UNWTO
Organización Mundial del Turismo

FUNDACION ACS

UNWTO PUBLICACIONES

Manual sobre turismo accesible para todos

Alianzas público-privadas y buenas prácticas

Manual sobre turismo accesible para todos

Alianzas público-privadas y buenas prácticas

Copyright © 2014, Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS

Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas
ISBN OMT (versión impresa): 978-92-844-1567-0
ISBN OMT (versión electrónica): 978-92-844-1568-7

Publicado por la Organización Mundial del Turismo y la Fundación ACS.
Impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid, España.
Primera impresión: 2014.
Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de sus elementos no son indicativas de opinión alguna por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo (OMT) o de la Fundación ACS respecto del estatuto jurídico de ningún país, territorio, ciudad o zona ni de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid, España
Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Sitio Internet: www.unwto.org
Email: omt@unwto.org

Fundación ACS
Av. Pío XII nº 102
28036 Madrid, España
Tel.: (+34) 913 439 573
Fax: (+34) 913 439 517
Sitio Internet: www.fundacionacs.com
Email: info@fundacionacs.com

Cita de la fuente:

Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*, OMT, Madrid.

Todas las coediciones de la Fundación ACS y de la OMT están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación en contrario, ninguna parte de las publicaciones en coedición de la Fundación ACS con la OMT podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni utilizarse de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, incluidas la reproducción por fotocopia, la microfilmación y la digitalización, sin autorización previa por escrito. La Fundación ACS y la OMT alientan la difusión de sus obras y estudian con interés todas las solicitudes de autorizaciones, licencias y derechos de traducción relacionadas con sus publicaciones.

La autorización de fotocopiar el presente material en España se solicitará por mediación de:
CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Monte Esquinza, 14
28010 Madrid
España
Tel.: (+34) 91 308 63 30
Fax: (+34) 91 308 63 27
Internet: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la OMT fuera de España habrán de pedir autorización a una de las entidades con las que CEDRO tiene suscritos convenios bilaterales, cuando la haya en el país correspondiente (ver la lista de entidades en http://www.cedro.org).

Para todos los demás países, así como para otras autorizaciones, las solicitudes se remitirán directamente a la Organización Mundial del Turismo. En ese caso consultar: http://publications.unwto.org/content/rights-permissions.

Índice

Prefacio ..... **ix**

Resumen ejecutivo ..... **xi**

I Introducción **1**

1 Turismo para todos: Visión panorámica **3**

1.1 Turismo para todos: Una exigencia social 3

1.2 Personas con discapacidad como segmento de demanda turística 4

1.3 Marco legal y normativa técnica 5

1.3.1 Directrices, resoluciones y normas internacionales 5

1.3.2 Normativa legal y técnica en España 13

2 Las alianzas público-privadas **21**

2.1 La accesibilidad universal en España 23

2.2 Alianzas público-privadas para fomentar la accesibilidad universal 24

2.2.1 El Real Patronato sobre Discapacidad 24

2.2.2 La Fundación ACS 25

II Análisis de buenas prácticas **27**

3 Accesibilidad en ciudades históricas y turísticas en España **31**

3.1 Ávila 31

3.1.1 Turismo accesible y social 31

3.1.2 Marco institucional 33

3.1.3 Principios rectores de la accesibilidad 34

3.1.4 Principales premios recibidos 35

3.1.5 Premio Reina Sofía de Accesibilidad 36

3.1.6 Actividades desarrolladas 37

3.2 Málaga 38
3.2.1 Marco institucional y legal malagueño 38
3.2.2 Ámbitos de intervención municipal 41
3.2.3 Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Málaga ... 46
3.2.4 Principales premios recibidos 47

4 Accesibilidad al patrimonio histórico arquitectónico en España 49
4.1 Monasterio de San Lorenzo de El Escorial 53
4.2 Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas, Burgos 58
4.3 Real Monasterio de Santa Clara, Tordesillas..... 60
4.4 Monasterio de Yuste..... 63

5 Accesibilidad en la red de Paradores de España 65
5.1 Plan de Accesibilidad Universal de Paradores (PAUP) 66
5.2 Manual de accesibilidad universal para hoteles..... 69
5.2.1 Estructura y contenidos 70
5.2.2 Metodología 70
5.3 Guía de buenas prácticas en accesibilidad universal de Paradores 73

6 Accesibilidad en centros históricos europeos 75
6.1 Ginebra 75
6.2 Lausana 78
6.3 Berna 80
6.4 Lucerna 82
6.5 Basilea 83
6.6 Zúrich 84
6.7 Accesibilidad a los museos en Suiza 86
6.8 Burdeos 88
6.8.1 Elementos urbanos en favor de la accesibilidad 89
6.8.2 Recorridos por la ciudad de Burdeos 97

7 Accesibilidad en parques y jardines europeos..... 105
7.1 Le Clos Lucé, Parque de Leonardo da Vinci (Amboise, Francia) 105
7.1.1 Conjunto Patrimonio de la Humanidad 105
7.1.2 La accesibilidad universal en los jardines de Clos Lucé 106

7.2 Luisenpark (Mannheim, Alemania) 107
7.2.1 La accesibilidad universal en Luisenpark 107
7.2.2 Sensarium 108
7.2.3 Oasis de sonido 109
7.2.4 Un parque creativo e interactivo 109

8 Accesibilidad en el medio natural 111
8.1 Parque Nacional Iguazú (Argentina) 111
8.1.1 Naturaleza sin barreras 112
8.1.2 Infraestructura para todos 113
8.1.3 Recorridos del tren ecológico de la selva y circuitos 118
8.1.4 Capacitación 120
8.1.5 Normas de comportamiento impartidas 121
8.2 Las gargantas fluviales de la Comarca de la Vera (Cáceres, España) 121
8.2.1 Criterios de diseño en un proyecto accesible en el entorno natural 122
8.2.2 Actuaciones en el lago Alonso Vega (Jaraíz de la Vera) 122
8.2.3 La garganta de Cuartos (Losar de la Vera) 123
8.2.4 La garganta de Alardos 125

9 Accesibilidad y sistemas de transporte 127
9.1 El transporte ferroviario suizo 127
9.1.1 Principales medidas en accesibilidad 127
9.1.2 Organización del sistema ferroviario suizo 128
9.2 La accesibilidad en el GAP (México) 132
9.2.1 Actuaciones en los aeropuertos de GAP 133
9.2.2 Actuaciones en edificaciones e infraestructura 134
9.2.3 Nuevas actuaciones 135
9.2.4 Experiencia adquirida con las actuaciones realizadas 135

10 Accesibilidad y formación 137
10.1 Curso sobre accesibilidad al entorno 137
10.1.1 Planteamiento general 138
10.1.2 Programa 138
10.1.3 Material de formación 139

10.2 Curso sobre accesibilidad al patrimonio construido 139
10.2.1 Planteamiento general 140
10.2.2 Programa 141
10.2.3 Material de formación 142
10.3 Curso de formación de formadores en materia de accesibilidad universal 143
10.3.1 Planteamiento general 143
10.3.2 Programa 144
10.3.3 Material de formación 145
10.3.4 Preparación del curso 146
10.4 Curso de turismo accesible para profesionales de actividades características del sector turismo 146
10.4.1 Curso de formación en turismo accesible 149
10.4.2 Planteamiento general 150
10.4.3 Programa 151
10.4.4 Material de formación 157
10.4.5 Resultados 157

11 Accesibilidad y actividades deportivas 159
11.1 Manual de accesibilidad universal para instalaciones deportivas 160
11.1.1 Estructura y contenido 161

12 Accesibilidad y cooperación internacional 167
12.1 Cooperación técnica en materia de accesibilidad universal 169
12.1.1 Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal y diseño para todos 169
12.1.2 Red AUN 172
12.1.3 Asistencia técnica en materia de accesibilidad universal 174
12.2 La discapacidad en la política oficial de cooperación internacional 176
12.3 Iniciativas municipales y reconocimientos en América Latina 177
12.3.1 Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos 177
12.3.2 Iniciativas municipales destacadas en América Latina 179

13 Patrimonio accesible: I+D+I para una cultura sin barreras 185

13.1 Escenario 185

13.2 El proyecto PATRAC 191

13.2.1 Objetivos 191

13.2.2 Beneficios esperados 192

13.2.3 Descripción del consorcio 193

13.2.4 Principales innovaciones del proyecto PATRAC 193

13.2.5 Resultados obtenidos 194

Anexos

Anexo I Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos 199

Anexo II Código ético mundial para el turismo 215

Anexo III Normativa básica sobre turismo accesible (España y comunidades autónomas) 227

Anexo IV Normativa técnica en materia de accesibilidad (España) 237

Anexo V Ávila: Listado de actividades desarrolladas 239

Anexo VI Parque Nacional Iguazú: Normas de comportamiento impartidas 241

Anexo VII Manual para un entorno accesible 247

Anexo VIII Organización y desarrollo de actividades turísticas accesibles 253

Anexo IX Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal 2012 261

Anexo X Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal 2013 269

Anexo XI Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal 279

Lista de abreviaturas 283

Referencias bibliográficas 287

Fuentes documentales 291

Reconocimientos 299

Prefacio

El crecimiento exponencial del sector turístico a lo largo de las últimas décadas ofrece oportunidades ilimitadas en los ámbitos del desarrollo socioeconómico y la creación de empleo, pero plantea también retos significativos. Junto con la preocupación por la sostenibilidad económica y ambiental, debemos recordar constantemente que no todos los segmentos de la sociedad pueden disfrutar aún por igual de los atractivos, instalaciones y servicios turísticos.

Basándose en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2007, la OMT trabaja para promover el "turismo accesible para todos" porque cree que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico, transversal e integral de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

Para promover el turismo accesible para todos, además de voluntad política, que es crucial, es preciso también acumular conocimientos y forjar asociaciones sólidas entre los responsables públicos, el sector privado y las organizaciones de personas con discapacidad.

La OMT, con el objetivo de fomentar el turismo accesible y promover las ventajas económicas que puede entrañar, colabora con varias organizaciones de personas con discapacidad y fundaciones que trabajan en favor de la accesibilidad universal.

La presente publicación es el resultado de una fructífera colaboración entre la OMT y la Fundación ACS, España. Ambas partes se han comprometido a poner en valor los recursos patrimoniales y culturales accesibles, así como a facilitar los conocimientos técnicos necesarios para hacer accesible el entorno edificado y natural de uso turístico en el marco estratégico de alianzas público-privadas.

A tal fin, la amplia experiencia acumulada durante años por la Fundación ACS en dichos ámbitos ha servido para estimular el desarrollo de actuaciones y de productos que permiten hacer realidad la accesibilidad universal en el turismo.

Este manual ofrezce a todos los agentes interesados nuevas herramientas para hacer destinos, instalaciones y servicios turísticos accesibles para todos. Animamos a todas las partes a que busquen inspiración en estas buenas prácticas y sigan trabajando para que el derecho al turismo sea una práctica real y universal.

Taleb Rifai

Secretario General, Organización Mundial del Turismo (OMT)

Resumen ejecutivo

Las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante de la población mundial. Tiene tendencia a crecer por el proceso de envejecimiento que se registra en algunas regiones y la incidencia de las enfermedades. La Organización Mundial de la Salud estimó (2011) en unos mil millones el número de personas con discapacidad, un 15% de la población total.

También son un segmento emergente de la demanda turística. Hay un amplio consenso en que es una demanda que se caracteriza por ser: creciente, multicliente ya que cada persona discapacitada suele viajar acompañada, potenciadora de la imagen del destino, no estacional especialmente en el turismo de playa, y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional.

De la voluntad de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad surge el Acuerdo entre la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Fundación ACS, de abril de 2012, con vistas a difundir buenas prácticas originadas en la cooperación público-privada en beneficio del turismo para todos.

Este Informe, fruto del Acuerdo, se ha elaborado desde una óptica de oferta. Tiene en cuenta las necesidades de mercado que genera la demanda del turismo para todos y la sostenibilidad de la producción de bienes y servicios que se crean para hacer posible la accesibilidad. La Fundación ACS, por otra parte, ha patrocinado encuestas para conocer las necesidades y la opinión de los usuarios del patrimonio histórico arquitectónico.

El documento da una visión general del turismo para todos y examina el marco normativo español e internacional (pautas y recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo, de las Naciones Unidas y de instituciones de ámbito europeo). Después pasa a exponer cómo se entiende el concepto de alianzas público-privadas y hace una síntesis de las principales actividades de la Fundación ACS y del Real Patronato sobre Discapacidad (España).

Un objetivo clave de las buenas prácticas en materia de accesibilidad universal que se describen es reforzar la competitividad de destinos turísticos. Por eso enumera los programas de accesibilidad desarrollados tanto en ciudades españolas (Ávila y Málaga) como en una docena de núcleos urbanos de Alemania, Francia y Suiza. El documento describe cómo sitios del más alto valor histórico arquitectónico se han hecho accesibles, sin alterar su valor cultural ni afectar a sus condiciones de seguridad. Los casos presentados en España son: el Monasterio de San Lorenzo de El Escorial (1584), el Monasterio de Santa María la Real de las Huelgas (1187); el Real Monasterio de Santa Clara (1363) y el Monasterio de Yuste (reacondicionado en 1556 como residencia de Carlos I).

La actuación en el Parque Nacional Iguazú (Misiones, Argentina) y el proyecto elaborado para hacer accesibles tres gargantas fluviales en Cáceres (España), muestran que se puede hacer visitables – por todos –, destinos tan valiosos como los mencionados, si se les dota, como se describe en el documento, con los equipamientos, instalaciones y medios de transporte apropiados a la vez que se forma adecuadamente a su personal.

Este informe, nacido en el contexto de turismo para todos, refleja buenas prácticas de accesibilidad universal: en hoteles, analizando el Plan de Accesibilidad Universal desarrollado por la red de Paradores de España, en el sistema ferroviario suizo, en los aeropuertos que gestiona el Grupo Aeroportuario del Pacífico (México) y en instalaciones deportivas.

Respecto a estas últimas se presenta, sintetizado, el contenido del *Manual de accesibilidad universal para instalaciones deportivas* del Real Patronato sobre Discapacidad; en su redacción se ha tenido en cuenta experiencias relevantes previas, incluidas las aprendidas en los Juegos Paralímpicos de Londres 2012.

Dado el papel clave del factor humano en el desarrollo del producto y en la prestación de servicios turísticos, el documento muestra las metodologías y materiales didácticos de cursos impartidos, por una parte, a quienes diseñan (arquitectos, ingenieros,…) y a quienes realizan las obras de mejora de la accesibilidad, y, por otra, a los profesionales que trabajan en empresas turísticas.

La Fundación ACS da proyección internacional a la experiencia que acumula en accesibilidad universal impulsando programas de cooperación internacional. Todos cuentan con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Se trata de la concesión de incentivos a profesionales y la adjudicación del Premio Reina Sofía a municipios iberoamericanos que se han distinguido por sus actividades en accesibilidad universal. En el documento se menciona, además, las propuestas de accesibilidad incorporadas al proyecto del Mercado Municipal de Suchitoto (El Salvador). También se reseña que desde 2007, la Fundación ACS, la AECID y el Real Patronato sobre Discapacidad organizan el seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal, como foro de debate entre expertos iberoamericanos. De forma resumida presenta sus objetivos y programas. Del seminario celebrado en Cartagena de Indias (Colombia, abril 2011) emergió la Red AUN como plataforma de intercambio de experiencias y conocimiento entre expertos y profesionales iberoamericanos involucrados en el fomento de la accesibilidad universal; de esta red se da a conocer sus objetivos y actividades.

Finalmente se presenta el proyecto PATRAC: Patrimonio accesible. Es un caso de éxito en el área de investigación, desarrollo e innovación realizado gracias a la cooperación público-privada entre universidades, fundaciones y empresas para crear y poner en el mercado los medios materiales que necesitan las personas con discapacidad para superar las barreras físicas que encuentren en su vida diaria.

Se completa el documento con información pormenorizada en sus anexos. Contienen las normas legales vigentes en España sobre turismo para todos, las principales actuaciones realizadas en la ciudad de Ávila (España), el listado de las normas de comportamiento impartidas al personal que trabaja en el Parque Nacional Iguazú (Argentina) y las pautas

para el desarrollo de actividades turísticas especificadas en el Curso de turismo accesible. Se ofrece una reseña del *Manual para un entorno accesible* del Real Patronato sobre Discapacidad preparado con la colaboración de la Fundación ACS. En los tres últimos anexos del informe se pueden consultar las conclusiones acordadas por el seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en sus dos últimas sesiones, 2012 (La Antigua Guatemala) y 2013 (Lima, Perú), así como el Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal preparado por la Red AUN.

Parte I

Introducción

Capítulo 1

Turismo para todos: Visión panorámica

1.1 Turismo para todos: Una exigencia social

El turismo es en la actualidad un elemento incorporado a la forma de vida de una parte importante de la sociedad. Tiene un peso notable en la economía de muchos países y es uno de los primeros capítulos del comercio internacional. Además cumple una creciente función en la comunicación y conocimiento entre las personas. Por su naturaleza y efectos es una actividad que debe estar al alcance de todos los ciudadanos. La aplicación universal del principio de igualdad de oportunidades ha llevado a que tanto las directrices y resoluciones emanadas de las instituciones internacionales, como las normas positivas de los países, aseguren que el turismo es un derecho de todos los ciudadanos y garanticen la supresión de las barreras que permitan el ejercicio de esos derechos.

El turismo para todos es una demanda social generalizada que se ha de hacer posible desde los poderes públicos y las empresas de alguna manera vinculadas a la prestación de servicios turísticos. Las personas con discapacidades o con necesidades especiales son ciudadanos de pleno derecho en los Estados, un segmento de demanda turística progresivamente relevante para los empresarios del sector y un factor de diversificación de destinos y productos en las estrategias de desarrollo turístico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su *Informe mundial sobre la discapacidad, Resumen (2011),* estima que hay más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad. Eso representa un 15% de la población mundial; "de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento".

En España se utiliza profusamente el dato de que el nueve por ciento de la población lo componen personas con discapacidad, basado en la Encuesta sobre deficiencias, discapacidades y estado de salud (Instituto Nacional de Estadística, 1999)[1]. Esto supone una cifra del orden de los cuatro millones de personas con discapacidad. La forma de vida y otros factores, en especial accidentes o ciertos tipos de enfermedades, están consolidando una tendencia al alza de las cifras tradicionalmente utilizadas. En cualquier caso, hay una aspiración generalizada por llegar a edades avanzadas que sin duda aportarán algún tipo de limitación a la población.

La tasa de crecimiento del número de personas con discapacidad o con necesidades especiales en el mundo supera el crecimiento de la población. Esto es debido al envejecimiento de la población y al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad. Las características de la discapacidad en un país concreto

---

1 Otras encuestas sobre este mismo asunto son: La *Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia* (EDAD 2008) y la *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Minusvalías* (EDDM 1986).

están influidas por las tendencias en los problemas de salud y en los factores ambientales y de otra índole, como los accidentes de tráfico, las catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimentarios y el abuso de determinadas substancias.

En 1980 la OMT formulaba en su Declaración de Manila la obligación de crear las mejores condiciones prácticas para el turismo sin ninguna clase de discriminación. Después su Asamblea General aprobó una serie de Resoluciones que ponen de manifiesto las razones para desarrollar el turismo accesible. También aprobó (1991) el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90* que fue actualizado en 2005 en el texto del documento *Hacia un turismo accesible para todos*. En él hay recomendaciones específicas en materia de información y publicidad turísticas, preparación del personal y los requisitos generales y para instalaciones especiales que según la Organización deberían cumplir las instalaciones y sitios de interés turístico.

Las recomendaciones de *Hacia un turismo accesible para todos* del 2005, han sido actualizadas en 2013 en estrecha colaboración entre la OMT y organizaciones de personas con discapacidad y, a posteriori, adoptadas por la Asamblea General de la Organización en agosto 2013 (anexo 1).

La visión del turismo planteada en estas recomendaciones promueve la puesta en marcha de un proceso de colaboración entre las distintas partes interesadas del sector para que las personas con necesidades especiales de accesibilidad puedan disfrutar con autonomía de productos, servicios y medios turísticos pensados para todas las personas. El documento aporta nuevos elementos dentro del marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como los principios del diseño para todos.

Teniendo en cuenta el preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2007) según el cual “es importante integrar la condición de las personas con discapacidad en las estrategias pertinentes del desarrollo sostenible”, la Asamblea General de la OMT recuerda que el turismo responsable es parte necesaria de esas estrategias y que es conveniente realizar grandes esfuerzos para integrar en las prácticas y políticas turísticas a las personas con discapacidad, la mayoría de las cuales viven en países en desarrollo.

1.2 Personas con discapacidad como segmento de demanda turística

Las estimaciones sobre la demanda turística potencial que pueden representar las personas con discapacidad suelen ser parciales (la mayoría de las consultadas se refieren a Europa) y son muy divergentes en cuanto al volumen de turistas potenciales.

Hay un consenso generalizado de que es una demanda con las siguientes características:

- permanentemente creciente, por la incorporación de mejoras en las infraestructuras, en la información, en las facilidades concedidas o en otras condiciones determinantes,

- multicliente; se acepta que por cada persona discapacitada como media viajan 1,5 personas,
- capaz de reforzar la imagen del destino,
- con incidencia notable en la desestacionalización de algunos destinos, especialmente en el turismo de playa, y
- generadora de ingresos por encima de la media del turismo convencional.

1.3 Marco legal y normativa técnica

1.3.1 Directrices, resoluciones y normas internacionales

En este apartado se presenta la evolución que ha tenido la accesibilidad universal y el turismo para todos en la Organización de las Naciones Unidas, la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Unión Europea. En ellas la meta principal ha sido crear normas, o identificar los elementos clave a incorporar en la legislación de los Estados, para asegurar la accesibilidad universal y fomentar la remoción de cualquier tipo de barreras que puedan limitarla.

Organización de las Naciones Unidas

El marco normativo que consolida el turismo para todos es reciente, tanto a escala nacional como internacional. Previamente a la existencia de esta normativa, y en especial en el ámbito de las organizaciones internacionales, se fue consolidando el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad como se señala en los siguientes párrafos.

Durante su primera fase de trabajo en el ámbito de la discapacidad, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se esforzó por asegurar su bienestar. Su preocupación por estas personas se tradujo en el establecimiento de mecanismos y en el desarrollo de programas adecuados para tratar cuestiones relativas a la discapacidad. Una vez superada la fase marcada por la defensa de los derechos humanos de los discapacitados físicos, la ONU se centró en la prevención de la incapacidad y la rehabilitación.

En diciembre de 1975, la Asamblea General adopta la **Declaración de los Derechos de los Minusválidos,** en la que se afirma que deben gozar de los mismos derechos políticos y civiles que los demás, incluyendo medidas que les permitiesen ser autosuficientes, sin distinción por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, fortuna, nacimiento o cualquier otra circunstancia. Además, reconocía su derecho a la seguridad económica y social, al empleo, a vivir con sus familias, a participar en acontecimientos sociales y creativos.

El año 1981 fue proclamado por la ONU como el **Año Internacional de las Personas con Discapacidad** con vistas a fomentar la participación de las personas con discapacidad

en la vida social y en el desarrollo de la sociedad, así como para crear un plan de acción específico y en beneficio de esas personas.

Consecuencia de esa iniciativa fue el **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad** aprobado por la Resolución 37/52 de 3 de diciembre de 1982, de la Asamblea General de las Naciones Unidas. En ella se menciona que a las personas con discapacidad se les ha de reconocer los mismos derechos y brindar iguales oportunidades que a todos los demás seres humanos. Una de las consecuencias de esta acción fue el desarrollo de una legislación que pusiera fin a la discriminación.

El Programa de Acción Mundial es una estrategia global para mejorar la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, que busca la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo nacional. El Programa también subraya la necesidad de abordar la discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos. En sus tres capítulos se analizan las definiciones, los conceptos y los principios relativos a la discapacidad; se examina la situación mundial de las personas con discapacidad; y se formulan recomendaciones para la adopción de medidas a nivel nacional, regional e internacional.

Según lo previsto en el epígrafe 134 del Programa "Los Estados Miembros deben procurar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades que los demás ciudadanos para participar en actividades recreativas. Esto supone la posibilidad de utilizar restaurantes, cines, teatros, bibliotecas, etc., así como zonas de vacaciones, estadios deportivos, hoteles, playas y otros lugares de recreo. Los Estados Miembros deben adoptar medidas para eliminar todos los obstáculos en este sentido. Las autoridades de turismo, las agencias de viaje, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje deben ofrecer sus servicios a todos, sin discriminar a las personas con discapacidad. Esto quiere decir, por ejemplo, agregar información sobre accesibilidad a la información normal que ofrecen al público".

Para que se pudiese desarrollar debidamente el Programa se proclamó el **Decenio de las Naciones Unidas para las Personas con Discapacidad 1983-1992.** Se potenciaba una nueva era que definiría la discapacidad como relación entre las personas con discapacidad y su entorno.

En 1993 las Naciones Unidas aprobaron las **Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.** Son 22 pautas de acción que sintetizan el programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, basándose en los derechos humanos. Se formularon para orientar políticas nacionales y están organizadas en cuatro capítulos: requisitos para la igualdad de participación, áreas para la igualdad de participación, medidas de ejecución y mecanismos de supervisión. Entre las áreas mencionada figuran las recreativas y deportivas, y se pide a los Estados iniciar medidas para que todos los lugares en los que se llevan a cabo actividades recreativas, sean accesibles a las personas con discapacidad y que las actividades recreativas o de viajes turísticos ofrezcan sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad.

La **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007)** surge con propósito principal promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Hizo una aportación substancial en la lucha a favor de la no discriminación de las personas con discapacidad y puso de manifiesto la dignidad e igualdad entre todas las personas, a la vez que condena que se nieguen los derechos a las personas por motivo de la discapacidad.

Hay en ella una evolución clara en la manera de entender la situación de las personas con discapacidad desde la óptica de los derechos humanos y lo expresa diciendo que todas las personas son iguales ante la ley y que tienen derecho a beneficiarse de la ley en igual medida y sin discriminación ninguna, obligando a los Estados Parte a intervenir cuando surja la desigualdad.

De acuerdo con el articulado de la Convención, los Estados Partes se comprometieron a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. En virtud de ello, deben asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Se reconoce igualmente la libertad de desplazamiento expresada como el derecho a poder salir de cualquier país, incluido el propio, que es un factor clave en la práctica del turismo.

En el artículo 30 de la Convención se aborda la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. En este caso se establece que los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones que las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

La Convención establece que los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad. E igualmente que a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones que las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas; y que tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Organización Mundial del Turismo

La OMT aprobó en 1980 la Declaración de Manila. Es una manifestación pionera de la comunidad internacional que afirma que el derecho al turismo "supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad"[2]. A partir de esta referencia a los derechos de todas las personas al acceso a la práctica del turismo, la propia Organización intensifica sus esfuerzos por asegurar que ese derecho se pueda hacer efectivo.

En base a la Declaración de Manila, la Organización propulsó las acciones, acuerdos y negociaciones que facilitasen los viajes y las estancias de los viajeros fuera de su país de residencia.

Con esos antecedentes, la Asamblea General de la OMT aprobó en 1991 en la Resolución A/RES/284(IX) y el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*, para que se creen las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo para todos los ciudadanos, y sin discriminación, a la actividad turística.

El documento presenta una serie de orientaciones dirigidas a los Estados con el objeto de "aplicar sus disposiciones a la reglamentación de los servicios turísticos y a la construcción de nuevas instalaciones de turismo así como, en lo posible, a la adaptación en consecuencia de las existentes"[3]. Estas orientaciones se refieren a la información y publicidad turísticas, la preparación del personal, así como los requisitos generales y los requisitos para instalaciones específicas.

Por la Resolución A/RES/406(XIII) aprobada por la Asamblea General en 1999 se adoptó el *Código ético mundial para el turismo*. Es un marco de referencia y un conjunto de principios para guiar a todos los actores del sector hacia un desarrollo responsable y sostenible del turismo global. Además, define los derechos y las obligaciones de los actores turísticos.

Uno de los objetivos del Código era sintetizar varios documentos, códigos y declaraciones (Declaración de Manila, Carta del Turismo, Código del Turista) de la misma naturaleza o de propósito similar, adoptados por la OMT a lo largo de los años. Se trataba también de: a) disponer de un documento enriquecido con nuevas consideraciones nacidas de la evolución de la sociedad; y b) de establecer un marco único de referencia para los agentes del turismo mundial al inicio del nuevo siglo y del nuevo milenio. En varias ocasiones, en el Código se hace mención expresa del derecho a la práctica del turismo para todas las personas. Es más, en sus artículos 2 y 7 hacen una referencia explícita a los derechos de las personas con discapacidad y la necesidad de facilitar sus viajes y movimientos turísticos de parte de todos los actores. En el anexo 2 figura el texto completo del Código Ético Mundial para el Turismo donde pueden consultarse los artículos citados.

---

2 Organización Mundial del Turismo (1980), *Declaración de Manila,* Madrid.

3 Organización Mundial del Turismo (1991), Resolución A/RES/284(IX), Madrid.

Dichos artículos ponen de manifiesto la igualdad de todas las personas, la necesidad de la promoción de los derechos de las personas con cualquier tipo de discapacidad y la eliminación de cualquier obstáculo que limite la práctica del turismo, descrito como una de las mejores expresiones de aprovechamiento del tiempo libre.

En el año 2005 el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90,* fue actualizado y adoptado por la resolución A/RES/492(XVI). Se editó bajo el título *Hacia un turismo accesible para todos*. El texto del documento comienza definiendo provisionalmente[4] el término "persona con discapacidad". Se considera como tal "toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan atención especial o permanente"[5]. Es decir, tiene un enfoque amplio respecto a qué tipo de personas pueden ser objeto de una atención especial, incluyendo al colectivo que aún no estando incurso en discapacidad médica, por diversas razones o por su edad, puedan requerir un trato específico. Después detalla una serie de orientaciones que se agrupan en cuatro capítulos, a saber:

- **Información y publicidad turísticas.** En este capítulo se mencionan las indicaciones precisas que deberían tenerse en cuenta al elaborar el material promocional, la información que debería hacerse pública en las zonas receptoras de turistas sobre servicios e instalaciones disponibles para las personas con discapacidad, las pautas de accesibilidad en los sistemas de reservas, y otras orientaciones dirigidas a las instancias encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores.
- **Preparación del personal.** Aquí se enfatiza en la necesidad de formar al personal que presta servicios turísticos para que pueda entender y tratar los problemas de las personas con discapacidad, y dar un tratamiento adecuado a estas personas, incluyendo los medios de comunicarse con ellos.
- **Requerimientos generales.** En este capítulo se indican aquellos requisitos que deberían observar los equipamientos y destinos turísticos. Estos requerimientos se reúnen según su naturaleza bajo los siguientes títulos:
  - Zonas de estacionamiento
  - Señalización
  - Ascensores
  - Teléfonos públicos
  - Servicios higiénicos públicos
  - Precios

4 No es una definición definitiva de la OMT. Queda pendiente que la establezca de acuerdo con sus Miembros.

5 Organización Mundial del Turismo (2005), Resolución A/RES/492(XVI), *Hacia un turismo accesible para todos,* Madrid.

- **Requerimientos para instalaciones específicas.** En este epígrafe se listan orientaciones para que los Estados provean medios precisos que hagan posible el turismo accesible en equipamientos o actividades turísticas tales como:
  - terminales, estaciones e instalaciones afines,
  - instalaciones de alojamiento,
  - instalaciones de restauración,
  - museos y otros edificios de interés turístico,
  - excursiones,
  - instalaciones para congresos,
  - carreteras importantes.

Así pues, además de dar orientaciones específicas, este documento marca unas líneas de trabajo que orientan las aportaciones que posteriormente vinieron a ampliarlo y perfeccionarlo.

En la Resolución A/RES/578 (XVIII), adoptada por la Asamblea General en el año 2009, se aprueba la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos. En esta Declaración se reconoce la contribución de los desplazamientos turísticos al desarrollo del turismo, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad, al respeto universal y a la observancia de las libertades del ser humano. El mismo documento especifica que se han conseguido grandes avances pero todavía se pueden realizar progresos considerables en este ámbito.

La Asamblea General refrenda los principios generales de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2007) e invita a sus Estados Miembros y a todos los agentes del turismo a que adopten todas las medidas que estén a su alcance para facilitar los desplazamientos turísticos en distintos ámbitos, citando entre ellos los desplazamientos de las personas con discapacidad. Igualmente pide que los Estados:

- hagan que los establecimientos y complejos turísticos en sus respectivos países sean accesibles a las personas con discapacidad y les ofrezcan instalaciones especiales, sin coste adicional para ellas,
- se imparta al personal de los establecimientos y complejos turísticos, y de los servicios vinculados al turismo, cursos de formación especiales que les preparen para trabajar con personas con discapacidad, y
- se publique información clara y detallada sobre el equipamiento existente para la acogida de las personas con discapacidad y sobre los problemas que podrían encontrar durante sus desplazamientos turísticos.

Es decir, la Asamblea General asume el compromiso y manifiesta su deseo de promover y propiciar la aplicación de principios orientados a mejorar los desplazamientos de las personas con discapacidad en términos de igualdad con el resto de los viajeros.

En la Resolución A/RES/606 (XIX) la Asamblea General (2011) pone de manifiesto su deseo de avanzar en el turismo para todos y, en particular, para las personas con

discapacidad desde el convencimiento de que es una oportunidad única de respetar los derechos humanos de esas personas; y dar un nuevo impulso al sector turístico. Lo expresa recordando las recomendaciones aprobadas en la anterior reunión de la Asamblea General (2009) y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Asimismo hace una constatación de los progresos hechos en la consulta a organizaciones que trabajan en el ámbito de la asistencia a personas con discapacidad y muestra su convencimiento de que los acuerdos que se alcancen con esas instituciones mejorará la capacidad de la OMT para contribuir a los objetivos fijados en esta área. También pidió a la Secretaría de la OMT que, sobre esa base y en cooperación con las demás organizaciones competentes, prepare directrices concretas y específicas aplicables a los diversos ámbitos de las actividades turísticas, tales como transporte, alojamiento o la información adecuada sobre servicios e instalaciones accesibles.

La Asamblea General reconoció a través de esta resolución, epígrafe 4, que el Plan de Acción adoptado por el grupo de apoyo interinstitucional del sistema de las Naciones Unidas creado para la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, es la base del trabajo concertado y coordinado del sistema de las Naciones Unidas en cuestiones de discapacidad.

La Asamblea General, epígrafe 6 de esta misma resolución, alentó a incrementar los esfuerzos y recursos que dedica a actividades relacionadas con el turismo accesible para todos y a reforzar su colaboración con otras organizaciones. En línea con este deseo de la Asamblea General se encuadra el Acuerdo firmado en 2012 por la OMT y la Fundación ACS con vistas a preparar el presente Informe. Este Acuerdo se complementa con el que la Secretaría de la OMT ha firmado con la Fundación ONCE (España) y con la ENAT (Red Europea para el Turismo Accesible, en sus siglas en inglés) con vistas a elaborar informes coordinados para fomentar el turismo para todos. Finalmente pidió a la Secretaría de la OMT que, sobre esa base y en cooperación con las demás organizaciones competentes, preparara directrices concretas y específicas aplicables a los diversos ámbitos de las actividades turísticas, tales como transporte, alojamiento o la información adecuada sobre servicios e instalaciones accesibles.

Instituciones de ámbito europeo

En el ámbito europeo la no discriminación de las personas es un asunto que ha sido tratado de forma especial, dado que los países miembros han preferido mantener este tipo de materias de carácter social en el ámbito nacional. Se ha enfocado en base a la lucha contra la discriminación y el disfrute efectivo en condiciones de igualdad de todos los derechos de las personas con discapacidad.

Los tratados firmados desde los años cincuenta del siglo XX se orientaron a la constitución de las comunidades europeas, a dar entrada a sucesivos Estados o a fijar bases de la política exterior, la seguridad o, preferentemente, a asuntos de marcada naturaleza económica. Entre los instrumentos más relevantes que han mencionado la discapacidad se encuentran los que se citan a continuación.

El Programa de Acción Social es una de las primeras acciones (1974) en el campo de la discapacidad adoptada por el Consejo Europeo y se orientó a la mejora de las condiciones de vida de grupos vulnerables. Aportó programas específicos en beneficio de las personas con discapacidad y a otros grupos de personas.

El Consejo Europeo aprobó posteriormente una Resolución el 21 de diciembre de 1981 sobre la **Integración social de las personas con discapacidad** con vistas a fomentar acciones a favor de ese colectivo.

El **Libro Blanco sobre Política Social Europea** fue un paso adelante para la Unión Europea, adoptado por la Comisión Europea el 27 de julio de 1994.

En la Resolución del Consejo Europeo de 20 de diciembre de 1996, el Consejo manifiesta su compromiso con el cumplimiento de los principios de no discriminación por motivo de discapacidad y de igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía. Considera que este principio ha de ser un valor común a todos los Estados miembros lo que implica la eliminación de la discriminación negativa que se ejerce contra las personas con discapacidad y la mejora de su calidad de vida. Hace posible que los Estados promulguen normas en ese sentido con toda la amplitud que los recursos y la tecnología permitan.

En el manual para la industria turística *Por una Europa accesible a turistas con discapacidades* (1996) la Comisión Europea da información sobre cómo prestar servicios turísticos de forma adecuada a los clientes

El **Tratado de Ámsterdam de la Unión Europea** que entró en vigor el 1 de mayo de 1999, reafirmó el respeto a los derechos humanos y las libertades individuales, y establece que se debe adoptar una acción más efectiva para combatir la discriminación basada en la discapacidad. En su artículo 6 dice que “el Consejo…. podrá adoptar medidas adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”.

La Comisión Europea el 12 de mayo de 2000 hizo pública la comunicación **Hacia una Europa sin Barreras** para las personas con discapacidad para contribuir a mejorar las condiciones de acceso de las personas con discapacidad, centrándose en las políticas comunitarias con mayor incidencia en alcanzar una Europa sin barreras.

La **Directiva 2000/78/CE del Consejo Europeo,** de 27 de noviembre de 2000, establece un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, en la que se introduce por primera vez la no discriminación por motivo de discapacidad.

El **Dictamen del Comité Económico y Social Europeo,** de 29 de octubre de 2003, *Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible* contiene un centenar de iniciativas para hacer real el derecho de las personas con discapacidad, a hacer turismo de forma plena bajo los criterios de turismo sostenible y accesible.

El Consejo de Europa presentó un **Plan de Acción 2006-2015,** suscrito el 5 de abril de 2006, para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad.

Impulsor de la igualdad y la no discriminación basadas en los derechos humanos, en el año 2007 se celebró el **Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades** para hacer conocer mejor la discapacidad y fomentar nuevas políticas que ayuden a superar dichos problemas.

El 12 de diciembre de 2007 fue adoptada la **Resolución del Consejo de Europa,** con vista a alcanzar la plena participación a través del "diseño universal". En ella se insta a los países miembros para que promuevan la participación plena en la vida de la comunidad y, en particular, eviten la creación de nuevas barreras diseñando desde el principio soluciones que sean accesibles y de uso general para todos; y de este modo, tengan en cuenta e incluyan de forma adecuada los principios del diseño universal en su política, legislación y en la práctica cotidiana. La Resolución incluye un apéndice con recomendaciones a los gobiernos en aras a lograr la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad del conocimiento a través del diseño universal.

El 30 de marzo de 2010 se adoptó la **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea** para reforzar su protección a tenor de la evolución de la sociedad, del progreso social y de los avances científicos y tecnológicos. Su artículo 21 prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual. El artículo 26, reconoce y respeta el derecho de las personas con discapacidad a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad.

Para favorecer la inclusión de las personas con discapacidad, la Comisión identificó ocho ámbitos de actuación conjunta entre la Unión y los Estados miembros. El citado en primer lugar es el de accesibilidad, en el sentido de que las personas con discapacidad deben tener acceso a los bienes, servicios y dispositivos de apoyo. Igualmente, su acceso al transporte, las instalaciones y las tecnologías de la información y la comunicación debe ser en las mismas condiciones que el resto de la población.

La Comisión Europea ha presentado la **Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020)** para reforzar la participación de las personas con discapacidad en la sociedad y la economía; mejorar el pleno ejercicio de sus derechos; y mejorar la inclusión social y el bienestar de las personas con discapacidad.

1.3.2 Normativa legal y técnica en España

Antes de detallar la normativa de España sobre turismo accesible, se hace un repaso de la legislación sobre la normativa relacionada con la accesibilidad en su sentido más amplio. En España, tanto los asuntos relativos al turismo como a la accesibilidad, han sido transferidos a las comunidades autónomas, por lo que el esfuerzo legislador de turismo para todos y de accesibilidad universal, recae esencialmente en las comunidades autónomas. En el ámbito legislativo central hay una normativa vigente de carácter supletorio.

La normativa legal española, dando respuesta a una demanda social, ha tratado de establecer un marco legal suficiente para asegurar la accesibilidad universal, y en especial, la accesibilidad en el sector del turismo. Debe tenerse también en consideración que se actúa en un mundo construido y que no se han despejado ciertas resistencias al cambio. Se ha mantenido una tónica de permanente mejora por la positiva evolución de los criterios técnicos aplicables, por el propio interés de las instituciones por avanzar en este campo y por el soporte social creciente al principio de accesibilidad universal.

Si bien se avanza en materia legal, aún quedan pendientes asuntos por resolver de forma satisfactoria por lo que es clave el valor que tiene la coordinación interinstitucional con vistas a la conseguir avanzar en la consecución de la accesibilidad universal.

Legislación sobre accesibilidad universal

La **Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)** del año 1982, fue pionera en este campo al focalizarse en la atención a las personas con discapacidad. La LISMI era una ley didáctica no sancionadora, aspecto que se reconvirtió en normas posteriores. El movimiento asociativo avanzó sobre esa base legal para conseguir protección y garantía efectiva de los derechos de las personas con discapacidad. Después de dos décadas de estar en vigor la LISMI, se mejoró la situación de las personas con discapacidad pero la situación distaba de ser satisfactoria; faltaba conseguir una solución estructural, una acción global y sistemática[6].

Una mejora sensible fue la que aportó la **Ley 51/2003,** de 2 de diciembre, de **Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU),** cuyo objeto es establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a la Constitución Española. Esta Ley entiende por igualdad de oportunidades la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en una discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.

La LIONDAU vincula la accesibilidad con el diseño para todos y la forma de vida independiente, contiene las normas básicas que aseguran la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, a la vez que persigue las acciones discriminatorias. Se inspira en los principios de vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.

---

6 A pesar del avance que en materia de accesibilidad ha supuesto el desarrollo normativo llevado a cabo por las comunidades autónomas en los últimos años, cabe subrayar que el Real Decreto 505/2007 constataba en su exposición de motivos que "…transcurridos más de 20 años desde la promulgación de esta Ley [Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos], la existencia de diferentes leyes y reglamentos de ámbito autonómico sin un referente unificador, se ha traducido en una multitud de diferentes criterios que ponen en cuestión la igualdad y la no discriminación, entre las personas con discapacidad de diferentes comunidades autónomas".

En la exposición de motivos avanza que “la no accesibilidad de los entornos, productos y servicios constituye, sin duda, una forma sutil pero muy eficaz de discriminación” por lo que en esta ley “se recogen estas dos nuevas corrientes y confluyen con la ya antigua pero vigente LISMI, que desarrolló sobre todo medidas de acción positiva. No discriminación, acción positiva y accesibilidad universal constituyen la trama sobre la que se ha dispuesto un conjunto de disposiciones que persiguen con nuevos medios un objetivo ya conocido: garantizar y reconocer el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social”. Se estructura en tres capítulos:

LIONDAU

Capítulo I: Objeto, titulares de los derechos y principios que la inspiran

Capítulo II: Medidas para garantizar el derecho de igualdad

Capítulo III: Medidas de fomento y defensa de una política de equiparación

La Ley es de aplicación en materia de transporte o en áreas como edificación, infraestructuras, urbanismo o bienes puestos a disposición del público, es decir en actividades que integran la actividad turística. En el anexo 3 se facilitan las normas legales básicas españolas relacionadas con la accesibilidad.

La positiva progresión de la normativa española requerirá que, en paralelo, evolucione la actitud respecto a las personas con discapacidad en el cuerpo social. Un sector que podría acelerar el cambio sería el de la formación de los técnicos que proyectan y diseñan; los profesionales que llevan a cabo obras; y los encargados de prestar servicios a las personas en los diferentes tipos de establecimientos turísticos.

También parece importante que las instituciones apropiadas tengan los recursos necesarios para que apliquen y controlen adecuadamente la puesta en aplicación de las normas vigentes.

Otras vías de actuación serían: la acción de los órganos judiciales para solventar las situaciones que conculquen las normas vigentes; la mayor información y compromiso de la sociedad para que sea consciente de los éxitos conseguidos y de las prácticas a evitar en materia de discriminación, y la denuncia y la presentación de quejas ante los órganos administrativos y de otra naturaleza que pueden acoger estas denuncias.

