

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**17715** *Orden PRE/3028/2011, de 4 de noviembre, por la que se establecen los protocolos de actuación y de formación de las tripulaciones de los buques de pasaje y la formación del personal de las empresas navieras que presten servicio en las terminales portuarias para la atención de las personas con discapacidad.*

El Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, establece en su anexo II los requisitos y obligaciones que deben observarse, en el ámbito portuario y de la marina mercante, al objeto de garantizar el embarque y desplazamiento de las personas con discapacidad a bordo de los buques de pasaje y facilitar su desplazamiento en las adecuadas condiciones de seguridad.

Entre los diversos requisitos que se exigen a las empresas navieras el anexo II del citado real decreto presta especial atención a la formación del personal encargado de atender al pasaje con discapacidad, tanto en las fases de embarque y desembarque, como durante el transcurso de las travesías. Se trata de garantizar que este colectivo reciba un adecuado trato, asistencia y auxilio durante toda la travesía, de forma singular en el camarote, en los espacios públicos y los aseos y especialmente en las situaciones de emergencia y evacuaciones que pudieran producirse.

Así, el apartado 10 del anexo II impone a las empresas navieras la obligación de adoptar las medidas precisas para garantizar el embarque en buques de pasaje en las adecuadas condiciones de dignidad y seguridad.

Asimismo, a lo largo del anexo II citado se imponen una serie de obligaciones a las empresas navieras para atender al colectivo de pasajeros con discapacidad sensorial, como es el deber de incluir en los cursos de formación los conocimientos necesarios por parte de las tripulaciones de los buques para el adecuado tratamiento al citado colectivo.

De otra parte, se debe permitir el acceso de perros de asistencia a las personas que así lo soliciten, lo cual deberá ponerse en conocimiento del personal correspondiente, para atender a su trato adecuado. Estos aspectos también han de incorporarse a la formación relacionada con la atención a los pasajeros con discapacidad.

Para cubrir los fines a que se hace referencia en los párrafos anteriores, los apartados 16 y 18 del citado anexo II obligan a las navieras a formar a las tripulaciones de los buques de acuerdo con los protocolos que al efecto se establezcan por los organismos competentes, para garantizar una asistencia adecuada y digna para las personas con discapacidad, así como en orden a establecer la debida asistencia y auxilio a dichas personas en toda situación de emergencia; criterios que son complementados por lo dispuesto en el apartado 9 del anexo IX del Real Decreto 1544/2007.

La disposición final primera del Real Decreto 1544/2007 faculta a los Ministerios de Fomento y al actual Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, para dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones oportunas para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en el citado real decreto.

En cumplimiento de los mandatos anteriormente citados se hace preciso establecer y regular los protocolos de actuación y formación de las tripulaciones, y la formación del personal de las compañías navieras que prestan servicios en oficinas situadas en las terminales portuarias, tanto en lo que se refiere a los aspectos relacionados con la atención a las personas con discapacidad durante las operaciones de embarque y desembarque de los buques y a lo largo de las travesías, como en todo lo referente a la atención, asistencia y apoyo de estas personas y, en su caso, de los perros guía o de asistencia en situaciones de emergencia.

En la elaboración de esta orden se han consultado las organizaciones empresariales que se integran en el sector naviero y las entidades más representativas en el ámbito de la política sobre discapacidad.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Fomento y de la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, previo informe del Consejo Nacional de la Discapacidad y con la aprobación previa del Vicepresidente del Gobierno y Ministro de Política Territorial y Administración Pública, dispongo:

#### Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden tiene por objeto aprobar los protocolos de formación y actuación del personal de las empresas navieras que establecen los puntos 16 y 18 del anexo II del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y regular la formación del personal de las compañías navieras que presten sus servicios en las oficinas de las terminales portuarias en relación con la asistencia y apoyo a las personas con discapacidad.

#### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Lo dispuesto en esta orden será de aplicación a las empresas navieras españolas titulares de buques que operen en líneas regulares de pasaje.

