, no existe una duración determinada. Será la que "sea necesaria" hasta que se sienta segura y utilice el transporte público de forma autónoma. Podemos decir, en términos generales, que cada persona necesita de media un mes para estar capacitada y transmitir seguridad al equipo de formadores, aproximadamente 15-20 días propios de formación y 8-10 seguimiento.

Sin lugar a dudas, es necesario, además de los centros educativos, la complicidad y el apoyo de las familias. Nos hacemos cargo de su mayor tesoro, "sus hijos". Para ellos no ha sido fácil. Sus hijos presentan dificultades en la comunicación para interactuar, por lo que atreverse a "dejarles solos" en un medio tan hostil como es la ciudad les ha supuesto dar un paso adelante muy importante. Confían en nuestros Agentes y en su profesionalidad. La alegría y la felicidad de las personas entrenadas, como de sus familiares, cuando se ven capacitados para desplazarse en igualdad de condiciones que los demás usuarios es impagable. Elimina obstáculos de su vida cotidiana, ya no va a seguir siendo dependiente de otras personas, va a ser responsable de sí mismo, va a tomar sus propias decisiones: "yo puedo", "yo soy capaz". Y eso les hace

sentirse igual que los demás, lo que redundará en un beneficio social para ellos de incalculable valor. Ellos aprenden, pero también nosotros aprendemos con ellos. Se establecen relaciones de afectividad. Ellos nos transmiten su gratitud, pero también nosotros nos sentimos agradecidos por confiar y apoyarse en nosotros. Consolidamos nuestro trabajo día a día y nos hace que queramos seguir trabajando con fuerza y con ilusión, para lograr entre todos un mundo mejor.

## Fases del proyecto

Establecimiento de alianzas con entidades que atienden a colectivos de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en el municipio de Madrid.

1

EMT se entrevista con los centros educativos, entidades responsables y con las familias para conocer "de cerca" a la persona objeto del entrenamiento y determinar la ruta a realizar.

Colabora en la elaboración de un documento en lectura fácil para establecer las acciones que la persona entrenada realizará cada día.

2

Entrenamiento en el recorrido establecido: desde el domicilio o parada de autobús más próxima a este, al punto de destino.

Los entrenadores explican las normas y pautas a seguir para utilizar el servicio del autobús, seguridad vial y criterios de convivencia y respeto.

3

Seguimiento "de incógnito" por un agente sin uniformar en el trayecto completo. Su misión es comunicar al entrenador cualquier incidente que perciba que pueda no garantizar la seguridad de la persona entrenada en el autobús.

4

Una vez que se asegura el traslado de forma autónoma, finaliza el entrenamiento. Los conductores de las líneas y horarios utilizados por las personas entrenadas son avisados de que a partir de ese momento ya viajan solas.

5

## Testimonios

*¡Creemos en tu autonomía! no estaría completo si no incluyéramos algunos testimonios de personas implicadas, tan importantes para nosotros y que evidencia lo que supone y aporta esta iniciativa. Son las opiniones, sensaciones y sentimientos de educadores, entrenadores, familias y como no podía ser de otra forma, de las personas entrenadas.*



**Raquel, Directora Técnica Vida Independiente y Programas Transversales de Fundación ALAS**

*“Nuestra valoración del servicio de apoyo a la movilidad de EMT tras la experiencia vivida con algunas personas con discapacidad intelectual que asisten a la Fundación Alas ha sido altamente satisfactoria y mucho más para las personas que han disfrutado de este apoyo. Todas ellas han podido experimentar un avance importantísimo en su propia autonomía, ya que les ha permitido poder alcanzar deseos personales que de otra manera hubieran sido difícilmente alcanzables.*

*La prestación de este servicio, la tranquilidad aportada a las familias, la personalización de los apoyos según las características de cada persona, la coordinación de todo el equipo y la entrega de todos los profesionales implicados, son un apoyo imprescindible para la consecución de logros personales dentro del proyecto de vida de cada persona.*

*La inclusión de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo es un elemento fundamental para lograr el sentimiento de ciudadanía.”*

### **Paula, Gerente de la Fundación ALAS**

*“La existencia de este tipo de servicios facilita la inclusión de personas con necesidades de apoyo en la sociedad, ayudando a crear un mundo más justo y solidario.*

*Por ello, no queremos dejar pasar la oportunidad de reconocer su esfuerzo y colaboración, tan importante e imprescindible para la mejora en la autonomía de las personas con diversidad funcional.”*

### Sensaciones de Pedro, “entrenador”

*“Me es muy grato como entrenador de personas con discapacidad poder ver cómo día a día se superan a sí mismas con el esfuerzo que esto conlleva para muchas de ellas y poder contribuir a que todos los días puedan trasladarse en autobús a sus centros de estudio o cualquier otro sitio sin depender de nadie.*

*Es gratificante el continuo agradecimiento por parte de los familiares cuando ven los resultados del trabajo realizado. En ocasiones, tanto los familiares como las personas que entreno se sorprenden de estos resultados, viéndose más independientes y seguros de sí mismos.*

*En definitiva, creo que es un trabajo muy importante y agradecido, que debería conocerse y realizarse con más regularidad.”*