Accesibilidad universal al patrimonio cultural

En esta materia, además de la legislación dictada, el Real Patronato sobre Discapacidad[7] publicó el manual *Accesibilidad universal al patrimonio cultural,* que tras analizar las peculiaridades del patrimonio histórico cultural pasa a: a) identificar y clasificar los aspectos que se deben considerara para intervenir en este tipo de patrimonio, b) presentar casos considerados como buenas prácticas y c) incluir un capítulo de legislación emanada a escala estatal y de las comunidades autónomas. La accesibilidad en el patrimonio se trata igual que en el resto de construcciones. Si las medidas de accesibilidad se oponen a las de la conservación del patrimonio, por lo general, aunque hay excepciones, la aplicación sobre éste se hace en forma excepcional a través de los organismos competentes que autorizan o no las actuaciones. Suele prevalecer la protección al elemento patrimonial declarado de interés cultural. De acuerdo al manual, la legislación es en cierta manera abundante pero podría ser más precisa aunque sí se suele reconocer la necesidad de un tratamiento especial. No obstante, constata una paulatina mejora de las normas tendente a alcanzar la accesibilidad universal.

Se espera que cuando se perfeccionen los criterios técnicos aplicables en el diseño y la ejecución de proyectos que aseguren accesibilidad universal, se planteará la unificación normativa en aras a facilitar la labor de los profesionales implicados. En el Manual se dice explícitamente que una vez instalada esa fase se debería "incluir progresivamente los parámetros de la accesibilidad en las exigencias de normativas de incendios, ordenanzas de urbanización y edificación, etc. normalizando así el diseño universal hasta convertirlo en algo natural que ya no requiera aplicar la discriminación positiva. De hecho esta es la línea de trabajo que viene a establecer el nuevo Código Técnico de la Edificación tanto en su Documento Básico sobre Seguridad de Utilización y Accesibilidad como también el Documento sobre Seguridad ante Incendios".

Los elementos base que se identifican en el Manual como esenciales para que los textos normativos lleguen a ser una realidad operativa, serían:

- Voluntad política,
- conciencia y divulgación social,
- recursos para la corrección de actitudes equivocadas heredadas,
- experiencia y formación de los técnicos implicados en el diseño y de los técnicos de la administración responsables del control,
- cuidar la ejecución y contar con el mantenimiento de la obra una vez finalizada.

La normativa que ha dictado España sobre accesibilidad universal al patrimonio cultural es una normativa orientada especialmente a la edificación. Sus principales referencias son las siguientes:

---

7 Real Patronato sobre Discapacidad (2011), *Accesibilidad universal al patrimonio cultural. Fundamentos, criterios y pautas,* Madrid.

- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. Su objetivo prioritario era regular el proceso de la edificación para así cubrir las garantías a los usuarios, en base a una definición de los requisitos básicos que deben satisfacer los edificios. Contempla en su texto la accesibilidad, de tal forma que sea posible a las personas con movilidad y comunicación reducidas el acceso y la circulación por el edificio en los términos previstos en su normativa específica.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, que aprueba el Código Técnico de la Edificación que fijó las exigencias específicas de calidad de los edificios y sus instalaciones, para permitir el cumplimiento del citado requisito básico. A través de esta norma se da satisfacción a ciertos requisitos básicos de la edificación relacionados con la seguridad y el bienestar de las personas, relacionados tanto a la seguridad estructural y de protección contra incendios como a la salubridad, la protección contra el ruido, el ahorro energético o la accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- El Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, que modificó el Código Técnico de la Edificación en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. En su preámbulo se establece que "el desarrollo de las condiciones de accesibilidad en el Código Técnico de la Edificación, se ha realizado con el grado de detalle y de especificación técnica que requieren, tanto la obligada armonización con el enfoque global del Código Técnico de la Edificación, como la necesidad de establecer el referente unificador efectivo, a cuya ausencia durante estos últimos años el Real Decreto 505/2007 atribuyó las desigualdades y discriminaciones que, a pesar de la indiscutible mejora global experimentada, presenta el actual panorama normativo de las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad en los edificios en el ámbito autonómico. La estrecha relación existente entre las nuevas exigencias de accesibilidad y el requisito básico ya presente en el Código Técnico de la Edificación "Seguridad de Utilización", muchas de cuyas condiciones afectan, al igual que las de accesibilidad, a los elementos de circulación de los edificios, ha hecho aconsejable unir ambos requisitos básicos en uno solo, el cual pasa a denominarse "Seguridad de Utilización y Accesibilidad" así como, consecuentemente, desarrollar dichas condiciones en un mismo documento básico, el cual se pasa a denominar DB-SUA "Seguridad de Utilización y Accesibilidad".

Legislación sobre turismo accesible

Desde hace décadas es evidente el interés de la sociedad y de los Estados por abordar de forma positiva la accesibilidad universal. La existencia de barreras capaces de disuadir la práctica del turismo a una parte de la población ha preocupado a las distintas administraciones y ha generado de forma paulatina una normativa orientada a superar esas limitaciones a la práctica de actividades que han de ser accesibles por mandato legal.

Una de las formas primeras de actuación ha sido la eliminación de barreras que impedían acceder a las personas con discapacidad a los equipamientos e infraestructuras turísticas. En el caso español, la accesibilidad y el turismo son materias transferidas a las comunidades autónomas por lo que ellas han desarrollado un esfuerzo de creación

de normas orientadas a hacer accesible el turismo. En algunos casos determinados municipios, mediante sus propias normas, han tratado de completar o ajustar más las normas de otras instancias a sus circunstancias específicas.

Rasgos característicos de esa masa normativa autonómica son:

- la legislación vigente se orienta preferentemente a la supresión de barreras más que a establecer las bases necesarias para llegar a conseguir un turismo para todos,
- se aprecia una cierta carencia de homologación, factor que es importante en una actividad como la turística, que incorpora en su naturaleza la movilidad y la visita itinerante de una a otra Comunidad,
- la dispersión de la legislación no contribuye a la consolidación de criterios técnicos a la hora de llevar a cabo actuaciones concretas, dando margen a la interpretación de los técnicos responsables de las obras,
- la normativa existente reconoce la necesidad de que haya un tratamiento adecuado pero falta más precisión y profundidad en parte de la legislación actual,
- la aplicación de las normas es mejorable.

Los temas que con mayor frecuencia se abordan en la legislación de las comunidades autónomas en materia de turismo accesible son:

- exigir el cumplimiento de la normativa general sobre accesibilidad,
- exigir el cumplimiento de la normativa general sobre eliminación de barreras. No todas las comunidades autónomas han dictado normas sobre turismo accesible pudiendo encontrarse algunas referencia sobre la misma en el marco de la ley de supresión de barreras arquitectónicas,
- facilitar el acceso a las personas de movilidad reducida, desde el exterior del edificio, entre los espacios de uso público y comunicación entre edificios e instalaciones del conjunto,
- dar apoyo a personas con deficiencias visuales incluyen el acceso a establecimientos turísticos de los perros guía,
- determinar el número de habitaciones adaptadas a personas con discapacidad en función de la dimensión del establecimiento,
- establecer cuartos de baño adaptados a personas con discapacidad,
- generar espacios para personas con discapacidad: aparcamientos y espacios para espectadores en lugares de espectáculos públicos,
- conceder ayudas o subvenciones específicas para mejorar la accesibilidad.

Las comunidades autónomas han asumido en España la gestión de la accesibilidad universal y, en consecuencia, han legislado a este respecto. La gran mayoría exime de su cumplimiento a los Bienes de Interés Cultural y, casi siempre el legislador propone que se aplique las normas específicas o que se busquen soluciones técnicas apropiadas con vistas a superar las limitaciones que hayan de ser abordadas.

Figura en el anexo 3 un listado de normas básicas sobre turismo accesible publicadas en España hasta el mes de octubre de 2012, desde el ámbito estatal y el de las comunidades autónomas.

Normas jurídicas vs normas técnicas

Hasta ahora se ha abordado la cuestión de las normas jurídicas, entendidas como normas de obligado cumplimiento elaboradas y promulgadas por el poder legislativo. Estas normas pueden ser aprobadas por los distintos niveles en los que se estructura cada Estado.

Las normas que aprueban las organizaciones internacionales no son de aplicación directa en los diferentes Estados miembros; ha de mediar una ratificación por parte de éstos para que surtan efectos de aplicación legal directa (es el caso, por ejemplo, de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad). El acervo de normas emanadas de organizaciones internaciones constituye, en sí mismo, un caudal de enorme interés ya que, en la mayor parte de los casos, se trata de piezas a la vanguardia de los asuntos que regulan.

Las normas técnicas son normas no obligatorias, son recomendaciones, de pautas basadas en las buenas prácticas que orientan y dan soporte técnico. A escala internacional la International Organization for Standardization (ISO), y en España la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) han producido un buen número de normas técnicas en relación a la accesibilidad, así como a la gestión de la misma. AENOR es una entidad privada sin fines lucrativos que se creó en 1986. Su actividad contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones.

Accesibilidad en la edificación: Normas técnicas españolas

Según AENOR una norma técnica es un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico. Es el fruto del consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma y deben ser aprobadas por un organismo de normalización reconocido.

En España existen normas técnicas para casi todos los productos, servicios y procesos desde los sistemas de gestión hasta la responsabilidad social, pasando por la accesibilidad. Las normas técnicas españolas[8] en materia de accesibilidad comenzaron a publicarse en el año 2001 y las más relevantes figuran en el anexo 4 de este documento.

---

8 Fuente: Instituto de la Ingeniería de España, Jornada técnica: Marco jurídico regulador de la accesibilidad universal, José Antonio Juncá (2012), *Marco de referencia. Panorámica de la accesibilidad universal en España. Norma y realidad 1982-2012,* Madrid.

Capítulo 2

Las alianzas público-privadas

La actividad predominante que la Fundación ACS lleva a cabo en el área de la accesibilidad universal se desarrolla en el marco de las alianzas público-privadas. Éstas se han de entender en el contexto de cambio que están experimentando las funciones y actividades que desarrollan las empresas, los gobiernos y la sociedad. El Banco Mundial en el documento en el que presenta su programa Business Partners for Development, lo expresa diciendo: "Con el advenimiento de la globalización, la reducción del coste de las telecomunicaciones, la expansión de las economías de mercado en todo el mundo y la consolidación de la democracia, las funciones de los tres sectores dependen cada vez más unas de otras", según la cita que se hace en la publicación de la OMT *Cooperación entre sectores público y privado* (2001).

En el mundo actual los intereses de los sectores público y privado son marcadamente interdependientes y el sector privado se incorpora de formas muy distintas, pero de manera significativa, a la prestación de servicios o la generación de productos que antes estaban preferentemente en la órbita del sector público. Por otra parte, como señalaba el Banco Mundial, la sociedad desempeña un papel de creciente importancia en la evaluación de la contribución del sector empresarial al desarrollo y al bienestar de la comunidad, recompensando aquellos comportamientos que redundan en beneficio de ésta y criticando los que no lo hacen.

Los objetivos a largo plazo que se plantean las empresas, en buen número de casos, requieren un entorno social y económico estable. Por ello participan activamente en actividades que fomentan la accesibilidad universal, la formación o la conservación de la cultura y el patrimonio.

Igualmente hay una redefinición del papel y la influencia que actores como las comunidades locales tienen en el comportamiento de los gobiernos, las empresas y los particulares.

El sector público, en especial en los países desarrollados, se está retirando de la producción de bienes y de la prestación de servicios. Años atrás y en especial en la fase de lanzamiento de determinados sectores (el turístico entre ellos), la administración pública asumió la gestión de empresas. En la actualidad se suele apreciar que esa fase se ha superado y el papel de la Administración pública tiende a centrarse en el establecimiento de un enfoque estratégico. La función del gobierno consiste cada vez más en fomentar la confianza y la seguridad necesaria para crear el capital social y movilizar las fuerzas sociales.

Al sector público se le pide que cree las infraestructuras básicas que requieren sectores como el turismo y otros, y el marco legal e institucional necesario para que la economía de cada país se desarrolle de forma sostenible. La experiencia de los últimos años también muestra que la administración central del Estado ha transferido funciones importantes a otros niveles administrativos. En el caso de España, es evidente ese proceso de

transferencias en especial en lo que toca al sector turismo y a la accesibilidad universal en virtud de lo dispuesto en su Constitución.

En el mundo occidental, sobre todo, los criterios de desarrollo han evolucionado de forma que el sector público en todos sus niveles, trata de asumir un papel de facilitador e incentivador de las actividades del sector privado. Al sector público se le reclama que asuma un papel de coordinación interministerial, que coordine el nivel central de la administración y el resto de niveles administrativos (regional y local), y que lleve a cabo la colaboración entre el sector público y privado.

La aproximación conceptual descrita se refuerza en la actualidad por la necesidad cada vez más profunda de superar los límites presupuestarios a los que se ven sujetas una gran parte de las administraciones públicas. A medida que se avanza en el tiempo los problemas y desafíos que ha de gestionar el sector público se tornan más complejos y más difíciles de abordar sin algún tipo de cooperación entre los distintos niveles de la administración y la colaboración público-privada.

La incorporación al mercado en general, y al turístico en particular, de nuevos oferentes de bienes y servicios en condiciones altamente competitivas hace imprescindible que el sector público mantenga un estrecho contacto con el resto de actores públicos y agentes privados para tener un mejor conocimiento de la realidad sobre la que se ha de actuar y para establecer las políticas más adecuadas. En ese mercado cada vez más competitivo en el que operan las empresas sólo las de algunos países pueden posicionarse en base a precios. Esta opción se ve muy restringida en otros países con mayor nivel de desarrollo y deben responder a ese desafío mediante creatividad e innovación que refuerce la calidad y la diferenciación de los productos, bienes y servicios, que ofrecen.

Según el *Barómetro OMT del turismo mundial,* abril 2013, en el año 2012 los diez primeros destinos nacionales registraron una cuota de mercado del 44% del total de llegadas del turismo internacional. En el año 1950 los primeros diez destinos captaron el 97% del turismo internacional.

Es por ello que la colaboración público-privada busca llevar a cabo actuaciones que generen valor añadido en materia de calidad, eficacia y productividad.

Las alianzas público-privadas se establecen como una confluencia de intereses en beneficio de la sociedad que implica convertir proyectos en actuaciones concretas con resultados medibles. Se han mostrado muy eficaces para superar situaciones que debido a cambios de naturaleza política hacen que se interrumpan programas o se les asignen prioridades distintas a las iniciales de forma que se pueda poner en riesgo su continuidad. La presencia del sector privado y sus aportaciones en forma de recursos de distinta naturaleza, han significado un apoyo decisivo a la continuidad de esos programas. Se consolida así una garantía de futuro para muchos programas que permite favorecer la consecución de un desarrollo sostenible.

Si se observa el sector del turismo, es evidente que se han producido cambios notables en la demanda a lo largo de los últimos años. Por un lado ha evolucionado de forma permanentemente creciente, salvo en muy contadas ocasiones, de forma que en el año 2012 según los datos de la OMT se registrarán 1.035 millones de llegadas por turismo internacional, y por otro, las expectativas y requerimientos de los turistas han evolucionado. La práctica de los viajes ha hecho al cliente, muy bien informado, más exigente y más refinado. Un buen número de ellos buscan experiencias y productos diferenciados de mayor calidad. Los destinos que sepan atender a esa demanda de forma eficiente aseguran una ventaja competitiva.

La clave del futuro del sector turismo no parece que radique en la demanda, que sin duda seguirá creciendo. Ante la presión de una demanda creciente y más sofisticada el reto es cómo gestionar esa demanda en expansión, de forma que sea factible preservar los recursos patrimoniales, culturales, ambientales y sociales, que son la base de la oferta de las empresas turísticas y que los necesitan para seguir operando en el futuro. De nuevo surge aquí la oportunidad de las aportaciones de las alianzas público-privadas para establecer mejores condiciones para conseguir un desarrollo sostenible.

Sin duda, ese proceso se ha visto estimulado por el marco normativo que en la región europea ha ido surgiendo. Una pieza de relevancia en este sentido es la Estrategia Europea sobre discapacidad 2010/2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras. Igualmente han tenido un potencial de soporte decisivo la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, del Tratado de Funcionamiento de la UE y, fuera del ámbito europeo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas. Ha significado la puesta en marcha de un proceso destinado a que las personas con discapacidad puedan asumir su papel en la sociedad en condiciones de igualdad con el resto de la población.

2.1 La accesibilidad universal en España

Desde hace algunas décadas se han hecho importantes esfuerzos por asegurar la accesibilidad universal en España. Los hechos relevantes que han posicionado a España en primera línea en materia de accesibilidad han sido:

- el fortalecimiento institucional a escala nacional, autonómica y local en relación a la accesibilidad universal, la sensibilización de la sociedad en esta materia y la presión de las asociaciones representativas de las personas con discapacidad,
- el marco normativo a nivel estatal, autonómico y municipal,
- la cooperación público-privada.

Logo del Real Patronato sobre Discapacidad.

Logo de la Fundación ACS.

2.2 Alianzas público-privadas para fomentar la accesibilidad universal

Esta es una opción que se ha estado desarrollando con éxito en España, avalada por los resultados conseguidos. En este capítulo se hace mención a dos actores clave, entre los muchos existentes, como sujetos activos en materia de accesibilidad universal a través de la colaboración público-privada.

2.2.1 El Real Patronato sobre Discapacidad

Entre las entidades e instituciones operativas existentes en este campo, el Real Patronato sobre Discapacidad[1] ocupa un lugar decisivo.

Su configuración actual obedece a la Ley 14/2000, pero su trayectoria institucional es de largo alcance en el tiempo. Su primer antecedente histórico es un Patronato Nacional creado en 1910 que se ocupaba de personas con distintos tipos de discapacidad. En 1976, ya como precedente directo, se configura el Real Patronato de Educación Especial, cuya Presidencia corresponde a Su Majestad la Reina de España. Aunque centrado en el ámbito educativo, su funcionamiento y organización se fue abriendo a otros campos de actividad.

Aglutina a departamentos ministeriales, administraciones regionales y locales, organizaciones representativas de la discapacidad, entidades científicas y expertos profesionales en este campo. Sus funciones base son:

- facilitar el intercambio y la colaboración entre las distintas administraciones públicas y entre éstas con el sector privado a nivel nacional o internacional,
- prestar apoyo para la realización de estudios, investigación y desarrollo, información, documentación y formación,
- emitir dictámenes técnicos y recomendaciones sobre las materias propias de su ámbito de actuación.

1 Organismo autónomo de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado, adscrito actualmente (2013) al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El Real Patronato sobre Discapacidad aprovecha sus propios recursos pero mantiene una activa política de cooperación con el sector privado con vistas a potenciar y dar permanencia los programas que asume desde hace décadas.

2.2.2 La Fundación ACS

Nació como tal en octubre de 2001 "con los objetivos de integrar el patrocinio y mecenazgo del Grupo ACS, definir una política empresarial sobre esa materia y dar respuesta a las nuevas demandas de la sociedad con relación a la función social de la empresa. Para cumplir esos objetivos ha desarrollado una serie de programas y actividades que se han llevado a cabo a través de instituciones del máximo prestigio"[2].

Desde hace años la Fundación ACS actúa en el marco de alianzas público-privadas, preferentemente desde la óptica de la oferta. Sus actividades se llevan a cabo mayoritariamente en España y en Latinoamérica; a ellas se han unido, en función de su naturaleza, una amplia gama de entidades: desde otras agencias de la administración española, fundaciones, instituciones regionales o corporaciones locales, asociaciones o plataformas de personas con discapacidad. La Fundación ACS responde así a los fines para los que fue creada.

El objetivo de la Fundación ACS es integrar y gestionar todo el esfuerzo que realiza en materia de mecenazgo y patrocinios culturales, institucionales, deportivos o medioambientales, concesiones de premios y becas, formación e investigación, beneficencia y actividades similares tanto en el ámbito nacional como en el internacional, dando mayor proyección social al mismo.

De acuerdo con sus estatutos, los fines de interés general de la Fundación ACS son:

- promoción y desarrollo de toda clase de actividades culturales y artísticas, en su más amplia acepción,
- promoción y desarrollo de programas y actividades relacionadas con la ciencia, la formación, la educación, la enseñanza, la investigación y difusión tecnológica,
- promoción, conservación y restauración de los bienes del patrimonio artístico español, colaborando en su difusión para el mejor conocimiento de los mismos,
- promoción y desarrollo de actividades relacionadas con la defensa y protección del medioambiente.

En materia de restauración y rehabilitación, la Fundación ACS contribuye a la promoción, conservación y restauración de los bienes del patrimonio histórico artístico español, colaborando en su difusión para el mejor conocimiento del mismo, mediante actividades formativas y edición de libros especializados en la materia. También desarrolla un programa a favor de las personas con discapacidad, dirigido a arquitectos, ingenieros, urbanistas y todos los profesionales implicados en el diseño y la accesibilidad universal. El programa se realiza a través de un convenio suscrito con el Real Patronato sobre Discapacidad.

---

2 Fundación ACS, *Fundación ACS 10 años,* 2011, Madrid.

Por convenio entre el Real Patronato sobre Discapacidad, la Fundación Laboral de la Construcción y la Fundación ACS se ha desarrollado un programa de formación de formadores para encargados de obra y oficiales de primera. Desde su creación patrocina los Premios Reina Sofía de Accesibilidad Universal de municipios, en España y en Latinoamérica, y los tres Congresos Nacionales de Accesibilidad Universal, celebrados hasta ahora en España.

En síntesis, actuando en ese contexto de alianzas público-privadas, ha llevado a cabo numerosas iniciativas y actividades que se pueden encuadrar en las siguientes áreas:

- Formación e investigación,
- integración de las personas con discapacidad en las artes y los deportes,
- desarrollo de nuevas tecnologías,
- eliminación de barreras,
- incentivos a emprendedores,
- incentivos a municipios,
- Ediciones técnicas.

Parte II

Análisis de buenas prácticas

Análisis de buenas prácticas

A continuación se analizan casi una veintena de actuaciones llevadas a cabo en países de Europa y América Latina consideradas y reconocidas como buenas prácticas. Son, en su gran mayoría, intervenciones hechas a escala municipal realizadas en un contexto de alianzas público-privadas. Reflejan cómo se ha preparado la oferta de productos, servicios y entornos para hacerlos accesible a todas las personas, respondiendo a principios básicos de la accesibilidad y entre ellos los de participación y transversalidad. Los casos elegidos, además, son destinos de interés turístico con proyección internacional. Ha prevalecido el principio básico de asegurar el acceso universal sin desnaturalizar el recurso que se interviene o haciendo que las actuaciones llevadas a cabo puedan ser reversibles si fuera necesario.

Se han seleccionado buenas prácticas en municipios ya que es ahí donde, posiblemente, mejor se realiza el acceso a bienes, recursos, productos y entornos que son la expresión más evidente del ejercicio de las libertades y los derechos individuales atribuidos a las personas en un contexto de independencia y de calidad de vida para todas las personas. En los municipios se materializan las iniciativas de las normas legales y a ellos se les ha de dotar de los recursos necesarios para que puedan realizar la función que se les asigna. Son los responsables de asegurar que se elimine cualquier barrera a la libertad de elección en igualdad de condiciones.

En el espacio urbano y en los destinos turísticos, los distintos agentes en presencia han de colaborar y actuar cada uno, dentro de la esfera de su responsabilidad:

Sector público:

Generar el marco normativo apropiado

Actuar y hacer cumplir las leyes

Incluir la accesibilidad en todos sus planes

Fomentar las iniciativas transversales

Prestar apoyo a iniciativas de accesibilidad

Establecer una discriminación positiva a favor de la accesibilidad

Mejorar la coordinación con el sector privado

Tomar medidas para que los proyectos programen debidamente sus actividades

Sector privado:

Cumplir con la legislación

Formar a sus profesionales

No discriminar a sus clientes

Proporcionar una información completa y fidedigna

Gestionar adecuadamente las infraestructuras y los equipamientos accesibles

Capítulo 3

Accesibilidad en ciudades históricas y turísticas en España

3.1 Ávila

Ávila fue declarada ciudad Patrimonio de la Humanidad en el año 1985. El Ayuntamiento, a través del proyecto "Turismo accesible y social", ha querido dar especial énfasis a los monumentos y al patrimonio cultural que son el principal atractivo turístico de la ciudad. El objetivo es que todas las personas puedan acceder y disfrutar de esa riqueza patrimonial de la ciudad en igualdad de condiciones.

Desde el Ayuntamiento de Ávila se entiende la accesibilidad como una disciplina global que afecta a todas las áreas municipales y se ve enriquecida por la participación ciudadana, encauzada a través de las distintas asociaciones y colectivos específicos de personas con discapacidad. Partiendo del concepto de que los turistas son también ciudadanos, se quiere superar todas aquellas barreras que limiten el pleno disfrute de los bienes y servicios de la ciudad de Ávila, conjugando la conservación del patrimonio con el derecho de todas las personas a disfrutar del mismo.

Las ciudades tienen una deuda histórica con las personas con discapacidad y en Ávila se persigue el objetivo de construir una sociedad igual para todos, que no sería posible sin la implicación del movimiento asociativo de personas con discapacidad y del resto de empresas, fundaciones y organizaciones ciudadanas que, con su respaldo, contribuyen a este fin. El respaldo y el apoyo económico recibido de estas entidades son los que permiten dar una continuidad a este proyecto. Uno de los mejores ejemplos es el convenio suscrito con la Fundación ACS quien, desde el año 2008, mantiene firme su compromiso de colaboración con el Ayuntamiento. Esta alianza público-privada ha permitido actuar en entornos patrimoniales de especial relevancia, así como mejorar las condiciones para visitar y comprender la ciudad a todas las personas (maquetas tiflológicas, señalética, folletos en lectura fácil). No obstante, con este convenio se ha conseguido, sobre todo, sensibilizar y crear un sentimiento de necesidad de mejorar la accesibilidad de los diferentes productos, bienes y servicios patrimoniales para que todo el mundo pueda disfrutar de ellos.

3.1.1 Turismo accesible y social

A través del proyecto "Turismo accesible y social" (2005) se ha establecido una metodología de trabajo continua para concienciar a los distintos agentes implicados en el sector turístico, ya que este proyecto afecta a los servicios de ocio, principalmente al turismo y al patrimonio cultural, en lo que respecta a la difusión del patrimonio entre los ciudadanos y los turistas.

Ávila, ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Este proyecto se ha dividido en tres fases:

La primera fase se inicia en el año 2005 con la firma de un convenio con la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), para la ejecución del estudio titulado "Análisis y diagnóstico de la accesibilidad de los recursos culturales y de la oferta turística de Ávila". El análisis realizado se centra en varios bloques:

- Oferta turística: Este servicio se ha ofertado desde el Ayuntamiento a todos los hoteles y restaurantes dados de alta en el registro de la Junta de Castilla y León y se actualiza constantemente. En total se han analizado 95 restaurantes y 37 hoteles desde que el proyecto se iniciase en el año 2005.
- Recursos culturales: Este análisis también se ha abierto a los diferentes recursos culturales dependientes de otras entidades, en su mayor parte monumentos y bienes patrimoniales. En total se han analizado 70 monumentos y recursos culturales.
- Viario público y rutas turísticas: Tomando como referencia el Plan Municipal de Accesibilidad (2002) se analizaron las diferentes rutas propuestas en el mismo.
- Movilidad, plazas de aparcamiento y transporte: Se ha analizado todas las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, sometiéndolas a un proceso de reordenación y se elabora un plano turístico que incluye la ubicación de las mismas. Además se han analizado los diferentes medios de transporte que comunican al viajero con la ciudad, los autobuses y trenes, el transporte público urbano, los autobuses, los eurotaxis y el tren turístico.

La segunda fase ha correspondido con la creación de la Concejalía de Accesibilidad Universal, la primera de España, tras las elecciones municipales de 2007, lo que supuso un impulso a este proyecto, ampliando sus objetivos y actividades.

La tercera fase ha sido la consolidación de una estructura orgánica de trabajo, cuyo elemento tangible es la Oficina Municipal de Accesibilidad y la divulgación y promoción de Ávila como destino turístico y ciudad accesible.

Además de la estructura organizativa se cuenta (2012) con el respaldo de distintos organismos públicos e instituciones privadas como la Fundación ACS, Junta de Castilla y León, el Real Patronato sobre Discapacidad, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), la Fundación ONCE, el Banco BBVA, la Fundación Vodafone o la empresa Vía Libre, con quienes se firman convenios de colaboración que permiten desarrollar varios de los proyectos que se llevan a cabo.

3.1.2 Marco institucional

Los principales órganos de coordinación y participación que han permitido y avalado la puesta en marcha del proyecto "Turismo accesible y social" son los siguientes:

Consejo Municipal de Personas con Discapacidad

El compromiso del Ayuntamiento de Ávila en materia de accesibilidad busca también la participación de las personas con discapacidad y de sus órganos de representación a través del Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, creado en 2004, en el que se proponen y acuerdan actuaciones y actividades que redundan en beneficio de las personas con discapacidad.

Este Consejo vela por el cumplimiento de la normativa existente en materia de accesibilidad en todas las actuaciones que se lleven a cabo desde el Ayuntamiento, estudia y valora la concesión del símbolo internacional de accesibilidad a aquellos establecimientos que tengan adaptadas sus instalaciones, y permite hacer oír la voz de las personas con discapacidad en aquellas cuestiones que les afectan.

Concejalía de Accesibilidad Universal

Coordina las acciones que realiza el Ayuntamiento, teniendo como principios fundamentales la transversalidad, que afecta a todas las áreas municipales, y la participación de las personas con discapacidad a través del Consejo Municipal que los representa.

La creación de esta Concejalía (2007) culminó el trabajo inaugurado por el Plan Municipal de Accesibilidad, revisado y actualizado en 2011. Este documento ha servido de modelo para realizar distintas actuaciones tanto en el viario público como en la edificación, el transporte, las comunicaciones o la movilidad que han mejorado las condiciones de accesibilidad partiendo del concepto de diseño universal.

Oficina Municipal de Accesibilidad

Creada en 2007, su misión es informar y asesorar en materia de accesibilidad a aquellas instituciones, administraciones, empresas y particulares que lo soliciten. La Oficina Municipal de Accesibilidad ofrece los siguientes servicios:

Análisis y diagnóstico de la accesibilidad:

Destinado a instituciones, empresas y particulares que quieren conocer el grado de accesibilidad de sus establecimientos. Se han analizado a todos los hoteles, restaurantes y monumentos de la ciudad, así como varias empresas y edificios públicos que lo han solicitado, para la concesión del símbolo internacional de accesibilidad. El símbolo internacional de accesibilidad es un distintivo que otorga el Ayuntamiento y que garantiza que un edificio o establecimiento cumple los requisitos mínimos de accesibilidad contemplados en la legislación vigente. Puede ser solicitado por cualquier empresa y los técnicos de accesibilidad realizan un análisis pormenorizado, recomendando posibles mejoras. Una vez realizadas éstas, se tramita el expediente para que el Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, en nombre del Ayuntamiento, otorgue el símbolo internacional de accesibilidad.

Departamento de Turismo accesible y social:

En la actualidad este departamento está englobado dentro de la Oficina Municipal de Accesibilidad. Este viene trabajando desde el año 2006 para que Ávila sea un destino turístico accesible. Para conseguir este objetivo se ha analizado la oferta turística y cultural de la ciudad recabando información sobre la accesibilidad de los monumentos, espacios culturales, alojamientos, restaurantes y rutas por la ciudad.

En el portal web de turismo del Ayuntamiento de Ávila[1] se puede encontrar información sobre el grado de accesibilidad que presentan los edificios y establecimientos analizados. Desde este departamento se asesora y se ofrece información de recursos e itinerarios accesibles para aquellos grupos con necesidades especiales que lo soliciten.

Además, Ávila participa de forma activa en:

- la Comisión de Accesibilidad del Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, desde 2008, y
- la Liga de Ciudades Históricas Accesibles, desde 2010.

3.1.3 Principios rectores de la accesibilidad

Las actividades que se implementan desde el consistorio tienen como fundamento ideológico los principios rectores que se enumeran a continuación:

- Considerar la accesibilidad como un eje transversal de la política municipal. Trabajar de forma coordinada implica obtener mejores resultados, trabajar desde la óptica de la accesibilidad en todas las áreas municipales redundará en un beneficio para toda la sociedad.

1 www.avilaturismo.com.

- Aplicar los principios de accesibilidad universal a todos los ámbitos de la sociedad: urbanización, edificación, comunicación y transporte. La accesibilidad aporta beneficios para todas las personas. Aplicar los requisitos de deambulación, aprehensión, localización y comunicación de la norma UNE 170.001 a todos los ámbitos de la sociedad, dará como resultado una ciudad para todos.
- Implicar a la sociedad en el diseño de una ciudad para todos a través de la representación asociativa. La ciudad la hacen sus habitantes, por eso el diseño de Ávila es tarea de todos. Contar con las asociaciones, que conocen de primera mano las necesidades de las personas con discapacidad es la mejor herramienta para crear un lugar donde todos los ciudadanos lo sean de pleno derecho.
- Colaborar con otras instituciones y entidades para conseguir una ciudad más accesible. Emprender el camino en pro de la accesibilidad es una tarea en la que es fácil encontrar acompañamiento, ya que son muchas las instituciones y entidades que se mueven por estos mismos fines. Su ayuda sirve para avanzar en el camino.
- Fomentar la normalización de las personas con discapacidad mediante el acceso al empleo, a la cultura y al ocio. Es el primer paso para crear una sociedad plural e igualitaria.
- Utilizar las nuevas tecnologías como un instrumento de modernización e integración. Las nuevas tecnologías suponen una puerta abierta al futuro integrador de las personas con discapacidad. La incidencia en este ámbito es esencial y se centra en el fomento y la promoción de medidas que mejoren la comunicación sensorial.
- Partir del análisis concreto antes de actuar. Saber cómo está la ciudad, qué mejoras necesita, cuáles son las demandas de los ciudadanos en materia de accesibilidad, son, entre otros, el punto de partida para actuar de una forma ordenada y eficaz.
- Divulgar y promocionar Ávila como un ejemplo de ciudad para todos y un destino turístico accesible.

3.1.4 Principales premios recibidos

El Ayuntamiento de Ávila ha recibido numerosos premios, entre los que destacan:

- 2011 primera Ciudad Europea de la Accesibilidad
- 2011 Premios Progreso
- 2011 Premios solidario ONCE Castilla y León
- 2011 Telefónica Ability Awards
- 2010 Fundación Konecta
- 2010 Iniciativas Estrella
- 2009 Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal de Municipios
- 2008 Premio Cermi.es
- 2008 Premio de Accesibilidad Castilla y León

3.1.5 Premio Reina Sofía de Accesibilidad

El Ayuntamiento de Ávila resultó galardonado con el Premio Reina Sofía 2009 de Accesibilidad, concedido por el Real Patronato sobre Discapacidad. Este es el galardón más prestigioso de cuantos se conceden en España en materia de accesibilidad.

El Real Patronato sobre Discapacidad es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012), cuya misión es la de "promover la prevención de deficiencias, la rehabilitación y la inserción social de las personas con discapacidad; facilitar, en estos ámbitos, el intercambio y la colaboración entre las distintas administraciones públicas, así como entre éstas y el sector privado, tanto en el plano nacional como en el internacional; prestar apoyos a organismos, entidades, especialistas y promotores en materia de estudios, investigación y desarrollo, información, documentación y formación, y emitir dictámenes técnicos y recomendaciones sobre materias relacionadas con la discapacidad", según se indica desde el mismo. Su Majestad la Reina de España ostenta la Presidencia de Honor del Consejo del Real Patronato.

La finalidad de estos premios es "recompensar a los municipios que han desarrollado una labor continuada, llevada a cabo en un periodo de tiempo no inferior a cinco años, en el campo de accesibilidad universal de las personas con discapacidad al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, programado y evaluado cuyos resultados merezcan esta distinción", según la convocatoria.

Los criterios de valoración y puntuación que se tienen en cuenta a la hora de conceder estos premios, según las bases de los mismos, son los siguientes:

- realización y desarrollo de programas diseñados a la atención e integración social y laboral de las personas con discapacidad en el campo educativo, ocupacional, de ocio y tiempo libre y cultural,
- realización y desarrollo de actuaciones tendentes a procurar la accesibilidad de las personas con discapacidad hasta las tecnologías de la información y comunicación,
- desarrollo de actuaciones y campañas tendentes a la accesibilidad de las personas con discapacidad al transporte, al entorno urbano, a la práctica deportiva, a los edificios y servicios oficiales, a la información, a las ofertas culturales y a las actividades de ocio,
- desarrollo de actividades dedicadas a sensibilizar y difundir en el Ayuntamiento aspectos relacionados con el ámbito de la discapacidad, así como participación y colaboración en comisiones y actividades del movimiento asociativo de las personas con discapacidad,
- aplicación de medios técnicos destinados a lograr una autonomía personal de las personas con discapacidad en su entorno familiar, social, educativo y laboral.

El Premio Reina Sofía concedido a Ávila recompensó las labores continuadas llevadas a cabo en los campos de la rehabilitación y de la integración, prevención de deficiencias y en el de la accesibilidad universal.

Acceso a la Muralla de Ávila.

Tramo accesible de la Muralla de Ávila.

3.1.6 Actividades desarrolladas

En este campo se han realizado distintas actuaciones en colaboración con los propietarios, en monumentos tan significativos como la Catedral, el Real Monasterio de Santo Tomás, la Basílica de los Santos Mártires Vicente, Sabina y Cristeta y el Convento de Santa Teresa. El Ayuntamiento también ha realizado mejoras de accesibilidad en los edificios históricos municipales como en el Auditorio de San Francisco, la Casa Consistorial, el Episcopio y el renacentista Palacio de los Verdugo, sede del grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, o el Palacio de los Caprotti.

Pero quizás el reto más ambicioso ha sido hacer que el monumento más emblemático de la ciudad, la muralla, construcción casi milenaria concebida como cinturón defensivo y barrera ante los enemigos, se torne en elemento inclusivo haciendo accesible un tramo del adarve que permite que todas las personas, tanto residentes como visitantes, puedan pasear y disfrutar por el mismo.

Cuando en el 2008 se presentó esta importante intervención, no sólo se derribaron barreras físicas, también se consiguió derribar las barreras mentales de quienes ponían en duda esta intervención de accesibilidad. Como manifestaba el alcalde de la ciudad, D. Miguel Ángel García Nieto “esta actuación es mucho más que una mera actuación, con ella podemos convencer al mundo de que si somos capaces de hacer accesible una construcción casi milenaria, podemos hacer accesible todo lo que nos propongamos, sólo tenemos que tener voluntad”.

En el anexo 5 se presenta un listado detallado de las principales acciones de mejora de la accesibilidad en la ciudad de Ávila en materia de accesibilidad urbanística y arquitectónica, transporte, comunicación, labores de información y asesoramiento, promoción del turismo accesible y actividades de formación y difusión hasta 2013.

3.2 Málaga

Málaga es uno de los destinos turísticos más conocidos de España y una ciudad reconocida por su esfuerzo por implantar la accesibilidad en sus edificios, espacios urbanos y servicios públicos.

El centro histórico de Málaga es capaz de ofrecer al visitante un viaje a través de los siglos en una sola jornada, gracias a una gran herencia patrimonial. La peatonalización de gran parte del centro histórico ha mejorado la comodidad del visitante, ya que el recorrido a pie de un monumento a otro no lleva más de diez minutos. El centro de Málaga además concentra la oferta de ocio y cultura, donde se pueden combinar visitas monumentales y visitas a museos con la gastronomía tradicional y moderna, y compras en las mejores boutiques y los pequeños comercios locales.

La forma de entender la accesibilidad universal en Málaga tuvo como punto de partida la idea de "discapacidad" que, de acuerdo con la OMS, se concibe como síntesis e interacción de los conceptos de:

- deficiencia,
- limitaciones en la actividad y
- restricciones en la participación.

La desventaja que pueda representar para la persona discapacitada será consecuencia de los obstáculos restrictivos de su entorno. La superación de esa desventaja requiere la rehabilitación de funciones o tratamiento individual, que será necesaria en la mayoría de los casos para la mejor adaptación de la persona; y la adaptación del entorno. La solución, por tanto, no es sólo individual, requiere el uso de facilitadores y ayudas técnicas, modificaciones en los entornos físicos inmediatos (hogar, escuela, centros de trabajo, establecimientos comerciales, etc.), adaptación de procedimientos y servicios de la comunidad (transporte, comunicaciones, seguridad social, políticas laborales, etc.), promoción de la participación para influir en la toma de decisiones de las estructuras formales e informales existentes, desarrollo de normas, actitudes y comportamientos individuales y sociales positivos e integradores.

3.2.1 Marco institucional y legal malagueño

Concejalía de Accesibilidad Universal

La Concejalía de Accesibilidad tiene su origen en el año 2007. En la estructura funcional del Ayuntamiento se engloba en el Área de Accesibilidad Universal. Todas las acciones del sector de personas con discapacidad del Área de Bienestar Social, han ido dirigidas a que los conceptos de accesibilidad y buenas prácticas impregnen a todos los servicios municipales. Su objetivo fundamental es el cumplimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas promoviendo medidas que fomenten el acceso a la información de calidad, a la participación social, la accesibilidad a los servicios municipales, la movilidad de las personas, el acceso al ocio y al deporte, a la vida independiente, a los transportes.

Según datos de la Delegación de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía (marzo 2006), en la ciudad de Málaga había 57.215 personas con discapacidad, lo que representaba el 10,2% de su población. De ellas, 47.247 personas con discapacidad (83% del total) tienen un porcentaje de discapacidad entre el 33% y el 75%.

Esta Concejalía alberga las siguientes funciones:

- diseño y gestión de la política de integración de personas con discapacidad,
- programación de los proyectos específicos destinados a sector de la población con discapacidad,
- diseño y gestión de los planes de actuación en materia de eliminación de barreras arquitectónicas y de la comunicación,
- coordinación con otras áreas municipales y/o administraciones, empresa, etc. en el marco del desarrollo de los proyectos propios,
- realización del estudio de necesidades en materia de accesibilidad de la ciudad de Málaga, estableciendo las prioridades de intervención,
- promoción y coordinación de la participación de las asociaciones y entidades afines de personas con discapacidad en proyectos comunes de acción social,
- coordinación y potenciación de la agrupación de desarrollo “Málaga más Accesible”.

Ordenanza reguladora de accesibilidad del municipio de Málaga

La Ordenanza reguladora de la accesibilidad en el municipio de Málaga, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga de 20 de febrero de 2004, en su artículo 1 especifica que “tiene por objeto el establecimiento de las normas y criterios básicos destinados a facilitar a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios de la sociedad, evitando o suprimiendo las barreras y obstáculos físicos, sensoriales o sociales que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento”.

A continuación, enuncia las definiciones que deben tenerse como referencia en materia de accesibilidad universal. Así se definen conceptos como accesibilidad, barreras de diferentes tipos, persona con limitación, ayuda técnica o imposibilidad física.

A partir de ahí se estructura en sucesivos títulos en los que se detallan con precisión, incluso con dibujos y esquemas gráficos, las características (dimensiones, pendientes, calidades, formas, colocación, etc.) de los principales elementos que definen cada una de las áreas de actuación objeto de la norma.

Aborda las siguientes áreas:

- Elementos de urbanización,
- edificación, título de notable amplitud en el que se determinan características a guardar por los edificios de cualquier naturaleza (viviendas para personas con discapacidad, aparcamientos, piscinas públicas y gimnasios, centros de salud, etc). Se hace mención específica a las habitaciones reservadas en establecimientos hoteleros, residenciales y asistenciales,
- accesibilidad en los transportes,
- accesibilidad en la comunicación,
- medidas para la mejora de la accesibilidad a las convocatorias de empleo público.

En los tres títulos siguientes se tratan asuntos que tienen que ver con medidas de fomento, de ejecución y de control. En ellos se especifica que:

- el Ayuntamiento declara que fomentará las acciones necesarias para la eliminación de barreras,
- es obligatorio el cumplimiento de las disposiciones de la norma para la aprobación de los instrumentos de planeamiento y de su ejecución y para la concesión de las licencias preceptivas,
- el Ayuntamiento comprobará la adecuación de las determinaciones de los instrumentos de planeamiento a esta Ordenanza. También exige a los colegios profesionales involucrados en el visado de proyectos técnicos que se deniegue tales visados si los proyectos no cumplen las normas de accesibilidad establecidas.

Competencias municipales

Las competencias del Ayuntamiento de Málaga en materia de accesibilidad se pueden sintetizar en las siguientes:

- Velar por el cumplimiento en el ámbito municipal, de toda la normativa sobre accesibilidad, sea cual sea la administración de la que provenga, y que forme parte del ordenamiento jurídico,
- promover la solidaridad social y la participación ciudadana con el fin de incrementar la corresponsabilización en la atención a personas con discapacidad,
- potenciar la participación social de las personas con discapacidad, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plena participación en la vida política económica, social y cultural, incidiendo de forma particular en el acceso al empleo de las personas con discapacidad,
- promover el asociacionismo de este colectivo,
- promover los cauces necesarios para que la eliminación de las barreras arquitectónicas, de comunicación, y en general de toda índole, se haga efectiva con el fin de facilitar la integración de este colectivo,

- facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los programas culturales y de formación para el empleo para favorecer su inserción laboral.

Órganos de Participación

- Consejo Municipal de Accesibilidad: Órgano de participación ciudadana, que se creó en el año 1995 al amparo del artículo 9.2 de la Constitución Española, y en los artículos 69, 72 de la Ley de Bases de Régimen Local, que se desarrolla conforme a lo previsto en las normas de participación ciudadana vigentes en el Ayuntamiento.
- Consejo Municipal de Servicios Sociales.
- Comisión Sectorial de Personas con Discapacidad.