#### Artículo 3. *Protocolos de actuación y formación.*

Las empresas navieras titulares de buques que operen en líneas regulares de pasaje deberán establecer, para cada buque de pasaje o pasaje y carga rodada que se vea afectado por las obligaciones establecidas por el artículo 3.2 del Real Decreto 1544/2007, un protocolo de actuación en orden a garantizar la accesibilidad, la asistencia digna y el auxilio al pasaje con discapacidad durante las operaciones de embarque y desembarque, durante la travesía y en situaciones de emergencia, conforme a lo dispuesto en el anexo I de esta orden.

Asimismo, deberán comprobar que los tripulantes que en el citado protocolo tengan asignadas tareas de atención a las personas con discapacidad, hayan realizado el curso de formación del anexo II de esta orden y hayan obtenido el correspondiente certificado de formación.

#### Artículo 4. *Número mínimo de tripulantes con formación.*

1. El número mínimo de tripulantes de cada buque que hayan recibido la formación y obtenido el correspondiente certificado, deberá ser de tres personas en los buques convencionales.

2. En los buques de alta velocidad el número de tripulantes que reciban la formación y los certificados a que se refiere el apartado anterior será de dos personas, cuando la navegación no exceda de cinco horas. Si la duración de la navegación excediese de dicho tiempo deberá observarse lo dispuesto en el apartado primero de este artículo.

3. En todo caso, además de los tripulantes a que se refieren los dos apartados anteriores de este artículo, se exigirá la formación y la posesión del certificado al sobrecargo o al mayordomo o, alternativamente, a un oficial del buque.

#### Artículo 5. *Coordinación para la asistencia.*

1. El capitán del buque, en representación de la empresa naviera, y el operador de la terminal, dentro de sus respectivas áreas funcionales, se coordinarán en la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en los puertos, incluidos el embarque y desembarque a bordo de los buques.

A los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, se considera operador de la terminal al organismo público o privado responsable de la administración y gestión de una terminal portuaria.

2. A efectos de lo previsto en el apartado primero de este artículo y durante la travesía la dirección y coordinación de la atención inmediata a los pasajeros con discapacidad corresponderá al mayordomo o al sobrecargo, de acuerdo con la designación que realice el capitán del buque teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 4 de esta orden.

3. En caso de emergencia a bordo, se seguirán las instrucciones que contienen los cuadros orgánicos del buque y las órdenes del capitán.

#### Artículo 6. *Personal de empresas navieras en oficinas portuarias.*

Asimismo, entre el personal de las empresas navieras que presten sus servicios en oficinas de sus compañías situadas en terminales portuarias, al menos una persona deberá recibir una formación adecuada para informar y prestar asistencia a los pasajeros con discapacidad durante su embarque y desembarque, debiéndose coordinar para ello con la persona designada por el capitán del buque, conforme a lo previsto en el apartado segundo del artículo 5 de esta orden.

#### Artículo 7. *Requisitos para la impartición de los cursos.*

1. El curso de formación a que se refiere el anexo II de esta orden deberá realizarse e impartirse, tanto por funcionarios que trabajen en materia de discapacidad como por entidades de reconocida solvencia en el ámbito de la promoción de los derechos y de la atención a las personas con discapacidad de acuerdo con lo que determine la Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad.

2. El curso podrá realizarse en escuelas situadas en tierra, para lo que deberán de contar con el asesoramiento en relación con los aspectos técnicos y las características del buque de una entidad de reconocida solvencia en el ámbito marítimo.

3. Los cursos objeto del anexo I de esta orden se podrán realizar a bordo de los buques, durante la fase de atraque o en las travesías, correspondiendo el asesoramiento técnico en cuanto a los aspectos técnicos y disposición del buque a un oficial del buque designado por el capitán.

#### Artículo 8. *Duración de los cursos.*

En relación con el número de horas de duración de los cursos para la atención de las personas con discapacidad a que se refiere el anexo II de esta orden, que será de cuatro horas para la primera parte y nueve horas para la segunda parte, al menos un 53% de las mismas deberán ser de presencia obligada, pudiendo ser impartido el resto del curso por medio de educación a distancia.

