



Entrevista con José Luís Borau: el reto de la accesibilidad invisible en el transporte

El jefe del Departamento de Accesibilidad al Entorno Construido de la Fundación ONCE y subdirector del centro europeo AccessibleEU nos acerca al mundo accesible e inclusivo del transporte.

Cuando se habla de accesibilidad en el transporte, casi siempre se piensa en rampas o ascensores. ¿Por qué sigue siendo tan difícil que se hable también de las necesidades de las personas con discapacidades invisibles?

Durante mucho tiempo hemos asociado la accesibilidad casi exclusivamente con la eliminación de barreras físicas. Rampas, ascensores o espacios reservados son imprescindibles, pero solo cubren una parte de las necesidades. También existen barreras menos visibles: una señalización difícil de comprender, exceso de ruido, iluminación agresiva o cambios comunicados de forma confusa. Para una persona autista, con discapacidad intelectual, dificultades de comprensión, problemas de salud mental o determinadas enfermedades crónicas, estos elementos pueden condicionar por completo el viaje. La accesibilidad universal exige asumir que no existe una persona usuaria estándar y diseñar teniendo en cuenta también la diversidad cognitiva, sensorial y emocional.

¿Qué cambios relativamente sencillos podrían implantarse en autobuses, metros y trenes para que viajar fuera menos estresante para personas neurodivergentes o con dificultades cognitivas?

Hay muchas medidas que no requieren grandes transformaciones: mensajes breves y coherentes, información visual y sonora, señalización homogénea, mapas simplificados, pictogramas, lectura fácil y avisos anticipados sobre cambios o retrasos. También es clave reducir la incertidumbre permitiendo conocer de antemano cómo es una estación, sus accesos, el nivel de ocupación o los pasos del recorrido. Un ejemplo es la campaña «Prepare Me... AsIAm... for Public Transport», impulsada por Transport for Ireland junto a AsIAm, con guías visuales y vídeos prácticos. A ello debe sumarse la formación del personal para ofrecer una atención adecuada.

¿Están preparados los conductores, revisores y el personal de atención al público para identificar y ayudar a personas cuya discapacidad no es evidente?

Existen profesionales muy sensibilizados y buenas prácticas, pero la preparación sigue siendo desigual. No se debe pedir al personal que diagnostique una discapacidad, sino que detecte cuándo alguien puede necesitar apoyo y sepa ofrecerlo con respeto, sin exigir explicaciones innecesarias. La formación debería incluir atención a discapacidades visibles y no visibles, lenguaje sencillo y directo, gestión de situaciones de desorientación o sobrecarga sensorial y pautas para preguntar qué ayuda necesita la persona sin infantilizarla.

¿Qué responsabilidad tienen los operadores de transporte para prevenir crisis sensoriales en niños con autismo?



Los operadores no pueden eliminar todos los imprevistos, pero sí reducir su impacto. Deben ofrecer información previa, accesible y actualizada, comunicar con claridad los cambios, plantear alternativas cuando sea posible y contar con protocolos que eviten agravar una situación de sobrecarga sensorial o emocional. Una crisis no debe interpretarse como un problema de conducta, sino como una respuesta ante una situación que la persona no puede procesar en ese momento.

¿Deberían existir “espacios tranquilos”, horarios con menor estimulación sensorial o protocolos específicos para pasajeros con hipersensibilidad sensorial?

Sí, siempre que sean opciones disponibles y no una forma de separar a las personas. Los espacios tranquilos, zonas con menos ruido u horarios de baja estimulación pueden ser útiles para personas neurodivergentes, mayores o con migrañas, ansiedad u otras necesidades sensoriales. Ya existen ejemplos, como las zonas de silencio en trenes interurbanos de Países Bajos.

¿Cómo puede evitarse que las personas con discapacidades invisibles tengan que justificarse constantemente?

La necesidad de apoyo no puede depender de que alguien «parezca» tener una discapacidad. El personal debe confiar en la solicitud y evitar pedir datos médicos o personales innecesarios. Pueden utilizarse sistemas voluntarios y discretos para comunicar una necesidad sin explicarla repetidamente. Por ejemplo, Transport for London ofrece distintivos para indicar que una persona necesita que le cedan un asiento, y existen programas basados en el símbolo del girasol.

¿Qué papel puede desempeñar la tecnología?

La tecnología puede ser una gran aliada si es accesible, sencilla e intuitiva y no sustituye por completo la atención humana. Puede ayudar a planificar el viaje, anticipar incidencias, conocer la ocupación, recibir instrucciones paso a paso o solicitar asistencia de forma discreta, además de presentar la información en texto, audio, pictogramas o lectura fácil. Desde 2025, determinados elementos digitales de los servicios de transporte están sujetos a requisitos de accesibilidad. Pero la tecnología no debe convertirse en otra barrera: siempre debe existir una alternativa presencial, telefónica o no digital.