3.2.2 Ámbitos de intervención municipal

Información

Se ha actuado en materia de:

- Información y asesoramiento sobre recursos y servicios a personas con discapacidad, familias y ciudadanos en general.
- Eliminación de las barreras en la comunicación y en el acceso a la información. Son actuaciones pioneras dado su carácter universal introduciendo los criterios de accesibilidad cognitiva que incluye a un sector de población discriminado como las personas con discapacidad intelectual.
- Señalización. En este asunto cabe destacar el servicio municipal intérprete de lengua de signos. El intérprete de la persona sorda para desarrollarse en lo que a acceso a la información se refiere. El funcionamiento consiste en el acompañamiento personalizado a las distintas dependencias municipales para tramitar las gestiones particulares de las personas sordas. Paralelamente se realizan servicios que no solicita la persona sorda sino que es el propio Ayuntamiento el que demanda estos servicios. Pueden ser de índole administrativo (pago de deudas, citaciones con trabajadoras sociales, gestiones de viviendas...), o de carácter cultural-social (plenos infantiles, Jornadas, Muestras: FEMMA,), o programas culturales (talleres, día del libro, día de la mujer...), entre otras muchas.
- Publicaciones. El Ayuntamiento ha llevado a cabo una serie de publicaciones especialmente orientadas a fomentar la accesibilidad universal en determinados tipos de establecimientos. En este sentido, entre las más sobresalientes, cabe mencionar:

  Libro de comunicación en centros sociales: Su objetivo es establecer un sistema pictográfico universal que rompa con las limitaciones físicas e intelectuales, por desconocimiento de la escritura, o simplemente por ser de otra cultura, facilitando un instrumento cuando el lenguaje verbal no es suficiente y se requiere un apoyo visual para establecer la comunicación.

Libro de comunicación para espacios comerciales y *Libro para comunicación para oficinas de farmacia:* Contienen una serie de símbolos pictográficos para facilitar la comunicación en establecimientos comerciales y en oficinas de farmacia. Contienen además recomendaciones generales y específicas para tratar a personas con movilidad y comunicación reducida.

Libro de comunicación para restaurantes y bares y Libro de comunicación para hoteles: En ambas publicaciones se muestran signos pictográficos que, como en casos antes citados, se trata de facilitar la comunicación en establecimientos a los que se hace mención.

Deporte y ocio

Se ha procedido con la eliminación de barreras en el acceso a instalaciones deportivas, acceso a los recursos deportivos y se ha alentado a la práctica de deportes específicos para personas con discapacidad.

La eliminación de barreras de acceso al ocio tiene tres vertientes de actuación:

1. El diseño de actividades municipales de ocio accesibles para todo el mundo
2. La eliminación de barreras en el acceso a edificios culturales
3. La realización de Itinerarios culturales accesibles

Málaga dispone de una importante red oficinas de información turística, más de 10.000 plazas en establecimientos de alojamiento y programas diseñados para personas con discapacidad. Entre ellos destaca el proyecto “Málaga a tu aire” que facilita el recorrido por ocho itinerarios peatonales con un mapa, y audioguías subtituladas e interpretadas en lenguaje de signos con cinco rutas peatonales para disfrutar de la Málaga Botánica, Málaga Monumental, Málaga Sacra, Málaga Tradicional y Málaga Picassiana.

Proyecto Disfruta la Playa.

Equipamiento disponible en las playas de el Dedo y la Misericordia.

Distintivo de accesibilidad del Ayuntamiento de Málaga y la Cámara de Comercio para establecimientos hoteleros.

Intérprete de lengua de señas.

Programa de visitas turísticas adaptadas.

El proyecto “Disfruta la playa” tiene como objetivo promover actuaciones de accesibilidad en las playas de la ciudad y adecuarlas con medidas integrales de accesibilidad, al tiempo que se facilitan las ayudas técnicas necesarias para que puedan disfrutar del baño todas las personas, facilitando un servicio de acompañamiento al mar. El servicio se ha desarrollado en las playas de la Misericordia, el Dedo, Guadalmar, San Andrés, la Malagueta, Pedregalejo (las Acacias) y la playa del Palo. En ellas se cuenta con sillas anfibias, sillas de paseo, grúas, bastones y zonas de descanso. Además el servicio ha dispuesto transporte para los participantes. Existe una guía de playas accesibles que especifica en detalle esta iniciativa.

Otros materiales de apoyo para las personas con discapacidad son el plano-guía de Málaga, o los planos de las playas (por ejemplo, las de el Cuervo o San Julián).

Accesibilidad física

El Área de Accesibilidad tiene, entre sus principales objetivos, llevar a cabo la ejecución de planes de eliminación de barreras en el viario público, destinados a hacer efectivo el principio de itinerarios accesibles, tanto en el plano físico como sensorial, con la incorporación de semáforos acústicos, pavimento diferenciado para personas con déficit visual, señalización comprensible o reubicación del mobiliario urbano que interrumpa el paso de las personas con discapacidad.

Sensibilización / difusión

Algunas de las acciones que se desarrollan dentro de este ámbito son:

- Campaña de sensibilización “Málaga Ciudad Accesible” dirigidas al acceso al empleo, transportes públicos, lengua de signos y braille, la ocupación indebida de vados por los vehículos, la eliminación de barreras en edificios.
- Campaña para el uso del taxi accesible.
- El Plan A, una estrategia de difusión y divulgación de las acciones que, desde el Área de Accesibilidad del Ayuntamiento de Málaga, se están realizando. Se quiere que éste sea un espacio interactivo y abierto en el que se pueda participar y, por otra parte, llegar a los ciudadanos de una forma cómoda y clara, presentando los cambios que Málaga está llevando a cabo en el campo de la accesibilidad, el diseño de servicios y productos pensados para todos, la organización de actividades y eventos con los criterios de diseño universal. Este Plan se traduce en eliminación de barreras físicas y ejecución de actuaciones dirigidas a la eliminación de barreras de la comunicación, y en la señalización mediante pictogramas de las sedes municipales, comunicación de los ciudadanos sordos con un intérprete de lengua de signos en tiempo real a través de web-cam o la elaboración de la guía de servicios del Ayuntamiento en braille. Además, se quiere involucrar a los ciudadanos en esta actuación colaborando en detectar aquellos espacios que no consideren accesibles o aportando soluciones y experiencias que puedan servir para hacer de Málaga una ciudad accesible.
- Campaña buen uso de los aparcamientos reservados
- Semana de la discapacidad
- Distintivo de “accesibilidad”
- Apoyo en la difusión de los colectivos de personas con discapacidad
- Campaña de información sobre ventajas fiscales

Empleo

Programa de promoción socio-laboral, entre cuyas acciones están:

- Empleo con apoyo
- Servicio de orientación laboral
- Prácticas formativas para personas con discapacidad intelectual
- Desarrollo del título V de la Ordenanza de accesibilidad: Medidas para la accesibilidad al empleo público local
- Cláusulas Sociales

Formación

Algunas de las actividades desarrolladas han sido:

- Congreso Nacional de Diseño Universal 2008
- Congreso Internacional de Diseño Universal 2011
- Formación a taxistas
- Formación a conductores de autobús
- Jornadas educando en accesibilidad
- Jornadas administradores de fincas
- Jornadas sobre legislación en discapacidad
- Jornadas de Infoaccesibilidad
- Jornadas sobre pavimentos

Participación social

Cabe señalar en este epígrafe concreto la existencia de la agrupación de desarrollo "Málaga más Accesible" a través de varias mesas técnicas que se constituyen como herramienta de trabajo compuesta por técnicos municipales y miembros de asociaciones que garantizarán la participación de los colectivos en el desarrollo y ejecución de los objetivos de la agrupación. Hay mesas técnicas de salud, sensibilización, acceso al ocio, al empleo y a los entornos. Otros elementos importantes en cuanto a participación social son:

- Consejo Municipal de Accesibilidad
- Semana de la discapacidad
- Expoval

Transversalidad

Concretar esta idea en la práctica, es complejo. De todas formas para hacerlo posible se ha avanzado en la dirección de la organización deliberativa: organizaciones que, más allá de definiciones conceptuales, se articulen a través del dialogo (frente a la especialización) y las relaciones (frente a la segmentación). Operativamente ha dado lugar a tres términos:

- la participación activa de la ciudadanía (las redes de relaciones),
- la relaciones multinivel (relaciones entre instituciones),
- la transversalidad en los procesos.

Otras actuaciones: transporte, medio ambiente e infoaccesibilidad

Málaga ha aumentado la flota de taxis accesibles a 40 unidades, el 100% de la flota de transporte urbano está adaptada, las marquesinas son accesibles y la información en las paradas de autobús es accesible a todas las personas.

Respecto a los residuos, el acceso a los contenedores de basura se ha mejorado de forma notoria y se han soterrado numerosos contenedores.

Además, se ha mejorado el acceso a la página web municipal.

3.2.3 Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Málaga 2007-2011

El Ayuntamiento de Málaga, desde la creación del Consejo Municipal de Accesibilidad, está realizando una política integradora, promoviendo mecanismos de participación social e impulsando actuaciones de mejora de la calidad de los servicios municipales destinados a las personas con discapacidad. En el Pleno Municipal del 27 de abril de 2006, se decidió la elaboración del Plan Municipal de Atención Integral a Personas con Discapacidad 2007-2011.

Este Plan es una propuesta de política integral de atención a las personas con discapacidad en la ciudad de Málaga. Se fundamenta en los derechos humanos con el fin de garantizar la integración y plena participación en la sociedad a las personas con discapacidad no como personas a las que se debe asistir y que no aportan nada a la sociedad, sino como personas que necesitan que se supriman los obstáculos existentes para ocupar el lugar debido, como ciudadano de pleno derecho. Estos obstáculos se deben a los comportamientos, a la sociedad, a las legislaciones y al entorno físico. Se ha pasado de un modelo médico funcional a un modelo inclusivo de los derechos humanos considerados como fundamentales. La perspectiva de los derechos humanos permite considerar a las personas con discapacidad como individuos que necesitan servicios distintos o adaptados para gozar de una situación que los habilite para desempeñarse como ciudadanos activos y participantes.

Es sabido que las desventajas que presenta una persona con discapacidad tienen su origen en sus dificultades personales, pero también y sobre todo en los obstáculos y condiciones limitativas que en la propia sociedad, concebida con arreglo al patrón de la persona media, se oponen a la plena participación de estos ciudadanos. Por ello es preciso diseñar y poner en marcha estrategias de intervención que operen simultáneamente sobre las condiciones personales y sobre las condiciones ambientales. No promover los derechos de los ciudadanos con discapacidad y no garantizar la igualdad de oportunidades es una violación de los Derechos Humanos.

Dos razones justifican este Plan: por un lado, la persistencia de desigualdades en la sociedad, y por otro, los cambios operados en la manera de entender el fenómeno de la “discapacidad”. El objetivo que se persigue es que el Plan responda a las necesidades de las personas con discapacidad del municipio de Málaga, incidiendo en los aspectos que están en la actualidad (2012) menos resueltos. Se diseñó para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

Coincidiendo con el Plan de Acción Integral para Personas con Discapacidad de Andalucía y con los postulados del Plan Nacional, los objetivos generales del Plan se concretan en:

- lograr el máximo de autonomía e independencia las personas con discapacidad, e
- impulsar una presencia más activa y una mayor participación en la vida económica y social del colectivo de personas con discapacidad.

La eficacia del Plan se apoya en el fomento de la participación social de las personas con discapacidad y sus familias, y en la implicación global de todas las áreas municipales.

3.2.4 Principales premios recibidos

El Ayuntamiento de Málaga recibió en mayo del año 2006 el Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal por su trayectoria en la mejora de la accesibilidad tanto física como en el transporte, la comunicación y la participación social. Málaga también ha recibido:

- En 2008, el Premio regional (Andalucía) de Accesibilidad CAMF-COCEMFE,
- en 2009, el Premio nacional COCEMFE para municipios distinguidos en accesibilidad,
- en 2010, el Premio nacional CERMI para entidades locales,
- en 2011, el Premio Design for All Foundation (categoría administración),
- en 2012, el Primer Premio Telefónica Ability Awards en Accesibilidad,
- en 2013, el Primer Premio Territorio y Marketing (categoría servicios acceso universal a la información),
- en 2013, el Premio Solidario ONCE Andalucía (apartado administración pública), y
- en 2014, el Access City Award (mención especial en transporte).

Capítulo 4

Accesibilidad al patrimonio histórico arquitectónico en España

El Patrimonio Nacional de España lo integra una serie de palacios, monasterios, jardines y montes. De su importancia y singularidad dan prueba los más de tres millones de visitantes que reciben cada año. Los monumentos que lo integran suelen presentar problemas para que los visiten personas con limitaciones en su movilidad por las condiciones y formas constructivas con las que fueron erigidos. Patrimonio Nacional, organismo público de titularidad estatal a cargo de su conservación y administración, está comprometido con facilitar el acceso a todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, eliminando las barreras arquitectónicas.

A tal fin, sus actuaciones vienen guiadas por el doble interés de hacerlos accesibles y respetar su naturaleza, dada su catalogación como bienes de interés cultural. Los criterios arquitectónicos para la realización de un proyecto de mejora de la accesibilidad en el patrimonio arquitectónico son los siguientes:

- Un proyecto de mejora de la accesibilidad tiene como objetivo hacer accesible el inmueble en su totalidad y para la totalidad de las personas. Esto no siempre es posible y en muchos casos sólo se puede cumplir este objetivo parcialmente. En cualquier caso todo son avances en el camino de la accesibilidad universal y por eso más que proyectos de accesibilidad hay que entenderlos como proyectos de mejoras de accesibilidad.

- Las personas son muy distintas entre sí, son diferentes sus capacidades y su movilidad y además estas no son iguales durante toda la vida. El proyectista deberá conocer estas posibilidades de movilidad y proponer soluciones que satisfagan los distintos requerimientos de cada persona. Esto supone que hay que adaptar los inmuebles a estos requerimientos y no al revés. Una rampa necesaria para una persona en silla de ruedas no es lo más adecuado para otras personas. Una persona con deficiencia visual, necesitará unas guías de encaminamiento, elementos con textura y color diferenciado, un sordo requerirá de bucles magnéticos y de información visual. Hay, por tanto, distintas necesidades y distintas soluciones. La tarea de los técnicos es adaptar la arquitectura y el patrimonio a las necesidades específicas de cada situación.

- Las propuestas deben responder a las necesidades de las personas pero a su vez deben ser lo más universales posibles. La persona con discapacidad quiere un entorno accesible pero también que éstas soluciones pasen lo mas desapercibidas posible; la mejor accesibilidad es aquella que no se nota. Sería deseable que la puerta de acceso sea la misma para todos, que las personas con discapacidad utilicen el mismo itinerario que utilizan todas las personas, la misma cafetería, el mismo aseo, este concepto de diseño universal debe ser un objetivo en los proyectos de mejora de la accesibilidad en los edificios históricos.

- Para intervenir en un edificio patrimonial hay que conocerlo en profundidad, hacer un pormenorizado análisis histórico de lo que era original, de lo que se ha ido añadiendo en sucesivas etapas y de lo que es esencial en el inmueble.

En el proyecto de mejora de la accesibilidad del Monasterio de San Lorenzo de El Escorial (San Lorenzo del Escorial, Madrid), por ejemplo, se colocó un elevador que comunica la planta baja con las dos superiores, realizando un hueco en un forjado de madera que no era original dado que un incendio había hundido los forjados originales y estos habían sido repuestos. El estudio del edificio determinó dónde se podía intervenir y qué parte era la original del edificio.

En el Monasterio de Santa María la Real de las Huelgas en Burgos se ha eliminado un cortaviento en el acceso a la iglesia que fue realizado en el siglo XX, de escaso valor arquitectónico y con poco o nada que ver con el estilo arquitectónico de la iglesia, y que impedía el acceso a las personas con discapacidad física. En su lugar se ha colocado un cortaviento de cristal que ha recuperado la percepción que debía tener el visitante de la iglesia en su origen y que, además, permite el acceso a personas con movilidad reducida. Es muy frecuente que soluciones en accesibilidad conlleven mejoras en otras funciones del uso del patrimonio.

Una obra de rehabilitación no es una obra nueva. Se parte de un objeto que se ha de cuidar y mejorar si es posible, con planteamientos distintos en cada ocasión. También es posible que en algún caso puntual haya que renunciar a hacer accesible una parte del mismo. La solución, por tanto, se puede plantear por partes y también por etapas.

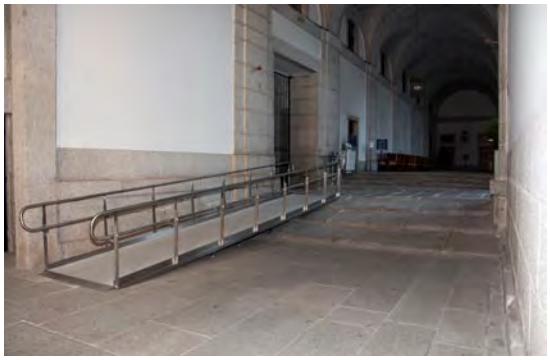
Las propuestas deben leerse como un añadido. Están realizadas en el siglo XXI, con materiales actuales y debe ser evidente que los elementos colocados tras la intervención han sido colocados posteriormente y que el edificio en su origen no era accesible. No se trata de engañar al visitante, sino cumplir con una función: facilitar la accesibilidad. La intervención es una adaptación realizada en la actualidad para mejorar la función del monumento.

Los edificios históricos cuentan con protección contra incendios, con luz eléctrica, alarmas antirrobos (en el caso de museos) y no por ello se hacen extintores ni sensores de materiales de antaño. Está claro que son añadidos actuales para cumplir la función actual que deben tener los edificios patrimoniales. La accesibilidad es un requerimiento más para poner un edificio en uso, como la protección contra-incendios, la calefacción, el aire acondicionado o la luz eléctrica.

Hay que tener en consideración que la tecnología avanza constantemente, convirtiéndose en un apoyo importante para personas con discapacidad. Hoy en día se dispone de una gama muy amplia de elevadores y plataformas con un buen nivel de calidad y seguridad.

La domótica pone al servicio de las personas soluciones impensables hace una década. Una persona puede interactuar con multitud de elementos en su vivienda a través de su teléfono móvil. Gracias a la tecnología una persona invidente va a poder, mediante un sistema de audio descripción, recorrer un museo teniendo una descripción de los lugares donde está y los objetos que tiene delante.

Antes y después de sustituir la puerta de madera por un cortaviento de vidrio en el Monasterio de las Huelgas.



Rampa en el patio del Abrevadero de El Escorial.

La solución planteada debe ser reversible. Se tiene que poder volver al estado original sin haber dañado el edificio histórico porque es muy probable que con el paso del tiempo se pueda sustituir la intervención por otra que cumpla mejor la función para la cual se ha diseñado. Por lo tanto se debe poder eliminar el elemento sin que por ello se haya dañado o alterado el monumento.

Las propuestas han de pasar lo más desapercibidas posibles para permitirse leer cómo era el monumento antes de la intervención. No deben tener ningún protagonismo, únicamente cumplir la función pero sin interferir la lectura del edificio monumental.

Para que un edificio sea accesible hay que tener en cuenta toda la cadena de la accesibilidad; todos los pequeños detalles que hacen posible la utilización del entorno para una persona con discapacidad: urbanización, aseos, accesos, etc. De nada servirá haber realizado un importante esfuerzo en hacer accesible un monumento si no se han hecho los aseos accesibles, por ejemplo.

Se ha de tener muy en cuenta que la solución debe ser compatible con la seguridad. Hay que plantearse el acceso de las personas con discapacidad y también la evacuación en caso de un siniestro, como por ejemplo un incendio. Es frecuente plantear la accesibilidad por un ascensor o un elevador, elemento que en caso de incendio normalmente se impide su utilización, eliminando la posibilidad que una persona con discapacidad abandone el inmueble. Hay que prever zonas de refugio en caso de siniestro, donde las personas con discapacidad puedan esperar a la asistencia de los servicios de emergencia.

Las intervenciones en accesibilidad exigen, como tantas otras cuestiones, mucha precisión. Un error de un par de centímetros puede echar a perder grandes esfuerzos. En el proyecto de mejora de la accesibilidad para el Monasterio de Santa María la Real de las Huelgas, por ejemplo, se adaptaron las rampas a la irregularidad de las piedras, una rampa mal ajustada, que hubiera tenido un desnivel de 3 o 4 centímetros, podría haber arruinado la intervención. En estas intervenciones se ajustaron con precisión las rampas a las piedras, evitando en lo posible huecos y rebabas donde puedan tropezar los usuarios.

Rampa colocada en el Monasterio de Tordesillas.

Zonas de refugio para evacuación en centro de día en Tres Cantos, Madrid.

Otra cuestión importante es la del mantenimiento. Buscar materiales de fácil mantenimiento y realizarlo correctamente asegura la continuidad y la buena vejez de la intervención.

Y al igual que la precisión y los materiales, conviene indicar la importancia de una correcta señalización, divulgación e indicaciones en los monumentos. Los itinerarios, aseos y elementos con uso específico para personas con capacidades diferentes deben estar correctamente señalizados.

Como última nota, apuntar la necesidad de formar al personal en relación al trato a la persona con discapacidad. No sólo es notoria la discriminación en cuanto a las estructuras arquitectónicas de algunos lugares, también lo es el trato que reciben estas personas. Cómo dirigirse a la persona, la actitud, el lenguaje oral y el corporal, son muy importantes. Se debe actuar con naturalidad sin prejuzgar ni subestimar. Lo primordial es no herir con las palabras a otras personas. No menospreciar ni minusvalorar sus capacidades.

A modo de ejemplo de lo comentado, se verán las características singulares de cada uno de los monumentos sobre los que se ha actuado, fruto del convenio entre El Real Patronato sobre Discapacidad, Patrimonio Nacional y la Fundación ACS. Es una selección de buenas prácticas que ponen en manifiesto la puesta en valor del patrimonio histórico arquitectónico y en el patrimonio natural directamente vinculadas al desarrollo del turismo para todos, de forma que contribuyen a la sostenibilidad tanto del propio patrimonio sobre el que se ha actuado, como a la del sector turístico. El Monasterio de San Lorenzo de El Escorial recibe más de medio millón de visitas al año y el Monasterio de Yuste es un elemento clave en la ruta turística de Carlos V.

Patio de los Reyes.

Rampa instalada en el patio de los Reyes.

4.1 Monasterio de San Lorenzo de El Escorial

Ésta fue una intervención en una obra singular con un gran valor histórico y con máximos criterios de conservación. Las obras se realizaron de acuerdo al proyecto de los arquitectos Luis Pérez de Prada, de Patrimonio Nacional, y Carlos de Rojas Torralba, por parte del Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS.

El Escorial, monumento cuyas obras finalizaron en 1584, ha sido declarado por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad, fue el centro político del imperio de Felipe II. Allí organizó su palacio, su biblioteca y su panteón, así como el de sus padres, Carlos I e Isabel de Portugal, y el de sus familiares y sucesores. Edificó una gran basílica y fundó un Monasterio.

El objetivo de la actuación consistió en la mejora de la accesibilidad física para personas con movilidad reducida en el itinerario que constituye la visita abierta al público de esta edificación que consta de cuatro plantas, así como el acceso para investigadores con discapacidad, que actualmente pueden acceder a los archivos de la Biblioteca Nacional.

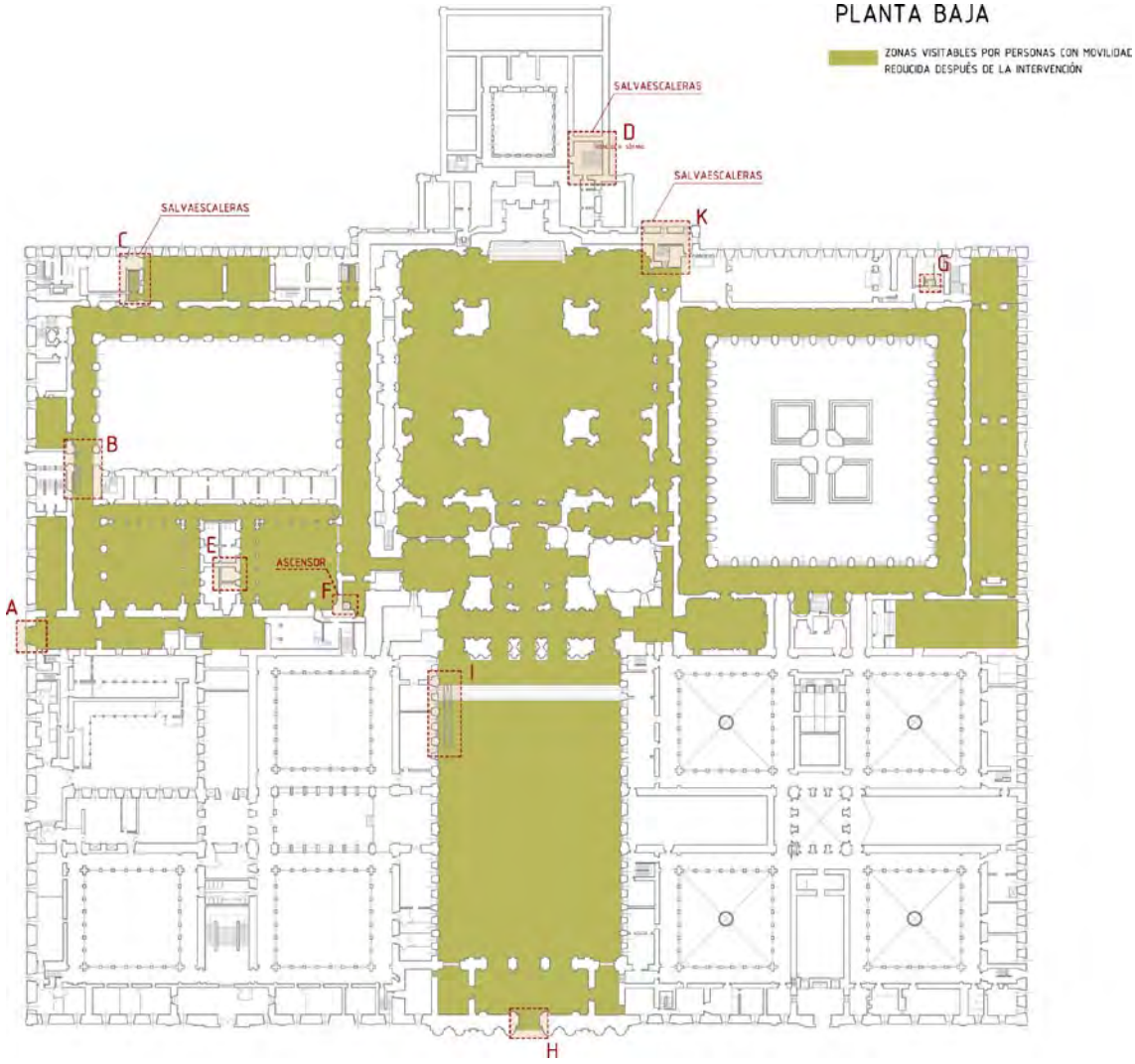
Como criterio, se intentó que las intervenciones en accesibilidad pasaran lo más inadvertidas posible y en los casos donde fue complicado de cumplir se dispusieron soluciones y materiales de tal manera que el visitante puede intuir de forma general el espacio, antes de la intervención.

Las soluciones y elementos o ayudas técnicas que se instalaron son de la máxima calidad posible y compatible con la seguridad del inmueble en caso de siniestro, cumpliéndose la legislación vigente en materia de accesibilidad. Además todas las actuaciones son reversibles y tal como se ha apuntado anteriormente, se leen claramente como un añadido de este tiempo y en absoluto pretenden confundir la lectura del observador ni hacerle creer que es una pieza original.

En varias ocasiones, como en el acceso existente en la fachada norte, se colocó una rampa metálica para salvar escalones. Esta rampa tiene unas protecciones laterales para evitar el vuelco de una persona en silla de ruedas y va únicamente anclada al suelo con dos tornillos colocados en la junta de dos piedras de granito. Pese a ser una rampa

de reducido tamaño, la complejidad de la intervención residió en la irregularidad del pavimento de granito sobre el que se asienta. Ésta se prolongó hasta conseguir un asiento firme y regular. Todas las rampas son fácilmente desmontables, para que puedan ser trasladadas a un almacén si en algún momento es necesario.

La siguiente intervención consistió en una rampa necesaria para salvar los dos tramos de escaleras que existen y que debe ser compatible con el paso transversal y frecuente de coches. En un principio se planteó una única rampa que salvara todo el conjunto, que tuviera un tramo deslizante en el centro dejando paso a los vehículos. Pero por problemas de espacio que hacía imposible realizar una pendiente adecuada, se optó por combinar una rampa de 6 metros de longitud que salvara el primer tramo de escaleras y posteriormente una plataforma elevadora que salva los otros tres peldaños. La rampa se diseñó de acero inoxidable y suelo de cristal antideslizante para que el visitante siga percibiendo el espacio de la galería.

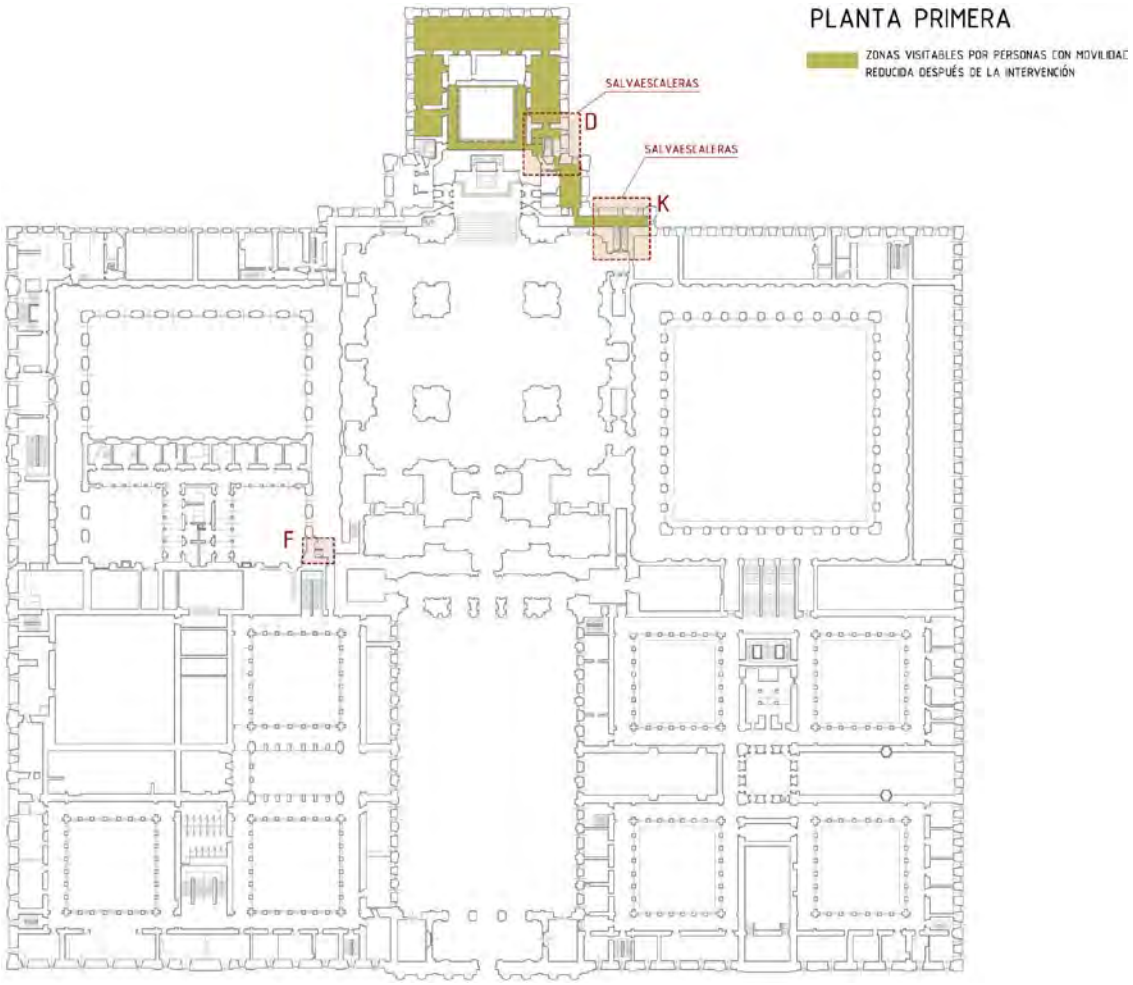


Monasterio de El Escorial. Planta baja.

Anteriormente existía un aseo para personas con discapacidad que se encuentra junto al resto de los aseos, pero que carecía de espacio para la transferencia al inodoro.

Actuación en el Patio del Abrevadero. Rampa.

Plataforma elevadora en el Patio del Abrevadero.



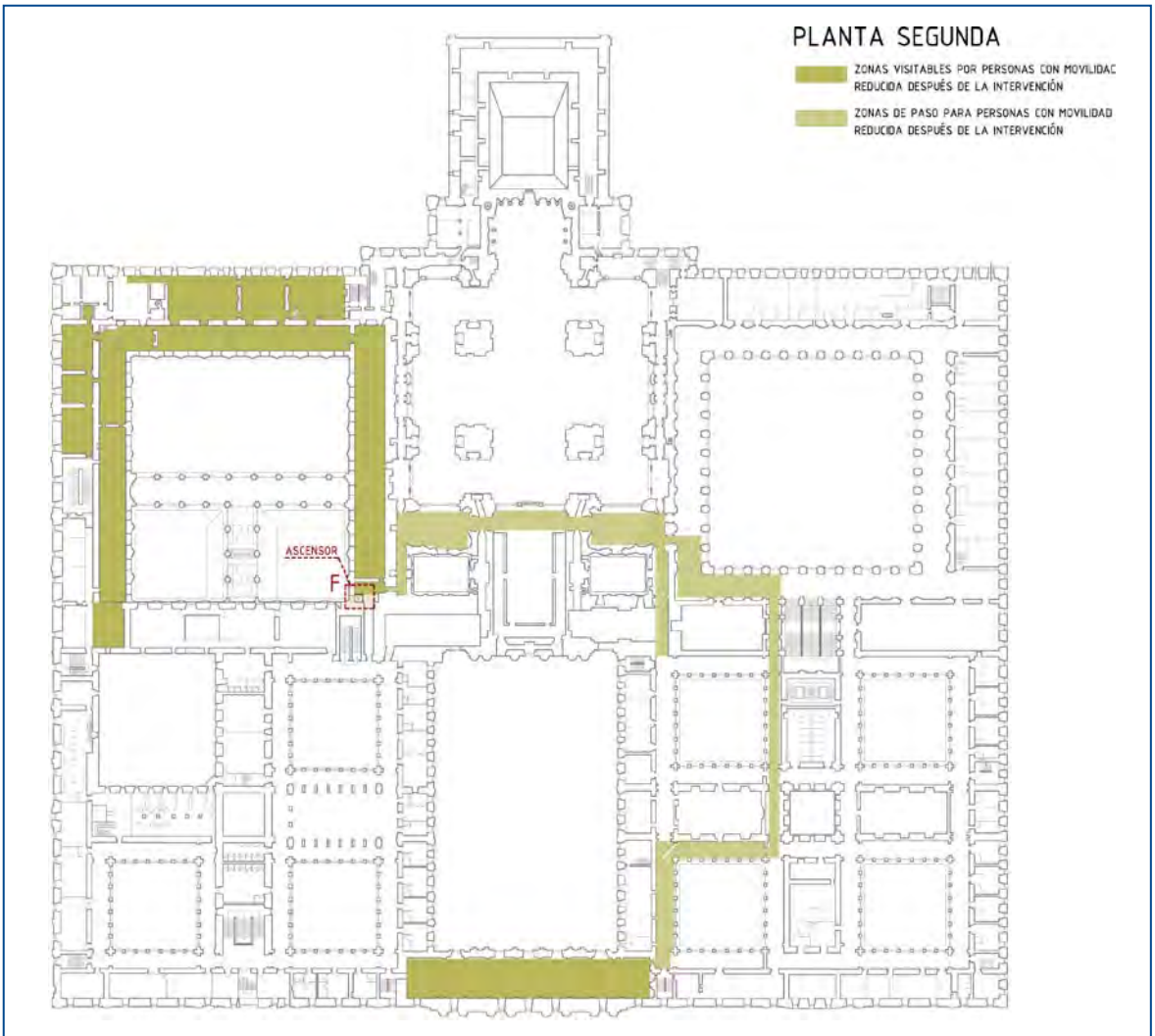
Monasterio de El Escorial. Planta primera.

Se modificó, por tanto, la posición del lavabo para liberar un espacio donde se pudiera ubicar la silla de ruedas y realizar la transferencia al inodoro. Esta intervención se complementó con la ubicación de colgadores para muletas y bastones. Tanto las barras existentes, barras junto al inodoro grifos y solado, eran los adecuados.

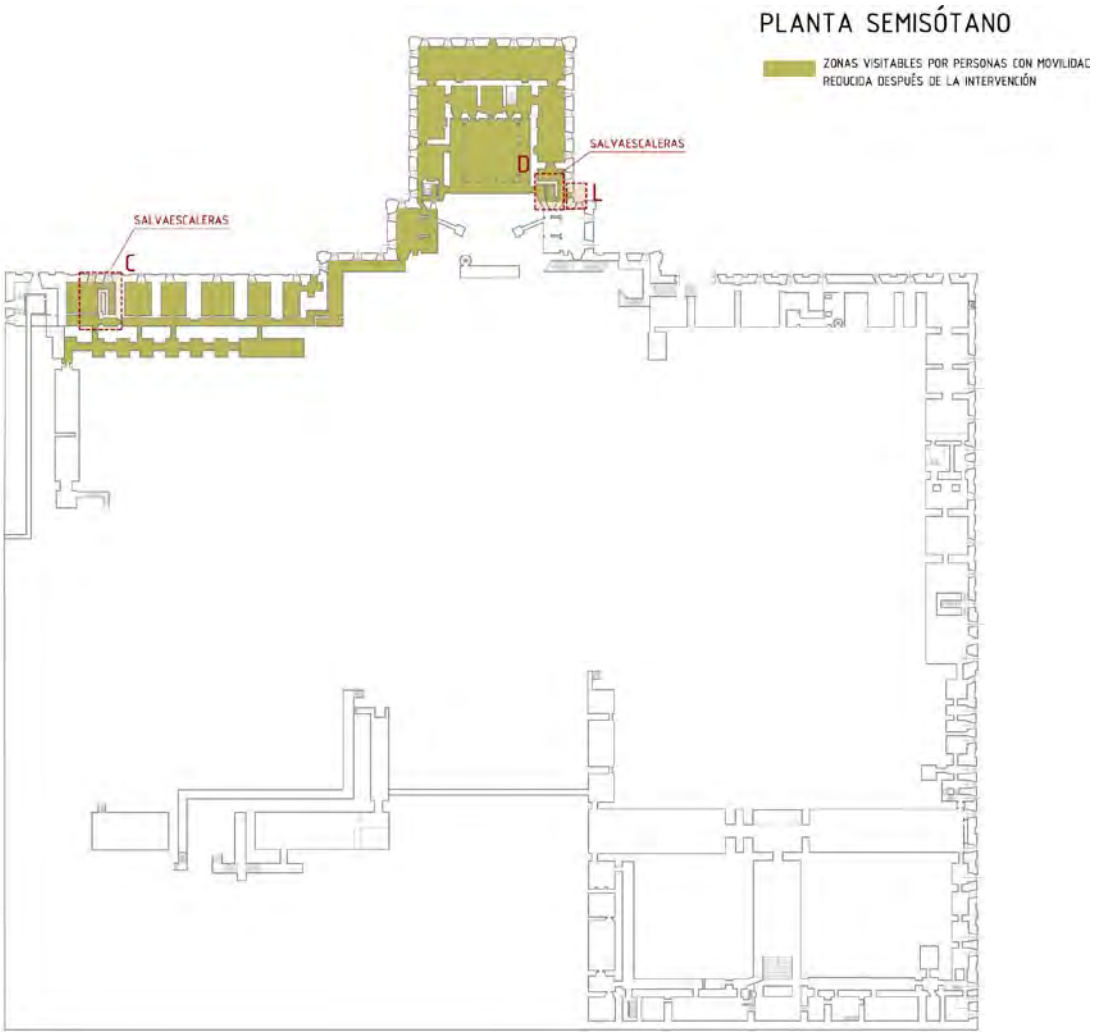
Otro tipo de intervenciones son las aplicadas en escaleras, como es el caso de las que bajan al sótano donde está el Museo de Arquitectura y Pintura.

Esta escalera tiene una acusada pendiente y es bastante estrecha, además de no tener un trazado recto ni conservar su anchura en todo su desarrollo, por lo que se opta por la colocación de una oruga que, con la ayuda del personal convenientemente capacitado, trasladará a la persona que lo solicite. Se utilizó un modelo de oruga polivalente que puede ser utilizado por personas que usan sillas eléctricas y manuales.

Existe además un número suficiente de sillas de ruedas en el Monasterio que pueden ser utilizadas por personas que así lo requieran.



Monasterio de El Escorial. Planta segunda.



Monasterio de El Escorial. Semisótano.

Para el correcto asiento de la oruga se rehabilitó el granito de algunos peldaños. Ya en el sótano, dentro del Museo de Arquitectura, se colocará una maqueta de todo el Monasterio para que pueda ser percibida táctilmente por personas con discapacidad sensorial.

También se dio el caso de tener que colocar un elevador, como pasó en un almacén de la planta baja, donde se instaló un ascensor para acceder a la primera y segunda planta aprovechando un punto donde el forjado no era original del edificio.

La actuación física llevada a cabo en el Monasterio de San Lorenzo de El Escorial se completó con la formación de recursos humanos en cuanto al manejo de las ayudas técnicas instaladas en el Monasterio y al trato que se debe dispensar a las personas con discapacidad que visiten el monumento. Las tareas de formación se iniciaron antes de la inauguración del conjunto de las intervenciones realizadas en el Monasterio.

Entre los meses de mayo y diciembre del año 2011 se llevó a cabo una consulta a los visitantes con discapacidad sobre su nivel de satisfacción. La mencionada consulta se realizó a 1.118 personas, tanto personas con discapacidad como sus acompañantes (el ratio de acompañantes por persona discapacitada fue de 2,38). El nivel de satisfacción obtenido fue de 4,68 sobre un máximo posible de 5. Esto supone calificar a la actuación con un nivel de excelencia en la apreciación de los propios usuarios con discapacidad del Monasterio. Los resultados muestran que la actuación tiene sentido técnico y un marcado sentido social por su aportación y grado de aceptación. La afluencia total al Monasterio se sitúa por encima de los 500.000 visitantes de todas las categorías por año.

4.2 Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas, Burgos

El Real Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas, en Burgos, fue fundado en 1187 por Alfonso VIII y su esposa Doña Leonor. La Reina se propuso establecer un monasterio de religiosas especialmente ligado a la Monarquía y que ostentase el elevado rango de ser la cabeza de todas las casas de la orden en España, tanto las existentes en aquel momento como las futuras. La voluntad de los esposos era crear un panteón para su dinastía y ésta es la razón del esplendor institucional y arquitectónico con el que surgió el monasterio entre el reinado de los Reyes fundadores y el de Fernando III.

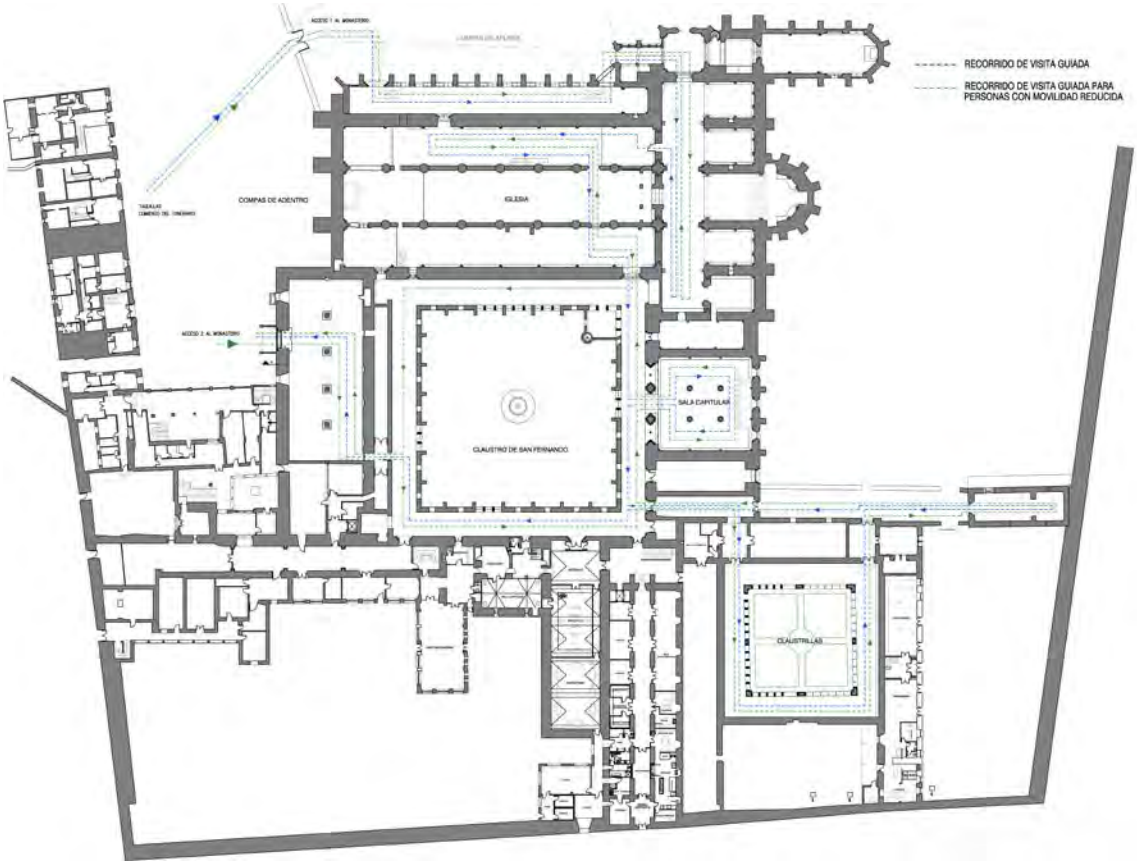
En él destacan el claustro románico y la Capilla de la Asunción, obra del más puro arte almohade. En las naves del templo, ocupadas por el coro de las religiosas, están los sepulcros reales de los monarcas fundadores y de sus inmediatos sucesores. El proyecto de esta intervención fue redactado por los arquitectos Javier García Gallardo, de Patrimonio Nacional, y Carlos de Rojas Torralba, por parte del Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS, siendo el arquitecto técnico Daniel Camina.