#### Artículo 9. *Certificado.*

El certificado que se extienda a los participantes por la entidad que imparte el curso será homologado por la Dirección General de la Marina Mercante, a través de sus centros periféricos, previa presentación de dicho documento por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38. 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### Artículo 10. *Aprobación del protocolo.*

El protocolo objeto del anexo I de esta orden deberá someterse a la aprobación de la Dirección General de la Marina Mercante.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, la solicitud se dirigirá al Director General de la Marina Mercante por cualquiera de los medios válidos en derecho, conforme a lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

Así mismo la solicitud podrá ser formulada por medios electrónicos, de conformidad con lo preceptuado por el artículo 6 de la Ley 4/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

#### Artículo 11. *Procedimiento de aprobación.*

El procedimiento para la aprobación o denegación del protocolo se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/1992.

Las resoluciones denegatorias de la Dirección General de la Marina Mercante serán susceptibles de recurso de alzada ante el Secretario General de Transportes.

#### Artículo 12. *Silencio positivo.*

Transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud ante la Dirección General de la Marina Mercante sin que hubiese recaído resolución expresa al respecto, el protocolo se estimará aprobado.

#### Artículo 13. *Seguimiento y control.*

El seguimiento y control de lo dispuesto en esta orden corresponderá a los órganos competentes del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y a la Dirección General de la Marina Mercante y capitanías marítimas, en el ámbito de sus competencias.

#### Artículo 14. *Incumplimientos.*

Los incumplimientos de lo dispuesto en esta orden se sancionarán de acuerdo con las previsiones objeto de la disposición adicional cuarta del Real Decreto 1544/2007 en relación con el régimen sancionador que establece la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, sobre Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

#### Disposición adicional única. *Actos de ejecución.*

Se faculta al Director General de la Marina Mercante y al Director General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad para dictar cuantos actos de ejecución sean precisos para el cumplimiento de esta orden.

#### Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta orden se dicta al amparo de las competencias exclusivas que la Constitución atribuye al Estado en su artículo 149.1.20.<sup>a</sup> en materia de marina mercante.

#### Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 4 de noviembre de 2011.–El Ministro de la Presidencia, Ramón Jauregui Atondo.

## ANEXO I

**Protocolo de actuación en orden a garantizar la asistencia y auxilio a los pasajeros con discapacidad durante las operaciones de embarque y desembarque, durante la travesía y en situaciones de emergencia**

- Nuevos cuadros orgánicos, adaptados para el pasaje con discapacidad.
- Nuevo cuadro de tripulación, con indicación de los tripulantes con responsabilidad y formación para atender a los pasajeros con discapacidad.
  - Planos accesibles para el pasaje con discapacidad, en diferentes formatos en los que se indiquen los itinerarios recomendados, itinerarios alternativos según el tipo de emergencia y zonas de reunión y evacuación, y la ubicación de intercomunicadores accesibles y dispositivos de información tales como paneles, rótulos, monitores de televisión de circuitos internos o cualquier otro medio de información audiovisual.
  - Planes de comunicación entre los pasajeros con discapacidad y los tripulantes que los deben atender.
  - Planes de comunicación y facilidades que deben tomarse en relación con las personas que acompañan a las personas con discapacidad y los perros guías y/o de asistencia.
  - Puntos de información accesibles donde poder realizar las comunicaciones informativas, de asistencia o de emergencia.
  - Planes de actividades para las personas con discapacidad sensorial, con arreglo a los medios tecnológicos que permitan la comunicación en el buque.
  - Calendario de ejercicios periódicos de emergencia en los que intervengan los tripulantes que deben atender a las personas con discapacidad.
  - Concurso y colaboración de personal de la dotación que no cuente con formación específica en estas materias.
  - Procedimientos y medios de coordinación, con el personal de las terminales portuarias, para el embarque y desembarque, así como para atender sus equipajes y su estiba a bordo.
  - Establecimiento social, vía internet o por otros medios, para notificar al personal del buque encargado de la atención al pasaje y a las empresas navieras que van a viajar personas con discapacidad, y la relación de sus necesidades previamente al embarque para asegurar que se obtiene la existencia de un sistema de detección de personas con discapacidad que garantice su atención desde el momento del embarque.
  - Instalaciones para los perros guías y de asistencia.

## ANEXO II

**Curso de formación para la atención a personas con discapacidad en el transporte marítimo**

La impartición de los cursos de formación para la atención de personas con discapacidad constará de dos partes con el contenido y la duración a que se refieren los apartados siguientes de este anexo.