### Anécdotas de Mercedes, “agente invisible”

*“Seguía a Jorge, un niño con síndrome de Down en un recorrido desde el Barrio del Pilar a Moncloa. Un día, de camino a casa Jorge se quedó dormido en el autobús y se pasó de su parada. Avisé a su entrenadora, Eva, y también a su madre para que no se preocuparan por el retraso. Para no alterar esta situación, que podría producirse cuando él viajara solo, preferí no despertarle y dirigirme a mi compañero, el*

*conductor, para que supiera que estaba haciendo su seguimiento, y que fuera él quien le indicara la parada correcta en el recorrido de vuelta de la línea. Allí le esperaban su madre y Eva, yo permanecí de incógnito y continué con mi labor de seguimiento al día siguiente”.*

**MADRID 6/12/2016**

**A la atención del equipo de EMT**

*Hola, mi nombre es XXXXXXXXXX.*

*Y he sido una de las personas beneficiadas del programa de entrenamiento en la utilización de autobuses de EMT.*

*Me ha servido de mucha ayuda, hoy en día puedo ir sola al centro gracia a ellos. Y les estoy muy agradecida, por ello les doy las gracias*

*Espero que este servicio perdure por mucho tiempo para poder ayudar a otras personas con el mismo problema que el mío.*

**Muchas gracias por todo**

**Un cordial saludo**

**MADRID 14/3/2019**

**A la atención del equipo de EMT**

*Desde el primer momento que contacté, todo ha sido fácil, rápido, eficiente, algo que no es habitual cuando necesitamos recursos para nuestros niños.*

*Formáis un gran equipo, fantástico, con un compromiso extraordinario, en todo momento pendiente de lo que pudiera necesitar tanto YYY como nosotros (...). Sin darnos cuenta, de forma fácil, hemos ido todos de la mano, el niño y los padres.*

*Que XXXX sea capaz de ir solo al colegio es algo que deseaba realizar y el que lo haya conseguido supone un gran esfuerzo para su autoestima, ganar en seguridad y descubrir un nuevo mundo, el de su independencia, que es importante para su inserción.*

*Y ya se ven sus avances, su profesora, que también ha formado parte del equipo, dice que la forma de transmitir en clase, su tono de voz ha cambiado ¡un éxito!*

**Mi agradecimiento infinito por esta labor**

**Un abrazo**



## Acuerdos de colaboración

EMT colabora activamente con diferentes entidades pero en concreto por lo que a esta iniciativa presentada se refiere, principalmente, con la Federación de Organizaciones de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de Madrid denominada "Plena Inclusión". Comparte con esta entidad varios foros de accesibilidad.

El objetivo del acuerdo de colaboración firmado en 2018 es contribuir a que las personas con estas dificultades – y sus familias – puedan llevar adelante su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria. Para ello, ambas instituciones se han marcado unas cláusulas muy ambiciosas para fomentar el uso de los servicios de EMT de forma segura y autónoma.



### Entre los objetivos marcados, se pueden señalar:

Entrenamientos personalizados para uso autónomo y seguro del autobús por parte del SAM.

Visitas de personal de SAM a los Centros de personas con discapacidad intelectual, con el fin de informar y formar sobre el uso correcto del autobús.

Visitas de colectivos de personas con discapacidad a los Centros de EMT.

Adaptación de los mensajes destinados al público general a "lectura fácil".

# Datos significativos

## Personas involucradas en el proyecto

- Personal del servicio de atención móvil (planificación, entrenamientos y seguimientos).
- Departamento de RSC y Accesibilidad (gestión y coordinación)
- Departamento de Comunicación.
- Educadores, tutores, trabajadores sociales de los Centros.
- Personas entrenadas y sus familias.

## Principales hitos en los dos últimos años (2017-2018)

**15 personas entrenadas.**

**197 días de entrenamientos.**

**21 agentes formados.**

**48 agentes intervienen en la formación.**

**100% de las solicitudes atendidas.**

Continuando con el compromiso adquirido de atender el 100% de las solicitudes, como se viene haciendo hasta la fecha, es necesario continuar formando a personal de SAM, ampliando sus capacidades técnicas y habilidades sociales. Gracias a la formación, desde EMT seremos capaces de llevar a cabo con éxito las metas que nos propongamos y de afrontar nuevos desafíos, como es duplicar estos entrenamientos garantizando una atención personalizada, acompañando y formando a aquellas personas con discapacidad para que puedan utilizar de forma autónoma y segura el autobús en sus desplazamientos regulares. EMT es pionera en estas iniciativas.

En resumen podemos afirmar que los beneficios sociales que se obtienen para las personas entrenadas y para toda la sociedad son:

- garantiza la movilidad básica de personas con discapacidad.
- posibilita sus desplazamientos cotidianos.
- se proporciona un transporte accesible.
- favorece la igualdad de oportunidades al poder acceder a servicios como empleo, educación, política, economía, etc.
- beneficios a nivel social y de comunicación: mejoran sus relaciones con la familia y amigos, van al cine, hacen deporte, etc.
- disminuye su grado de exclusión.
- incrementa su autoestima, confianza y seguridad.

**¡Creemos en  
tu autonomía!**