Fachada norte del Monasterio.

Las Claustrillas.

Cuña de madera de iroko.

Rampa antideslizante con protección lateral.



Planta del Monasterio.

Se ha conseguido hacer de este Monasterio una realidad accesible para personas con movilidad reducida, donde anteriormente había una accesibilidad prácticamente nula.

El estudio se realizó con la premisa de que el recorrido de visita de las personas con alguna discapacidad motriz fuera coincidente con el recorrido guiado, y que las intervenciones, como en el caso anterior, se pudieran desmontar con la máxima facilidad posible para devolver al monumento su estado original. Se analizó el itinerario de la visita turística y

se encontraron 17 puntos donde se debían eliminar barreras arquitectónicas. En algunos casos, como en el compás de la iglesia, la intervención se ha reducido a una acertada compactación del terreno o a un solado de granito. Pero la mayor parte de las intervenciones han consistido en la colocación de pequeñas rampas de madera o de chapa metálica.

La visita al Monasterio comienza por la fachada norte del edificio, donde antes se producían encharcamientos en los días lluviosos que dificultaban el acceso al Monasterio. En esta zona se repuso el drenaje del pavimento y se reformó la puerta, reforzándose las bisagras y ajustándose las medidas.

Se modificó el recorrido, accediéndose ahora por la galería con arcos que existe en el compás de afuera. Aquí, se encontró que en algunos puntos el pavimento de piedra estaba muy deteriorado, de manera que se rehabilitó el empedrado o se decidió nivelar con mortero de cemento.

Dentro del edificio se encontraba una puerta doble de madera que se levantaba 15 centímetros del suelo, existiendo un peldaño de piedra superpuesto. En la actualidad ha sido eliminado, quedando todo el suelo a nivel. Además, tal y como se comentó anteriormente, en el interior se colocó el cortaviento acristalado con doble puerta, para sustituir a la anterior existente de madera, relativamente contemporánea. También se restauró el portón de madera y el pavimento existentes.

Tanto en el acceso como en varios puntos del interior, se instalaron rampas antideslizantes, mayoritariamente de 120 centímetros de anchura y con pendientes del 8% y 10%, realizadas con madera de iroko pasada por autoclave, con protecciones laterales para evitar caídas. En otras ocasiones se colocaron simplemente cuñas de madera maciza para salvar desniveles.

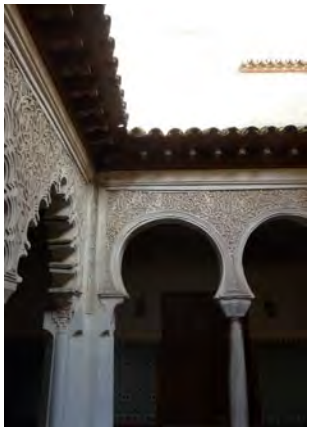
Una intervención singular fue la que se hizo en el acceso a la Capilla de Santiago, donde había dos peldaños con una altura total de 32 centímetros. Se colocó un rampa de madera de iroko y con una zona metálica que permite el paso de vehículos transversalmente.

En desniveles mayores de 50 centímetros, la normativa exige la colocación de barandilla. En este proyecto se ha aplicado el uso de éstas incluso antes de llegar a tal desnivel, con el fin de prevenir caídas. Tal es el caso que se encontró en el interior de la iglesia, donde se optó por una rampa de dos tramos, meseta y barandilla con pasamanos.

4.3 Real Monasterio de Santa Clara, Tordesillas

Patrimonio Nacional describe este monumento en los siguientes términos: “El Real Monasterio de Santa Clara de Tordesillas fue fundado en 1363 por la Infanta Doña Beatriz, hija de Pedro I, siguiendo el testamento de este monarca. Añadida al palacio mudéjar se edificó en el siglo XV y principios del XVI la actual iglesia, de estilo gótico, cuyo presbiterio, está cubierto con una rica techumbre mudéjar de la segunda mitad del XV. Tras la Iglesia se conservan los baños árabes, que se cuentan entre los mejor conservados de su tipo.

Real Monasterio de Santa Clara.



Palacio Mudéjar.

Arquería del compás del convento.

En el Real Monasterio de Santa Clara de Tordesillas se conservan elementos muy importantes del palacio real mudéjar: la portada principal del palacio, en el patio de entrada o compás; los restos estructurales y decorativos, de yesería, en las bóvedas del claustro, la Capilla Dorada y otro patio más pequeño junto a ella."

El proyecto en esta ocasión fue preparado en colaboración por la arquitecta María D. Corzo Pérez, de Patrimonio Nacional, y el arquitecto Carlos de Rojas Torralba, por parte del Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS. Colaboró en la dirección de las obras el aparejador de Patrimonio Nacional, Juan Manuel Blanco Pasamontes. Se planteó mejorar la accesibilidad del Real Monasterio utilizando los mismos criterios que en anteriores monumentos, esto es, ceñirse a la accesibilidad física, utilizar el mismo itinerario que el resto de los visitantes y hacer intervenciones reversibles donde éstas se lean como añadidos actuales.

Una vez más, la accesibilidad inicial en este edificio era prácticamente nula, de manera que se analizó el itinerario de la visita turística y se encontraron 20 puntos donde se eliminaron barreras arquitectónicas. Tras ésta actuación se ha conseguido que la visita turística tenga una accesibilidad del 100%.

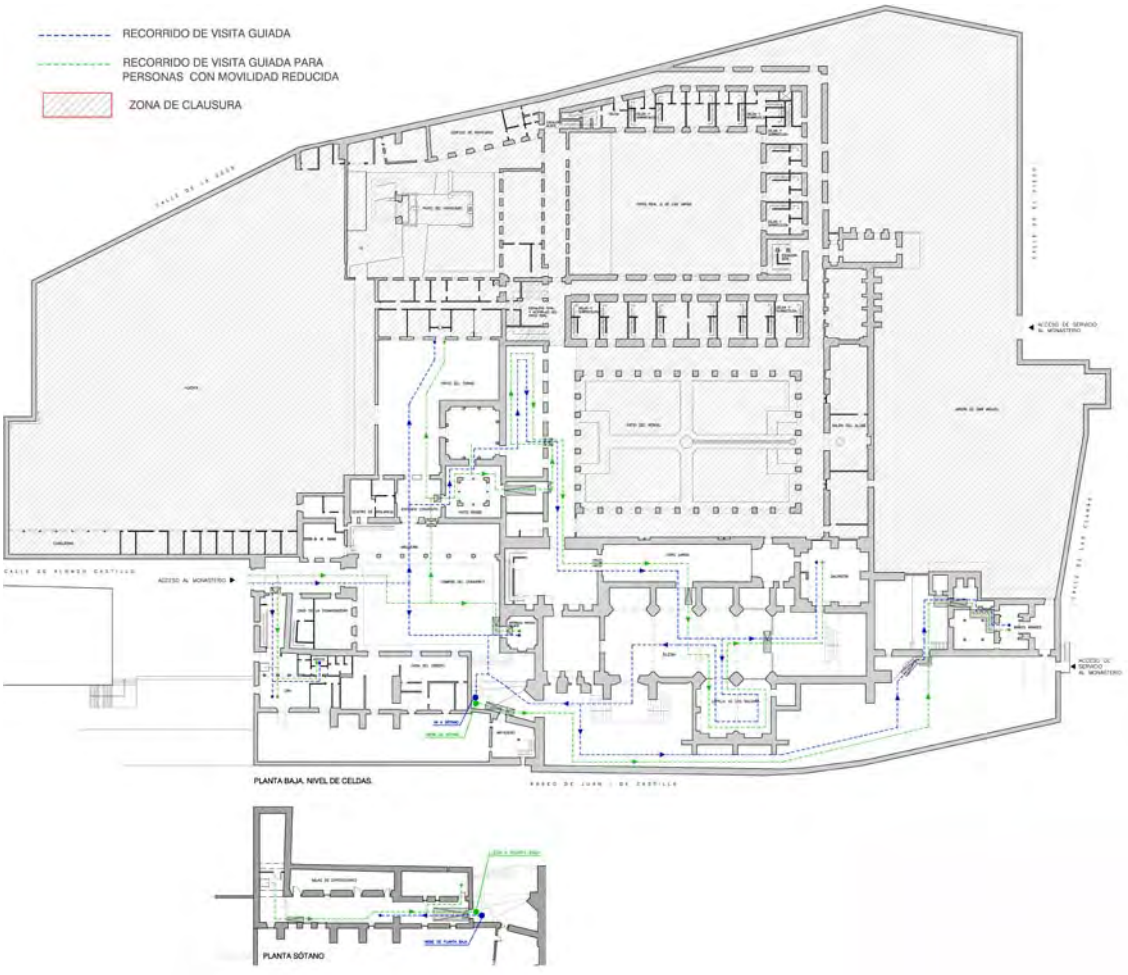
Nada más entrar en el Monasterio ya se encontraba un desnivel de unos 12 centímetros que se salvó colocando una rampa de manera fija, con una pendiente del 10% y un ancho de 120 centímetros. Esto se repitió en varias ocasiones a lo largo del recorrido.

En esta edificación hubo que crear dos itinerarios distintos, donde las personas con movilidad reducida toman un camino alternativo para luego reincorporarse al recorrido turístico habitual. Así, frente a los aseos, fue necesario instalar un elevador que conduce al sótano y seguidamente a la zona de los baños árabes. A lo largo del recorrido, en algunas ocasiones fue necesario instalar una rampa metálica fija con protecciones laterales para evitar el vuelco de una persona en silla de ruedas o el deslizamiento de una muleta. En otras, se colocó una rampa de madera que se retira en caso necesario, como por ejemplo cuando existe una puerta en mitad del recorrido de dicha rampa. No hay que olvidar que de noche, al ser un convento de clausura, se cierran todas las puertas.

Entrada de visitantes.

Rampa de acceso al altar de la iglesia.

Detalle de rampa movible para permitir el cierre de puertas.



Planta del Monasterio.

Plataforma de madera.

Obstáculo en la arquería del compás del Convento.

Acceso a baños árabes.

Un caso curioso es el del compás de Convento y la Arquería, que están separados por una pieza continua de madera de unos 4 centímetros de altura, el cual supone un obstáculo para personas con movilidad reducida. Por esta razón se instaló, de manera fija, una pequeña rampa de madera en un lateral.

Existen dos intervenciones más singulares; una gran rampa italiana[1] y un salva-escaleras que se colocó adosado a la pared para salvar tres peldaños donde no es posible realizar una rampa.

También fue necesario, para acceder a los baños árabes, abrir una puerta en un muro donde originariamente ya existía una y que, en algún momento, decidió tapiarse. Se devuelve así su aspecto original al muro.

4.4 Monasterio de Yuste

Carlos I de España y V de Alemania, abandonó definitivamente Bruselas, emprendiendo así el que fue su último viaje, que duró varios meses y en el que tuvo que pernoctar en varios municipios españoles hasta llegar (noviembre de 1556) al Monasterio de Yuste, lugar donde pasó los últimos años de su vida.

Estos lugares por donde pasó se han unido en un proyecto común denominado La Ruta de Carlos V, formada por varias poblaciones, partiendo desde Laredo, en Cantabria y llegando hasta Provincia de Cáceres: Tornavacas, Jarandilla de La Vera, Cuacos de Yuste y, a menos de 2 kilómetros, el Monasterio de Yuste. Con motivo del V Centenario de este viaje de Carlos V y gracias a la colaboración del Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS, se ha realizado una serie de actividades (como el estudio de accesibilidad del Monasterio de Yuste) y cursos en materia de accesibilidad, para promocionar

1 Escalinatas en las que las huellas de los peldaños son mucho más anchas y la altura de las tabicas es mucho menor en relación con la escalera tradicional, lo que puede facilitar su uso a determinadas situaciones personales.

turísticamente todo este itinerario. El proyecto de esta intervención fue preparado por la arquitecta María Teresa Domínguez, de Patrimonio Nacional, y el arquitecto Carlos de Rojas Torralba, por parte del Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS.

El estudio de accesibilidad al Monasterio de Yuste se ha plasmado en un anteproyecto en el que se especifican cuatro actuaciones básicas:

1. Establecer un recorrido de visita guiada,
2. establecer un recorrido de visita guiada para personas con movilidad reducida,
3. identificar zonas a demoler,
4. identificar zonas en las que se ha de mejorar pavimentos y paredes.

Las actuaciones específicas que se han proyectado tratan de aportar los elementos que faltan para hacer accesible y posibilitar la estancia en el monumento a todas las personas, incluidas aquellas con movilidad reducida. Ese objetivo ha llevado a proponer actuaciones dentro y fuera del monumento. Igualmente se ha propuesto la demolición del acceso actual, la de algunas barandillas y rampas existentes.

Hay previsto la instalación de un buen número rampas tanto interiores como exteriores, en el jardín, por ejemplo. Las rampas se han diseñado con unas pendientes entre el 8% y el 10%; la mayoría de ellas alrededor del 8%. Para facilitar los recorridos se proponen también la instalación de cuñas de madera. Con las barandillas y pasamanos (a 90 y 60 centímetros de altura) contemplados en el proyecto se agrega seguridad al circuito a recorrer por personas con movilidad reducida. Se prevé igualmente la dotación de aseos accesibles.

Monasterio de Yuste.

Claustro del Monasterio de Yuste.

Capítulo 5

Accesibilidad en la red de Paradores de España

En este epígrafe se presenta la iniciativa de Paradores de Turismo de España, S.A. interesada en mejorar, y garantizar, la accesibilidad universal en una actividad característica del turismo. Se trata de una estrategia de empresa en materia de turismo accesible, más allá de lo que se entiende por responsabilidad social corporativa.

En el año 2004 la Presidencia de Paradores de Turismo tuvo la iniciativa de integrar los criterios de "accesibilidad universal" y "diseño para todos" a toda su red. La iniciativa, el Plan de Accesibilidad Universal de Paradores (PAUP), formó parte del Plan Estratégico de Paradores para dicho periodo. Sus objetivos iban más allá del cumplimiento de la normativa de accesibilidad estatal y de las comunidades autónomas, abarcaban también el servicio al cliente y el trato apropiado a personas con discapacidad. La integración de la accesibilidad es también una estrategia de negocio, ya que hoy en día el cliente cada vez exige mayor calidad y comodidad.

La red de Paradores de Turismo de España es una de las marcas de España bien conocida y valorada tanto dentro como fuera del país. Buena parte de los establecimientos de Paradores se asientan en edificios que forman parte del patrimonio monumental español, convenientemente adaptados para su uso como hoteles singulares, de alta calidad, y emplazados en lugares de especial significado, por su historia y por su entorno natural o urbano.

A mediados de la primera década del siglo XXI, los criterios de accesibilidad universal, y por ende del turismo para todos, ya eran aplicados en España. Se contaba con un profuso marco jurídico regulador en esta materia pero hasta entonces no se había desarrollado ninguna estrategia específica en materia de turismo para todos. El PAUP constituyó una iniciativa pionera en España.

El Plan supone un reconocimiento del nivel de accesibilidad de cada uno de los establecimientos de la red y la sensibilización del personal de Paradores mediante cursos de capacitación para mejorar la atención al cliente, trabajando para que sea una oferta de servicio universal.

Además, el Plan supuso la preparación de un manual de accesibilidad universal de Paradores, publicado de forma conjunta por el Real Patronato sobre Discapacidad y Paradores con el título *Manual de accesibilidad universal para hoteles* y de una *Guía de trato apropiado,* y su aplicación en un proyecto prototipo.

5.1 Plan de Accesibilidad Universal de Paradores (PAUP)

Se trata de un diagnóstico de la situación en materia de accesibilidad de cada uno de sus establecimientos hoteleros de la red y una propuesta de actuaciones a abordar, no sólo en términos de accesibilidad al entorno construido sino también en términos de la prestación del servicio, incluyendo una oferta gastronómica adecuada a personas con necesidades nutricionales específicas.

Elementos clave del PAUP fueron los siguientes:

Diagnóstico cualitativo

Esta parte del trabajo se centró en llevar a cabo una primera evaluación cualitativa del grado de accesibilidad de la red de Paradores. No se planteó esta actividad como un análisis exhaustivo del grado de accesibilidad de todos los Paradores en servicio, sino como un análisis realizado a partir de la visita a seis Paradores[1] seleccionados atendiendo a criterios, entre otros, de diversidad tipológica, de fecha de la última renovación y de situación geográfica.

A partir de las visitas técnicas efectuadas se elaboraron los correspondientes informes de diagnóstico en materia de accesibilidad no sólo física o arquitectónica sino también en relación con la señalización, información y prestación de servicios.

A los informes de diagnóstico preparados para los establecimientos seleccionados se sumó la solicitud de información básica en accesibilidad mediante un cuestionario elaborado a tal fin. Este cuestionario se remitió a los directores de todos los Paradores en servicio, a fin de que fuesen debidamente cumplimentados.

A través de los cuestionarios enviados a cada uno de los hoteles se obtuvieron datos sobre el nivel que tenía cada Parador en cuanto a accesibilidad universal. Dado que las preguntas de los cuestionarios enviados se dividían en apartados dedicados a los distintos elementos a considerar (aparcamientos, rampas, aseos, etc.), el análisis y diagnóstico de la accesibilidad de cada Parador se realizó siguiendo esta misma estructura. Se obtuvo para cada Parador un Indicador Global Lineal en Accesibilidad (IGLA) y un Indicador Global Ponderado en Accesibilidad (IGPA).

Los elementos tenidos en cuenta fueron los siguientes:

- Aparcamientos,
- entrada,
- recepción,
- jardines y estancias al aire libre,
- piscina,

1 Los Paradores analizados fueron: Trujillo (Cáceres), Chinchón (Madrid), Nerja (Málaga), Ciudad Rodrigo (Salamanca), Puebla de Sanabria (Zamora) y Argómaniz (Álava).

- escaleras,
- desniveles,
- ascensores,
- habitaciones,
- dormitorios en habitaciones accesibles,
- baños en habitaciones accesibles,
- aseos comunes,
- bar,
- restaurante,
- sistemas de evacuación en caso de emergencia,
- comunicación / señalización,
- accesibilidad en prestación de servicios.

Base de datos dinámica

La información recogida mediante los cuestionarios generó una base de datos dinámica que permitió evaluar el nivel de accesibilidad de cada Parador, bajo criterios comunes preestablecidos.

Se incluyó en la metodología de trabajo un punto de validación y aclaración de los datos aportados en los cuestionarios mediante comunicaciones telefónicas y vía email entre el equipo redactor y las personas responsables en cada Parador de cumplimentar. Así se pudo completar la información aportada inicialmente.

La base de datos dinámica permite, mediante una aplicación, conocer en tiempo real el grado de accesibilidad de cada uno de los Paradores. Se diseñó de tal forma que permitió su actualización de manera fácil y sencilla, de modo que a medida que se vayan haciendo reformas en los distintos establecimientos, las nuevas características se puedan incorporar en la base de datos. La aplicación se programó en Visual Basic y Access, y se puede acceder a ella de forma muy sencilla desde una presentación inicial en Flash. La versión 1.0 de la base de datos se completó en marzo de 2005.

Una vez volcada esa información en la base de datos, se procedió a la valoración por elementos, mediante una ponderación de los mismos, obteniéndose determinados niveles de accesibilidad de cada elemento considerado. A partir de estos niveles de accesibilidad, se efectuó una valoración de los mismos para cada Parador, con el fin de obtener un “indicador ponderado de accesibilidad”.

Finalmente se procedió a la verificación de todos los datos que se muestran en la aplicación, tanto manualmente como mediante programación, de forma que el margen de error se ha reducido a un 1%.

Informes de diagnóstico

En aplicación y desarrollo del PAUP se redactaron un total de seis informes de diagnóstico, correspondientes a otros tantos Paradores. Este tipo de trabajo se considera de notable utilidad, dado que no sólo proporciona un diagnóstico detallado en materia de accesibilidad del establecimiento hotelero analizado, sino que plantea una serie de propuestas de actuación orientadas a la mejora de la accesibilidad universal.

Cada informe se organiza en tres grandes bloques:

- La memoria que, a su vez, se organiza en cinco partes: datos generales, accesibilidad física, accesibilidad a la señalización informativa, accesibilidad a la información y en la comunicación; y accesibilidad a la prestación del servicio.
- Los planos vienen a reflejar de forma sistematizada y gráfica los resultados presentados en la memoria, y se corresponden con el diagnóstico de la situación actual. En ellos se trazaron los itinerarios adaptados, los practicables y los inaccesibles. Se ha cuidado la leyenda de los mismos y se han reflejado los tipos de dificultad en accesibilidad.
- Cuadros resumen de diagnóstico y propuesta, en los que se especifican y detallan las deficiencias observadas, la prioridad de la reforma para cada caso, la actuación propuesta, la exigencia normativa y el grado de dificultad de la reforma. Asimismo se indican aquellas medidas de alta prioridad que, dada su facilidad de aplicación y bajo coste, podrían abordarse directamente desde la dirección del Parador.

Metodología aplicada

El trabajo de campo consistió en visitar el Parador a analizar, celebrando una reunión de trabajo con el director o directora del Parador y con su equipo técnico y administrativo, en cuyo transcurso se informó del objeto del trabajo, enmarcado en la redacción del PAUP, y se recabaron los puntos de vista de todos los participantes en relación con ese Parador.

Después de la reunión de trabajo inicial se llevó a cabo un recorrido por las instalaciones y servicios del Parador, acompañados por personal del mismo, tomando datos, notas y fotografías. Todos estos datos, junto a los aportados por el Parador al cumplimentar el cuestionario remitido a todos los establecimientos, han sido el punto de partida para la realización del Informe.

Posteriormente, el trabajo de gabinete consistió en la redacción de los informes técnicos de diagnóstico propiamente dichos organizados en los siguientes apartados:

- Datos generales,
- accesibilidad física, donde se aborda los siguientes epígrafes:
  - accesibilidad exterior,
  - aparcamientos,
  - accesos al edificio,
  - vestíbulo y recepción,

  - comunicaciones horizontales,
  - comunicaciones verticales,
  - aseos,
  - habitaciones,
  - áreas de restauración,
  - salones para uso estancial de los clientes,
  - salones de actos y congresos,
  - mobiliario y equipamiento,
  - espacios al aire libre,
  - sistemas de emergencia y evacuación,
  - principales puntos de fricción en accesibilidad,
- accesibilidad a la señalización informativa.

El informe se completa con los cuadros del resumen de diagnóstico y propuesta, y con los planos de diagnóstico de puntos de fricción en accesibilidad y de circulaciones.

5.2 Manual de accesibilidad universal para hoteles

Publicado conjuntamente por el Real Patronato sobre Discapacidad y la red de Paradores de España, es un manual técnico de referencia en el diseño de hoteles accesibles a todos los ciudadanos.

El Real Patronato sobre Discapacidad ha querido dar un paso más en su apoyo a aquellas iniciativas a favor de la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal, estando seguro de que esta publicación continuará siendo un referente para todas aquellas personas que, por distintas circunstancias, están interesadas en hacer que los establecimientos hoteleros de España sean accesibles.

Se trata de una herramienta facilitadora del conocimiento necesario para poder llevar a cabo con éxito actuaciones en materia de accesibilidad en establecimientos hoteleros, abarcando tanto el aspecto técnico, como la vertiente formativa necesaria para todos los colectivos vinculados al sector hotelero.

En este Manual se tienen en cuenta factores como la accesibilidad, seguridad, el confort y la funcionalidad. Tiene en consideración el marco jurídico regulador en la materia y a las buenas prácticas. Este instrumento va dirigido a los directores de los establecimientos hoteleros y a su equipo técnico.

5.2.1 Estructura y contenidos

El Manual se estructura en un conjunto de 23 fichas técnicas organizadas de manera sistemática, de manera que cada una de ellas aborda los diferentes elementos en los que se desagrega la cadena de la accesibilidad en un establecimiento hotelero.

Tras la presentación del documento, un primer bloque de características generales incluye las fichas de antropometría y la de requerimientos mínimos de accesibilidad en un establecimiento hotelero.

La accesibilidad física constituye el segundo bloque del Manual y consta de 17 fichas técnicas en las que se desagregan los diversos ámbitos y elementos que han de tenerse en cuenta para lograr unas cotas adecuadas de accesibilidad en los establecimientos. Así, se incluyen fichas relativas a: la accesibilidad exterior, los aparcamientos, el acceso al edificio, el vestíbulo y la recepción, las comunicaciones horizontales, las comunicaciones verticales, los aseos generales, el aseo general accesible, las habitaciones y los cuartos de baño generales, las habitaciones y los cuartos de baño accesibles, las áreas de restauración, los salones para uso de estancia de los clientes, los salones para convenciones y celebraciones, el mobiliario y equipamiento, los espacios de ocio y salud, los sistemas de emergencia y evacuación, así como a las áreas y las zonas de servicio y uso del personal.

El tercer bloque importante del Manual es el relativo a señalización y comunicación, que incluye las fichas técnicas sobre señalización informativa accesible, la accesibilidad a la información y en la comunicación, la web accesible y el diseño de ferias y exposiciones accesibles.

Las 23 fichas técnicas que componen el Manual incluyen una hoja síntesis en la que se recoge el contenido en forma de tabla, sus diferentes elementos o ítems, así como los parámetros o características de cada uno. Además de los textos explicativos se incluyen figuras con detalles y explicativas de las especificaciones técnicas, en muchos casos acotadas.

5.2.2 Metodología

El Manual garantiza un estándar de accesibilidad, de aplicación a cualquier tipo de establecimiento hotelero. Más allá de donde se encuentre un determinado hotel, la aplicación del Manual garantiza no sólo el cumplimiento de la normativa en accesibilidad vigente en España en su momento, sino que establece un nivel de exigencia sustentado en las buenas prácticas.

En cada ficha técnica se organizan y describen las medidas o especificaciones técnicas, que se agrupan en dos niveles:

1. Las consideradas imprescindibles, que son medidas clave en accesibilidad con seguridad, y
2. las recomendadas, por ser un complemento idóneo para brindar un plus de confort.

Manual de accesibilidad universal para hoteles.

El contenido de las medidas se ha redactado en base a los aspectos anteriormente indicados y a las diferentes dificultades que pueden tener los clientes del hotel, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Persona con movilidad reducida,
- persona con dificultad en el desplazamiento,
- persona con visión reducida,
- persona invidente,
- persona con limitaciones auditivas,
- persona con discapacidad intelectual,
- persona que porta coche de bebé,
- persona que porta carro de servicio.

Hay que destacar que tras la elaboración del *Manual de accesibilidad universal para hoteles* (editado en 2007) se aprobó en España del Documento Básico sobre Seguridad de Utilización y Accesibilidad, dentro del Código Técnico de la Edificación (CTE DB-SUA), aprobado mediante Real Decreto 173/2010, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado mediante Real Decreto 314/2006, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. En consecuencia, parece que las buenas prácticas descritas tendrían que armonizarse y compatibilizarse con las especificaciones técnicas establecidas en el CTE DB-SUA, dado que es de aplicación y vigencia en todo el territorio español.

- Código Técnico de la Edificación (CTE)
- Documento Básico Seguridad de Utilización y Accesibilidad (SUA)

- Real Decreto 173/2010
- El Documento Básico (DB) tiene por objeto establecer reglas y procedimientos que permiten cumplir las exigencias básicas de seguridad de utilización y accesibilidad. Las secciones de este DB se corresponden con las exigencias básicas SUA1 a SUA9. La correcta aplicación de cada sección supone el cumplimiento de la exigencia básica correspondiente. La correcta aplicación del conjunto del DB supone que se satisface el requisito básico "Seguridad de utilización y accesibilidad".
- SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas
- SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento
- SUA 3 Seguridad frente al riesgo de aprisionamiento
- SUA 4 Seguridad frente al riesgo causado por iluminación inadecuada
- SUA 5 Seguridad frente al riesgo causados por situaciones con alta ocupación
- SUA 6 Seguridad frente al riesgo de ahogamiento
- SUA 7 Seguridad frente al riesgo causado por vehículos en movimiento
- SUA 8 Seguridad frente al riesgo causado por la acción del rayo
- SUA 9 Accesibilidad: Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad.

La iniciativa de Paradores de España en materia turismo para todos pone de relieve la importancia concedida a la accesibilidad universal, el inequívoco posicionamiento de Paradores en relación al tema y su impulso dentro de su organización.

El plan de accesibilidad implica a la organización a todos los niveles: desde la alta dirección de la empresa, a los directores y directoras de los establecimientos, al personal responsable de recepción, de limpieza de las habitaciones, de restauración y de mantenimiento. El plan asocia la accesibilidad universal tanto a la accesibilidad del entorno (lograr hoteles accesibles), como a la prestación de los servicios. Se vincula al mantenimiento y se considera como un factor de innovación.

Las habitaciones accesibles del hotel han de ser las mejores del establecimiento, las más cómodas, las que proporcionan un plus de amplitud, comodidad, atención y confort. Este enfoque se contrapone a un cierto estigma de que las habitaciones para personas con discapacidad son habitaciones con aroma a ortopedia, frías, desangeladas y con barras en los cuartos de baño, que recuerdan a las habitaciones de un antiguo hospital o a un geriátrico. Este es un cambio de paradigma de enorme importancia, una transformación del enfoque de la cuestión.

La accesibilidad universal implica cuidar los detalles, desde el diseño de los artículos de cortesía de modo que su identificación y uso sean sencillos y fáciles por cualquier cliente; pasando por una oferta de restauración pensada también para clientes con necesidades nutricionales específicas; planteando una adecuada atención a la accesibilidad universal en cada una de las etapas o eslabones de la cadena de la accesibilidad, desde las zonas de aparcamiento de vehículos, pasando por el acceso al hotel, la zona de recepción, el acceso a las habitaciones, etc.

5.3 Guía de buenas prácticas en accesibilidad universal de Paradores

Es uno de los productos emanados del PAUP, y se trata de una guía de buenas prácticas en la prestación de servicios en accesibilidad universal. Así como el *Manual de accesibilidad universal para hoteles* se centra en el diseño técnico de un hotel accesible, esta Guía se orienta hacia cómo prestar los servicios del hotel de modo que se dé satisfacción a la diversidad de situaciones personales en el Parador.

La Guía consta de siete capítulos, destacando el análisis de las diferentes situaciones personales y sus necesidades y requerimientos, así como las pautas generales y específicas de trato apropiado. En la misma se aborda la atención al cliente en las distintas áreas del Parador: en el área de acogida y recepción; en las habitaciones; en el área de restauración; en el área de salones; en las áreas de ocio, deporte y salud; y en otras áreas, como reuniones de empresa y conferencias. Se trata de un documento interno y se puede acceder a ella desde la red intranet de Paradores, que incluye una zona dedicada a los temas de accesibilidad universal.

Capítulo 6

Accesibilidad en centros históricos europeos

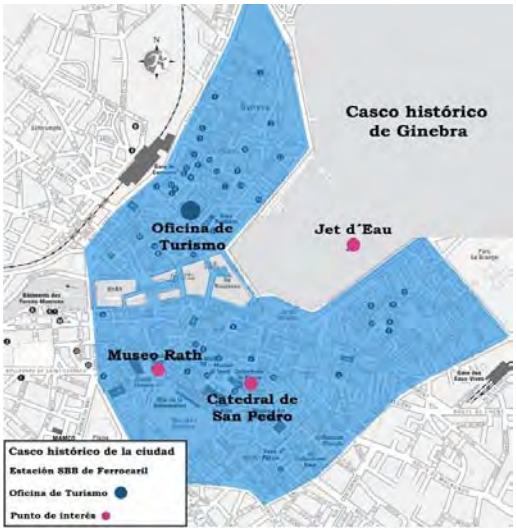
En este capítulo se hace referencia a los cascos históricos de Ginebra, Lausana, Berna, Lucerna, Basilea y Zúrich en Suiza, y Burdeos en Francia. Los cascos históricos de estas ciudades son, en parte, accesibles; en algunos casos el grado de accesibilidad es mayor que en otros, básicamente debido a la topografía en que están enclavados. Los casos que aquí se presentan, permiten formarse una idea bastante completa de los cascos antiguos de las ciudades si se recorren en silla de ruedas o con alguna discapacidad física ambulante; el problema es mayor, como sucede casi siempre, en el caso de un viajero con discapacidad visual.

Por lo general, en las ciudades suizas la estación del ferrocarril suele ser un punto inicial para la realización de las visitas urbanas. En algunas ciudades además son centros de evidente actividad por contar con buen número de establecimientos de restauración, además de ser notables nudos de comunicación. Es relativamente frecuente que en el mismo recinto de la estación se encuentre la oficina de turismo, en la que se facilita toda la información necesaria para visitar la ciudad y sus alrededores, así como la información en relación a las medidas de accesibilidad universal disponibles, con un trato profesional y personalizado. La información relativa a la accesibilidad también se puede obtener generalmente en las oficinas de atención al cliente y venta de billetes de los ferrocarriles suizos.

6.1 Ginebra

La ciudad de Ginebra está ubicada cerca de la frontera con Francia, se encuentra situada en la embocadura del lago Lemán en el río Ródano, en el centro una depresión rodeada de montañas situadas todas en territorio francés: los Voirons, el Salève, el Mont de Sion, el Vuache y el macizo del Jura. Es considerada la capital internacional de Suiza. En ella se localiza la sede europea de la ONU, la sede principal de la Cruz Roja, entre otros organismos internacionales que hacen de esta metrópolis una ciudad multicultural.

Ginebra cuenta con un casco antiguo bien preservado, tranvías y calles peatonales, numerosos parques y mucho relieve al haberse construido sobre y alrededor de una colina, motivo por el cual muchas de las edificaciones y recorridos por la ciudad necesitan salvar grandes desniveles producidos por las pendientes. Como es natural, esta accidentada topografía no facilita el recorrido en condiciones de accesibilidad universal de algunas zonas de la ciudad.



Plano de Ginebra. Plano original http://switzerland.isyours.com/e/guide/geneva/geneve-map.html

Escalinatas en el centro histórico de Ginebra.

Terrazas de cafetería.

El rasgo más característico de esta ciudad suiza es el binomio lago-ciudad, logrando una buena integración con el paisaje natural. Además, destaca el buen estado de conservación en que se encuentra su casco histórico. La accesibilidad está presente al poder recorrerse el paseo urbano junto al lago sin problemas para personas que utilizan una silla de ruedas para desplazarse.

Dentro de las características positivas se pueden mencionar los paseos litorales y su tranvía, accesible y dotado con apoyos isquiáticos en sus paradas, que son de gran ayuda para personas con movilidad reducida. Uno de los puntos fuertes de la accesibilidad de Ginebra reside en disponer de una red extensa de tranvías accesibles.

En algunas calles del casco histórico de Ginebra se aprecian marcadas pendientes y para recorrerlas los visitantes en sillas de ruedas manuales precisan de la asistencia de un acompañante. Asimismo puede apreciarse como algunos establecimientos, principalmente de restauración, utilizan soluciones imaginativas para superar esa accidentada topografía como son:

- incorporación de mesetas horizontales para habilitar terrazas de restaurantes, cafés, etc,
- utilización combinada de escaleras con rampa italiana en los recorridos, dotadas de pasamanos central,
- una buena señalización informativa, que se caracteriza por ser respetuosa con el carácter histórico del lugar, además de resultar contenida y eficaz,
- plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad en plazas y plazoletas.

La ciudad de Ginebra dispone de una guía para las personas con discapacidad, elaborada por la asociación HAU (discapacidad, arquitectura y urbanismo, en sus siglas en francés); que es una asociación para lograr una ciudad sin barreras. La guía proporciona información sobre el grado de accesibilidad de edificios y lugares públicos del cantón de Ginebra. En la guía se emplean iconos para facilitar la lectura e informar si los lugares consultados son accesibles. Se emplean otros iconos para informar sobre la ubicación del acceso accesible y de los servicios que se prestan en la edificación (parking, cafetería, servicios higiénicos, cajeros automáticos, etc.).

También se ha desarrollado una guía informativa llamada *La ciudad terminada*. Está destinada a personas con movilidad reducida (tanto de la tercera edad, personas ciegas o de visión reducida, personas en silla de ruedas, con cochecitos o equipaje). En ella se indican dos grupos o tipos de pavimentos diferenciados en los suelos de la ciudad.

Primer grupo, pavimentos diferenciados para personas con discapacidad visual (ciegas o con resto visual):

- Las franjas guía o encaminamientos para orientar en las grandes superficies a personas con discapacidad visual, así como su guiado en su recorrido por estos lugares de especial complejidad. Las franjas guía de encaminamiento se sitúan en vías exteriores e indican la dirección para cruzar las calles. Están representadas en el suelo por líneas blancas en relieve y son identificables, visualmente o al tacto, ya sea a través de la contera de un bastón o el pie.

- Las bandas de pavimento táctil para advertir de un peligro a las personas con discapacidad visual. Las bandas de pavimento táctil tienen la función de alertar, de señalizar peligros, en particular al aproximarse a un paso de peatones. Estas bandas son de color amarillo y con botones de forma troncocónicas en relieve en toda la superficie. Por tanto, son identificables visualmente y al tacto con el pie y con el bastón.

Segundo grupo, reducción de las barreras de desnivel:

- Paradas de tranvía adaptadas para permitir que entre los tranvías y sus paradas no haya diferencia de nivel. Los andenes en las paradas del tranvía se han mejorado para eliminar la diferencia de nivel con el vehículo, de modo que ambas superficies queden enrasadas, lo que permite que el acceso y uso del sistema sea accesible a personas en silla de ruedas y resulte más cómodo para todos los usuarios.

- Rebajes de bordillo en aceras, correspondiendo a los pasos de peatones, a fin de hacerlos accesibles. Las aceras de los pasos de peatones se rebajan hasta una altura de 1 centímetro, en relación a la cota de la calzada. Este compromiso por hacer las aceras rebajadas facilita el cruce de personas en silla de ruedas o con un cochecito de bebe. El pequeño desnivel vertical remanente de 1 centímetro, permite a las personas ciegas o con discapacidad visual detectar la acera. De esta manera se intenta que la seguridad de los pasos de peatones esté garantizada para todos.

El recorrido por el entorno de la estación y los paseos junto al lago Lemán, ponen de relieve que la accesibilidad de esta ciudad es tal, que permite disfrutar de ella, pese a los inconvenientes, inevitables, derivados de la accidentada topografía en que se asienta su casco histórico.

En Ginebra la accesibilidad de su estación de ferrocarril está garantizada. Además, es un nudo de intensa comunicación peatonal, con accesos mediante escaleras mecánicas, ascensores y rampas a la red viaria circundante, y en concreto a las áreas peatonales. De la estación parte una calle principal que conduce hasta uno de los puentes que atraviesan el cauce fluvial que desemboca en el lago Lemán, tratándose de itinerarios peatonales con amplias aceras, sin barreras ni obstáculos a la movilidad.

Algunos edificios religiosos y civiles, así como determinados museos de la ciudad (véase el punto dedicado a la accesibilidad de los museos en las ciudades suizas, al final de este capítulo) tienen planteada su accesibilidad, desde la sobriedad y la eficacia. En esta misma tónica se ha desplegado la señalización informativa, que en ningún momento destaca en un conjunto histórico.

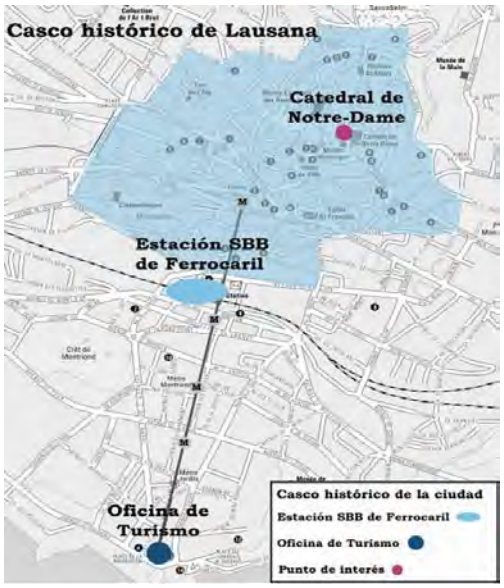
Los vestigios de las antiguas fortificaciones de la ciudad, del siglo XVI, descubiertas durante la construcción del aparcamiento subterráneo de Saint-Antoin, son accesibles mediante un ascensor.

Merece asimismo destacarse la Maison Tavel, que es la casa más antigua de Ginebra, y que alberga un pequeño museo distribuido en varias plantas, a las que se puede acceder mediante un moderno ascensor accesible. Asimismo se ha dotado este edificio histórico de un servicio higiénico accesible. Se trata de un magnífico ejemplo de cómo la accesibilidad puede incorporarse, con rigor, sobriedad y sin alterar el carácter monumental, en edificios de carácter histórico.

6.2 Lausana

Lausana está situada sobre una pendiente que desciende desde las colinas de la meseta suiza hasta la ribera norte del lago Lemán. La ciudad es atravesada por cuatro ríos: el río Flon, la Louve, la Vuachère y el Riolet. Los dos primeros se encuentran hoy soterrados y se unen bajo tierra en el centro de la ciudad para desembocar en el lago. La fachada inferior de Lausana se asoma a las aguas del inmenso lago Lemán; aquí, la plaza despejada y un agradable paseo junto al lago invitan al descanso y a contemplar un paisaje despejado y relajado.

Estos recorridos no presentan dificultad alguna en materia de accesibilidad universal. El centro de la capital se encuentra construido sobre tres colinas: La Cité, el Bourg y Saint-Laurent, conectadas entre sí por algunos puentes tales como el Grand Pont, el puente de Bessières y el puente Chauderon. La ciudad se extiende sobre un desnivel de más de 500 metros. Su configuración accidentada hace que la accesibilidad universal sea aquí un reto nada fácil de resolver. Con todo, organizándose la visita con una necesaria planificación previa, se puede recorrer un buen número de lugares, incluso si se necesita una silla de ruedas para desplazarse.



Plano de Lausana. Plano original http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Vista de conjunto del casco histórico de Lausana, destacando la Catedral de Nôtre-Dame.

El casco antiguo de Lausana alberga impresionantes construcciones de la Edad Media, como la Catedral de Nôtre-Dame, y está en su mayor parte cerrado al tráfico rodado, por lo que la manera más cómoda para desplazarse entre los diferentes barrios es en metro. Además de la dificultad derivada de la topografía que en determinados tramos requiere que el visitante en silla de ruedas manual precise de un acompañante, otra dificultad añadida es la existencia de superficies de adoquín irregular que resulta muy inconveniente tanto para quien utiliza silla de ruedas, como para una persona con discapacidad ambulante.

El metro de Lausana es un tren, completamente automatizado, que atraviesa la ciudad de centro a noroccidente (M1) y de sur a norte (M2). Se considera la columna vertebral del transporte en la ciudad. Este sistema de transporte es accesible a personas usuarias de silla de ruedas.

Tal y como se ha descrito anteriormente, resulta fundamental utilizar el metro para desplazarse entre las distintas zonas de la ciudad, dado que existen grandes desniveles entre el casco antiguo, en la meseta superior, la zona de la estación, en un plano intermedio, y la zona baja, bañada por las orillas del lago Lemán.

Con la ayuda del metro, se accede hasta la parte de la ciudad junto al lago y se puede pasear por las amplias zonas ajardinadas. Si el día es claro, se puede distinguir la orilla francesa en donde se encuentra el balneario de Evian.

Aspectos mejorables en materia de accesibilidad serían determinados pavimentos en adoquín, tendencia muy extendida por otra parte en cascos antiguos, así como la ausencia de servicios higiénicos accesibles, a cuyos efectos, la estación de tren es una garantía de su existencia.

Jardín en la parte alta de Lausana.

Terrazas.

El jardín, situado en la parte alta de Lausana, se organiza en una serie de terrazas, si bien se puede pasar de unos a otros mediante itinerarios, algunos de los cuales resultan accesibles. Este jardín, muy bien cuidado, cuenta con arbolado de gran porte que proporciona generosas sombras, con sendas de paseo amplias y accesibles, junto a senderos más discretos, pero asimismo de ancho suficiente. Las áreas de estancia con bancos están bien planteadas y en ellas la sombra está garantizada. El jardín es el contrapunto a la austeridad y la piedra dominantes en el casco histórico.

6.3 Berna

Berna, la capital de Suiza, es una ciudad que logró conservar a lo largo de los años sus características históricas, motivo por el cual su casco histórico es hoy Patrimonio Mundial de la UNESCO. Rodeado por el río Aar, cuenta con 6 kilómetros de arcadas medievales, las llamadas “Lauben”, que atraviesan la ciudad entera, siendo uno de los paseos de compras más largos y protegidos contra la intemperie de Europa.