1.ª parte. *Conceptos básicos*

Modulo 1. Generalidades en relación con el transporte marítimo de personas con discapacidad

- Técnicas de información a personas con discapacidad en relación con el embarque y desembarque del buque, las características de éste y las ayudas y medios de acompañamiento durante la travesía.
  - Perros guías y de asistencia.
  - Adaptación de instalaciones portuarias y de los buques de pasaje o de carga y pasaje, tanto de carácter general como con respecto a los buques pertenecientes a la

naviera en cuestión, para cuyo personal se imparte el curso. Para ello se considerarán especialmente los aspectos relacionados con el conocimiento y la información sobre las necesidades de las personas con discapacidad y las dificultades que puedan encontrar a bordo del buque, así como las soluciones a adoptar, tales como camarotes adaptados, servicios ofertados, medios de acceso a los buques, elementos de seguridad o reserva de plazas adaptadas, entre otros.

- Accesos e itinerarios accesibles.
- Camarotes y aseos adaptados.
- Lugares de reunión adaptados.

#### Módulo 2. Formación general del personal

- Actitud de los profesionales y trabajo en equipo.
- Objetivos del servicio.
- Dirección y coordinación del servicio.
- Perspectivas generales de la asistencia a los pasajeros con discapacidad.
- Pautas generales de actuación en función del servicio que se esté prestando en situaciones normalizadas, durante las operaciones de embarque y desembarque del buque y durante la travesía.
  - Productos de apoyo y ayudas técnicas.
  - Autoprotección del profesional.

#### Módulo 3. Atención primaria

- Conocimientos básicos de primeros auxilios.
- Técnicas específicas de apoyo y asistencia a pasajeros con discapacidades intelectuales.
  - Inmovilización y transporte de accidentados.
  - Coordinación con los servicios sanitarios de a bordo, con los servicios sanitarios en tierra o de dichos servicios entre sí.

La duración total de las enseñanzas objeto de esta primera parte será de 4 horas.

#### 2.ª parte. *Atención particularizada a personas con discapacidad*

##### Módulo 1. Introducción

- Concepto de discapacidad.
- Definiciones básicas en el campo de la discapacidad.
- Accesibilidad universal y diseño para todos. En tornos accesibles y ajustes razonables.
  - Apoyos para la autonomía personal.
  - Dificultades que tienen las personas con discapacidad.

##### Módulo 2. Discapacidad física

- Deficiencias motoras: Osteo-articulares, lesionados medulares...
- Pautas de atención.
- La silla de ruedas: Tipos.
- Componentes de una silla de ruedas.
- Reglas elementales en el trato a los usuarios de silla de ruedas.
- El manejo práctico de la silla de ruedas.
- Transferencias.
- Prácticas.

## Módulo 3. Discapacidad intelectual y enfermedad mental

- Desarrollo intelectual y trastorno del aprendizaje.
- Trastornos por déficit de atención.
- Enfermedades mentales.
- Pautas para atender a personas con discapacidad intelectual.
- Pautas para atender a personas con enfermedades mentales.

## Módulo 4. Discapacidad visual y sordoceguera

- Distintos tipos de deficiencias visuales. Especial atención a la sordoceguera.
- Comunicación y relación con personas con ceguera o discapacidad visual grave.
- Seguridad y organización del entorno.
- Técnica del guía vidente.
- Perros guías, conductas y consideraciones.
- Prácticas.
- Pautas para atender a personas con deficiencia visual.
- Características de la sordoceguera. Pautas para la comunicación y relación para las personas con sordoceguera.
  - Código Braille.

## Módulo 5. Discapacidad auditiva

- Sordera e hipoacusia. Consecuencias de la pérdida de audición.
- Diversidad de la población con sordera y modalidades de comunicación.
- Accesibilidad a la información y a la comunicación: pautas para comunicarse correctamente con una persona con sordera.
  - Lenguaje de signos.
  - Medios de apoyo a la comunicación.
  - Ayudas técnicas auditivas.

## Módulo 6. Otras discapacidades

- Tratamiento de las diferencias.
- Personas de baja talla.
- Personas mayores.
- Respeto a la diferencia.

La duración total de las enseñanzas objeto de esta segunda parte será de 9 horas, a razón de una hora y media por cada uno de los seis módulos.