¿Se consulta a personas neurodivergentes, familias y asociaciones cuando se diseñan nuevos servicios de transporte?

Se consulta cada vez más, pero todavía no de forma sistemática ni con suficiente capacidad de influencia. A menudo la participación llega cuando el servicio ya está diseñado y solo permite pequeños ajustes. Lo adecuado es contar con las personas usuarias desde la definición del problema hasta las pruebas y la evaluación posterior. AccessibleEU promueve precisamente el intercambio de conocimiento entre administraciones, empresas, profesionales, sociedad civil y organizaciones de personas con discapacidad.

¿Qué ejemplos internacionales considera inspiradores?

Hay varios ejemplos interesantes. La iniciativa irlandesa «Prepare Me AsIAm for Public Transport» ofrece vídeos y guías visuales para reducir la incertidumbre del viaje. App&Town Compagnon facilita desplazamientos autónomos mediante planificación de rutas, guiado y asistencia ante incidencias, y



está implantado, entre otros lugares, en Barcelona y Madrid. En Canadá, Metrolinx utiliza Hidden Disabilities Sunflower para indicar discretamente que una persona puede necesitar más ayuda o tiempo.

¿Cómo se mide el éxito de una política de accesibilidad?

Cumplir la normativa es el punto de partida, no la meta. Un ascensor, una aplicación o un servicio de asistencia pueden ser formalmente accesibles y, aun así, una persona puede no completar el viaje de manera autónoma. Por eso debemos medir también si comprende la información, puede resolver una incidencia, necesita recurrir constantemente a un acompañante o siente confianza para utilizar el servicio.

¿Qué campañas de sensibilización serían necesarias para reducir el estigma?

Necesitamos campañas que expliquen situaciones concretas y enseñen cómo actuar. Una crisis puede estar provocada por una sobrecarga sensorial; juzgar, grabar con el móvil o intervenir sin preguntar puede empeorarla. Los mensajes deben ser sencillos: no todas las discapacidades son visibles, algunas personas necesitan más tiempo y no debemos exigir explicaciones. Antes de intervenir, conviene preguntar si podemos ayudar y cómo hacerlo.

¿El sistema está diseñado para adaptarse a las personas o son las personas las que deben adaptarse al sistema?

En demasiadas ocasiones son todavía las personas las que deben adaptarse al ritmo del sistema. Los tiempos de apertura de puertas, los transbordos, la compra de billetes o la comunicación de incidencias suelen presuponer que todas las personas procesan y ejecutan rápidamente cada acción. Un sistema accesible debe admitir diferentes ritmos e incorporar flexibilidad en vehículos, estaciones, procedimientos y formación del personal.

¿Existen ayudas económicas o servicios de acompañamiento suficientes?

Existen servicios de apoyo, pero su disponibilidad y alcance no son homogéneos. En España, Adif Acerca ofrece orientación y acompañamiento en estaciones y contempla la atención a personas con discapacidad intelectual o dificultades de comprensión. El reto es garantizar la continuidad del apoyo durante toda la cadena de viaje, especialmente cuando intervienen distintos operadores.

Si mañana dispusiera del presupuesto necesario para implantar una única medida que mejorara la movilidad de las personas con discapacidades invisibles, ¿cuál sería y por qué?

Implantaría un sistema integral de viaje predecible y comprensible en toda la red: información accesible antes y durante el recorrido, guías visuales, avisos anticipados de incidencias, señalización coherente, posibilidad de solicitar apoyo discretamente y personal formado. Muchas barreras, especialmente en las discapacidades no visibles, están vinculadas a la incertidumbre y a la falta de continuidad.

¿Qué mensaje le gustaría transmitir a quienes piensan que, si una discapacidad no se ve, no necesita apoyos especiales durante un viaje?

PUBLICACIÓN: revista80dias.es

PAÍS: ESP

TIPO: Web

AVE: €54.00

AUDIENCIA:

AUTOR:

URL: www.revista80dias.es



> 8 de octubre de 2026 a las 3:59

> [Versión en línea](#)

Que no detectar una necesidad no significa que esa necesidad no exista. Hay personas que realizan un gran esfuerzo para procesar el ruido, comprender una indicación, permanecer en un espacio abarrotado o afrontar un cambio inesperado. Los apoyos no conceden privilegios: compensan barreras y permiten ejercer un derecho básico en condiciones de mayor igualdad. Una sociedad accesible no exige que las personas exhiban o expliquen constantemente su discapacidad; escucha, confía y diseña servicios suficientemente flexibles para que cada persona pueda utilizarlos con dignidad, seguridad y autonomía.