En Berna la estación de ferrocarril, enlazada con la de autobuses, está ubicada en un punto estratégico para visitar la ciudad. Los flujos de circulación peatonal son muy intensos y veloces. Cuenta con una buena estructura planteada en varios niveles, está bien señalizada, y dotada de franjas guía de encaminamiento para personas con discapacidad visual, pero también útiles para personas desorientadas al marcar los recorridos principales. Los servicios higiénicos son cómodos, accesibles, limpios y de pago. Para hacer más cómoda la visita, hay consignas con taquillas accesibles

Con sus numerosas fuentes, fachadas de arenisca, callejones y torres históricas, la ciudad ofrece un aire medieval singular. La vista más bella al casco antiguo a orillas del río Aar se disfruta desde el Rosengarten (jardín de rosas) encima del Bärenpark (parque de osos) o bien desde la plataforma de la catedral de 101 metros de altura.

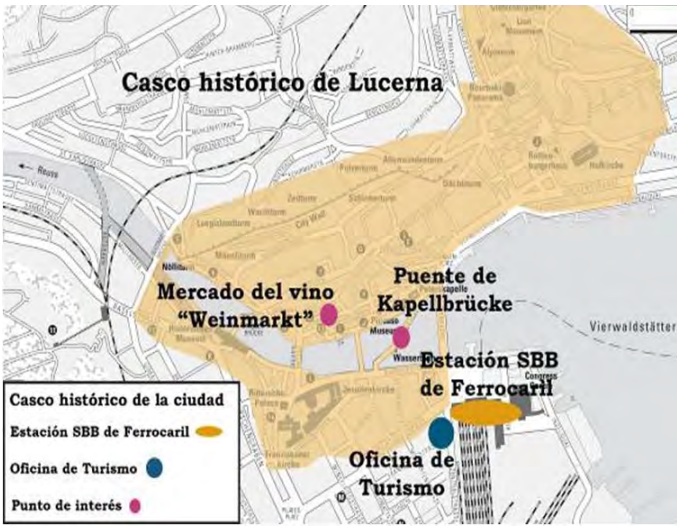
Plano de Berna. Plano original http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html.

Tranvía en el centro histórico.

El tranvía es consustancial a Berna, y facilita la movilidad tanto a residentes como a visitantes. Aquí, el tranvía convive con los paseantes del gran eje de paseo de la ciudad. Esto puede generar riesgos potenciales a los peatones, máxime si éstos tienen alguna discapacidad visual. En la práctica, la velocidad moderada de los tranvías y el buen juicio de quienes los conducen, junto con los avisos sonoros que emiten, dan lugar a una buena convivencia mutua a pesar de su paso frecuente.

Las características de accesibilidad universal de Berna, son similares a las de otras ciudades suizas: se evitan barreras innecesarias, se preservan los entornos históricos y se da vía libre a la circulación de los tranvías, lo que constituye una garantía de estar en un tejido urbano sin discontinuidades en su desarrollo.

He aquí, una vez más, esa accesibilidad desapercibida, facilitada además en este caso por una topografía mucho más suave, sin fuertes pendientes. Eso sí, si se tiene alguna discapacidad visual se habrá de ir con cuidado para evitar tener un sobresalto con el intenso tráfico de tranvías por el eje de la ciudad. En general, como es tónica en muchas ciudades suizas, está infradotada de equipamientos importantes como servicios higiénicos accesibles.



Plano de Lucerna. Plano original http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Puente medieval Kappellbrücke.

6.4 Lucerna

La ciudad de Lucerna, considerada la puerta de entrada a la Suiza central, está ubicada a orillas del Lago de los Cuatro Cantones y es la ciudad más turística de Suiza. Es también una de las más hermosas.

Su casco histórico, cerrado al tránsito de vehículos, se extiende a ambas orillas del río Reuss y está integrado por toda una red de callejones estrechos, plazas pintorescas adoquinadas como el mercado del vino (Weinmarkt) y casas históricas adornadas de frescos.

La imagen de la ciudad de Lucerna se caracteriza por el puente medieval Kapellbrücke, con sus frontones pintados. Este puente de madera techado es el más antiguo de Europa y el segundo más largo con 204,70 metros. Fue construido en el año 1365 y conecta la ciudad vieja con la ciudad nueva, cruzando el río Reuss. El puente es accesible, habiéndose instalado en cada extremo una discreta plataforma salvaescaleras, que no afecta, ni altera el carácter de esta obra maestra de la ingeniería medieval.

En Lucerna la accesibilidad universal presenta luces y algunas sombras, en especial si se tiene en cuenta que se trata de una ciudad turística por excelencia. Parece evidente que la salvaguarda del casco histórico prima en relación a la adopción de alguna medida de accesibilidad que parecería obligada (como las escaleras tras el puente central que conduce al corazón del casco antiguo).

Partiendo de la estación de ferrocarril, que es de nueva planta e incorpora un centro comercial moderno y amplio, subterráneo, se llega caminando hasta el puente medieval de madera (Kapellbrücke), dotado de plataforma salva escaleras en ambos extremos; desde ese punto es posible recorrer el casco histórico, casi en su totalidad (en algún punto existen algunos peldaños, o una escalinata), con la comodidad de ser un espacio en el que hay un estricto control de accesos del tráfico rodado.

Algunos restaurantes han adecuado sus instalaciones, sus comedores y sus servicios higiénicos a fin de hacerlos accesibles a personas en silla de ruedas; las terrazas al aire libre no generan problemas de accesibilidad. Los pavimentos son amables, siendo menor la proporción de superficies adoquinadas.

6.5 Basilea

Basilea es la tercera ciudad más poblada de Suiza. Su tejido urbano está dividido por las aguas del Rin, que es frontera natural entre Suiza, Alemania y Francia. Aquí convergen no sólo diferentes culturas, sino también la historia, el arte y la arquitectura moderna. La región es conocida como la "esquina de los tres países".

Basilea es una ciudad capaz de conjugar en armonía sus tradiciones con una mentalidad abierta al mundo, lo que ha quedado reflejado en numerosos edificios modernos de renombrados arquitectos internacionales como Herzog & de Meuron, Mario Botta, Diener & Diener o Richard Meyer. El principal reclamo turístico del casco histórico es su monumental catedral situada en una plaza de notables proporciones, rodeada de edificios de sobria arquitectura y trabajadas puertas de madera. En esta plaza cabe destacar la existencia de unos servicios higiénicos accesibles de uso público (de pago). En las calles de casco antiguo proliferan las librerías de viejo, las boutiques de diseñadores modernos o las tiendas de tradicionales pastas de especias y miel. Desde la plaza de la Catedral, la Munsterplatz, situada sobre la colina de Pfalz, puede contemplarse una magnífica vista de la ciudad y el Rin que la atraviesa.

Plano de Basilea. Plano original http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Marktplatz.

La plaza del Ayuntamiento, la Marktplatz, es el corazón de la ciudad. El edificio que alberga el consistorio es imponente, con su torre alzada en el eje de una fachada de noble factura; se trata del contrapunto a la otra fachada de la plaza, mosaico de casas que parecen abrazarse unas a otras, en un continuo sin fisuras; tras ellas, la peña que se alza en súbita pendiente. El centro de Basilea también tiene su lado abrupto, de fuertes desniveles, al otro lado de la plaza.

Basilea es la ciudad con mayor número de museos por habitante de todo el país. Museos de reputación internacional, como el Museo de Arte de Basilea, el museo del escultor del hierro Jean Tinguely o la Fundación Beyeler, así como numerosas galerías y pequeños teatros. Además es la sede, entre otros, de la Orquesta Sinfónica y de la Orquesta de Cámara de Basilea así como del Musical Theater con producciones internacionales.

Basilea es una ciudad verde, colonizada por jardines botánicos, numerosos parques y la orilla del Rin que acompaña con su cauce a un paseo agradable por la ciudad. En la oficina de turismo se proporciona un folleto guía en el que se proponen una serie de itinerarios temáticos por la ciudad, indicándose en cada uno de ellos el grado de accesibilidad que presentan. La estación de ferrocarril de Basilea es, además, un potente centro comercial; dispone de encaminamientos, ascensores, servicios higiénicos accesibles. Por sus vías circulan trenes de muchos países de Europa.

6.6 Zúrich

La ciudad de Zúrich es considerada el motor financiero y centro cultural del país; además ha sido galardonada en dos ocasiones con el título de ciudad con mayor calidad de vida en el mundo.

El casco histórico de Zúrich está situado en la banda oeste del río, con las iglesias de San Pedro y Fraumünster, famosa por las vidrieras de Giacometti y Chagall, como principales referencias. En él se encuentran los edificios y rasgos más característicos por su valor histórico, además de calles históricas eminentemente turísticas.

La accesibilidad del casco histórico de Zúrich se pone en evidencia mediante una serie de rasgos que son comunes a otras ciudades suizas: el marcado carácter peatonal de la ciudad con escaso tráfico rodado. Sus calles forman parte de una malla urbana que goza de una topografía que no presenta pendientes importantes y favorece el paseo en silla de ruedas.

La estación de Zúrich es accesible, está dotada de franjas guía de encaminamiento, rampas fijas, ascensores, así como una cuidada señalización informativa. Es una estación con alto volumen de tráfico y consta en realidad de dos estaciones, la de largo recorrido y la de cercanías, también muy accesible.

Cabe destacar que la ciudad contiene nada menos que 50 museos, 14 de los cuales están dedicados al arte. En el Kunsthaus Zúrich, el famoso museo de artes plásticas, hay una colección muy interesante de cuadros, esculturas, fotos y videos. La accesibilidad de los museos suizos es objeto de análisis independiente en otro apartado de este documento.

Plano de Zúrich. Plano original http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Desniveles en el centro histórico.

En páginas web de turismo y blogs de visitantes de Zúrich se ponen de manifiesto algunas de las buenas prácticas y actividades que se pueden realizar y visitar en la ciudad. Por ejemplo, el desplazamiento por la ciudad se puede realizar sin gran dificultad en el tranvía, puesto que la mayor parte de los vehículos son de piso bajo, excepto los antiguos tranvías; sin embargo una de las dificultades que se presentan es la existencia de escalones en alguna de las estaciones o paradas. Entre otras, se pueden llevar a cabo actividades como el recorrido por el lago en barco. Y en relación a los recorridos turísticos por la ciudad, se crearon dos recorridos pensados para personas con discapacidad visual y auditiva.

En 2005 Zürich Tourism fue la primera empresa suiza acreditada por Pro Audito para realizar visitas guiadas para personas con discapacidad auditiva. Desde entonces la ciudad, además de ofrecer asesoría por teléfono y en sus mostradores, proporciona visitas guiadas por la ciudad para personas con discapacidad auditiva. Estas visitas están disponibles solo para grupos. Para más información sobre este recorrido: Zürich Tourism tourguide@zuerich.com

En 2007, en colaboración con la Federación Suiza de Ciegos se diseñó una ruta especial para realizar visitas guiadas por la ciudad para personas con discapacidad visual. En esta ruta se puede descubrir la ciudad de Zúrich desde todos los sentidos. Los participantes disfrutan de los olores de las especialidades locales, tocan esculturas, se dejan llevar por los sonidos de los escenarios de Zúrich y si lo desean, prueban el agua pura de las fuentes. Este tipo de visitas guiadas sólo se lleva a cabo para grupos. La Federación Suiza de Ciegos, pone a disposición, si se requiere, acompañantes para guiar con seguridad a personas con discapacidad visual.

6.7 Accesibilidad a los museos en Suiza

La accesibilidad en Suiza, particularmente en los museos, es un camino del que queda recorrido por hacer. En el sentido más estricto de la accesibilidad a los museos, para personas con discapacidad física o sensorial, se tiene en cuenta sus requerimientos y necesidades a la hora de proyectar los espacios para que todos puedan visitar y contemplar los museos. Se tienen muy en cuenta los accesos y los tipos de pavimentos empleados, así como información específica acerca de los servicios higiénicos accesibles. Pero es en el campo de la accesibilidad al contenido expuesto y a la información, donde todavía se están introduciendo mejoras de forma progresiva.

Aquí se destacarán algunos ejemplos de buenas prácticas en materia de museos para todos.

Museos de Ginebra

En el caso de Ginebra, los museos, que comparten página web, apenas ofrecen información previa para la visita. Horarios, precios de las entradas y algún pictograma de accesibilidad universal (referido usualmente a los aparcamientos accesibles) son los únicos servicios que ofrecen el Museo de Arte e Historia, la Mansion Tavel, el Museo Rath, la Biblioteca de Arte y Arqueología o el Museo de Artes Gráficas.

Museo Paul Klee (Berna)

El Museo Paul Klee de Berna alberga la mayor recopilación de obras que se conoce del autor. Se trata de un lugar de encuentro para el arte contemporáneo en el que se realizan gran cantidad de eventos, cursos, debates o conferencias sobre arte, literatura y música. Especialmente centrado en niños y en personas con discapacidades, el Centro Paul Klee ofrece cursos y talleres que desarrollan su máxima de que “el uso artístico de colores y formas son un acercamiento personal con el arte” reforzando las ideas y las técnicas que empleaba el propio Paul Klee. El Centro Paul Klee desarrolla la iniciativa CREAVIVA, que se encarga de estos talleres centrándose en las necesidades de cada grupo, combinando el trabajo creativo en el taller con las visitas guiadas a las exposiciones.

En las visitas para personas con discapacidad visual se hacen descripciones detalladas de las obras seleccionadas. Además ponen a disposición del visitante reproducciones en altorrelieve de las obras de Paul Klee, en un empeño de desarrollar el arte a través del tacto. Este centro ofrece también a sus visitantes con discapacidad auditiva asistencia por intérpretes de lenguaje de signos y sistema MyLink FM.

Museo de Historia (Berna)

El edificio del Museo de Historia de Berna aprovecha un castillo construido en 1894, por lo que la accesibilidad es un tema complejo desde el primer momento. La entrada principal

no es accesible, por lo que hay que dar un rodeo de unos 100 metros para poder acceder al patio interior del recinto, y desde ahí aún nos quedan otros 50 metros hasta el inicio de la visita.

En la página web se especifican las exposiciones que son accesibles para personas con movilidad reducida que se vean en la necesidad de utilizar silla de ruedas y las que no son accesibles, ya que la colección permanente de este museo se encuentra en el edificio antiguo.

Este museo alberga en su segunda planta el Museo Einstein en la que se pueden ver objetos personales del científico, documentales, experimentos y un recorrido virtual por el cosmos que explica las teorías revolucionarias de Einstein. Se puede acceder hasta esta planta en ascensor, y una vez allí no hay desniveles que impidan el paso. Las exposiciones temporales se encuentran en el edificio anexo, a cuya galería (planta -1) y sala principal (planta -2), se puede acceder por el ascensor que hay en el vestíbulo. Todas las salas de las exposiciones permanentes tienen suelos de parquet, baldosas de piedra o de alfombras de pelo bajo adecuadas para la circulación de personas en sillas de ruedas.

Este centro consta de tres servicios higiénicos adaptados: dos en el edificio antiguo y uno en el anexo. Además en la página web se informa de las condiciones exactas de estos aseos, llegando a especificar la medida del ancho de las puertas y la ubicación del lavabo, y el aviso de que los espejos también están adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.

En lo que se refiere a personas con discapacidad auditiva el Museo Einstein también ofrece algunas soluciones: Además de los sistemas de bucles de inducción que completan las guías de audio, en el Museo Einstein hay, en colaboración con el IGGH, Ipod táctiles a disposición de los usuarios, que explican el contenido de la muestra en lengua de signos, apoyado por subtítulos.

Museo de Arte (Basilea)

El Museo de Arte de Basilea cuenta con una exposición permanente dedicada al arte de los periodos comprendidos entre la Edad Media y la actualidad, así como exposiciones temporales.

Aunque en la página web de este museo apenas se hace mención a temas de accesibilidad en las salas, en su apartado de información sobre audio-guías, hay un espacio dedicado al ejemplo de las obras que ofrece este servicio, disponibles en cinco idiomas.

Landesmuseum (Zúrich)

En el Museo Nacional de Zúrich la entrada principal está en la planta baja, a nivel de calle, con lo que se asegura la visita directa y accesible a las exposiciones de la galería. Para poder visitar el resto de salas y exposiciones temporales habría que hacer uso del ascensor, que solo deja relegada una de las salas a las que no se puede acceder, ni con silla de ruedas, ni con cochecitos de bebé. Hay servicios adaptados en ambas plantas, y

sillas de ruedas a disposición de los usuarios que los soliciten. Se puede encontrar en los mostradores de información audio guías e iPads que incorporan vídeos con lenguaje de signos en varios idiomas.

Zugans Monitor con la colaboración de PROCAP (red suiza de personas con discapacidad) es una iniciativa que pone a disposición de los usuarios de la web un rico y variado contenido especializado para personas con discapacidad. Se encuentra en esta página una larga relación de los museos suizos en la que especifica las condiciones de accesibilidad en cada uno de los centros. Esto mismo ocurre con los cines o los modos de transporte público.

"Puerto de la Luna".

Multitud de visitantes recorren Burdeos, no siendo una situación de discapacidad un inconveniente.

6.8 Burdeos

Burdeos está situada a orillas del Garona. Pertenece al departamento de Gironda y es capital de la región de Aquitania. Su centro histórico posee un conjunto urbanístico y arquitectónico excepcional creado en el Siglo de las Luces, y cuyos valores han perdurado hasta mediados del siglo XX.

El "Puerto de la Luna" de Burdeos es Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO desde 2008 y constituye un ejemplo de ciudad que se puede vivir y disfrutar por cualquier visitante sin exclusión, aportando una realidad de buenas prácticas en materia de turismo para todos.

Desde el impulso institucional, la ciudad se plantea como un proyecto democrático en marcha, que se plasma en construir la ciudad por y para sus habitantes y para sus visitantes. Esta actitud se refleja en una ciudad que el paseante recorre, más allá de cuál sea su edad, su discapacidad, su capacidad de adentrarse en la ciudad, su historia y

su realidad actual a través de los diferentes sentidos, la vista, el tacto, el olfato, el gusto, pues esa posibilidad de abrazar Burdeos desde los múltiples sentidos es otro de sus rasgos propios. Multitud de visitantes acuden a este Burdeos redescubierto, no siendo una situación de discapacidad un inconveniente para acercarse a cada rincón de la ciudad. Así, sus principales monumentos, su ópera, sus museos, muchos de sus hoteles y sus mejores restaurantes son accesibles.

Se plantea la visita a Burdeos en torno a dos bloques. El primero analiza los diferentes elementos que proporcionan a esta ciudad unos excelentes niveles en materia de accesibilidad universal, abordados desde la experiencia del turismo; el segundo bloque consiste en un recorrido, siguiendo una serie de rutas determinadas, por las diferentes zonas del casco histórico de la ciudad, por sus calles y plazas, por sus edificios monumentales y por sus museos.

6.8.1 Elementos urbanos en favor de la accesibilidad

Los elementos urbanos que se van a considerar para determinar el grado de accesibilidad de Burdeos, y en concreto de su disfrute turístico, se tratan a continuación. Del análisis de cada uno de estos elementos podrán extraerse conclusiones en relación con la accesibilidad de Burdeos desde la vertiente del turismo.

La oficina de turismo de Burdeos, ubicada en el centro de la ciudad ofrece una guía del patrimonio publicada en braille para las personas ciegas o con discapacidad visual. Esta guía se puede consultar en la propia oficina de turismo y también se facilita en préstamo.

Existe otra oficina de turismo, centrada en la historia y el patrimonio monumental de Burdeos cerca de la Porte Cailhau. En ella no disponen ni de información específica relativa a turismo para todos ni el personal de atención dispone de formación al respecto; ahora bien, tanto el acceso a esta oficina como el recorrido por la exposición resulta accesible físicamente.

Guía de turismo accesible de Burdeos

Burdeos dispone tanto de materiales específicos sobre accesibilidad como de otros de carácter general en los que se incorporan informaciones acerca de la accesibilidad en la ciudad.

En 2007 se editó una guía de turismo accesible que se planteó de un modo muy atractivo y normalizado; es decir, no se limita a proponer y describir una serie de itinerarios accesibles, muy detallados, sino que proporciona información histórica y monumental de cada recorrido, de manera que la guía resulta de interés general. Esta guía se realiza en colaboración entre el Ayuntamiento de Burdeos y la asociación de Turismo y Discapacidad. En aquel momento (2007) la ciudad se convirtió en una ciudad piloto a escala nacional para la puesta en marcha de circuitos turísticos adaptados para clientes con necesidades específicas en los entornos urbanos.

Dentro de la ciudad se establecen tres itinerarios para descubrir la ciudad, adaptados, que facilitan el acceso al patrimonio y a los diferentes atractivos turísticos a las personas con movilidad reducida y con discapacidad auditiva.

1. Circuito del Palais Galien de 2 kilómetros
2. Circuito del centro histórico de 3,6 kilómetros
3. Circuito del Jardín Botánico de 2,8 kilómetros

Estos tres itinerarios se han presentado mediante planos detallados en la guía de turismo accesible, que está disponible en la oficina de turismo y en la web de turismo de Burdeos.

Turismo & Handicap es una etiqueta nacional desarrollada en el 2001 por el Ministerio de Turismo de Francia. El propósito de esta etiqueta es acreditar información fiable, coherente y objetiva respecto a la accesibilidad de los lugares turísticos y a las facilidades para personas con algún tipo de discapacidad.

Al dar la etiqueta a un establecimiento, éste presenta una "carta" de compromisos, un contrato de obligaciones para garantizar el acceso permanente del sitio y su preservación. Esta etiqueta se puede otorgar por una, dos, tres o cuatro de las discapacidades (motriz, visual, auditiva, cognitiva), para cada una de las cuales se asocia un pictograma específico. Esta acreditación se otorga para un periodo máximo de 5 años, y puede ser renovada después de comprobar que los criterios de accesibilidad y acogida se mantienen.

Folleto de patrimonio

Se trata de un material de alta calidad, en el que se describe la declaración del "Puerto de la Luna" como Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO, se incluye un plano del centro histórico en el que se indica un Circuito UNESCO accesible, alguna de las medidas de accesibilidad (ubicación de planos en relieve; de servicios higiénicos accesibles) y una descripción de los principales barrios y monumentos de la ciudad. Además, este folleto incluye la descripción y una perspectiva axonométrica de los diez principales edificios monumentales de la ciudad.

"Mi ciudad accesible para todos"

Se trata de una guía práctica para las personas en situación de discapacidad. No es una guía turística, si bien incluye numerosos datos de accesibilidad relacionados con la vida diaria en Burdeos. El apartado relativo a vida social incluye numerosas informaciones en relación a la vida cultural y al turismo. Esta guía, editada en 2010, puede descargarse de forma gratuita de internet; y también está disponible en braille y como audio guía.

Páginas web

La accesibilidad de los portales internet, así como las informaciones relativas a la accesibilidad en el destino turístico, permiten tener una idea lo más completa y precisa de las facilidades disponibles en materia de accesibilidad universal y turismo para todos con que cuenta el lugar elegido, antes de realizar el desplazamiento.

Burdeos dispone de un portal web oficial de turismo, en la que se proporcionan informaciones diversas en relación a la oferta accesible de la ciudad. Asimismo, la página web de los transportes públicos de Burdeos informa acerca de la accesibilidad de los mismos.

Destaca que, tanto en la información turística facilitada en la red como en la información que se proporciona in situ, en los diferentes paneles informativos de los monumentos, está generalizado el uso del código BiDi[1]. No ha de olvidarse que las nuevas tecnologías relacionadas con la telefonía móvil y los diferentes dispositivos de la tecnología informática suponen un avance significativo en materia de accesibilidad, en especial en relación con el acceso a la información en tiempo real.

Movilidad y transporte

Burdeos es una ciudad muy cómoda de visitar pues permite hacerlo a pie, utilizando el tranvía o mediante la red de autobuses, si bien estos últimos están más pensados para conectar el núcleo urbano con la periferia. Asimismo, existen plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida en puntos clave del casco histórico, debidamente señalizadas.

Las oficinas de información y atención al cliente así como de venta de títulos de viaje son accesibles y disponen de bucles de inducción magnética y mostradores a doble altura.

El tranvía de Burdeos es probablemente la mejor manera de moverse por la ciudad. El sistema es accesible y comenzó a operar en 2004 con el objetivo de reducir el tráfico de automóviles en el interior de la ciudad y para enlazar las poblaciones de ambos lados de la ribera del río Garona.

La cadena de viaje del tranvía está muy cuidada y pensada para su uso por personas con movilidad reducida o discapacidad ya sea visual, auditiva e incluso cognitiva, mediante rampas de acceso en las paradas o con un vínculo acera – tranvía a nivel, facilitando de este modo la entrada y salida del vehículo, entre otras medidas. Conviene destacar que el tranvía de Burdeos emplea el sistema APS de alimentación por el suelo, que consiste en la sustitución del cableado tranviario aéreo por un tercer carril electrificado, lo que permite no tener que instalar la catenaria aérea de contacto en los barrios históricos, posibilitando así una imagen más limpia del paisaje urbano y monumental.

---

1 Los códigos bidimensionales, códigos BiDi o códigos QR, son un sistema gráfico creado para acular información. Han evolucionado de los códigos de barras y se configuran como una matriz de cuadrados blancos o negros.

Según sea la ubicación de la parada de tranvía, ésta cuenta con bancos y con apoyos isquiáticos, planos zonales de información y paneles que indican el tiempo de espera para la llegada de los próximos tranvías. Las paradas de tranvías suelen estar dotadas de máquinas de venta de billetes, mapas zonales de orientación, paneles de información del tiempo de llegada de los próximos tranvías y mobiliario, bien bancos o apoyos isquiáticos. A su vez, la accesibilidad es más sencilla porque no hay escaleras para llegar a los andenes, y además los tranvías son vehículos de "piso bajo", lo que permite ahorrar tiempo en las paradas, facilitando el acceso a los usuarios en silla de ruedas, con coches de bebés, con movilidad reducida, entre otros.

Puede afirmarse que el uso del tranvía es muy elevado tanto por la población como por los visitantes de la ciudad. Destaca la utilización de este sistema por personas con movilidad reducida, usuarias de silla de ruedas; y los numerosos cochecitos de bebés.

El binomio espacio urbano y tranvía

En el centro histórico de Burdeos se aprecia con nitidez cómo se combina el espacio para el transporte público, con el espacio peatonal. Se establecen amplias zonas para la movilidad de las personas a pie o en bicicleta y el tranvía dispone de un espacio propio en las calles, que está delimitado mediante una franja continua de pavimento diferenciado que advierte de su presencia, junto con los avisos sonoros que prodigan los conductores ante la presencia de paseantes en la proximidad a las vías, empotradas en el pavimento.

Mobiliario y equipamiento urbano

El mobiliario urbano, así como el equipamiento de la ciudad, es otro de los factores o elementos esenciales que contribuyen de forma decisiva a proporcionar comodidad y accesibilidad en el uso y disfrute urbano.

Parada de tranvía en Quinconces.

Detalle de parada de tranvía.

Zona peatonal de Course de l'Intendence.

Alcorque.

El mobiliario urbano de Burdeos es diverso y de calidad, acorde con el carácter propio de su casco histórico. Combina diseños clásicos con otros actuales pero sobrios, siendo este rasgo – la sobriedad – el que define de mejor modo el tratamiento dado en esta ciudad al mobiliario urbano.

Los cuatro requerimientos de accesibilidad del mobiliario urbano son: diseño accesible; ubicación accesible; dotación adecuada y mantenimiento eficaz. Burdeos satisface, la tónica media de las especificaciones técnicas en accesibilidad. Así, en relación a los bancos, cabe indicar que su diseño es diverso y, en ocasiones, adolece de falta de respaldo y, sobre todo, de reposabrazos. El caso más brillante, sin duda, se encuentra en el banco de planta circular situado entre la plaza de Grands Hommes y la plaza Gambetta, en la zona peatonal de la Cours de l'intendance.

El casco histórico se ha dotado de servicios higiénicos accesibles gratuitos en la vía pública, ubicados en puntos estratégicos de la ciudad. Asimismo, en el entramado de calles que tejen el casco antiguo, barrio del Saint-Projet, se dispone de áreas de estancia con bancos. Las grandes vías peatonales, como la calle Sainte-Catherine (antiguo *cardus* de la ciudad romana), o la calle de Nancel Penard (en la que se ubica la hermosa Porte Dijeaux), sin embargo, no cuentan con áreas de estancia con bancos, prevaleciendo la diafanidad de la sección de las vías para facilitar los intensos flujos peatonales.

Los paseos refuerzan a menudo su presencia mediante la disposición de arbolado, bancos y papeleras, aplicando pavimentos que refuerzan estas alineaciones.

Suelos y pavimentos

Los suelos y pavimentos condicionan la accesibilidad. Sus características de resistencia al deslizamiento – tanto en seco como en mojado –, su adecuada ejecución, la eficaz evacuación de las aguas de lluvia y el uso pertinente de los pavimentos de textura y color diferenciados son las principales características que han de reunir los pavimentos para no mermar la seguridad de los paseantes y comprometer la accesibilidad de los recorridos.

Respecto a suelos y pavimentos, Burdeos obtiene una alta calificación, destacando por su calidad, cuidada ejecución y conservación, así como por la coherencia en su uso. Además, siendo una ciudad lluviosa, cabe resaltar el buen comportamiento de estos materiales en caso de lluvia, siendo escasa la formación de charcos en los pasos de peatones.

Otro aspecto que pone de relieve el cuidado de la vía pública es la sistemática protección de los alcorques de los árboles, mediante rejas de hierro forjado.

Destaca el uso decorativo e informativo de los suelos; antiguamente se utilizaban mosaicos, hoy son placas en bronce las que dan noticia de la historia de una plaza, la semblanza de un personaje ilustre o recuerdan los artículos de la Declaración de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Se observan calidad de materiales, cuidada ejecución, buen mantenimiento e iluminación. Los diferentes elementos de los solados se componen de forma adecuada: protección de alcorques, rejillas, distintos tipos de suelos.

Percepción sensorial táctil del entorno

Percibir la ciudad al tacto requiere, en el caso de contar con una discapacidad visual, de un acompañante que guíe en el recorrido; este tipo de experiencia hace necesario cuidar el patrimonio y también prestar atención a los rangos de altura en que se puede reconocer tal o cual elemento.

Al inicio de la visita, es posible conocer la oferta turística y monumental de Burdeos consultando la guía monumental de la ciudad, en braille, que facilita la oficina de turismo y que – para mayor comodidad – se puede tomar en préstamo, para luego devolverla.

Burdeos cuenta con tres planos o maquetas táctiles de otras tantas zonas destacadas de la ciudad por sus monumentos y belleza compositiva. Esta consulta enriquece tanto a quien ve como a quien la percibe mediante el tacto (en estas maquetas, a fin de poder percibir mejor los detalles, las escalas se modifican, ampliando elementos como las fuentes monumentales o la escala vertical en los edificios monumentales).

En el recorrido por el interior del Gran Teatro de la Ópera es posible asimismo percibir el volumen y composición de este edificio mediante una maqueta táctil situada en el vestíbulo. Además, en el transcurso de la visita guiada se puede percibir el rigor y la textura de la piedra, y el modo en que se ejecuta la obra de fábrica tocando los paños de las paredes; o recorriendo el pasamanos de la escalinata, verdadera obra de arte de piedra esculpida con motivos vegetales.

En el jardín público vale la pena descubrir las formas y texturas de la verja y de su puerta monumental. Ya en el interior del jardín, se percibe una diversidad de aromas y fragancias, que dependerán de la estación del año y de la hora del día de visita.

En el cruce de las calles de Sainte-Catherine y des Tres Conils se alza una cruz en piedra de estilo gótico, probablemente datada en el siglo XV. En ella se esculpen las efigies de cuatro santos protectores, entre ellos, Saint-Projet. Es posible percibir esta obra al tacto, en un rango de alturas comprendido entre 110 y 180 centímetros.

En la Catedral de San Andrés, antes de entrar por la discreta puerta lateral que da al sur, se puede descubrir al tacto relieves con diversas escenas religiosas bien definidas. En el interior, se puede recorrer las verjas en hierro forjado en un lateral del altar, así como el basamento en piedra de un baptisterio, que además dispone de un soporte que permite su detección por la contera del bastón de una persona con discapacidad visual. En el exterior hay un plano táctil de este conjunto urbano, que incluye – además– el edificio del ayuntamiento.

En el Museo de Aquitania se puede descubrir, también mediante el tacto, una interesante Exposición temporal sobre el tiempo de Los Galos, presentando sus contenidos mediante consolas con materiales que se pueden tocar, y acompañados con textos en braille. Si a esto se añade que uno de los animadores del museo es una persona ciega, que guía las visitas, éstas tienen garantizados unos excelentes resultados.

Maquetas táctiles

Las maquetas que representan fragmentos de especial relevancia de la ciudad son planos en relieve realizados en bronce: el barrio de l'Hôtel de Ville, el sector de la plaza de la Comédie y el barrio Saint Pierre. Estas discretas esculturas que sirven de orientación a todos los usuarios de la ciudad, incluyendo a los visitantes con discapacidades físicas o visuales, son el punto de encuentro entre el monumento, el espacio urbano y el espectador. Ofrecen un recorrido con una simple ojeada o con un simple recorrido con la yema de los dedos, de la arquitectura y la situación de los principales monumentos de la zona. El éxito de estas obras ha sido posible gracias al buen hacer y a la sensibilidad artística del equipo de la Fundición Les Cyclopes.

A fin de poder descubrir la configuración urbana del casco histórico y sus principales monumentos, existen tres mesas de orientación con sus correspondientes maquetas táctiles, en relieve y braille que se han instalado en puntos característicos de la ciudad. Son maquetas muy cuidadas tanto en su concepción, materiales, fabricación y ubicación.

Maqueta táctil de la catedral.

Bolardos fijos y escamoteable en el acceso al centro histórico.

Otras maquetas se encuentra en la plaza de la Comedie, cerca del Teatro de la Ópera, siendo sus características similares en su diseño y composición a las antes descritas; y en el interior del vestíbulo del Teatro de la Ópera y reproduce este edificio monumental, uno de los sellos de identidad de Burdeos.

Estas representaciones de la ciudad y de sus monumentos constituyen un valioso valor añadido a lo que Burdeos ofrece a sus visitantes, al ser elementos que aportan calidad a la ciudad, a su espacio urbano y son focos de atención que sirven de apoyo a las explicaciones que proporcionan los guías turísticos acerca de la historia y la evolución de la ciudad.

Seguridad vial

La accesibilidad implica seguridad, de modo que un entorno accesible es un entorno seguro. Se trata de eliminar las fricciones entre la persona y el entorno, organizando los flujos de paseantes, vehículos y transporte público, de forma que se eviten posibles zonas de riesgo y puntos negros.

Burdeos plantea un casco histórico que se puede recorrer de forma cómoda y accesible a pie, en bicicleta o en silla de ruedas. Además, el tranvía posibilita efectuar recorridos más largos, ahorrando tiempo y esfuerzo, asimismo con garantía de accesibilidad, a precios razonables.

El tráfico rodado tiene un uso contenido en la ciudad, que está dotada de aparcamientos subterráneos en puntos estratégicos, con plazas reservadas a personas con movilidad reducida, siendo estos equipamientos accesibles mediante ascensor.

Los pasos de peatones se resuelven enrasando la cota de acera y calzada, evacuándose de modo eficaz las aguas de lluvia. Por regla general, las esquinas están protegidas mediante vallas que impiden el paso inadecuado de los peatones por estas zonas. Buena parte del tejido urbano del casco antiguo dispone de control de acceso de vehículos, mediante la disposición de bolardos retráctiles.

La fricción que conviene evitar tiene que ver con la convivencia en el mismo espacio público de paseantes y tranvías: los pasos de peatones vienen marcados en su trazado por una franja de señalización que se distingue del pavimento circundante, y los conductores hacen uso de forma pertinente de un aviso sonoro no intrusivo para alertar de su paso a los paseantes. Pese a las medidas indicadas, se pueden producir fricciones entre paseantes y tranvía o entre paseantes y circulación de vehículos, en especial en zonas resueltas con el mismo tipo de pavimento y en las que la separación entre zonas se confía a la disposición de bolardos.

Señalización informativa

La señalización informativa en Burdeos es contenida y correcta, sin que – en ningún caso – sea el elemento que más sobresale en el conjunto de los factores de accesibilidad urbana que aquí se están analizando. La señalización de las paradas de tranvía es adecuada,

con paneles que indican los tiempos de espera. Asimismo es eficaz la señalización del borde de andén en las paradas, factor que contribuye a la seguridad del sistema.

A los conductores se les recuerda que han de respetar la limitación de velocidad a 20 kilómetros por hora en todas aquellas zonas del casco antiguo con preferencia del peatón.

Los planos de la ciudad que se presentan en paneles iluminados son expresivos, de cómoda consulta y están bien ubicados. Los planos en las paradas de tranvías incluyen, además, información de dotaciones y edificios accesibles mediante el uso del símbolo internacional de accesibilidad (SIA).

Señalización en banderola de parada de tranvía; cada una de las líneas tiene un color característico.

Placa de limitación de velocidad en área de preferencia peatonal.

Alumbrado público

En relación a la accesibilidad y el turismo para todos, el alumbrado público de la ciudad es un factor de primer orden pues permite identificar los recorridos, distinguir suelos y pavimentos, apercibirse de la presencia de desniveles, escaleras, consultar la señalización informativa así como contemplar la ciudad en su conjunto y en sus detalles, de forma cómoda y segura. Conviene destacar la puesta en marcha en el año 1996 del Plan Lumière, para la puesta en valor del patrimonio arquitectónico mediante la iluminación de los lugares y monumentos históricos de la ciudad.

6.8.2 Recorridos por la ciudad de Burdeos

El recorrido por Burdeos se puede plantear de muy diversas formas, según sea el interés del visitante por una zona determinada de la ciudad, por alguno de sus monumentos o museos.

Se aborda a continuación hasta ocho recorridos diferentes por el casco histórico de Burdeos, y que permiten descubrir diferentes facetas de una misma realidad, rica y diversa. A fin de definir estos recorridos, por otras tantas zonas de la ciudad, se ha tenido

en cuenta tanto la *Guía turística de Burdeos*, editada en 2007, y que proponía 3 itinerarios adaptados, como el reciente folleto desplegable *Burdeos recorrido monumental*, que incluye un circuito accesible que propone la UNESCO y que dispone de la acreditación Turismo & Handicap.

Ruta 1. Recorrido entre la plaza de Quinconces y la plaza de la Comedie

Se trata de un recorrido con amplitud de espacio para el paseante, por el que circulan los tranvías, y en el que se sitúa las oficinas de información y venta de billetes (Espace Accueil) de la compañía de transportes públicos, situada junto a la parada de tranvías de Quinconces. En este recorrido, uno de los ejes de movilidad peatonal más intensos de la ciudad, existe un servicio higiénico público accesible y se ha dispuesto un plano en relieve de la zona, en la plaza de la Comedie. Sin embargo, escasean los bancos.

El Gran Teatro de Burdeos es uno de los teatros más bellos de Francia, fue inaugurado en 1780. Cuenta con un aforo de más de 1.000 localidades.

La accesibilidad universal de este edificio monumental está garantizada de forma sobria, discreta y eficaz, no afectando a la fachada principal. Se ha dotado de una plaza de aparcamiento accesible reservada, con itinerario peatonal accesible hasta un elevador vertical, que conserva el estilo de la construcción en sus acabados y dispuesto en el lateral de las escaleras de acceso a la meseta principal que da paso al interior del edificio sin desnivel alguno. La mayor parte del interior del Teatro de Burdeos es accesible, a excepción de las salas de conferencia. Además, como ya se ha indicado, se dispone de una maqueta táctil del edificio y de un sistema de audio descripción. Cuenta con un servicio higiénico accesible en la planta principal y con plazas disponibles a personas con movilidad reducida en el patio de butacas.

En la actualidad, se está construyendo un ascensor que permitirá la accesibilidad vertical a personas con movilidad reducida, aprovechando el hueco de un patio interior.

Ruta 2. Recorrido entre el jardín público y el Palais Galien

El jardín público, antiguo jardín botánico, es un jardín de estilo inglés en pleno corazón de la ciudad; para poder recorrerlo en silla de ruedas, y a fin de salvar el desnivel que presenta en su mirador elevado, es preciso salir y volver a entrar por las calles adyacentes.

A poca distancia, adentrándose por calles estrechas pero con ancho suficiente para quien se desplace en silla de ruedas, se llega a la plaza Galiene, de la que parte la calle Colisée, situada en el centro de lo que fuera el anfiteatro, la arena que en los primeros siglos de nuestra era acogiera las festivas representaciones de que gustaban los habitantes del Imperio romano.

Antiguo jardín botánico.

Plaza de limitación de velocidad en área de preferencia peatonal.

Ruta 3. Recorrido por la plaza de la Bourse y su entorno

Desde la plaza de la Comedie se puede descender hacia el Garona por la Course du Chapeau Rouge, un bulevar planteado con un gran predominio para el paseante y con un único carril para el tráfico rodado. En este paseo se encuentran zonas ajardinadas delimitadas por una verja de hierro forjado de diseño sencillo de inspiración vegetal; alineación de arbolado, bancos, papeleras, plano de la ciudad y un servicio higiénico accesible.

La plaza de la Bourse se abre acogedora en sus edificios singulares y simétricos, en torno a la fuente. Abierta al Garona tiene frente a ella el "espejo de agua", una lámina de pocos centímetros con surtidores. La plaza cuenta con bancos de piedra, de época, sobrios, sin respaldo ni reposabrazos. Las cadenas son un riesgo potencial, en particular para los paseantes con discapacidad visual.

El plano superior de la plaza se alcanza mediante una rampa de suave pendiente.

Ruta 4. Recorrido por los muelles junto al Garona

Se trata del paseo que bordea la orilla izquierda del Garona, esa que perfila el "Puerto de la Luna". Se trata de un paseo sencillo, en cuya amplitud se han creado jardines en espaciosos rectángulos, a modo de parque lineal interpuesto entre el paseo junto a la barandilla que protege de la orilla y las vías de intenso tráfico rodado, así como de la Línea C del tranvía.

El paseo junto al Garona es apacible y tranquilo; se ha dotado de un jardín lineal, que se desarrolla en paralelo al río; destacan las farolas de aires orientales, la diafanidad del espacio que permite al paseante concentrarse en las vistas de la ciudad, de las aguas del río, del puente de piedra y el edificio de la antigua estación, del otro lado del "Puerto de la Luna".

Plaza junto a la Porte de Cailhou. Aquí se ubica una de las maquetas táctiles de la ciudad.

Cruz de Cementerio, en piedra, puede percibirse al tacto.

Ruta 5. Recorrido por la Porte de Cailhau y su entorno

El recorrido por la Porte de Cailhau es cómodo y seguro para el paseante, que no encuentra desniveles ni recorridos que se estrechen tanto que comprometan el paso de quien se desplaza en silla de ruedas.

La plaza, en ligera pendiente ascendente, cuenta con bancos y con una de las maquetas táctiles en las que se plasma el relieve de esta zona monumental, que nos lleva hasta la iglesia de Saint Pierre. Toda la zona está protegida del incesante tráfico de vehículos gracias a la disposición de bolardos retráctiles.

Ruta 6. Recorrido entre la plaza del Saint-Projet y la plaza du Parlement

Este recorrido discurre por el corazón del casco antiguo de Burdeos, de calles estrechas, con vías peatonales que forman una densa malla casi ortogonal, que de tanto en tanto se abren en plazoletas. En el cruce de la calle des Trois Conils con la calle de Sainte-Catherine, una de las calles peatonales más largas de Europa, está la plaza del Saint-Projet con su cruz de piedra, hito que se puede contemplar con la vista y mediante el tacto, con bancos en los que poder descansar.

Muy cerca está la plaza Camille Julian, en una meseta ligeramente elevada pero accesible gracias a la acera que se hace rampa de pendiente aceptable. No lejos, se encuentra la plaza del Parlement, una plaza de proporciones equilibradas, con una fuente ornamental. En este recorrido, la accesibilidad pasa desapercibida. Cerca de la plaza del Parlement existe una plaza de aparcamiento reservada a personas con movilidad reducida.

La calle des Trois Conils es, como todas las calles de esta zona, de uso peatonal preferente pues sólo se permite la circulación de vehículos de residentes o para la carga y descarga de los comercios en horas determinadas, disponiéndose a tal fin bolardos retráctiles. Los bancos se encuentran en la plaza de Saint-Projet. La cruz de cementerio en piedra, del siglo XV y estilo gótico, con efigies de santos y formas de Cristo y de la Virgen; una parte de estos relieves pueden percibirse al tacto, los que adornan el zócalo.

Catedral.

Acceso al Ayuntamiento.

Ruta 7. Recorrido por la plaza de la Catedral y el Ayuntamiento, hasta la Porte Dijeaux

Este recorrido comprende una zona de alto interés monumental pues en su principal plaza se encuentra la Catedral de San Andrés y el edificio del Ayuntamiento. Cerca de allí, el Museo de Aquitania y, algo más alejado, el Museo de Bellas Artes en el que se trabaja para mejorar su accesibilidad.

En la plaza Pey Berland, que engloba la catedral y el Ayuntamiento, se han ubicado dos paradas de tranvía, correspondientes a las líneas A y B. El granito continuo del pavimento pone en valor los monumentos que aquí se alzan. En una plazoleta contigua a la catedral hay un plano en relieve de esta zona de la ciudad.

Catedral de San Andrés

Se trata de la iglesia catedral de Burdeos, de estilo gótico, y es uno de los principales monumentos de la ciudad. Desde 1998 forma parte del Patrimonio de la Humanidad como parte del Camino de Santiago de Compostela en Francia. De origen románico, fue construida a finales del siglo XI y consagrada en 1096 por el Papa Urbano II. Fue concebida con una planta de cruz latina y una nave única de 124 metros de longitud.

En el lado derecho de la puerta sur de la catedral es posible detectar de forma táctil el tallado de un cuadrilóbulo (trébol de cuatro hojas) y motivos decorativos que se refieren a un episodio de la vida de Saint-Martial. Entre esos motivos es posible reconocer un escorpión, un jinete con su caballo y apóstoles.

Ayuntamiento de Burdeos

Es un imponente edificio que fue construido entre los años 1772 y 1784 para ser la residencia del arzobispo de Burdeos, Ferdinando Maximiliano Mériadec de Rohan.

Desde 1837 pasó a ser la sede del Ayuntamiento de Burdeos. Aquí, la accesibilidad universal responde al mismo patrón de simetría de la fachada monumental, armoniosa e imponente del edificio. Dos sobrias rampas, una a cada lado en cada extremo del frente principal, dotan de accesibilidad simétrica al conjunto, tal y como si formasen parte del diseño original.

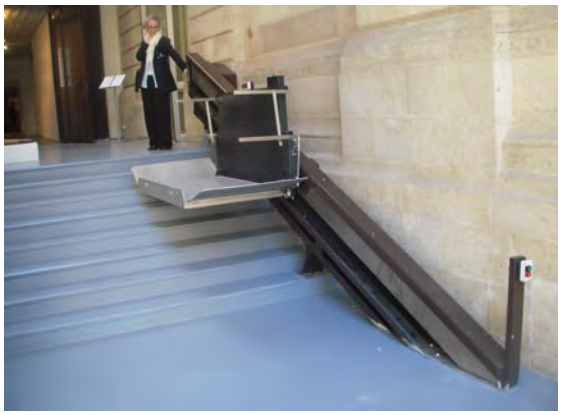
Museo de Aquitania

Presenta la historia de Burdeos y de su región con más de 700.000 piezas de arqueología, historia, etnografía regional y extra-europea. Se abrió el museo en 1987, cuando se trasladó a las instalaciones del “Palais des Facultés” inaugurado en 1886.

Al Museo se accede por una puerta lateral, debidamente señalizada en la escalinata que conduce al vestíbulo principal del edificio. Desde el nivel de calle hasta el vestíbulo se accede por medio de una plataforma salvaescaleras, en uso.

En la zona de acogida se dispone de sillas de ruedas, que pueden ser utilizadas por visitantes que así lo requieran. Además, el museo dispone de un dispositivo salva-escaleras para acceder al nivel principal del vestíbulo y un ascensor que comunica las distintas plantas, que puede ser utilizado por una persona en silla de ruedas. En cada planta existen servicios higiénicos accesibles.

Además, el museo de Aquitania dispone de visitas sensoriales, destinadas a personas ciegas o con discapacidad visual, que se realizan una vez al mes, guiadas por un animador y guía del museo con discapacidad visual total. La exposición temporal que actualmente se presenta, referida al tiempo de los Galos, incorpora en su recorrido una serie de elementos que se pueden percibir al tacto, así como descripciones en braille.



Dispositivo salvaescalera de acceso al Museo de Aquitanía.

Rampa de acceso al Museo de Bellas Artes.

Museo de Bellas Artes

El museo de Bellas Artes de Burdeos es una de las mayores galerías de pintura de Francia, fuera de París. Burdeos se sumó a la lista de los quince museos instituidos por el Decreto Chaptal, que estipulaba que cada ciudad francesa seleccionada quedaría dotada de un lote de obras, de manera que las colecciones dispusiesen de cuadros de los principales maestros, géneros y escuelas. Cada ciudad debía preparar por su cuenta una galería adecuada para exponer los diferentes depósitos. El nacimiento del museo se debió también a la perseverancia del pintor Pierre Lacour (1745-1814), que fue su fundador y primer director.

En relación a la accesibilidad del museo, actualmente (noviembre de 2012) se están llevando a cabo obras de renovación y rehabilitación en sus instalaciones. Se pretende que en el año 2013 el acceso y uso del museo sea accesible para todos los usuarios, sobre todo para aquellos con movilidad reducida.

Ruta 8. Recorrido por la plaza des Grands Hommes y su entorno

A esta plaza, ocupada por un mercado y una zona comercial, se llega por estrechas calles, delimitadas mediante durmientes que impiden la intrusión de los vehículos. La anchura de las aceras es suficiente como para permitir el paso de personas en silla de ruedas.

En las calles de Montaigne, Montesquieu, Voltaire o Buffon hay cafés y pequeños comercios selectos, en los que dominan materias primas tales como los quesos y los vinos.

Por la calle Montesquieu se llega, por unas amplias aceras hasta una plazoleta que se abre al Cours de l'Intendance, y allí un banco circular en torno a un árbol sirve de eje a los asientos, una fuente y un aparcamiento de bicicletas, todo ello siguiendo un patrón de diseño sencillo.

Amplias aceras a nivel y carril bici en el entorno de la plaza de Grands Hommes.

Capítulo 7

Accesibilidad en parques y jardines en Europa

7.1 Le Clos Lucé, Parque de Leonardo da Vinci (Amboise, Francia)

Le Clos Lucé, declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO en el año 2000, es un parque cultural que busca abrir la casa de Leonardo da Vinci y sus jardines al mayor número posible de visitantes. Los jardines reciben el nombre del gran artista e inventor que pasó sus tres últimos años de vida (1516- 1519) en la mansión de Clos Lucé.

7.1.1 Conjunto Patrimonio de la Humanidad

Le Clos Lucé fue declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO en el año 2000. Se trata de un parque cultural que se propone la búsqueda de la excelencia y la calidad. Los actuales propietarios, la familia Saint Bris, buscan abrir la casa de Leonardo y sus jardines al mayor número posible de visitantes.

El parque de Leonardo da Vinci, con aproximadamente una hectárea, es un museo al aire libre y busca despertar el interés de la juventud y de todos los visitantes por descubrir, experimentar e interpretar de forma interactiva y lúdica la naturaleza, además de exhibir algunos de los grandes inventos, creaciones y pinturas de Leonardo da Vinci.

Cada año, el sitio recibe unos 350.000 visitantes, de los que el 75% proceden de Francia; de este modo, se sitúa como el cuarto monumento más visitado en el valle del Loira. Hoy en día, el Clos Lucé es el principal sitio para el turismo cultural y ejerce una gran influencia cultural en el Valle del Loira.

Para acceder al castillo de Clos Lucé existe, durante todo el año, un servicio de autobús que hace el recorrido de la estación al casco antiguo de Amboise. El lugar cuenta con un aparcamiento gratuito privado para autobuses y vehículos privados, existiendo plazas reservadas a personas con movilidad reducida. Entre el arbolado y los caminos del parque se despliegan 40 lienzos traslúcidos que ponen de relieve las diferentes facetas de la obra de Leonardo da Vinci.

Las rutas y caminos dentro del parque de Leonardo da Vinci llevan a los visitantes a descubrir durante el recorrido algunas de sus creaciones artísticas e inventos. Se exhiben dentro de los itinerarios y en las áreas de estancia 18 máquinas interactivas gigantes, 40 pinturas translúcidas de 3 a 4 metros de altura de los dibujos y pinturas del artista, así como ocho terminales de audio para escuchar a Leonardo da Vinci compartir sus puntos de vista y conocimientos de uno de los temas más queridos e investigados por él: la naturaleza.

Mapa de situación del castillo y parque de Clos Lucé en Amboise, Francia. Fuente: www.amboise-valdeloire.com

Cualquier visitante puede recorrer el parque de forma autónoma.

Diferentes son los inventos del maestro italiano; algunos de los que se puede encontrar en el recorrido por el parque son: el helicóptero, el tanque, la ametralladora tipo abanico, el bote y el puente giratorio, entre otros. En el paseo se pueden probar los inventos de Leonardo, que han sido construidos a tamaño natural. Incluso se puede dar la vuelta al lago en un barco diseñado por da Vinci. En diferentes puntos del parque se localizan ocho mensajes sonoros en los que se da vida a las reflexiones que Leonardo da Vinci compartía con su discípulo Francesco Melzi sobre asuntos de botánica, el cuerpo humano, el retrato o la mecánica del vuelo.

7.1.2 La accesibilidad universal en los jardines de Clos Lucé

Uno de los rasgos que caracteriza este jardín singular es su accesibilidad, de modo que cualquier visitante con alguna discapacidad puede recorrerlo y disfrutarlo de forma autónoma y segura.

En este caso resulta de aplicación el concepto de “accesibilidad desapercibida”, es decir, aquella cualidad de accesible de un entorno determinado que no se refleja mediante actuaciones específicas, tales como rampas, dispositivos elevadores o bien otras soluciones técnicas de aplicación en este campo. Aquí, el relieve de la topografía de la parcela en la que arraiga el parque de Clos Lucé permite que los recorridos por los paseos y senderos que roturan este espacio sean de unas pendientes y anchuras tales que permitan la circulación y uso del jardín por visitantes en silla de ruedas o bien con discapacidad física ambulante.

El parque dispone de un buen número de áreas de estancia y descanso dotadas de bancos, de manera que cualquier visitante, y en particular aquellos propensos a fatigarse al caminar, puede hacer un alto en el camino, que generalmente puede aprovechar para contemplar un ingenio, algún panel o escuchar una conversación recreada de Leonardo mediante el accionamiento de audio correspondiente. Esta última faceta resulta de especial interés para aquellas personas con discapacidad visual que se acerquen a disfrutar de estos jardines.

El castillo de Clos Lucé, lugar donde se encuentra el jardín de Leonardo da Vinci, dispone de aseos higiénicos accesibles para personas en silla de ruedas. El jardín pensado para todos, es capaz de suscitar la creatividad, despertar el ingenio y propiciar la interacción con los ingenios, lo que está especialmente indicado para niños y jóvenes.

7.2 Luisenpark (Mannheim, Alemania)

El parque Luisenpark fue construido entre 1892 y 1903 por los hermanos Siesmayer, siguiendo los planos del paisajista y diseñador de jardines Heinrich Siesmayer (1817–1900), y tiene su origen en una herencia del científico Dr. Carl William Casimir Fox a la ciudad de Mannheim para la creación de un nuevo parque.

Luisenpark es un parque municipal con una extensión de 41 hectáreas. Alberga una serie de atracciones y jardines, incluyendo un jardín chino, rosaleda, arboreto, e invernaderos para exhibiciones, entre otras zonas de esparcimiento.

El plano del parque detalla la localización de las atracciones del parque, los diferentes modos de transporte que efectúan parada en las proximidades de las entradas al recinto, los servicios higiénicos accesibles, las áreas de aparcamiento para personas con movilidad reducida y las zonas de restauración. El parque dispone de una zona de estacionamiento para usuarios de bicicletas.

7.2.1 La accesibilidad universal en el Luisenpark

Luisenpark dispone de un conjunto de recorridos mediante paseos y senderos que permiten al visitante recorrer cada parte de estos jardines. La mayor parte de estos caminos y senderos son accesibles, al estar adaptados a los requerimientos de las personas con movilidad reducida.

En los escasos puntos en los que es necesario salvar un desnivel mediante una escalera de pocos peldaños, se señaliza el recorrido alternativo accesible mediante una placa con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).

En el punto de entrada al Luisenpark hay un hito con el nombre del parque que facilita la localización e identificación. El itinerario peatonal de entrada se resuelve mediante una rampa de suave pendiente, como recorrido accesible alternativo a la opción de tener que superar unos pocos peldaños.

Senderos accesibles para todos.

Señalización de senderos por medio de puntos de colores.

Dentro del parque hay diferentes áreas en las que se pueden contemplar una variedad de animales; algunos de ellos están libres, y otros en cautiverio. Existe una granja de animales domésticos, lo que permite a los visitantes acercarse y interactuar con los animales, una atracción para niños y adultos. Este tipo de actividad puede resultar especialmente idónea para niños con autismo o con discapacidad cognitiva.

Destaca el cuidado que otorga el Luisenpark a los suelos y pavimentos en todo el recinto, uno de los elementos o factores decisivos para garantizar la accesibilidad. En este caso, tanto las características y calidades de los mismos, su cuidada ejecución y la buena conservación dan lugar a que los diferentes recorridos resulten accesibles y no generen riesgos de tropiezos o caídas.

7.2.2 Sensarium

El *Sensarium* es un área del parque destinada a proponer a los visitantes agudizar sus sentidos. Mediante siete diferentes estaciones al aire libre se intenta conseguir que los usuarios experimenten, exploren, interpreten y aprendan por medio de las sensaciones del entorno que les rodea.

El “camino de manos y pies descalzos” (Hand-und Barfußpfad) es un área en el que se ofrecen 12 estelas táctiles, para la experimentación a través de las manos de una variedad de materiales. Al igual que se ofrecen una serie de pavimentos y superficies podo táctiles que permiten, a través de los pies descalzos, completar la experiencia sensorial, pasando de materiales cálidos a materiales fríos como el metal, de texturas rugosas y duras (adoquines) a lisas y suaves (canal de barro), entre otras situaciones.

Al final de este recorrido, a explorar con pies y manos, se encuentra una fuente en la que poder beber y refrescarse los pies, una vez que han experimentado con cada uno de los materiales del circuito. En esta plazoleta también se han dispuesto bancos, bien para descansar y conversar, o incluso para ponerse el calzado con comodidad.

Senderos señalizados.

Sensarium.

7.2.3 Oasis de sonido

El Oasis de sonido, es un refugio de paz al aire libre, además de una atracción paisajística. Esta zona del parque dispone de diferentes fuentes de audio escondidas en los árboles de los alrededores, se pueden oír reproducciones de sonidos como el canto de los pájaros, truenos, corrientes de agua, etc. La idea es que los visitantes puedan disfrutar en los sillones de un descanso relajado y sumergirse al mismo tiempo en los sonidos de la naturaleza. Esta experiencia es especialmente adecuada para personas con discapacidad visual.

7.2.4 Un parque creativo e interactivo

Luisenpark es un parque lleno de sorpresas que invitan a quien lo recorre a participar en una serie de experiencias que dinamizan sus sensaciones y sus sentidos, de forma que se estrechan las distancias entre la naturaleza representada por el parque y el individuo.

Luisenpark, en este sentido, es un parque lúdico, en la más amplia acepción de este término. Adentrarse en el jardín chino, realizado como fruto de una colaboración entre Alemania y China, y que contó para su realización con especialistas chinos en creación de parques supuso una experiencia de una especial emoción. Se puede percibir esa atmósfera que envuelve a las formas y a la creación oriental, el modo de disponer las plantas, los templetes, la casa del té, la gruta de piedra; y, prendido en el aire, el aroma que queda impregnado de la ceremonia del té.

La señalización informativa del Luisenpark es apropiada tanto por sus pictogramas, algunos de los cuales son muy sencillos y creativos, como por los lugares en los que se ubica. Asimismo, el plano de mano del parque es sencillo y completo, además de atractivo y fácil de utilizar.

El parque dispone de un estanque que se puede recorrer en barcas a pedales que, a primera vista, no parece que sean accesibles a personas en silla de ruedas. También circula un trencito que hace el recorrido completo del parque, ideal para niños pequeños y personas mayores, que evitan largas caminatas; tampoco este tren es accesible.

Capítulo 8

Accesibilidad en el medio natural

8.1 Parque Nacional Iguazú (Argentina)

El Parque Nacional Iguazú (1934) se encuentra en el norte de la provincia de Misiones de la República Argentina. Desde 1984 es Patrimonio Natural de la Humanidad según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). En 1996 la Administración de Parques Nacionales llama a concesión pública para dotarlo de una nueva infraestructura accesible en 40 hectáreas que circundan a las cataratas del Iguazú. El Parque Nacional Iguazú fue hasta 1990 la única área protegida a cargo de la Nación que preservaba la selva paranaense o misionera, año en que se sumó una pequeña superficie con la Reserva Natural Estricta San Antonio, también bajo dominio de la Administración de Parques Nacionales.

Con la eliminación de las barreras arquitectónicas y el "tren ecológico de la selva" se introdujeron elementos de seguridad y confort para el tránsito de todos los visitantes que recorren el Área Cataratas. El parque cuenta con pequeños vehículos motorizados que están a disposición para todas aquellas personas que lo necesiten, sillas de ruedas en cada estación del tren para que el visitante pueda acceder a todos los circuitos y paseos sin preocuparse de las longitudes que haya que recorrer, y cochecitos de bebés. Estos servicios son sin costo adicional para los visitantes. También se capacitó el personal del concesionario en cuanto a las formas de atención y comunicación con personas con discapacidad. Dada la importancia que presentan las Cataratas del Iguazú como un recurso turístico, las formas de gestión implantadas permiten atender a los diferentes segmentos provenientes de la demanda regional, nacional e internacional. Entre ellos se estima que un 40% son personas con discapacidad.

Parque Nacional Iguazú (Argentina).

Plano institucional del Parque Nacional Iguazú (Argentina).

8.1.1 Naturaleza sin barreras

Las obras del proyecto Cataratas, inauguradas en 2001, se desarrollaron basándose en el programa “Naturaleza sin barreras”. Su objetivo principal era suprimir las barreras arquitectónicas y posibilitar de este modo el fácil desplazamiento de personas con diferentes discapacidades, y la interacción con grupos de capacidades estándares. A tal efecto la Administración de Parques Nacionales recibió el asesoramiento de la Fundación del Padre Mario Pantaleo. De esta manera se ofrecería las mismas oportunidades para todos y se permitía disfrutar en pie de igualdad las mejores condiciones de vida y el goce directo con la naturaleza. Por otra parte, así las cataratas del Iguazú quedarían incluidas a los circuitos turísticos nacionales de máxima accesibilidad.

Para estar dentro de la calificación del programa de Arquitectura sin Barreras se han eliminado todos los elementos arquitectónicos, que impiden el normal desplazamiento de niños y de personas con algún tipo de discapacidad y se ha intervenido con énfasis en salvar las diferentes barreras que se encuentran en una arquitectura tradicional. Para ello fue necesario capacitar y concienciar al personal de la empresa sobre las formas de atención y el trato hacia personas con discapacidad. Estas actividades se continúan realizando de forma periódica teniendo en cuenta el sector funcional en el cual el personal desempeña sus tareas: atención al visitante, locales comerciales, restaurante, mantenimiento y administración.

Entender lo que demanda el cliente es una labor básica para cualquier organización. Cabe proponer un interrogante: ¿De qué manera una empresa de servicios turísticos, logra satisfacer las necesidades de un segmento, cuando el mismo no presenta características similares a las del común del mercado? Una primera respuesta se puede hallar en el sistema de protección integral de las personas con discapacidad establecido en la Ley 25.643/ 02: "Turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida".

Para que una persona con discapacidad pueda integrarse en su grupo de pertenencia o elección no deben existir obstáculos que impidan o dificulten el desarrollo de una o varias actividades en los entornos sociales y físicos. Para alcanzar el pleno desarrollo de estas personas es preciso potenciar integralmente tres variables: la confianza en sí mismo; la independencia y el sentimiento de solidaridad en las diferentes fases de su vida. La arquitecta Clotilde Amengual, de la Fundación Turismo para Todos, plantea tres etapas de integración durante el desarrollo de sus actividades:

1. Integración física que permita a la persona con alguna capacidad restringida acercarse o transitar por cualquier espacio geográfico cultural o natural,
2. integración funcional que represente el acceso de todas las personas a los distintos servicios,
3. integración social haciendo uso de los servicios y atractivos por medio de la cooperación entre las distintas personas que intervienen en la prestación de los mismos.

8.1.2 Infraestructura para todos

El proyecto Cataratas ha sido dotado de los recursos necesarios para facilitar la participación de todos los visitantes y se llevó a cabo de forma que asumiese las tres etapas de integración antes mencionadas.

El Área Cataratas representa un uno por ciento del Parque Nacional Iguazú y constituye la de mayor interés público. El proyecto de infraestructura tiene los siguientes fines:

- Aumentar las oportunidades de los visitantes, ampliando y diversificando la oferta,
- mejorar sustancialmente la calidad de la visita,
- producir una valoración pública de la biodiversidad característica de la selva subtropical Paranaense en uno de los últimos reductos naturales remanentes de esta región,
- desarrollar un ordenamiento de flujos y servicios, basados en la zonificación del área, que mitiguen el impacto ambiental producido por la gran afluencia de personas.

El Área Cataratas del Parque Nacional Iguazú está abierto al público durante todos los días del año entre las 08:00 y las 18:00 horas, y su recorrido requiere unas 8 horas.

Maquetas en braille en el centro de interpretación Yvira Retá.

Sendero verde.

Pasarelas para todos.

Obras significativas del programa "Naturaleza sin barreras"

Las nuevas obras fueron construidas cuidando el medioambiente, por lo tanto se decidió que el sector de recepción de los visitantes se construyera en la anterior ubicación del aeropuerto. Así no fue necesario invadir sectores de la selva, para construir los nuevos edificios. Ahí se construyó el ingreso al parque que cuenta con locales para la atención de los visitantes.

En el área de **control de acceso** hay carteles con los horarios de apertura y cierre del parque, inicio y finalización del servicio del "tren ecológico de la selva" y los horarios del servicio de botes a la isla San Martín, así como la cantidad de tiempo estimada que se necesita para realizar los recorridos y recomendaciones sobre el comportamiento de las personas en todo el Parque Nacional.

El **área de estacionamiento** está dividida en dos espacios, previendo la posibilidad de crecimiento de ambos: una zona para coches particulares y otra para autobuses. Cuneta con una arboleda y equipos de mangueras conectados a red de agua para ser utilizadas en caso de emergencia.

El **área institucional** con el portal de entrada y la recepción de visitantes da la bienvenida, brinda información y entrega folletería a los visitantes. Esto está a cargo del personal de la Administración de Parques Nacionales, guías de turismo habilitados y la Empresa Iguazú Argentina. Las tres instituciones tienen como misión recibir al visitante y brindarle información para la comprensión y disfrute de su visita al Parque Nacional: la primera con respecto a las generalidades del parque y las recomendaciones a tener en cuenta durante el recorrido; la segunda acerca de los paseos que pueden realizarse, precios y condiciones del servicio de guías; y la última, es la responsable de controlar el ingreso y asesorar en lo relacionado con los servicios que presta la misma. Aquí hay aseos, servicio de guarda equipajes o efectos personales, kiosco y el local comercial que vende productos regionales.

En el ala izquierda del **centro de interpretación "Yvira Retá"** se encuentra información sobre la flora y fauna del Parque. En el ala derecha hay información sobre los grupos

aborígenes locales y sus artesanías, la historia de las misiones jesuíticas y una reseña de la colonización de la provincia de Misiones. Por una rampa lateral se accede al segundo sector que integra al ambiente la acción transformadora del hombre. En paneles se muestra la evolución histórica y cultural de la provincia de Misiones y de la zona de las Cataratas del Iguazú, el descubrimiento de América, las Misiones Jesuíticas y la actualidad de las comunidades Guaraníes.

El centro de interpretación cumple con las normas de accesibilidad. En este sector se encuentra una maqueta en relieve de los diferentes circuitos del parque con referencias en sistema braille, en español e inglés.

El **anfiteatro** está ubicado en la entrada al parque y al ser un espacio abierto no tiene dificultades para que personas en sillas de ruedas se ubiquen en la primera fila.

El **área comercial** dispone de un patio de comidas. Todos los establecimientos tienen menú informativo en braille (español e inglés). En la misma zona comercial se encuentran varios locales comerciales a ambos lados del sendero: los mismos se dedican a la venta de productos regionales y piedras semi-preciosas, de productos regionales y de souvenirs. Hay cabinas telefónicas con servicio de fax e Internet, un cajero automático y otro grupo sanitario. Todos los locales comerciales de la empresa concesionaria son accesibles.

En el **área de servicios** se puede iniciar el paseo a pie para lo cual deberá ingresar al "sendero verde", o se puede hacer en el tren ecológico para lo cual deberá caminar hasta la estación Central. En su hall hay encuentra un local que ofrece productos típicos, un grupo de aseos y una cafetería.

Para acceder a los **circuitos,** desde el área de servicios generales el visitante puede optar por dirigirse hacia la estación Cataratas por medio del "tren de la selva" o bien, caminando a través del "sendero verde". Cada una de las estaciones es un pequeño conjunto que nuclea andén, aseos y bar, junto a una plazoleta de distribución hacia los senderos de los circuitos, con lugares equipados como zonas de descanso.

La garganta del diablo es accesible al igual que el circuito. El circuito superior es accesible al igual que el recorrido del mismo. El acceso al circuito inferior es practicable para personas usuarias de sillas de ruedas, se puede realizar a través de rampas o escaleras. Si se realiza con sillas de ruedas se puede optar por ir en un vehículo eléctrico (tipo golf) hasta la plazoleta Dos Hermanas, desde ahí se continúa en la silla de ruedas a través de rampas, se accede a un 90% de dicho circuito. En la plazoleta Dos Hermanas se encuentra un patio de comidas y aseos accesibles.

El **"sendero verde"** comienza en el área de servicios generales y llega hasta la estación Cataratas, punto de ingreso a los circuitos superior e inferior. Es accesible, no presenta obstáculo alguno, posee suaves pendientes. Disfruta de óptimas condiciones para la circulación, en cuanto a su calzada y la ausencia de obstáculos laterales. Este sendero atraviesa una zona de baño, que rompe con su entorno arbóreo. En dicho sector se extiende un corto puente, instalado con el mismo material de las pasarelas. Al finalizar el trazado, el visitante se encuentra con una pequeña barrera que anticipa el cruce de las vías del "tren de la selva". Metros más adelante, se accede por una acera de cemento, al andén de la estación Cataratas.

Edificios

Todos los edificios que componen el área concesionada tienen acceso por medio de rampas, al igual que en pasarelas o lugares donde el desnivel lo requiera. Los edificios tienen el mismo piso, con la misma textura, tanto en salas como en aseos: granito pulido a plomo en los interiores, los exteriores son de hormigón escobado y las pasarelas de grating metálico.

Hay aseos en todos los sectores del parque, en el acceso en todas las estaciones de tren, restaurante y patio de comidas. El ancho de puertas permite el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas. La superficie de los baños permite el ingreso y el giro de sillas de ruedas, y poseen soportes a ambos lados del mismo. Los lavabos permiten que una persona en silla de ruedas pueda lavarse las manos cómodamente. Posee mingitorios a menor altura para personas de baja talla. En todos los aseos existen mesas para cambiar a bebés y niños.

El telecentro cuenta con cabinas para que personas en sillas de ruedas ingresen con facilidad y también equipo de fax y servicio de internet.

Solados, rampas y señalética

Todos los pavimentos del Área Cataratas se construyeron manteniendo su aspecto formal en cuanto a materiales, homogeneidad, haciendo segura la marcha de sillas de ruedas y el caminar de personas con discapacidad visual.

En todo el parque, donde las diferencias de nivel lo imponen, hay pisos con rampas, para facilitar el acceso de todos los visitantes. Lo mismo se hizo en las plazas, senderos, pasarelas y miradores. Una persona que se desplace en silla de ruedas puede recorrer todas las instalaciones, paseos y servicios sin ningún inconveniente desde que desciende del vehículo que lo transporta al parque, hasta que se retira del mismo.

En todos los sectores del parque hay carteles informativos con el nombre del circuito, la distancia a recorrer y el grado de dificultad que posee.

Pasarelas del circuito inferior

Una rampa en el sector de la salida del mirador del salto Bossetti hace que este escarpado circuito pueda ser visitado en un 90% de su longitud. En todas las pasarelas y senderos del parque se han colocado barandas con doble pasamanos de madera para seguridad de niños y de personas con discapacidad que se desplazan mediante el uso de sillas de ruedas. Se ha colocado un perfil protector en la parte inferior de las pasarelas, y en ambos lados, un perfil metálico para protección de las sillas de ruedas y cochecitos de bebés. El alambre artístico es un cierre para protección de los niños. Todas las pasarelas tienen 120 centímetros de ancho cuando son de una sola vía y 180 centímetros cuando son ida y vuelta. No hay pendientes de más del 6%.

Estación Cataratas.

Balcón de la Garganta del Diablo.

Transporte

El transporte de visitantes se hace en el “tren de la selva” propulsado con gas. Su diseño, exclusivo para el parque, tiene en cuenta las características especiales del clima y la frondosa naturaleza que lo rodea. Para las personas con necesidades especiales posee medios adaptados a sus requerimientos, tales como:

- En cada vagón hay sitios destinados a las sillas de ruedas, en el cual se abaten los asientos,
- el mismo lugar sirve también para personas que desplazan coches de bebé,
- el piso es de aluminio con textura de semillas de melón a fin de que sea antideslizante.

Para personas con discapacidad y otras personas que no puedan trasladarse por sus propios medios, hay pequeños vehículos motorizados que los pueden llevar por los distintos sectores del parque. Uno se encuentra al ingreso del parque, y de esta manera los visitantes que lo requieran evitan caminar los 400 metros hasta la estación Central del tren. Un segundo vehículo se encuentra en la estación Cataratas y acerca a las personas que lo requieran hasta el ingreso de los circuitos superior e inferior.

Hay sillas de ruedas, especialmente adaptadas a las pasarelas, en las estaciones Cataratas y Garganta del Diablo y en lugares de afluencia numerosa de visitantes. Tanto éstas, como los pequeños vehículos motorizados, son de uso gratuito.

8.1.3 Recorridos del tren ecológico de la selva y circuitos

Estación Cataratas

Es la primera parada del tren entre la estación Central y la estación Garganta del Diablo. Cuenta con aseos y cafetería. También tiene ventas de artículos regionales, souvenirs, repelente para insectos, accesorios fotográficos, etc. El personal de "Iguazú Argentina" organiza el embarque y desembarque del tren. La estación Cataratas es el punto de entrada hacia los circuitos inferior y superior.

Circuito superior

El circuito superior es totalmente accesible y está dotado de pasarelas que no plantean ninguna dificultad. Su recorrido es por el nivel superior del río Iguazú. Las pasarelas van de isla en isla y varios balcones permiten un acercamiento a los saltos Bossetti, tanto de su curso izquierdo como derecho, desde el cual se logra una vista del salto San Martín. Enfilando hacia su salida, se vuelve a tomar la pasarela de ingreso que lleva a la plazoleta. Desde allí se continúa hacia el circuito inferior, o bien se retorna a la estación Cataratas.

Circuito inferior

A 150 metros de la salida del circuito superior, se sitúa la plazoleta de ingreso al circuito inferior. El ingreso posee escaleras. Al bajar el primer tramo está la plaza Dos Hermanas donde se ofrecen comidas rápidas, cafetería, kiosco, venta de souvenirs, y aseos. Constituye además el punto de confluencia, tanto de partida como de finalización, de varios senderos.

Circuito inferior sin escaleras

A partir de la plaza Dos Hermanas se ingresa al circuito por el primer sendero a la derecha que pasa por el salto Dos Hermanas y llega al salto Bossetti y al mirador El Peñón. En frente de este mirador, se encuentra la isla San Martín, cubierta de vegetación y con paredes de piedra basáltica de 50 metros de altura. Al final se halla la garganta del Diablo que posee varios descansos bajo una frondosa vegetación.

Circuito inferior con escaleras

El circuito se recorre en el sentido de giro de las agujas del reloj. Siguiendo el sendero se ingresa a las pasarelas y se pasa por el mirador Alvar Núñez, salto Alvar Núñez, hasta llegar al mirador El Peñón. Este tramo tiene varios y grandes desniveles que solo se pueden salvar mediante escaleras.

Iniciando el circuito y caminando algunos metros, se llega al cañón del río Iguazú con la garganta del Diablo al fondo. En este punto se inician las escaleras que luego llevarán casi

hasta el salto Alvar Núñez, pocos metros antes del cual, la pasarela se bifurca ofreciendo una doble opción: continuar por escaleras y llegar frente al salto, o bien escoger la pasarela sin obstáculos y lograr así, una vista de aquel desde arriba. Aquí se encuentra un monolito en honor al descubridor de las cataratas. Escaleras mediante, el circuito luego enfila hacia El Peñón: otra vista panorámica del cajón del río, pero con mayor amplitud. Se puede divisar hacia el frente la isla San Martín, hacia la izquierda el barranco de la costa brasilera y hacia la derecha el salto San Martín.

Sub – circuito isla San Martín

A través del circuito inferior se accede al sub-circuito de la isla San Martín. Para llegar al embarcadero, ya que a la misma se accede en barca, se debe bajar un sendero irregular con rampas y escaleras que se inicia en la plazoleta Bossetti. Este circuito esta fuera del área concesionada, y es de alta dificultad para personas con movilidad reducida y usuarias de sillas de ruedas, el mismo es un camino sinuoso, con una pendiente elevada y escaleras tanto para bajar al embarcadero como para subir a la Isla. Como no está dentro de la mencionada concesión no se pueden realizar mejoras por tratarse de una zona intangible en un área protegida.

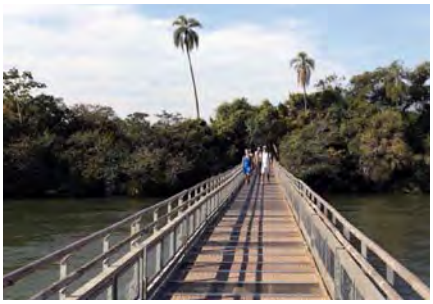
Desembarcando en la costa de la isla hay una playa de arena, con piedras y rocas de gran tamaño. Una escalera conduce hasta el circuito superior de la isla. En la parte superior y caminando, se inicia el recorrido de la isla o el camino al mirador del salto San Martín.

Estación y circuito Garganta del Diablo

La estación Garganta del Diablo es la segunda estación desde la estación Central. Cuenta con un grupo sanitario y un bar que dispensa comidas rápidas y venta de artesanías. A pocos metros de la estación Garganta se encuentra el inicio de las pasarelas que atraviesan el río Iguazú superior para llegar a los balcones de la Garganta del Diablo.

En su trayecto este circuito posee tres áreas de descanso. El balcón de la Garganta del Diablo está dotado de una pequeña área de descanso que permite una vista completa de la garganta y los saltos cercanos. Este circuito es totalmente accesible.

Garganta del Diablo.



Circuito Garganta del Diablo.

8.1.4 Capacitación

Capacitación del personal de la Empresa Iguazú Argentina

La Fundación del Padre Mario Pantaleo inició la capacitación sobre el trato dispensar a los visitantes con discapacidad. También asesoró a la Administración de Parques Nacionales para la ejecución de la nueva infraestructura accesible. En un principio se dieron charlas generales sobre discapacidad, tipos de discapacidad, luego se especificaron según el sector. Se invitó a diferentes grupos de personas con discapacidad para que interactuasen con el personal de la empresa, para que evaluasen el parque y recomendasen las modificaciones que se deberían realizar. Después la capacitación se extendió a otras empresas que desarrollan sus tareas en el parque, como por ejemplo al personal de la Administración de Parques Nacionales. Todo el personal, incluida la dirección y los trabajadores temporales, reciben capacitación a cargo de Iguazú Argentina (área de accesibilidad). Se tratan los siguientes puntos:

- Recomendaciones generales: naturalidad, respeto y sentido común en el trato.
- Atención a personas con discapacidad física y movilidad reducida. Características generales de la infraestructura del parque y los circuitos.
- Atención a personas con discapacidad sensorial.
- Atención a personas con discapacidad mental.
- Atención a personas con otros tipos de discapacidad como ser: baja talla, orgánica, etc.

La empresa otorga certificados de aquellas personas que realizan estas capacitaciones.

Principales módulos de capacitación

Todo el personal de la empresa debe saber de qué trata la accesibilidad y cuáles son las características del Parque Nacional Iguazú, sin excepción, desde el personal que realiza las tareas básicas hasta los diferentes gerentes de cada uno de los sectores:

- Atención al visitante: Este grupo de personas está en contacto directo con los visitantes del parque, son los que reciben e informan a los turistas. Ellos deben conocer las características del parque como también las generalidades sobre los diferentes tipos de discapacidad para poder comunicarse e informar de forma correcta.
- Locales comerciales: Este grupo de personas debe saber cómo comunicar y ofrecer un producto determinado a personas con discapacidad. Los locales que venden comida rápida recibieron formación especial sobre cómo describir y servir en la mesa a una persona ciega. Se insistió en que deben saber que está permitido el ingreso de perros guías a estos locales y a todos dentro del área concesionada. Dentro de este sector se encuentra la panadería en la que se enseñó la lengua de signos al grupo de trabajo. Desde 2011 se enseña al grupo la lengua de signos argentina para optimizar la comunicación.

- Mantenimiento: Aquí se encuentra el grupo de personas que realiza la limpieza de los aseos. Estas personas son las más requeridas para ayudar en caso que sea necesario a personas con movilidad reducida. Por tanto, deben están preparadas para brindarla en caso de necesidad.
- Administración: Dentro del área de administración el departamento de recursos humanos es el encargado de organizar, y certificar, las capacitaciones permanentes del personal, incluyendo aquellos que desarrollan sus tareas en la empresa durante el período de temporada de mayor afluencia de visitantes.

8.1.5 Normas de comportamiento impartidas

En el anexo 6 figura un listado de pautas de comportamiento que aplica el personal del Parque Nacional Iguazú en su trato con las personas con discapacidad.

8.2 Las gargantas fluviales de la Comarca de la Vera (Cáceres, España)

La empresa ADICOVER y la Fundación ACS han realizado conjuntamente programas de formación en el campo del turismo accesible. Fruto de esas iniciativas surge la voluntad de realizar alguna propuesta piloto con el fin de ir inculcando en la sociedad, en los empresarios y en las instituciones, los beneficios de un turismo accesible y de una accesibilidad universal.

Dada la experiencia adquirida en temas de accesibilidad, se adaptaron tres gargantas a personas con movilidad reducida, con el fin de hacer accesible estos espacios naturales y de que puedan servir de referente a otras intervenciones futuras. Para ello se analizaron las gargantas y se examinó cuál de ellas iba a tener una mayor rentabilidad según diferentes criterios. Los tres proyectos, que esperan ser realizados, fueron elaborados por Carlos de Rojas Torralba, por parte del Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS.

Uno de esos criterios fue la calidad de la intervención. Las intervenciones deben ser de gran calidad tanto en el diseño, como en los materiales y acabados, así como es necesario estudiar su ideal ubicación. Otras cuestiones a valorar son los aspectos medioambientales, el número de usuarios que va a tener, la existencia de dotaciones cercanas, el fácil mantenimiento y el cuidado del espacio medioambiental.

Este capítulo recoge las intervenciones a realizar con el fin de conseguir una visita totalmente accesible en esta zona y así facilitar el acceso a personas con movilidad reducida. El proyecto supone colocar una serie de rampas y pasarelas mientras se mantiene intacto el entorno, ya que es un importante paraje natural lleno de vegetación, y una actuación invasiva podría estropearlo.

No se pretende agotar todas las intervenciones posibles que en materia de mejora de la accesibilidad se pueden plantear. Existirán, por ejemplo, soluciones para personas con discapacidad sensorial y ayudas dentro del agua (sillas anfibias o boyas con bastones), pero las intervenciones en este campo pueden realizarse por fases. Las intervenciones, aunque centradas en la movilidad de un usuario de sillas de ruedas, constituyen una clara mejora de la utilización de personas con bastones o usuarios de la tercera edad.

8.2.1 Criterios de diseño en un proyecto accesible en el entorno natural

En un entorno natural los objetivos son los mismos que en la intervención en cualquier otro espacio. Al igual que en el caso del patrimonio cultural, no siempre el éxito puede ser total; muchas veces poner en valor algún punto de la ruta ya se puede considerar un avance significativo y lograr acceder a un punto de observación puede considerarse ya un reto.

La diferencia en la intervención en un entorno natural, es que, cada caso es distinto y exige un análisis profundo de su orografía, sus pendientes, su climatología, el caudal de sus ríos, su soleamiento y su vegetación, que están en constante modificación. Sin estudio previo, poco o nada se puede hacer.

Los criterios generales expuestos en el capítulo de intervención en el patrimonio, son de plena vigencia también en este caso, de manera que se tendrá en consideración la reversibilidad, seguridad, evacuación en caso de emergencia, la igualdad de itinerarios para todas las personas y la comodidad en aseos y áreas de aparcamiento y descanso.

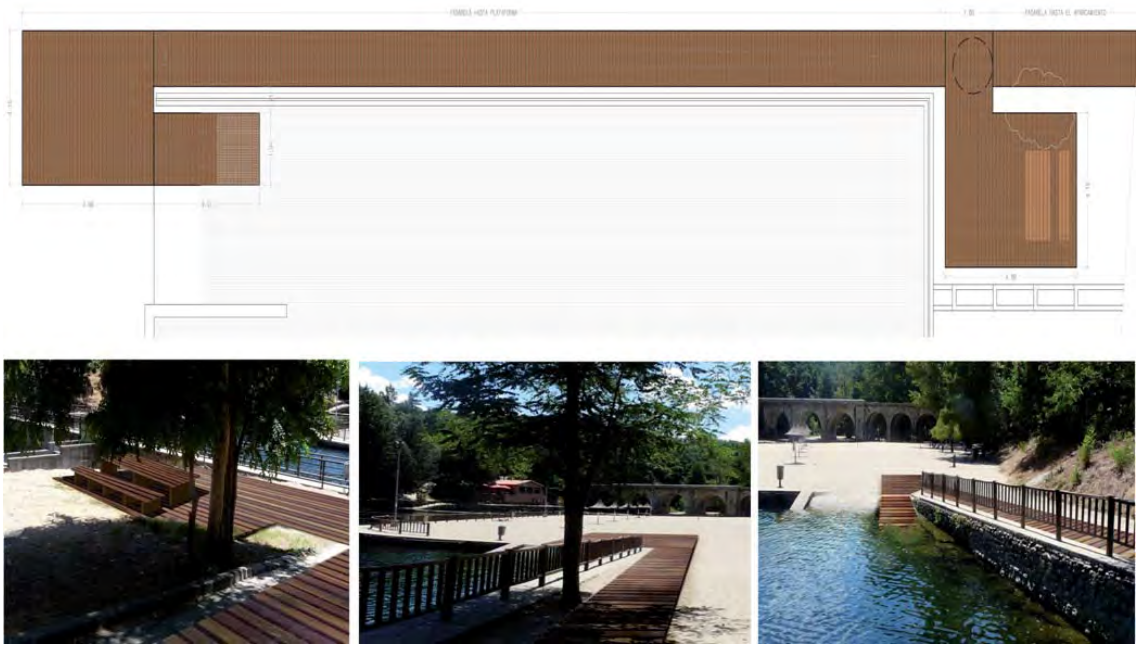
En todos los espacios se puede mejorar la accesibilidad. Estas ayudas son usadas por muchas personas, de modo que estas intervenciones aportan una mayor calidad de vida a la población. Una intervención, por pequeña que parezca, abre un camino; es un primer paso y para conseguir un entorno más solidario, diseñadores, arquitectos e ingenieros tienen que adquirir el hábito de proyectar elementos accesibles.

8.2.2 Actuaciones en el lago Alonso Vega (Jaraíz de la Vera)

Jaraíz de la Vera es una villa situada en el noreste de la provincia de Cáceres, Extremadura. Se encuentra ubicado en el centro de la Comarca de la Vera.

Todos los arroyos del término municipal son afluentes de la garganta Pedro Chate. Ésta desemboca en el río Tiétar, límite sur del término municipal y único río importante de Jaraíz de la Vera por lo que el municipio pertenece a la cuenca del Tajo. La piscina natural “Alonso Vega” es un lago que se forma en el cauce de la garganta Pedro Chate. Además, es una gran zona turística, pues supone el lago de agua dulce más importante de la zona y una buena zona para los aficionados de la pesca de la trucha.

En las inmediaciones del lago existe una zona con plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad en una zona accesible, con un restaurante que tiene un aseo adaptado. Parece que una playa accesible y una rampa adecuada es la carencia más importante que tiene la instalación.



Actuaciones en el lago de Alonso Vega, Jaraíz de la Vega.

Actualmente existe una rampa de hormigón, de acusada pendiente, a la que se accede por una zona de arena de playa, con lo que no es en absoluto operativa para personas con movilidad reducida.

Para el cómodo acceso de personas con alguna discapacidad motriz, se va a mejorar el pavimento existente y a proveer el lugar de una pasarela de madera de 150 centímetros de anchura que recorrerá el camino desde el merendero hasta el lago. En la actual zona de merendero se ubicará una plataforma de unos 20 metros cuadrados con un banco y una mesa de madera.

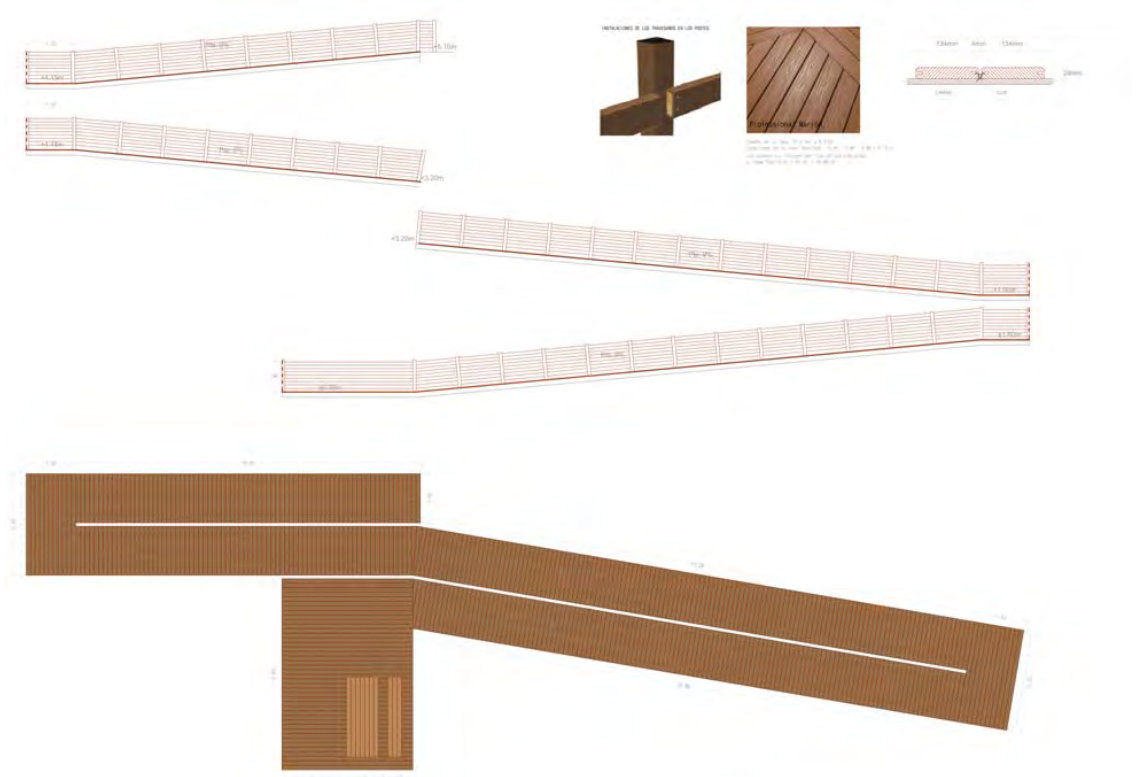
Ya en el lago, se instalará una rampa con una pendiente inferior al 10% para hacer posible la inmersión de una silla en el lago. Para la elección del material a emplear se combinará, por un lado, el que sea un material de escaso o nulo mantenimiento, y por otro, que se integre en el entorno. Por último, también es importante que sea antivandálico. En función de estos criterios, se ha optado por tablas de fibra de madera que ha dado buenos resultados en intervenciones similares.

8.2.3 La garganta de Cuartos (Losar de la Vera)

Ésta es una grandísima garganta cercana a la población de Losar de la Vera, rodeada de las montañas del macizo de Gredos, en Cáceres, y con vegetación natural típicamente de montañas.

Garganta de Cuartos.

Actuaciones.



Detalles de la rampa de acceso a la garganta de Cuartos.

Tiene de 7 a 8 metros de ancho de media y el estiaje deja muchos charcos de unos 2 metros de profundidad. Desemboca en el río Tiétar después de más de 12 kilómetros. Nace en la Sierra de Gredos, en la confluencia de las gargantas de Hoz y Rocerezo. Se trata de un entorno se gran belleza, con nutrias, zorros, alisos, chopos y robles.

La garganta tiene una gran extensión por un camino que es inaccesible para personas con movilidad reducida. Su adaptación, aparte de ser una intervención de gran coste, supone una transformación importante del entorno natural, y la combinación entre accesibilidad

y respeto al entorno natural era una de las premisas de este proyecto. Se analizó la zona y se encontró un punto donde es más fácil el acceso, con un desnivel de unos 5 metros aproximadamente.

La intervención supone instalar una rampa de madera de cuatro tramos con una pendiente del 9% y una plataforma a la orilla del río. Esta zona, además, es un recodo del río, con lo que es previsible que le afecten en menor medida las importantes corrientes del río en algunas estaciones del año. Una vez más, el material a empleado serán las tablas de fibra de madera.

8.2.4 La garganta de Alardos

Madrigal de la Vera está situado a 401 metros de altitud, a orillas del río Alardos en la Comarca de La Vera, lindando Cáceres con la provincia de Ávila. Al sur tiene algunos arroyos que desembocan directamente en el río Tiétar, afluente del Tajo, estando estas tierras del sur regadas por la margen derecha del embalse de Rosarito.

La garganta de Alardos es un destino turístico y fuente de vida para el pueblo de Madrigal de la Vera. A su paso por el pueblo forma piscinas naturales, lo que junto con sus monumentos y parajes naturales, es de interés para los turistas.

Se ha analizado la zona en profundidad y, lógicamente, no se pretende hacer accesible cualquier punto de la garganta sino que se pretende que una persona con discapacidad, por ejemplo un usuario de silla de ruedas, pueda realizar las mismas actividades que cualquier otra persona, esto es, acceder, aparcar su vehículo, tener una zona donde comer (tanto en los restaurantes como en las mesas habilitadas para ello al aire libre), usar un aseo y, por último, acceder al agua para poder bañarse en algún punto (playa accesible).

En el entorno existen restaurantes accesibles que, aunque no tienen aseos adaptados, son relativamente fáciles de acondicionar.

Tras el análisis del entorno, y dado la longitud de la garganta, se han encontrado tres puntos donde es más sencillo eliminar la barrera existente. En todos los casos, la intervención se reduce a rampas o plataformas de madera.

A continuación se detalla las distintas áreas donde tendrán lugar las intervenciones que se realizarán. Existe un acceso a la garganta cercano al puente romano con un desnivel de unos 4 metros hasta la llegada al río. Para salvar esta distancia se colocará una rampa de madera con un ancho de 150 centímetros, y una pendiente del 9%. Se eligió este punto por la doble característica que tiene: el usuario puede acceder al agua en una zona tranquila y además tener una panorámica excepcional del puente romano.

Además, cerca de la ermita de San Cristóbal existe un merendero con mesas y bancos para los visitantes. Lo que se hará es convertir esta zona en accesible desde la carretera mediante una pasarela de madera de 150 centímetros de ancho y 30 metros de longitud. Llegados a este área, se colocará una plataforma de madera con dos bancos y dos mesas diseñados para el cómodo uso de personas con alguna discapacidad motriz.

Garganta de Alardos.

Actuación cerca del puente romano.

Se colocarán también rampas de acceso a la garganta cercana al mirador El Cardenillo. El desnivel existente es de unos 4 metros y el recorrido total de las rampas se dividirá en tres tramos con una pendiente del 9%.

Capítulo 9

Accesibilidad y sistemas de transporte

9.1 El transporte ferroviario suizo

La accidentada topografía suiza, país alpino por antonomasia, ha exigido un enorme esfuerzo para dotar a su territorio de una tupida malla de infraestructuras que se caracterizan por su fiabilidad, comodidad, seguridad y accesibilidad. Además, algunas líneas de la red ferroviaria suiza son consideradas Patrimonio de la Humanidad, como por ejemplo la línea férrea Bernina Express, que atraviesa el cantón de Grisones, en el sudeste de Suiza.

En casi todas las ciudades suizas, sus estaciones de ferrocarril están ubicadas en zonas céntricas y muy bien conectadas con otros modos de transporte, como el tranvía, lo cual facilita el acceso a las ciudades. En muchas de ellas el tranvía puede llegar a zonas donde los vehículos particulares u otros sistemas no tienen acceso; motivo por el cual suelen convivir con las áreas peatonales. Esta situación puede suponer un cierto riesgo para los peatones con discapacidad visual, pero se suele solventar con un sistema sonoro que advierte a los transeúntes de la presencia del vehículo.

Los trenes en suiza disponen de coches denominados “coches tranquilos”, que aseguran un viaje en silencio. Esta es otra faceta de la accesibilidad, entendida como la posibilidad de viajar con el mayor sosiego, sin sobresaltos.

Buen número de las estaciones son un núcleo de encuentro, más allá de su función estrictamente ferroviaria. La estación de tren, además, en muchos casos, vertebra el espacio urbano, que se organiza en torno a ella, siguiendo el esquema arquetípico de: plaza de la estación y calle principal que parte de la estación. Además, en muchas ciudades suizas, las estaciones de ferrocarril han sido renovadas en su totalidad, dando lugar a edificios funcionales, modernos, muy cómodos, y dotados de todo un conjunto de medidas de accesibilidad universal, aplicadas de forma sistemática y con criterios de normalización.

9.1.1 Principales medidas en accesibilidad

Los ferrocarriles suizos se encuentran entre los más accesibles de Europa. Un rasgo que caracteriza la accesibilidad de estos ferrocarriles es el de aplicar el conjunto de medidas y especificaciones técnicas en esta materia de una forma homogénea y sistemática al conjunto de la red. Además de los Ferrocarriles Suizos (SBB), existen otras compañías ferroviarias que operan en Suiza, tales como algunos ferrocarriles regionales, ferrocarriles privados que cubren determinados trayectos turísticos y los ferrocarriles cremallera.

Además, por su ubicación en un cruce de caminos en el corazón de Europa, los ferrocarriles suizos hacen suyas las exigencias de interoperabilidad, pues los trenes circulantes con frecuencia cubren trayectos transeuropeos. En el contexto de este panorama complejo, la accesibilidad es una cuestión que debería trascender fronteras, siguiendo las normas con las que a ese respecto se ha dotado la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC).

Para que un sistema ferroviario sea accesible tiene que reunir una serie de requerimientos y especificaciones en cada uno de los ámbitos siguientes: las instalaciones fijas, en este caso las estaciones; los trenes, en sus diversas series; el vínculo entre instalación fija y tren, que se manifiesta en el desnivel y la holgura horizontal entre coche y andén (y que constituye el mayor problema de accesibilidad del transporte ferroviario); y, por último, en la señalización informativa y la prestación de los servicios.

Los andenes de las estaciones disponen de plataformas elevadoras que permiten el acceso a los trenes a pasajeros con movilidad reducida; estas plataformas están bien mantenidas, lo que garantiza su uso en todo momento; existe un manual de reparaciones de estos dispositivos, que los propios empleados de los Ferrocarriles Suizos aplican. En la foto central se muestra una imagen asociada a cada andén: la existencia de rampas de accesos al mismo desde el pasillo distribuidor; estas rampas cuentan con pasamanos; a menudo, en las estaciones principales y en aquellas renovadas de forma integral, se cuenta con ascensores. En la tercera imagen se aprecia el detalle de la información en braille, indicadora del andén, que se facilitan en una chapa metálica en el arranque del pasamanos de las rampas para que el viajero con discapacidad visual pueda confirmar que se dirige al andén adecuado.

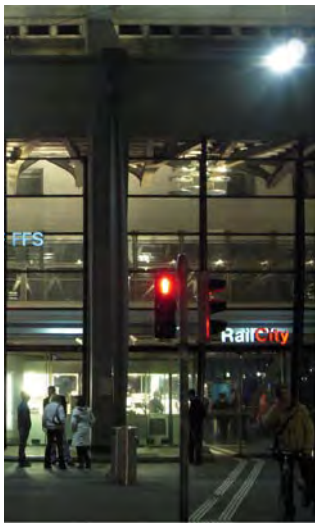
Muchos trenes están dotados de medidas de accesibilidad, tales como asientos reservados a pasajeros con discapacidad, que en ocasiones se habilitan mediante asientos abatibles, de manera que pueden ser utilizados por otros viajeros, si no hay demanda de aquellos con movilidad reducida; en la otra fotografía se aprecia un detalle de un servicio higiénico accesible, amplio, con barras de sujeción y apoyo, que permite su uso a viajeros en silla de ruedas.

9.1.2 Organización del sistema ferroviario suizo

El operador del sistema nacional ferroviario es Schweizerische Bundesbahnen (SBB) / Chemins de Fer Fédéraux Suisses (CFF) / Ferrovie Federali Svizzere (FFS), que gestiona tanto la infraestructura como la operación de los trenes de viajeros y de mercancías. SBB (Ferrocarriles Federales Suizos) es la principal empresa ferroviaria de Suiza, y una de las más importantes del continente europeo. Es una empresa pública constituida como sociedad anónima cuyo capital accionario es del Estado Suizo en su totalidad, teniendo su sede central en Berna.

Se ha podido observar que en Suiza hay unos patrones de accesibilidad universal implantados desde hace muchos años (sin duda se anticiparon en su tiempo), pero estos patrones han evolucionado lentamente, en general, en los últimos años. Se dice que el cantón mejor adaptado es Zug, que es un cantón rico que ha pagado muchas mejoras de accesibilidad en sus medios de transporte.

Mapa de las ciudades Suizas y de la red ferroviaria del país.



Nueva estación de ferrocarril de Lucerna.

El operador suizo ha redactado y aprobado un Plan de Accesibilidad Integral para personas con movilidad reducida y otras personas con discapacidad; asimismo ha elaborado un manual de capacitación, a fin de establecer las pautas de atención y actuación del personal vinculado con el servicio de asistencia a viajeros con discapacidad o con necesidades especiales en su desplazamiento, de manera que permita al viajero disponer de un servicio de calidad con criterios de seguridad y autonomía.

Preparación del viaje

El operador suizo pone a disposición de sus clientes un centro de atención a personas con discapacidad (SBB Call Center Handicap), donde se ofrece información sobre la accesibilidad de los trenes y estaciones. Además, existe la posibilidad de proporcionar asistencia a aquellos usuarios que lo soliciten. Estos servicios se ofrecen gratuitamente a todos los pasajeros con discapacidad. A través de este centro se puede conseguir información y efectuar reservas (de 6:00 a 22:00 horas) mediante teléfono, fax o email.

Accesibilidad en las estaciones

Los ferrocarriles suizos disponen de un servicio de acompañamiento, solamente en las grandes estaciones, para personas con discapacidad visual o auditiva, que consiste en el acompañamiento desde que la persona se baja del medio de transporte que la ha llevado a la estación, hasta que ocupa su plaza en el tren, o viceversa. Este servicio se presta gratuitamente y también es preciso solicitarlo con antelación.

Encaminamientos en estación ferroviaria, ascensores y monitores informativos.

Indicación del número de andén en braille en el pasamanos.

Áreas de información y atención al cliente

Las estaciones cuentan con mostradores de atención al público accesibles y taquillas sin cristal, que facilitan la comunicación a personas con discapacidad auditiva. Asimismo, las estaciones están dotadas de franjas-guía de encaminamiento normalmente existen encaminamientos, con unas características de diseño y trazado similares, tendiendo a la ortogonalidad, a reforzar los cruces entre estas bandas y a plantear trazados lo más sencillos posibles.

Cada vez más estaciones disponen de modernos paneles y pantallas que facilitan información sobre horarios, salida de trenes, así como información de última hora. Las estaciones cuentan también con sistema de megafonía, pictogramas, información acústica y visual sobre la circulación de trenes. La señalización está bien contrastada y es de fácil lectura.

En relación con los servicios e instalaciones generales, las estaciones disponen de salas de espera con acceso para usuarios de silla de ruedas y asientos reservados para personas con discapacidad; con taquillas accesibles para objetos personales; y con servicios higiénicos accesibles.

Otras medidas de accesibilidad en las estaciones son las siguientes: Ascensores (con botoneras braille y altorrelieve), pavimento señalizador de inicio y fin de escaleras, escaleras mecánicas, pasamanos en braille y altorrelieve.

Prácticamente la totalidad de las estaciones se encuentran dotadas de rampas. Los valores de estas rampas son variables y, con frecuencia, tienen valores máximos aceptados por las asociaciones locales de personas con discapacidad. Es poco habitual la implantación de ascensores en las estaciones, salvo en algunas remodelaciones recientes. En general se prefiere la utilización de rampas para evitar los costes del mantenimiento de los ascensores. Se utiliza pavimento señalizador en inicio y fin de rampas; pavimento señalizador de borde de andén y puertas de color contrastado.

Asientos abatibles para personas con discapacidad.

Indicación de silencio.

Medidas de accesibilidad en los trenes

Las principales líneas de trenes en Suiza ofrecen cada vez más coches con piso bajo. Esto hace el embarque y desembarque del tren más sencillo para todos los pasajeros.

La información y comunicación dentro de los trenes se hace en base a: información acústica; información visual con letras contrastadas con el soporte; teléfonos de emergencia; y en escritura braille en los pasamanos indicando la posición de las puertas en los trenes modernos

Prácticamente todos los trenes disponen de plazas para personas usuarias de sillas de ruedas. Es frecuente que se trate de plazas de aspecto y uso normal cuyo asiento puede abatirse, para que se instale la silla de ruedas en el hueco que queda. Esta solución tiene el inconveniente de que no se dispone de cinturón de seguridad. Como promedio, cada tren cuenta con más de 10 espacios disponibles para el alojamiento de silla de ruedas. La mayor parte de los trenes de alta velocidad de Suiza disponen de al menos un coche (generalmente en clase turista) con espacio reservado para usuarios de silla de ruedas.

Existen servicios higiénicos accesibles en trenes de largo recorrido, regionales y trenes de cercanías (S-Bahn). La situación de los elementos y accesorios en los aseos se ha normalizado en todos los trenes, de forma que las personas invidentes y con discapacidad visual pueden encontrarlos y utilizarlos con facilidad.

9.2 La accesibilidad en el Grupo Aeroportuario del Pacífico (México)

El Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP), interesado en apoyar a los usuarios con necesidades especiales (personas con discapacidad permanente o temporal, de la tercera edad, de talla pequeña y niños, personas con carros de bebé) ha puesto en práctica su programa de accesibilidad que consiste en:

- eliminar obstáculos arquitectónicos, y
- facilitar el acceso y desplazamiento de las personas con necesidades especiales que hagan uso de la infraestructura, instalaciones, equipos y servicios en los aeropuertos del grupo.

GAP internamente emplea el término UNES para referirse a todos los usuarios con necesidades especiales y para los cuales progresivamente ha ido eliminando las barreras arquitectónicas de las infraestructuras existentes y construyendo las nuevas de forma accesible para todos.

En el 2003, GAP puso en práctica las “recomendaciones de accesibilidad” emitidas por la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para personas con discapacidad (ORPISPD) de la Presidencia de la República, en colaboración con Espacios Dignos A.C. y el departamento de Arquitectura, urbanismo y diseño de la Universidad Iberoamericana de Santa Fé.

Entre 2003 y 2004 algunos de los aeropuertos que fueron visitados recibieron reconocimientos y certificaciones pero posteriormente la ORPISPD se desintegró.

En diciembre del 2004, GAP firmó el convenio de colaboración emitido por el Gobierno Federal a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil junto con el Consejo Nacional para las personas con discapacidad, para hacer accesibles la infraestructura, las instalaciones, los equipos y los servicios de líneas aéreas y aeropuertos, empleando un manual de aplicación que contiene los “lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales”.

Ingresos a los terminales.

Módulo de atención para PCD.

Teléfono para personas con discapacidad auditiva.

Ascensores.

Estacionamiento reservado.

Punto de concentración.

Como parte de los compromisos adquiridos en el convenio de colaboración para la accesibilidad de las personas con discapacidad, además de la adaptación de la infraestructura aeroportuaria en dos etapas (diciembre de 2005 y diciembre de 2006), fue necesario incluir dentro de los programas de formación de nuestro personal, la capacitación adecuada para atender a las personas con discapacidad y sensibilizar para:

- conocer las necesidades específicas derivadas de la discapacidad, y
- brindar apoyo efectivo a las personas con discapacidad.

En enero de 2007 se publicó en el diario oficial de la Federación la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006, accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público – especificaciones de seguridad, con la que se rigen las remodelaciones y nuevas construcciones de GAP.

9.2.1 Actuaciones en los aeropuertos del GAP

Señalética:

- Braille en ingreso a sanitario,
- indicar aseos accesibles,
- indicar rampas,
- indicar ascensores,
- indicar tira táctil,
- indicar asientos y zona reservada,
- indicar teléfono para personas con discapacidad auditiva,
- pictogramas de gran formato para las personas con discapacidad visual (nueva actuación).

Modificación a la infraestructura:

- Rampas,
- ascensores,
- aseos accesibles,
- tira táctil,
- adecuación de plazas de estacionamiento.

Complementos:

- Colocación de barandales y pasamanos,
- colocación de tiras antiderrapantes,
- teléfono para personas con discapacidad auditiva,
- accesorios con menor altura en aseos,
- mostrador para atención para personas con discapacidad.

9.2.2 Actuaciones en edificaciones e infraestructura

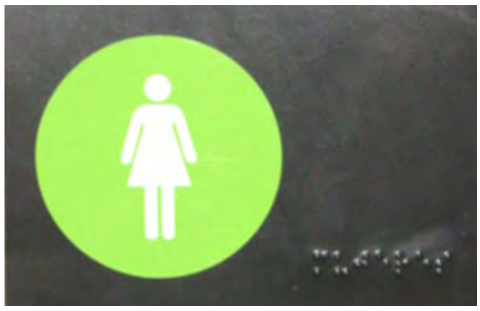
En el ingreso a los terminales, se señalaron las rampas con el símbolo de accesibilidad. También se señaló con el símbolo de discapacidad visual el inicio de las tiras táctiles para invidentes, que conducía al módulo de atención para personas con discapacidad localizado en el ambulatorio. Actualmente la tira táctil no se conserva por mala utilización.

Se instaló el módulo de atención para personas con discapacidad y timbre (para los casos en que no hubiera personal en ese momento), así como un teléfono especial para personas con discapacidad auditiva; y se fabricaron folletos de información en braille, español e inglés.

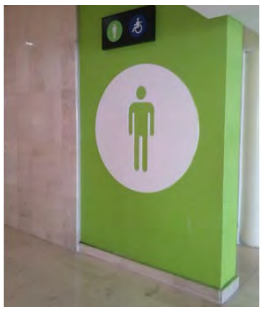
Los teléfonos públicos se señalizaron y se hizo la adaptación a menor altura.

En el aeropuerto de Guadalajara, al ser el aeropuerto con mayor operación y pasajeros del grupo, se llevó una bitácora para registrar el tipo de solicitudes que recibía en este módulo y solamente el 10% eran para temas de accesibilidad, no se registró ningún uso del teléfono para personas con discapacidad auditiva. Se ha instalado también un módulo de información al público, con la finalidad de brindar información y orientación de todo tipo.

En los aeropuertos más pequeños se ha resuelto la circulación vertical instalando ascensores para acceder a la administración del aeropuerto o a servicios de restaurante en niveles superiores. En los ascensores existentes se ha utilizado señalización de gran formato y barras de apoyo. Las escaleras se complementaron con pasamanos y tiras antiderrapantes en escalones para mayor seguridad.



Señalización en braille.



Pictogramas de gran formato.

Autocares accesibles.

En el aparcamiento público, una de cada veinticinco plazas de estacionamiento se encuentra reservada, señalizada y adecuada a las dimensiones para personas con discapacidad. Las rampas que no contaban con 6% de pendiente fueron corregidas y se han ido complementando con barandillas.

Para todos los nuevos proyectos se consideran siempre pendientes del 6% y en casos muy especiales dónde las condiciones no lo permitan un 8% como máximo.

En las salas de espera se crearon unos “punto de concentración”: Área con asientos reservados para personas con discapacidad y señalamiento en el piso para silla de ruedas, donde se ubicaran a los pasajeros que requieran apoyo.

Los aseos fueron equipados para personas con discapacidad, accesorios a 120 centímetros de altura, señalizados en braille y con tira táctil para invidentes desde el ingreso de éstos hasta los muebles sanitarios localizados en ambulatorios, salas de última espera y en salas de recogida de equipaje.

9.2.3 Nuevas actuaciones

- Pictogramas de gran formato principalmente para aseos y ascensores.
- Aerocares, modernos autobuses que permiten el fácil acceso de sillas de ruedas.
- Contratación de una compañía independiente que presta servicio de apoyo a los pasajeros que lo requieran en el aeropuerto de Guadalajara.

9.2.4 Experiencia con las actuaciones realizadas

A falta de una norma mexicana oficial, fueron saliendo diversos documentos de buenas prácticas aplicables a los aeropuertos, a los cuales GAP se ha sumado en esfuerzo (en 2003, *Recomendaciones de accesibilidad;* en 2004 *Lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales;* en 2007 NMX-R-050-SCFI-2006 *Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al*

público – Especificaciones de seguridad), sin embargo no se puede cumplir al 100% ya que algunos parámetros han ido variando muy ligeramente con cada nuevo documento.

Actualmente muchos de estos trabajos ya no existen o no se encuentran en óptimas condiciones por el vandalismo, o simplemente en algún momento se decidió resguardarlos como en el caso de los mostradores y teléfonos para personas con discapacidad auditiva debido a que, por un lado, no tuvieron la aceptación o función que se esperaba. Esta falta de conciencia social, además de representar un gasto económico para el grupo, también llegó a representar una desmotivación.

Por último, parece que no es suficiente la intención y el esfuerzo de GAP si no logra transmitir al resto de las empresas que laboran, ya sea de forma fija o temporal, en los aeropuertos (empresas constructoras, de seguridad privada, policía federal, de limpieza, arrendadoras, etc). Es necesario e importante mantener y fomentar la cultura de inclusión, por parte de todos, para que estas actuaciones subsistan.

En 2015 GAP buscará retomar el programa de mejoramiento de la accesibilidad aprovechando las inversiones próximas a realizarse.

Capítulo 10

Accesibilidad y formación

10.1 Curso sobre accesibilidad al entorno

Entre las buenas prácticas en materia docente cabe subrayar las emprendidas desde hace décadas por el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS en forma de cursos en materia de accesibilidad, abordando los diversos ámbitos: vías y espacios públicos, plazas, parques, jardines, edificación y transportes, todos ellos estrechamente relacionados con las actividades ligadas al turismo.

Los cursos sobre accesibilidad al entorno, cuya denominación inicial era "Curso sobre supresión y evitación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte", surgen en la década de los años 80 del siglo pasado[1], como consecuencia de una realidad existente en España: la ausencia de formación en materia de accesibilidad (entonces "barreras arquitectónicas") en las universidades españolas.

En la medida en la que se fueron aprobando normas jurídicas que exigían la aplicación de criterios de eliminación de barreras, la sociedad fue tomando conciencia de que era necesario aplicar criterios de accesibilidad universal y evitar cualquier discriminación o exclusión al proyectar y construir el entorno.

En un país turístico de primer nivel, dotar a los alojamientos hoteleros, a los espacios públicos, a los transportes, a la red viaria de las ciudades, a las plazas, parques y jardines de unas condiciones idóneas en materia de accesibilidad universal es una condición *sine qua non* para ofrecer servicios turísticos accesibles a cualquier potencial visitante.

Esta necesidad, por descontado, no sólo tiene relación con las actividades de ocio y turismo – que en este documento se resaltan – sino con las actividades de la vida diaria, a fin de procurar entornos, empezando por los edificios de viviendas, que permitan de la forma más autónoma posible, la vida cotidiana a personas con discapacidades, de edad avanzada y a todo tipo de personas.

Hoy, los cursos sobre accesibilidad al entorno que organiza el Real Patronato sobre Discapacidad, y a los que desde hace años se ha sumado de forma decisiva la Fundación ACS, gozan de un prestigio y de una solidez que los avala como una opción formativa ágil, solvente y de garantía, a la que acuden numerosas universidades de toda España, así como colegios profesionales y ayuntamientos. Son cientos el número de ediciones del curso que han tenido lugar.

---

1 El Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía, esa era su denominación oficial en aquellos años, fue pionero en España en formar a profesionales en materia de accesibilidad.

10.1.1 Planteamiento general

Los cursos de accesibilidad universal que ofrece el Real Patronato sobre Discapacidad, en colaboración con la Fundación ACS, son cursos intensivos de una duración de entre 2 y 3 días, en los que se abordan los fundamentos de la accesibilidad, desde un enfoque general de la cuestión. Este tipo de acción formativa resulta de alta eficacia, al plantear una fórmula de fácil acceso a un número relativamente elevado de alumnos.

Los destinatarios de estos cursos son diversos, con el denominador común de ser técnicos con competencia profesional y responsabilidad en el área de la accesibilidad universal, en su diversidad de ámbitos y facetas. Los cursos pueden impartirse a alumnos de los últimos cursos de carreras universitarias de arquitectura e ingeniería; a profesionales ya titulados, a través de los respectivos colegios profesionales; a técnicos municipales o de comunidades autónomas.

El planteamiento general de los cursos de accesibilidad del Real Patronato es el de proporcionar una información y una formación de carácter básico en la materia, que permita al alumnado disponer de una serie de elementos, conceptos y criterios de diseño universal que sirvan de base para poder profundizar en el tema. Asimismo, se proporcionan en el curso datos en relación al marco jurídico regulador en la materia.

Este curso plantea dos condicionantes: a) la necesidad de formar a un número elevado de profesionales, o futuros profesionales (en ocasiones, estos cursos se imparten en Universidades, al alumnado de los últimos cursos de escuelas de arquitectura) cuyos conocimientos en relación a la temática de la accesibilidad universal son muy limitados; y b) hacerlo en un tiempo breve y optimizando los recursos.

A raíz de la aprobación en España en el año 2010, dentro del Código Técnico de la Edificación, del Documento Básico sobre Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB SUA), se ha marcado un antes y un después en la consideración de esta materia y ha aumentado su receptividad.

10.1.2 Programa

El programa completo del curso incluye los siguientes módulos:

- Accesibilidad. Conceptos generales y realización de un caso práctico
- Accesibilidad en la edificación
- Tecnologías para la accesibilidad
- Accesibilidad en las vías y espacios públicos
- Accesibilidad y rehabilitación en edificios y cascos históricos
- Accesibilidad en los parques y jardines
- Accesibilidad en los transportes
- Prevención de incendios y evacuación en caso de emergencia

- Mantenimiento y accesibilidad
- Marco jurídico regulador en materia de accesibilidad

Pocas veces se imparten todos los módulos enunciados anteriormente. Aunque se plantea un "programa tipo", éste puede transformarse en un "programa a la carta", en función de los objetivos específicos a alcanzar, el público objetivo y la disponibilidad de tiempo. Se suele plantear una versión reducida del curso que incluye los ámbitos principales de la accesibilidad universal (edificación y urbanismo), junto a los conceptos clave, la realización del caso práctico, las tecnologías aplicables, la prevención de incendios y la motivación profesional.

En el análisis de los ámbitos de la edificación, el urbanismo y el transporte, además de la exposición de los conceptos e ideas fuerza, se presentan ejemplos de buenas prácticas. Estas realizaciones se van actualizando, en función de la praxis profesional del profesorado.

En algunas universidades el curso forma parte del programa anual de formación, con fechas reservadas a tal fin. Este carácter lleva aparejada su consolidación y una alta asistencia al mismo.

10.1.3 Material de formación

Los materiales que sirven como apoyo didáctico a estos cursos se centran en el *Manual para un entorno accesible,* editado por el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS. Esta publicación es el manual por excelencia en materia de accesibilidad universal en España, y el primero de los publicados con un enfoque global de la cuestión. La primera edición de este libro se remonta al año 1987 y, desde entonces, se ha ido completando y actualizando de forma periódica y sistemática hasta llegar a la edición actual, la undécima, únicamente disponible en soporte digital. Se puede descargar en: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO17241/manualparaunentornoaccesible.pdf

El Manual consta de 336 páginas y se estructura según los bloques que han sido enunciados con anterioridad. A destacar la importancia que se ha dado a la parte gráfica, incluyendo numerosos esquemas, dibujos, gráficos y fotografías que ilustran los conceptos y presentan ejemplos de realizaciones en cada uno de los ámbitos de la accesibilidad. Un análisis más detallado de este Manual se hace en el anexo 7 de este Informe.

10.2 Curso sobre accesibilidad al patrimonio construido

Los cursos sobre accesibilidad al patrimonio surgieron de una iniciativa de la Dirección General de Patrimonio de la Junta de Castilla y León (España), en el marco de la Estrategia Regional en Accesibilidad de Castilla y León, siendo una acción docente pionera e innovadora en el país y en el conjunto de Europa. Se han realizado hasta la fecha (2012)

cuatro ediciones[2] de este curso que, si bien presentaban rasgos propios, respondieron todas ellas a un esquema común de enfoque y contenidos.

Estos cursos se centran en analizar la aplicación de criterios y especificaciones técnicas en accesibilidad universal en el patrimonio construido. Se trata, por tanto, de cursos monográficos dirigidos a profesionales de la restauración y la rehabilitación de entornos patrimoniales, mayoritariamente arquitectos o ingenieros. En las ediciones de los cursos celebrados hasta ahora, el perfil del alumnado ha sido, mayoritariamente, el de técnicos de las administraciones públicas, de las comunidades autónomas y de ayuntamientos, si bien también han participado técnicos de empresas privadas o profesionales en ejercicio libre. Estos profesionales, por lo general, no disponen de formación relativa a cómo abordar la aplicación de los criterios y especificaciones técnicas en materia de accesibilidad universal al trabajar en la recuperación, restauración y rehabilitación del patrimonio construido.

10.2.1 Planteamiento general

El planteamiento general de esta formación técnica consiste en abordar la cuestión desde los diversos tipos en que se encuadra el patrimonio. Así, se analizan los yacimientos arqueológicos y paleontológicos; los cascos históricos; los jardines históricos, así como la arquitectura patrimonial en su diferentes modalidades (religiosa, militar, civil, popular, etc.).

Esta formación se basa en un marco conceptual, en la presentación y exposición de líneas metodológicas, así como en la presentación de realizaciones llevadas a cabo para mejorar las condiciones de accesibilidad del patrimonio construido, sin por ello mermar el carácter propio de estos espacios que gozan de un nivel de protección.

Los problemas que se han de afrontar en este curso se deben al hecho de que hay un número relativamente escaso de experiencias de aplicación de interés. Éstas se han presentado, bien mediante ponencias individuales o bien mediante un panel de experiencias.

Otro recurso formativo ha sido plantear visitas técnicas a edificios históricos objeto de intervención reciente, contando con la participación de los arquitectos autores de la misma, estudiando las obras realizadas y, dentro de ellas, las aplicaciones en accesibilidad. Un debate posterior a esta visita, con participación del alumnado generaba una dinámica de participación y de intercambio de puntos de vista en torno a cómo puede incorporarse la accesibilidad universal en los entornos patrimoniales.

Se ha dirigido el curso a grupos homogéneos en cuanto al perfil profesional del alumnado y al interés que el tema suscita, lo que da lugar a debates y coloquios en el desarrollo del curso. A menudo, es escaso el diálogo establecido entre los técnicos de rehabilitación y restauración del patrimonio y los especialistas en accesibilidad universal, lo que ha generado cierto recelo entre unos y otros.

---

2 Las sedes sucesivas del curso fueron Peñaranda de Duero, Valladolid, León y Segovia. Después de estas ediciones se han organizado jornadas similares en las ciudades de Ávila y Segovia.

10.2.2 Programa

El programa del curso incluye los siguientes módulos:

- Conceptos clave en relación a la accesibilidad y el patrimonio
- El carácter del patrimonio monumental y su tipología
- El binomio accesibilidad y patrimonio
- El marco jurídico regulador
- Accesibilidad en cascos históricos
- Accesibilidad en el patrimonio arquitectónico
- Accesibilidad en jardinería histórica
- Señalización informativa en espacios patrimoniales
- Panel de experiencias en accesibilidad al patrimonio
- Evacuación en situaciones de emergencia
- Realización de un caso práctico: recorrido, utilizando sillas de ruedas, bastones y antifaces, de un edificio histórico analizando la problemática de la accesibilidad en sus diferentes elementos
- Iniciativas en accesibilidad al patrimonio desde el sector público y el privado
- El disfrute, o no, del patrimonio por parte de las personas con discapacidad
- Fuentes documentales en accesibilidad al patrimonio

La realización de un caso práctico, analizando un edificio histórico por parte de profesores y alumnos, poniendo a disposición de éstos sillas de ruedas, antifaces y bastones, resulta un instrumento eficaz, tanto para visualizar las barreras existentes, como para estudiar las soluciones técnicas para la eliminación de las mismas.

Uno de los aspectos puesto de manifiesto es el hecho de que dotar de accesibilidad a un entorno monumental no ha de desvirtuar el carácter propio del patrimonio. A tal fin, es necesario que las medidas y soluciones aplicadas resulten eficaces y discretas.

Otra de las aportaciones de estos cursos es que la accesibilidad universal supone una mejor localización de los espacios; una mejora en las condiciones funcionales; un mayor confort; una mejora de la calidad del espacio monumental sin por ello producir merma en el atractivo de la atmósfera histórica, de sus materiales, de sus soluciones arquitectónicas y formales.

La duración de los cursos organizados hasta la fecha ha sido de dos jornadas y media o de tres jornadas, en sesiones de mañana y tarde.

10.2.3 Material de formación

Desde la apertura del curso, el relator toma nota de las ideas más destacadas expuestas por cada uno de los profesores así como de las principales reflexiones surgidas de los coloquios, debates, mesas redondas y caso práctico. Al inicio de cada jornada, el relator presenta al auditorio brevemente las principales ideas que fueron planteadas el día anterior; de este modo se logra una mejor concentración, tanto de alumnado como del profesorado. Los relatos correspondientes a las tres primeras ediciones del curso se editaron en una publicación de 69 páginas, profusamente ilustrada, y que formó parte de los materiales docentes con que contó la cuarta edición del curso.

Este libro de actas *Accesibilidad y patrimonio. Yacimientos arqueológicos, cascos históricos, jardines y monumentos* se editó por la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León en 2007. Recoge la mayor parte de las ponencias presentadas en las cuatro ediciones celebradas de este curso; en total se incluyen 23 ponencias en las que se aborda:

- Acreditación de accesibilidad para obras de patrimonio histórico
- ¿Son tan inaccesibles los edificios históricos?
- El binomio accesibilidad y patrimonio: a la búsqueda de un equilibrio compatible
- Marco normativo regulador
- El criterio de convertibilidad en la accesibilidad
- Metodología de trabajo para la redacción de proyectos de restauración y mejora de la accesibilidad
- Accesibilidad en cascos históricos
- Accesibilidad en parques y jardines históricos
- Reflexiones sobre la accesibilidad del patrimonio arqueológico en Castilla y León
- Panel de experiencias. Realizaciones en edificios de carácter histórico
- Proyecto de accesibilidad del Museo Nacional del Prado
- Acción institucional en accesibilidad humana del medio físico
- Iniciativas para la formación y promoción del patrimonio
- La Estrategia Regional de Accesibilidad en Castilla y León
- Seguridad y evacuación en caso de emergencia
- Señalización informativa y patrimonio
- Disfrute del patrimonio: la experiencia de las personas con discapacidad
- Contemplar y recorrer el patrimonio desde una situación de discapacidad
- Análisis de fuentes documentales en accesibilidad y patrimonio

El libro de actas en el que se plasman las ponencias del curso, primera publicación en español en la que se analiza de forma monográfica la temática de la accesibilidad al patrimonio, incluye en sus 272 páginas las aportaciones de 23 ponentes, conteniendo un abundante material gráfico, esquemas, planos, fotografías y tablas.

10.3 Curso de formación de formadores en materia de accesibilidad universal

Se trata de una iniciativa innovadora puesta a punto en España gracias a la colaboración público-privada del Real Patronato sobre Discapacidad, la Fundación ACS y la Fundación Laboral de la Construcción.

Estos cursos de formación de formadores dirigida a encargados de obra, capataces y oficiales de primera, incluyen dos facetas que se complementan entre sí: a) las clases en el aula en las que se transmiten los conceptos y el por qué de cada solución en accesibilidad universal, y b) los talleres, que en este caso consiste en la ejecución, literalmente hablando, de una serie de unidades de obra, cuidando todos los detalles constructivos con incidencia en la accesibilidad universal.

La formación en materia de accesibilidad universal se centraba en el personal técnico, profesionales de la arquitectura y de la ingeniería. Sin embargo, no se prestaba suficiente atención a aquel personal técnico de obra de quienes depende de forma directa una correcta, o no, ejecución de las obras. Esta carencia formativa estaba dando lugar a que durante la fase de realización de las obras se cometieran errores que no permitían alcanzar buenos resultados en materia de accesibilidad, tanto en obras realizadas en las vías públicas como en la edificación. Para dar respuesta a esta situación se pensó en una línea específica de formación, en la modalidad de formación de formadores, de los profesionales que ejecutan las obras.

10.3.1 Planteamiento general

Se trata de unas acciones formativas muy prácticas, centradas en la formación de formadores, para garantizar que las obras se realizarán aplicando con criterio las especificaciones y los detalles constructivos que garantizan la accesibilidad universal. A tal fin, se creó una línea formativa basada en transmitir en el aula los conceptos en que se basa la accesibilidad universal y cómo dichos conceptos se reflejan en cada uno de los elementos del entorno, tanto en las vías y espacios públicos, como en la edificación.

Se parte de una explicación de la diversidad de situaciones personales: personas que utilizan una silla de ruedas para desenvolverse; personas con discapacidades sensoriales, sean visuales, auditivas, cognitivas o con enfermedad mental; y otras situaciones personales que condicionan su interacción con el entorno. A tal fin, se dedica un tiempo a recorrer las instalaciones del curso en sillas de ruedas o con antifaces y bastones blancos largos, que simulan situaciones de personas en silla de ruedas o con ceguera. De esta

forma, los alumnos experimentan en primera persona qué dificultades se han de superar y toman conciencia de la importancia del tema que se aborda.

En las sesiones desarrolladas en el aula se plantean los conceptos, el por qué de las dimensiones, del uso de pavimentos diferentes y se razona las especificaciones técnicas. Se presentan ejemplos de realizaciones bien ejecutadas, junto a otras actuaciones con errores, explicando los mismos. Se van desgranando estos ejemplos para cada uno de los elementos principales del entorno: las aceras, los pasos de peatones, el mobiliario urbano, su diseño y disposición; las rampas, las plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida, entre otros. En la edificación se destaca los accesos a los edificios, las características de las puertas y pasillos; los mostradores de atención al público; las rampas y escaleras; los ascensores; los servicios higiénicos; los vestuarios, etc. Para el seguimiento de estas sesiones se ha elaborado el *Manual de accesibilidad para encargados de obra y oficiales de primera,* cuya organización, contenidos y maquetación responde a los objetivos comunes a esta acción docente: resultar claro, comprensible, práctico, útil, directo, fácil de leer y de consultar.

Después de las sesiones en el aula se pasa a la acción. Los alumnos se organizan por grupos y a cada grupo se le asigna realizar una determinada unidad de obra: una rampa, un paso de peatones, un servicio higiénico accesible o un vestuario. El profesorado imparte las pautas y criterios de ejecución correcta de las obras, tanto en la disposición como en la ejecución de los elementos. De este modo se cumple el objetivo de formar a los profesionales responsables de la ejecución de las obras, siendo ellos los protagonistas de esta actividad.

Los resultados obtenidos de los cursos realizados fueron muy positivos con una valoración muy alta por parte del alumnado en relación a la eficacia del curso.

10.3.2 Programa

En él se detallan los horarios, contenidos y profesorado.

Primer día:

- Justificación. Qué es y qué representa la accesibilidad. Conceptos básicos
- La accesibilidad en la ejecución de las obras. Cómo abordar el tema a pie de tajo
- Presentación del trabajo de taller
- Distribución por grupos y explicaciones previas
- Trabajo de taller

Segundo día:

- Ejemplos de buenas prácticas y de otras mejorables en accesibilidad
- Errores más habituales que se cometen y modo de evitarlos

- Realización de práctica: recorrido en silla de ruedas, con bastones y antifaces
- Trabajo de taller
- Evaluación de los trabajos

Tercer día:

- Presentación y puesta en común de los trabajos
- Conclusiones, entrega de diplomas y clausura

10.3.3 Material de formación

El *Manual de accesibilidad para la formación de encargados de obra y oficiales de primera* se organiza en cinco unidades didácticas (UD):

- UD1. Accesibilidad universal
- UD2. Urbanismo
- UD3. Edificación
- UD4. Elementos comunes a urbanismo y edificación
- UD5. Fuentes documentales y marco normativo

Cada una de las unidades didácticas se organiza en: Índice, objetivos, mapa conceptual, introducción y contenidos. Al final, se incorpora el resumen de la unidad y la terminología utilizada. El Manual incluye numerosas figuras, 316 en total, que agrupan 151 fotografías, 186 son esquemas y dibujos, y 11 tablas resumen.

Dentro de los contenidos se incorporan recursos expositivos, y de maquetación, que ayudan a captar mejor los conceptos expuestos; se trata de los “recuerda” (79) que se destacan mediante un recuadro con fondo azul y la palabra “recuerda”. En ellos se incluyen ideas fuerza y pautas de especial relevancia. Asimismo, se subrayan en color amarillo aquellos términos que conviene destacar y cuya definición se incluye la terminología. Otro recurso a destacar son los “avisos sobre seguridad” (11) resaltados mediante un recuadro en color verde y con el pictograma de la señal de peligro. En estos recuadros se hace hincapié en cuestiones relacionadas con las medidas de seguridad a observar durante la ejecución de las obras descritas. Otro recurso utilizado es la presentación de ejemplos de realizaciones (12) básicamente mediante fotografías y un breve texto explicativo, todo ello recuadrado con fondo azul y la palabra “ejemplo” en un lateral del mismo.

En el cuadernillo didáctico se describe y detalla las unidades de obra a realizar durante las sesiones prácticas, detalla las herramientas a disposición de los alumnos y proporciona los planos con los detalles constructivos de la unidad de obra a realizar.

10.3.4 Preparación del curso

Realizar este curso exige llevar a cabo una serie de trabajos previos a la celebración del mismo, de una duración aproximada de seis semanas, periodo de tiempo que podrá ser mayor o menor en función de las características del lugar de celebración. Tales trabajos son:

- Determinación de las unidades de obra que se ejecutarán durante las sesiones prácticas, en función del número total de alumnos y del espacio de las instalaciones disponibles. El logro del máximo rendimiento y eficacia de un curso implica que el número máximo de alumnos sea del orden de 15 a 20, para 5 o 6 unidades de obra. El número de integrantes de cada grupo afectado a cada unidad de obra será de entre 3 y 4, dependiendo de la unidad de obra en la que tengan que trabajar. En cuanto al número de profesores, la experiencia indica que con dos es suficiente.
- Realización parcial, previa a la celebración del curso, de las unidades de obra que se propondrá ejecutar a los alumnos de modo tal que los alumnos tengan tiempo suficiente para completarlo; y que se centren en realizar aquellas partes de las obras de mayor interés e incidencia en relación a la accesibilidad universal de la unidad de obra correspondiente.
- Acopio de todos los materiales de obra, herramientas, aparatos sanitarios y demás equipamientos necesarios para garantizar que cada unidad de obra se puede completar su trabajo sin interferir con el resto de los grupos.
- En función del perfil del alumnado, podrá resultar aconsejable contar con la participación externa de un soldador, para dar apoyo a los trabajos de soldadura, por ejemplo al realizar los pasamanos en rampas.

10.4 Curso de turismo accesible para profesionales de actividades características del sector turismo

A todos los destinos turísticos acuden continuamente visitantes que tienen algún tipo de discapacidad. Es por tanto imprescindible que los profesionales del sector turístico, conozcan quiénes son estos clientes, la manera de tratarlos y cómo se debe organizar una visita para que todos puedan participar en igualdad de condiciones. A ellos van dirigidos los cursos de turismo accesible que se imparten tanto en España como en Latinoamérica, organizados, en el marco de la alianza público-privada, por el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS.

El disfrute del ocio es un elemento fundamental para el desarrollo físico, psicológico y social del individuo. En el caso de personas con alguna discapacidad, además, se convierte en factor de vital importancia hacia la plena inclusión.

Según la OMT en el año 2012 se registraron 1035 millones de llegadas por turismo internacional. Los ingresos que este segmento de la demanda originó ascendieron a 1.075.000 millones de dólares estadounidenses (837.000 millones de euros). Para el año 2020 su previsión es que el turismo internacional supere los 1.800 millones de llegadas.

Son muchas las personas con problemas de movilidad y comunicación que desean viajar. La industria turística es uno de los principales motores de la economía y, afortunadamente, la participación en actividades de ocio de los clientes con necesidades especiales ha experimentado un incremento notable en los últimos años. El empresariado del sector ha recibido la llamada de este importante nicho de mercado y está aumentando la oferta de alojamientos, restaurantes, espacios naturales, culturales, de actividades lúdicas, medios de transporte y otros, cuyas instalaciones y servicios pueden ser utilizados por todas las personas, conformando así un servicio más dinámico y personalizado y, en consecuencia, de mayor calidad. No obstante, un servicio turístico de calidad no se queda exclusivamente en la oferta de instalaciones adecuadas para todos, el verdadero turismo de calidad ofrece atención, servicio y soluciones a los gustos, demandas y necesidades de todos y cada uno de los clientes. Para ello, obviamente, es necesario conocerlas y, desgraciadamente, en el caso de clientes con problemas de movilidad y comunicación, no siempre es así.

La formación en turismo accesible a través de cursos y seminarios proporciona herramientas muy valiosas para conseguir la participación definitiva de las personas con discapacidad en actividades tan fundamentales para el ser humano como son el ocio y el turismo.

Atención a clientes con discapacidad: formación de los profesionales del turismo

Todas las personas, incluidas las que tienen restringida su movilidad y su capacidad de comunicación, tienen derecho a participar en actividades turísticas. Pero se puede observar que, si bien es cierto que los cambios que se han producido en los últimos tiempos animan a cierto optimismo, aún existe un gran desconocimiento entre los profesionales al abordar la atención y prestación de servicios turísticos a estas personas. Es por tanto imprescindible que se continúe avanzando en la accesibilidad de las instalaciones y de la gestión turística, para que este derecho a la participación en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad al turismo se convierta en una realidad indiscutible.

Las personas con discapacidad tienen ciertas dificultades para realizar actividades que son normales para el resto de la población: subir escaleras, caminar durante mucho tiempo, orientarse en lugares mal señalizados, ver determinados carteles informativos con letras excesivamente pequeñas, oír algunos mensajes, etc., lo que reducirá sus posibilidades de participación. Todas estas dificultades para realizar determinadas actividades pueden tener un carácter temporal o definitivo, en cualquier caso todos necesitan que se diseñen las instalaciones turísticas de manera que permitan la participación en igualdad de condiciones.

El desempeño de los profesionales del turismo bien formados es fundamental para que se produzca la participación de las personas con discapacidades en el ámbito de este sector. Al igual que las instalaciones han de ser accesibles, los profesionales también han de serlo y deben estar abiertos a prestar la atención debida a personas con movilidad y comunicación reducidas. Los profesionales del turismo son expertos en tratar a personas muy diferentes entre sí, personas con culturas y costumbres distintas, con horarios, comidas, idiomas, etc, diferentes, por ello no han de tener ningún problema en atender a personas con discapacidad.

La correcta atención a clientes con discapacidad requiere que los profesionales del turismo adquieran una formación que abarque el conocimiento de quiénes son las personas con discapacidad, el trato adecuado, la organización de actividades accesibles, los conceptos básicos de accesibilidad universal y diseño para todos, y la normativa existente al respecto.

Calidad turística

En los últimos años el sector turístico ha realizado una fuerte apuesta por la calidad en los servicios y en las instalaciones de manera que mejore la atención, la comodidad y la seguridad de los clientes. Se trata de conseguir que los establecimientos turísticos y los profesionales ofrezcan productos y servicios que se adapten a las demandas de los clientes.

Si el criterio esencial de calidad turística es la adaptación de los servicios y las instalaciones a las necesidades de los usuarios, en el caso de la persona con movilidad o comunicación reducida, se puede observar que su necesidad básica es la accesibilidad. Una accesibilidad que debe existir a lo largo de todas las fases que abarca la organización de una actividad turística, es decir, en la información, en los transportes, en los alojamientos, en la restauración, en las visitas turísticas y en todos los servicios que se presten.

La incorporación de la accesibilidad en el turismo no debe considerarse una tarea con grandes y complejas modificaciones, sino que se trata de introducir soluciones sencillas que se pueden ir incorporando paulatinamente y que sin duda aportarán mejoras, que al incidir en el espacio, la comunicación, la atención personalizada, etc., traerán beneficios a todos los clientes, no sólo a aquellos que presenten una discapacidad.

Turismo accesible: Problemas y oportunidades

A pesar de que existe abundante normativa que obliga a ello y de que se trata de un sector de clientes potencialmente muy interesante, la accesibilidad al turismo aún no es un hecho generalizado. Existen aún problemas de tipo físico (barreras arquitectónicas), de tipo mental (rechazo consciente o inconsciente a la discapacidad), económicos (coste de la rehabilitación si se diseñó o construyó mal) y sociales (falta de rigor en las inspecciones del cumplimiento de las leyes).

Por otro lado es evidente que se están produciendo unos cambios sociales que son importantes tener en cuenta, pues pueden afectar de una forma significativa al turismo. El ocio se ha convertido en una de las prioridades sociales del ser humano. Junto a él, la mejora de las comunicaciones ha reducido las distancias y ha cambiado los hábitos de los ciudadanos, que han pasado de disfrutar del viaje en unas fechas centradas en los meses de vacaciones, a incorporar el viaje como una actividad que practica a lo largo de todo el año.

Es un hecho que la población envejece y la esperanza de vida va aumentando. Los millones de personas mayores de 65 años son un potencial de clientes turísticos de primer orden, sobre todo al contar con disponibilidad para viajar en épocas de baja ocupación. La experiencia que se está llevando a cabo en España desde hace bastantes años por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, los viajes que organiza el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), ha supuesto una reactivación del turismo en determinadas zonas en momentos en los que establecimientos turísticos se veían obligados a cerrar sus instalaciones. Este programa ya muy consolidado, está muy en línea con el resto de esfuerzos destinados a desestacionalizar la actividad turística. En este contexto se sitúa el proceso de accesibilidad a las instalaciones y de formación de los distintos profesionales, pues es evidente que se están produciendo unos cambios culturales y sociales que pueden favorecer la actividad turística.

El desarrollo vertiginoso de las comunicaciones ha venido a modificar los hábitos con respecto al turismo. La abundante y accesible información que ofrece Internet, las posibilidades que ofrecen las redes sociales, han aumentado las facilidades para gestionar las reservas y la compra de servicios turísticos, y han hecho posible que la persona con discapacidad pueda programarse y gestionarse por sí misma un turismo más accesible.

Como se ha mencionado anteriormente hay un significativo segmento de la población que tiene algún tipo de discapacidad, lo que supone un mercado de millones de personas. Además hay que contar con que le acompañarán en sus viajes algunos amigos o familiares por lo que se multiplica el número de clientes.

Las personas con discapacidad participan en todos los tipos de turismo: de estancia (en playas o en montaña), cultural, deportivo, rural, de rutas o circuitos, de negocios, de congresos, o de cruceros, y utilizan todas las áreas que conforman la cadena turística. Existe un buen número de asociaciones, grupos deportivos, grupos profesionales, entre otros, del ámbito de la discapacidad, que organizan y gestionan continuamente viajes de placer, profesionales, deportivos, etc. Por último, es también muy importante reiterar que un lugar accesible es un lugar con calidad para todos los turistas y no sólo para las personas con discapacidad.

10.4.1 Curso de formación en turismo accesible

El Real Patronato sobre Discapacidad imparte desde el año 1992 el curso de formación en turismo accesible. Este curso tiene la finalidad de dotar a los estudiantes, futuros gestores de todos los eslabones de la cadena turística, así como a los profesionales del turismo, de unos conocimientos que potencien la equiparación de oportunidades en materia turística

y que generen un incremento de la participación de las personas con discapacidad en todo tipo de actividades de ocio.

El objetivo es ofrecer:

- herramientas de acercamiento y comprensión de la realidad de las personas con dificultades en su movilidad y en su comunicación en todo aquello que tiene que ver con el desarrollo de sus actividades turísticas y de ocio,
- conocimientos que les aportan una visión de la accesibilidad como concepto inclusivo y global, e importante factor de calidad de la oferta turística,
- información que potencie la atención personalizada, la movilidad y la comunicación de todos los clientes turísticos,
- formación sobre ayudas técnicas,
- ejemplos de buenas prácticas para adaptar recursos, instalaciones, servicios y transportes, y
- realizar una reflexión en común acerca de las necesidades especiales que demandan los clientes con problemas de movilidad y comunicación, así como sobre recursos organizativos, de planificación y de gestión, que faciliten el acceso al ocio y al turismo a las personas con alguna discapacidad.

10.4.2 Planteamiento general

El curso está planteado para que los alumnos puedan:

- pensar, mediante un análisis inicial sobre lo que cada uno sabe y percibe sobre la discapacidad,
- experimentar, mediante la práctica en la que se utilizan sillas de ruedas y bastones de ciegos,
- comprender, mediante la reflexión sobre la experiencia realizada,
- aprender, mediante la exposición de conceptos teóricos, y
- aplicar con el ejercicio de organización de un supuesto viaje en el que participan personas con diferentes discapacidades.

El curso está organizado en tres sesiones:

1. En la primera se explican los conceptos básicos y la atención a clientes con discapacidad; se analiza el concepto de turismo accesible, y se realiza una sesión práctica con un recorrido por un itinerario preestablecido.
2. En la segunda sesión se aborda el tema de la accesibilidad universal en el entorno turístico (definición de conceptos, ámbitos de la accesibilidad, marco jurídico y buenas prácticas).

3. En la tercera sesión se imparten materias relacionadas con el diseño y gestión de actividades turísticas accesibles, y se realiza por parte de todos los asistentes al curso un ejercicio que consiste en la organización de una actividad turística en la que participan viajeros con discapacidad.

10.4.3 Programa

En cada curso participan entre 20 y 30 personas, profesionales del turismo o estudiantes en escuelas de turismo. Se dictan 9 horas lectivas divididas en tres sesiones de tres horas.

Sesión 1: Conceptos

Concepto de turismo accesible:

- Definición de “turismo accesible” como turismo de calidad
- Demanda de turismo accesible por el colectivo de personas con discapacidad
- Clientes con discapacidad como mercado en crecimiento
- Práctica introductoria: recorrido por un itinerario preestablecido en el que todos los participantes se ponen en situación de movilidad y comunicación reducidas (sillas de ruedas, bastones de ciegos)
- Puesta en común sobre elementos accesibles y barreras detectadas
- Puesta en común de aspectos relacionados con la percepción de la discapacidad derivados de la práctica

Conceptos básicos de clientes con discapacidad:

- Percepción, denominación y clasificación de personas con discapacidad
- Datos estadísticos de la discapacidad

Atención a clientes con necesidades especiales:

- Clientes con problemas de movilidad
- Clientes con deficiencias visuales
- Clientes con deficiencias auditivas
- Clientes con limitaciones de comprensión
- Clientes con otras discapacidades

Sesión 2: Accesibilidad universal en el entorno turístico

- Arquitectura
- Urbanismo
- Transporte
- Normativa sobre accesibilidad
- Soluciones en hoteles, casas rurales, restaurantes, recursos culturales, naturales, transporte etc.

Sesión 3: Prestación de servicios

- Pautas básicas para la prestación de servicios accesibles
- Valoración de la accesibilidad de un recurso turístico realizada por el propio alumno
- Fuentes de información sobre turismo accesible
- Conclusiones y reflexión final

Áreas didácticas

- Práctica introductoria

  Es muy importante para la persona que se quiere formar en turismo accesible ponerse en la situación de discapacidad, que viva en su propia piel la percepción que se tiene desde la situación de movilidad o comunicación reducidas. Por eso, el curso contempla una práctica introductoria en la que todos los participantes se sientan en una silla de ruedas, conducen una silla de ruedas en la que va un compañero, utiliza muletas o se venda los ojos y recorre su ciudad con un bastón para ciegos.

- Conceptos básicos del turismo accesible

  La Organización Mundial del Turismo señala en el primer párrafo del artículo 7 del Código ético mundial para el turismo, lo siguiente: “la posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”. Más adelante, en el mismo artículo, menciona que se fomentará y se facilitará el turismo de las personas con discapacidad.

  A partir de estas palabras podría definirse el turismo accesible, provisionalmente hasta que se adopte una definición oficial por la OMT, como “aquel turismo que está abierto a ser disfrutado por todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

- Conceptos y orientaciones generales

  El curso comienza impartiendo los conceptos básicos sobre discapacidad y accesibilidad, las definiciones y las necesidades específicas de las personas con discapacidad que conforman el turismo accesible. A ellos se agregan una serie de orientaciones generales.

  A continuación se recogen algunas pautas que se desarrollan con más detalle en el libro *Curso de turismo accesible* publicado por el Real Patronato sobre Discapacidad (2006), texto de referencia en esta actividad formativa que refleja con precisión la forma de planificar, organizar y prestar servicios turísticos a los profesionales del sector del turismo.

  "Las actividades turísticas tienen una duración limitada en el tiempo, por ello es muy importante prepararlas muy bien: un restaurante mal elegido, una playa incómoda, un museo que se visita el día inadecuado o un avión con retraso pueden dañar un plan de viaje.

  Todos los clientes tienen derecho a participar en cada una de las propuestas de la oferta turística que contrata, pero hay que tener en cuenta que no todos los clientes son iguales, sino que cada uno tiene unas condiciones, unas costumbres, unas expectativas o unas necesidades especiales que habría que conocer, para que todos puedan disfrutar al máximo de la oferta esperada.

  Entre las necesidades especiales de algunas personas, figuran los problemas de movilidad reducida a causa de alguna discapacidad, o de cualquier otra circunstancia como puede ser la de portar exceso de equipaje o la de viajar con niños pequeños. La obligación de todo profesional del turismo es posibilitar que todos los viajeros, sean cuales sean sus condiciones, puedan disfrutar al máximo del viaje, y para ello hay que evitar que ocurran "accidentes" en la organización del mismo por no haber tenido en cuenta esas necesidades especiales.

  Adelantarse al problema

  Si se llega al aeropuerto con el tiempo justo y además se viaja con una silla de ruedas habrá problemas para embarcar. Si un restaurante no dispone de espacio suficiente entre las mesas para que pase una silla de ruedas no será fácil acomodar a personas con problemas de movilidad.

  Si el hotel que disponía de habitaciones accesibles no tiene prevista la accesibilidad a la cafetería o a los salones limitará el uso del hotel a personas con discapacidad. Si en el museo que se vaya a visitar no se informa de que parte de los viajeros tienen movilidad reducida, puede suceder que el autobús se detenga en el aparcamiento, que tal vez se encuentre excesivamente lejos de la entrada accesible.

  Antes de que ocurran algunas de estas circunstancias que arruinen un viaje cuando ya es tarde para reaccionar, habrá que intervenir adelantándose al problema.

Ponerse en su lugar

El mejor sistema para conocer los problemas que pueden aparecer en la organización de viajes en los que participan personas con movilidad y comunicación reducidas es el de ir planificando todas las fases de que consta el viaje, desde que salen de su casa hasta que regresan de nuevo, teniendo en cuenta las características de cada participante.

Hay que saber cuáles son cada uno de los pasos que hay que ir dando, y en cuáles de ellos debemos intervenir para eliminar las barreras e inconvenientes, teniendo en cuenta que estamos ante una silla de ruedas o una persona que camina más despacio, o con un problema de visión reducida, o que no puede oír los mensajes acústicos que se realicen.

No es cuestión de dinero

La mayoría de las veces una adecuada organización para personas con necesidades especiales no implica un mayor coste económico, sino que depende de una elección adecuada de los recursos, o de un cambio en la organización que afecte, por ejemplo, a la distribución de las habitaciones, la potenciación de la información, a la colocación adecuada del mobiliario o la modificación del tiempo o del orden de realización de determinadas actividades."

- Conceptos básicos de la atención a personas con discapacidad

  Teniendo en consideración las aportaciones de la OMS, Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF) se presenta, en esta parte del curso, un marco conceptual básico para entender los estados de la salud.

  Se analizan los dos grandes problemas que inciden decisivamente en la participación de personas con necesidades especiales en programaciones turísticas: problemas de movilidad (personas mayores, mujeres embarazadas, niños pequeños, personas con mucho equipaje, o personas con discapacidad para caminar) y problemas de comunicación (personas con discapacidad para hablar, para oír o para ver).

  Y se ofrecen las dos respuestas básicas, por un lado, la combinación adecuada de los factores espacio/tiempo en la organización de actividades; y por otro, el tratamiento cuidadoso de la información en todo momento y lugar.

- Trato adecuado a clientes con discapacidad

  Esta área didáctica se desarrolla en dos bloques de pautas generales y específicas a seguir cuando se presta servicio a personas con discapacidad. De cada una de ellas se ofrece a continuación una síntesis extraída del texto *Curso de turismo accesible*.

Reglas generales:

Antes de reflexionar sobre la manera específica de tratar a personas con discapacidad para realizar determinadas actividades, hay tres reglas generales que permitirían tener un comportamiento adecuado en la relación con todas ellas: naturalidad, respeto y sentido común.

La naturalidad es la regla general para acertar siempre en el trato con las personas con discapacidad. No se debe mostrar excesiva preocupación, exceso de celo, ni tampoco descuidarlas. No subestimarlas, no considerarlas desfavorecidas económicamente, ni tratarlas como a menores de edad. Ser discretos si hay que proporcionar algún tipo de ayuda y siempre preguntar si necesitan algo, nunca ayudar sin proponérselo antes. En cuanto a la relación que se mantenga con estas personas, ha de ser la normal que le correspondan en función de su edad.

Hay que evitar el trato inadecuado, como, por ejemplo, hacer que entren por lugares inaceptables (cocinas o almacenes, por ejemplo) en distintos establecimientos; tomándolos en brazos como solución para salvar un tramo de escaleras; dándoles conmiserativas palmadas en el hombro o gritándoles para que entiendan mejor.

La aplicación del sentido común solucionaría muchas situaciones. Por ejemplo, considerar que una persona en silla de ruedas es, únicamente, una persona sentada, y ante una persona sentada hay que agacharse hasta su altura, o sentarse frente a ella, si se va a estar un tiempo conversando.

Recomendaciones específicas:

En este punto se expone en el curso una serie de recomendaciones de carácter muy práctico para tratar de forma adecuada a las personas con discapacidad en cualquier tipo de actividades turísticas. Se especifica el trato a dispensar a:

- personas que caminen despacio o que utilicen muletas,
- personas que utilizan sillas de ruedas,
- personas con discapacidad para hablar,
- personas con discapacidad para ver,
- personas con discapacidad para oír,
- personas con limitaciones de comprensión,
- personas con alteraciones de comportamiento,
- personas con otras discapacidades.

- Concepto de accesibilidad universal

  Todo el curso se apoya conceptualmente en la definición de accesibilidad universal que ofrece la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) "accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible". Presupone la estrategia de "diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse".

  En esta definición es relevante destacar que no se trata únicamente de un concepto que se refiere a los entornos arquitectónicos o del transporte, sino que abarca también los productos que se ofrecen y los servicios que se prestan. Por otro lado, es de gran importancia en esta definición el hecho de que, además de que los entornos, productos, bienes, servicios, etc., deben ser utilizables y practicables, han de ser también comprensibles por todos.

- Marco jurídico

  En este punto se aborda la normativa específica sobre turismo accesible, tanto en el ámbito internacional, como en el nacional y en el autonómico, en el caso de España.

  El curso señala la normativa que han de cumplir los distintos espacios dedicados al ocio y al turismo; en el caso de los alojamientos se destaca el número de habitaciones hoteleras que deben ser accesibles.

  A modo de ejemplo se ofrece el artículo 39 del Decreto 159/2003, de 10 de julio, de Ordenación de establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid, que se refiere a las habitaciones adaptadas para su uso por todas las personas: "De conformidad con las especificaciones contenidas en el presente Decreto relativas a la instalación de ascensores y en la normativa de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, los establecimientos hoteleros deberán ajustarse a las siguientes prescripciones:

  1. Los establecimientos que cuenten con un número de habitaciones entre 20 y 50 deberán ofertar, al menos, una habitación adaptada para personas con discapacidad.

  2. Los establecimientos que cuenten con un número de habitaciones entre 51 y 100 deberán ofertar, al menos, dos habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.

  3. Los establecimientos que cuenten con un número de habitaciones entre 101 y 150 deberán ofertar, al menos, tres habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.

  4. Los establecimientos que cuenten con más de 150 habitaciones deberán ofertar tres habitaciones adaptadas para personas con discapacidad más, al menos, una habitación adaptada por cada 50 habitaciones o fracción."

10.4.4 Material de formación

Como se ha comentado anteriormente, el curso incluye una práctica con productos de apoyo (silla de ruedas, muletas, bastón de ciego, etc.) que supone para los participantes una experiencia directa como personas con deficiencia física o visual. Mediante la colocación de un antifaz y con la ayuda de un bastón de ciego, sentándose en una silla de ruedas y siendo empujado por un compañero, o caminando ayudándose de una o dos muletas, el alumno de estos cursos recreará en primera persona la situación en la que viven los clientes con distintas discapacidades, lo que les facilitará su comprensión de las necesidades de estas personas.

Por medio de la proyección de material fotográfico y vídeos se hace un recorrido por los distintos problemas y soluciones, y se destacan las buenas prácticas. En la última sesión se proponen algunas situaciones conflictivas que se pueden producir en una actividad turística y los participantes deben aportar las soluciones más adecuadas.

El curso tiene como complemento didáctico el libro *Curso de turismo accesible,* disponible también en soporte electrónico a través del Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD) del Real Patronato sobre Discapacidad (http://www.cedd.net). En el anexo 8, dado su interés, se presenta un documento sobre organización y desarrollo de actividades turísticas accesibles, basado en esa publicación.

10.4.5 Resultados

A través de este curso se va impregnando un conocimiento de la accesibilidad al turismo que va transformando la idea general sobre la accesibilidad. Este curso se une a otras herramientas para facilitar una auténtica integración. La formación es el mejor instrumento para combatir los temores que infunde lo desconocido.

En España se imparten entre 10 y 14 cursos cada año en escuelas de turismo de toda la geografía que se complementan con conferencias en distintos seminarios y congresos.

El número de cursos realizados superan ya los 250 y el número de personas formadas asciende a más de 6.000 (2012). Existe, por tanto, un buen número de profesionales desempeñando su labor profesional en distintas entidades públicas y privadas que han recibido esta formación. Muchos de los profesionales formados en estos cursos están desempeñando su trabajo en distintos establecimientos turísticos. Algunos de ellos demandan una mayor formación posterior al curso o realizan consultas y comparten sus dudas y sus experiencias.

Capítulo 11

Accesibilidad y actividades deportivas

Según las *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008,* publicadas por la OMT, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual. El turismo se define como las actividades realizadas por las personas identificadas como visitantes. La noción de actividades abarca todas las actividades realizadas por los visitantes para preparar un viaje o durante el viaje propiamente dicho. No se limita a lo que con frecuencia se consideran actividades turísticas "típicas", como visitar lugares de interés turístico, tomar el sol y practicar o ver deportes. La actividades deportivas y recreativas se han identificado como actividades características del turismo.

La Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce a las personas con discapacidad como sujetos de derecho y dispone que sus demandas y necesidades deban ser atendidas, para que puedan alcanzar la igualdad de oportunidades con respecto al conjunto de los ciudadanos. En su artículo 30 "Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte", establece la necesidad de que los Estados Parte adopten las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas.

La práctica del deporte es un fiel reflejo de la evolución de una sociedad y a dicha práctica se han incorporado las personas con discapacidad o las de edad avanzada de forma creciente, siendo un factor de normalización. También el ejercicio físico y el deporte contribuyen a la rehabilitación y es parte esencial de las actividades de ocio, turismo y tiempo libre.

Las instalaciones deportivas han de adecuarse a los requerimientos de cualquier deportista potencial, con independencia de cual sea su edad o sus capacidades; esto no siempre es así y, con frecuencia, estas instalaciones presentan buen número de barreras que impiden o dificultan su uso a deportistas con alguna discapacidad. Los datos del último Censo Español de Instalaciones Deportivas pone de manifiesto las carencias en materia de accesibilidad universal de las instalaciones para la práctica del deporte en España.

Esto llevó al Comité Paralímpico Español, junto a otras entidades, con la destacada participación de la Fundación ACS, a poner en marcha la redacción de un manual para el diseño accesible de las instalaciones deportivas. Esta cooperación aúna esfuerzos de los sectores público y privado y palía una carencia en la literatura técnica especializada en relación a cómo proyectar las instalaciones y equipamientos deportivos teniendo en cuenta las especificaciones técnicas en materia de accesibilidad universal.

Piscina deportiva accesible.

Esquema de deportistas en competición.

En España, casi un millón de personas con discapacidad practica deporte en su tiempo libre, aproximadamente una cuarta parte de la población con discapacidad, y a un 20% más le gustaría practicarlo, según los datos estadísticos sobre población con discapacidad y práctica deportiva, elaborados por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Sin embargo, estos datos, comparados con los de las personas sin discapacidad que practican deporte, resultan muy bajos.

Esta iniciativa pone a disposición de los técnicos un manual, que les permita concebir, proyectar y construir unas instalaciones deportivas en las que se tenga en cuenta las necesidades y requerimientos de cualquier deportista potencial.

11.1 Manual de accesibilidad universal para instalaciones deportivas

Este Manual contempla tanto el proyecto como la construcción de las instalaciones deportivas respetando los criterios de diseño y las especificaciones técnicas en materia de accesibilidad universal. En él se plantea cómo proyectar con calidad, confort y seguridad las instalaciones y los equipamientos deportivos, de modo que se pueda garantizar su uso por cualquier potencial deportista. Se trata por tanto de un manual de buen diseño.

El Manual tiene por objeto servir de guía en tres contextos principales:

1. Proporcionar a las autoridades públicas responsables de la creación y gestión de los espacios deportivos, la orientación sobre criterios esenciales de accesibilidad y una metodología para la implementación, paso a paso, de la accesibilidad conforme a lo dispuesto,
2. informar al sector privado y a los profesionales interesados acerca de cómo responder a las demandas de la inclusión de criterios de accesibilidad en los entornos,

3. promover y crear un diálogo constructivo y duradero entre los representantes de las organizaciones de discapacidad y las organizaciones de las personas mayores con los sectores interesados, tales como autoridades y promotores, profesionales, fabricantes, etcétera.

El enfoque dado a este Manual es eminentemente técnico, organizando la información de manera que resulte de fácil consulta y aplicación por parte de los técnicos a los que va dirigido, profesionales de la arquitectura y de la ingeniería que vayan a proyectar de nueva planta, o a rehabilitar y modernizar instalaciones deportivas existentes.

En este Manual se ha tenido en cuenta, cara al dimensionado de los diferentes elementos y recintos, las características y parámetros que en cada caso corresponden y son de aplicación; así, se han considerado las dimensiones de la silla de ruedas deportiva (para la práctica de baloncesto o del tenis en silla de ruedas) en determinados ámbitos y recorridos. En definitiva, se ha aplicado el patrón dimensional de referencia correspondiente a cada uso de las instalaciones y equipamientos.

El *Manual de accesibilidad de instalaciones deportivas* tiene un enfoque muy práctico, y en él se incluyen tanto las especificaciones técnicas de diseño como ejemplos seleccionados de realizaciones que pueden ser consideradas buenas prácticas, realizadas en España y en otros países. Destaca el análisis de las instalaciones deportivas que albergaron los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Londres 2012, y que, en la actualidad, pueden considerarse las instalaciones deportivas más avanzadas en esta materia, tanto por sus estándares de calidad como por la dotación de las mismas.

La metodología aplicada para la elaboración de este Manual, ha tenido en cuenta las consultas realizadas a deportistas con discapacidad, a fin de conocer sus puntos de vista en relación a qué características ha de reunir una instalación deportiva para ser accesible a un deportista en silla de ruedas o con discapacidad visual, entre otras situaciones que pueden presentarse.

Los trabajos de preparación del Manual se han desarrollado en el seno de una mesa de trabajo en la que han estado presentes el Comité Paralímpico Español, el Consejo Superior de Deportes y el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del IMSERSO, además de técnicos especialistas en este asunto. Los materiales redactados han sido coordinados y supervisados por dicha mesa de trabajo.

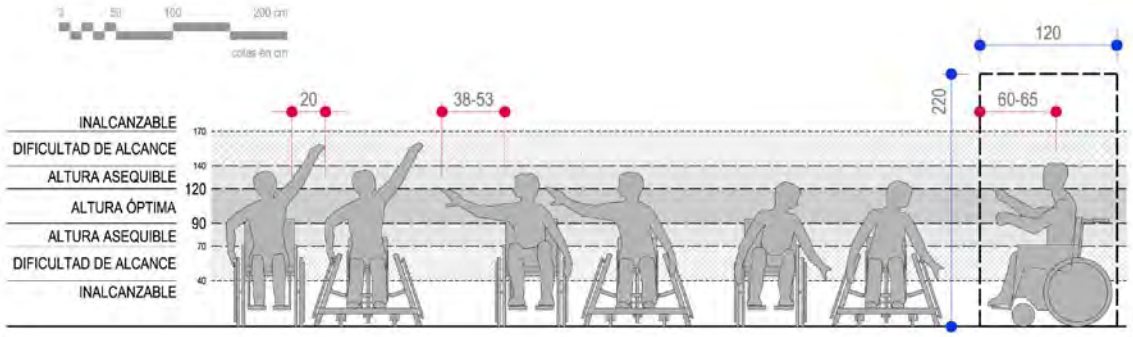
11.1.1 Estructura y contenido

El Manual consta de cuatro bloques, cuyo contenido se detalla a continuación.

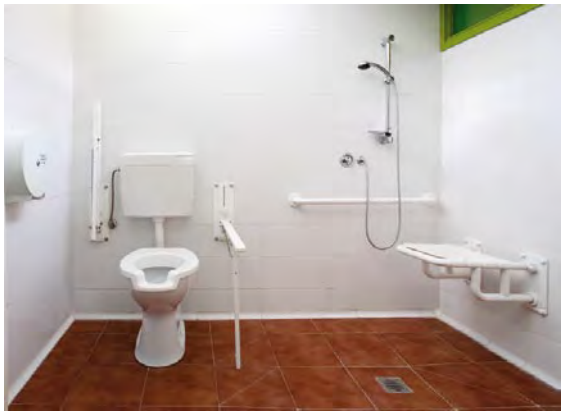
Usuarios, modalidades deportivas y tipología de las instalaciones

Este primer bloque presenta las características generales de las instalaciones deportivas y su tipología, indicando posibles metodologías de trabajo. Sus capítulos son los siguientes:

- Terminología: Se introduce una breve referencia histórica sobre la accesibilidad a las instalaciones deportivas, así como la definición de conceptos y terminología especifica que será utilizada en el texto.
- Diversidad funcional del usuario de las instalaciones deportivas: Se profundiza sobre el alcance de la diversidad funcional de los usuarios de las instalaciones deportivas, en cuanto a perfiles, requerimientos y necesidades específicas, ya sean deportistas, el público o el personal laboral.
- Modalidades deportivas y equipamiento deportivo: Se realiza una breve descripción de las modalidades deportivas en las que participan personas con discapacidad, de forma que sus características y condicionantes de uso y de lugar puedan ser tenidos en cuenta en la aplicación de un diseño accesible de las instalaciones. A continuación, se describe los diversos modelos de sillas de ruedas y otros elementos de apoyo que facilitan la práctica deportiva a los deportistas con discapacidad y que de alguna manera condicionan la definición de un entorno accesible.
- Tipología de instalaciones deportivas: El Manual presenta los diferentes tipos de instalaciones y equipamientos deportivos, en función de una serie de características de las mismas, tales como la extensión de las instalaciones deportivas, el tipo de competición o práctica deportiva que puede acoger, su titularidad, entre otras. Se tiene en cuenta, a tal fin, las normas NIDE (Normativa sobre Instalaciones Deportivas y de Esparcimiento, aprobadas por el Consejo Superior de Deportes).
- Metodología de trabajo a aplicar: El Manual establece unas líneas metodológicas basadas en consideraciones previas y claves metodológicas, a partir de las cuales se pueda llevar a cabo cualquier proyecto o intervención sobre instalaciones deportivas con el objeto de que sean accesibles.



Esquema de alturas y accesibilidad para un deportista en silla de ruedas.



Vestuario accesible.

Aseo accesible.

Condiciones funcionales y especificaciones técnicas

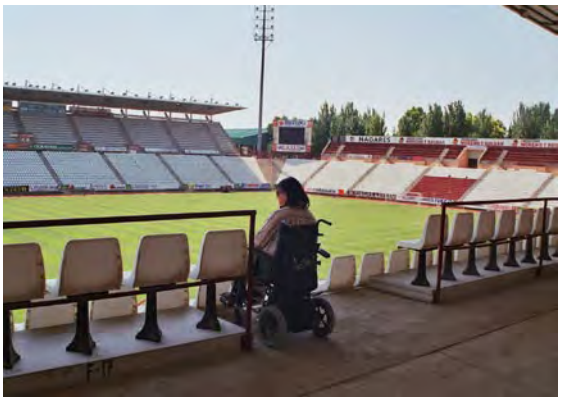
En este bloque se recogen:

- especificaciones técnicas de diseño accesible de instalaciones deportivas. Está organizado de acuerdo a las partes integrantes de una instalación tipo: accesos, recorridos horizontales y verticales, dependencias, servicios higiénicos, vestuarios, mobiliario, señalización informativa y evacuación en caso de emergencia.
- las condiciones funcionales y especificaciones técnicas para alcanzar la accesibilidad universal, mediante el análisis de las necesidades de los usuarios en los distintos ámbitos de las instalaciones.

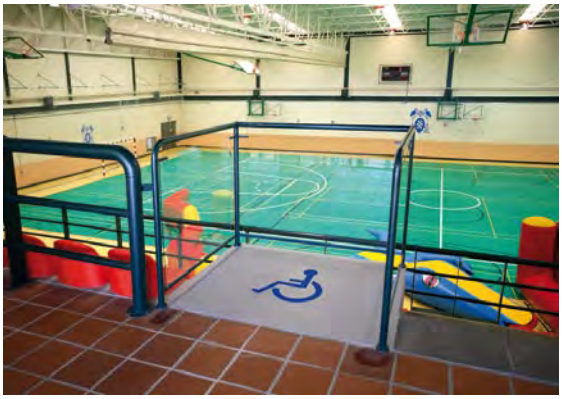
Cada uno de sus capítulos se estructura en dos apartados. En el primero, se identifican las exigencias o necesidades a tomar en consideración, y en el segundo, las especificaciones, en cuanto a características de: diseño y dimensionales, materiales y acabados, y seguridad y acondicionamiento.

Se muestra diferentes niveles de información sobre estos contenidos intercalando en el texto ejemplos de aplicación práctica, cuadros de especificaciones técnicas e ilustraciones o gráficos sobre dichos contenidos. Los aspectos recogidos en el Manual figuran a continuación:

- Movilidad en el exterior de las instalaciones: El Manual establece las condiciones funcionales y especificaciones técnicas para alcanzar la accesibilidad universal, a partir del análisis de las necesidades de movilidad de los usuarios en los espacios exteriores de las instalaciones.
- Accesos al edificio: Se analiza los accesos a los edificios como punto de contacto entre los espacios exteriores e interiores y espacios anejos a estos como elementos de control, vestíbulos, recepción, etc.
- Movilidad horizontal: Se establece el concepto de itinerario peatonal accesible y se define las condiciones de este con el fin de garantizar la movilidad horizontal para los diferentes usuarios.



Estadio deportivo.



Pista cubierta.

- Movilidad vertical: El cambio de plano debe resolverse de forma que no sea una brecha en el itinerario peatonal accesible. Por ello cada uno de los elementos utilizados para salvar las diferencias de nivel en estos itinerarios, tales como escaleras, rampas, ascensores y plataformas, se diseñarán de acuerdo a los parámetros expuestos en el capítulo.
- Servicios higiénicos: Para garantizar la accesibilidad universal se hace necesario valorar las medidas para la localización y acceso a ellos, así como para su uso en condiciones de seguridad y autonomía. Se analiza los espacios propios y aquellos previos o anejos, además de los equipamientos.
- Vestuarios y duchas: En estos espacios, que se complementan con los anteriores, se atenderá especialmente las diversas actividades que en ellos se realizan, considerando la combinación de espacios húmedos y secos, así como su equipamiento. Los usuarios, las diferentes disciplinas deportivas y la tipología edificatoria se contemplan como variables para determinar la dotación de éstos espacios.
- Dependencias: En este epígrafe se analiza las diferentes dependencias de que consta una instalación deportiva (graderíos y palcos, pistas deportivas, zonas de agua y piscina, etc). Se tiene en cuenta los criterios dimensionales así como los tipos de materiales a utilizar en los suelos y pavimentos.
- Mobiliario: Aquí se exponen los criterios para garantizar la accesibilidad del mobiliario urbano: el diseño propiamente dicho; la ubicación; la dotación; y la conservación y mantenimiento. A continuación se plantea las características específicas de diseño accesible para los elementos de mobiliario urbano más significativos: bancos, taquillas, papeleras, fuentes, máquinas dispensadoras, etc.
- Iluminación, señalización y comunicación: En este punto el Manual muestra las especificaciones técnicas en relación a la iluminación general y específica de las instalaciones deportivas, plantea las cuestiones relativas a la señalización informativa y las técnicas wayfinding, y proporciona pautas en relación a los servicios de comunicación, información y portales web accesibles.

- Evacuación en caso de emergencias: Este epígrafe detalla la evacuación, en condiciones de accesibilidad y seguridad, en caso de emergencia de las instalaciones deportivas. A tal fin se tiene en cuenta tanto las normas vigentes en la materia en España (Documento Básico sobre Seguridad ante Incendios) como las buenas prácticas en el marco internacional.

Gestión y mantenimiento de la accesibilidad

Este bloque trata los problemas de la gestión y el mantenimiento de las instalaciones deportivas, en clave de accesibilidad. Siguiendo el hilo conductor de los elementos de que consta una instalación deportiva, como eslabones de la cadena de la accesibilidad, se va pormenorizando los aspectos a tener presentes en relación a la gestión y el mantenimiento. Incluye experiencias internacionales relevantes.

Buenas prácticas

El cuarto y último bloque muestra una decena de buenas prácticas en forma de ficha, que incluyen: Descripción de la instalación deportiva; esquemas, dibujos y fotografías ilustrativas explicadas; y cuadros resumen de las principales medidas adoptadas en relación a los criterios de accesibilidad universal. También se incluye una descripción y análisis de las instalaciones deportivas del Anillo Olímpico de Londres 2012, en vanguardia en esta materia.

Capítulo 12

Accesibilidad y cooperación internacional

Las limitaciones que experimentan algunas personas (con discapacidad, mayores, ancianos, etc) para el uso y disfrute del medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías, condicionan tanto su calidad de vida como el ejercicio pleno de sus derechos como ciudadanos. Una sociedad que aspire a ser justa debe garantizar el derecho a la accesibilidad como condición para la igualdad universal de oportunidades.

En los países en desarrollo y en los emergentes, las limitaciones técnicas y económicas dificultan la realización de planes y proyectos que incluyan el diseño universal y la supresión de barreras. En algunos casos, a esas limitaciones se añaden conflictos bélicos y enfermedades que elevan el porcentaje de población con discapacidad. Estas circunstancias hacen todavía más necesaria la aplicación de criterios de eficiencia y sostenibilidad en los planes y soluciones que se adopten.

La inclusión social es una de las prioridades horizontales y trasversales recogidas en el III Plan Director de la Cooperación Española (2009-2012) y que sigue vigente en el IV Plan Director (2013-2016). Así mismo, en el marco de la Estrategia Cultura y Desarrollo de la Cooperación Española, el Programa P>D Patrimonio para el Desarrollo desde 1985 está presente en América Latina y el Caribe fortaleciendo políticas públicas vinculadas a la gestión y protección del patrimonio cultural, y su recuperación como recurso de desarrollo local. Por ello, en 2007 la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)[1] y la Fundación ACS firmaron un convenio de colaboración para desarrollar actividades e incentivos en favor de la supresión de barreras arquitectónicas y la integración social en dicha área geográfica. Este convenio entre ambas instituciones pone en marcha un compromiso que desarrolla un amplio programa de fomento de la accesibilidad universal.

Se inició así en 2007 una alianza público-privada en cooperación internacional en esta materia, que a su vez se amplía y refuerza en 2009 con el establecimiento de un convenio de colaboración entre la AECID y el Real Patronato sobre Discapacidad, organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que tiene entre sus misiones la de promover la prevención, la rehabilitación y la inserción social de las personas con discapacidad.

En esta nueva línea de trabajo en cooperación internacional en materia de accesibilidad universal entre las tres instituciones que se han mencionado, se han desarrollado diferentes actividades para establecer:

---

1 La AECID, adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, es el órgano del gobierno español que fomenta, gestiona y ejecuta las políticas públicas de cooperación al desarrollo.

- espacios de trasferencia de conocimiento entre expertos españoles y latinoamericanos de diferentes instituciones públicas,
- foros de intercambio y redes de trabajo entre los propios países latinoamericanos, y
- dinámicas y referentes a seguir en las intervenciones del Programa P>D Patrimonio para el Desarrollo de la AECID en espacios públicos y rehabilitación de edificios, así como en la infraestructura en el exterior de la Cooperación Española (centros culturales y centros de formación).

Cronológicamente, esta cooperación interinstitucional se ha traducido en:

2007 Firma del convenio AECID – Fundación ACS

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro de Formación de la AECID en La Antigua Guatemala

2008 Premio 2008 de Accesibilidad Arquitectónica y Urbana para municipios latinoamericanos

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro de Formación de la AECID en Cartagena de Indias (Colombia)

2009 Firma del convenio AECID – Real Patronato sobre Discapacidad

Premio Reina Sofía 2009 de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro Cultural de España en México

2010 Premio Reina Sofía 2010 de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro de Formación de la AECID Montevideo (Uruguay)

Asistencia técnica de la Fundación ACS en materia de accesibilidad universal al proyecto del Centro Cultural de España en Bogotá (Colombia)

2011 Premio Reina Sofía 2011 de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro de Formación de la AECID en Cartagena de Indias (Colombia)

Conformación de la Red AUN: Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal

Asistencia técnica de la Fundación ACS en materia de accesibilidad universal al proyecto de remodelación del Mercado Municipal de Suchitoto (El Salvador) apoyado por el Programa P>D Patrimonio para el Desarrollo

Premio CERMI.ES 2011 a la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo en la categoría de “cooperación internacional”

2012 Premio Reina Sofía 2012 de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro de Formación de la AECID en La Antigua Guatemala

2013 Premio Reina Sofía 2013 de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal y diseño para todos en el Centro Cultural de España en Lima (Perú)

12.1 Cooperación técnica en materia de accesibilidad universal

12.1.1 Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal y diseño para todos

Desde el año 2007, el Real Patronato sobre Discapacidad, la AECID y la Fundación ACS, organizan un foro de debate entre expertos españoles y latinoamericanos, especialmente dirigido a responsables públicos a escala nacional, regional y local, de áreas en las cuales la accesibilidad sea una prioridad, así como expertos en accesibilidad, arquitectos, urbanistas e ingenieros.

Los objetivos de este seminario anual son:

- Fortalecer las políticas públicas en materia de accesibilidad universal,
- intercambiar conocimientos y experiencias sobre la supresión de barreras y el diseño universal, desde los aspectos técnicos hasta las estrategias de actuación en la edificación, el urbanismo, el transporte y el medio natural,
- identificación de buenas prácticas,
- analizar las posibilidades de cooperación técnica internacional en materia de accesibilidad,
- dar a conocer las posibilidades de las ayudas técnicas y las nuevas tecnologías para la integración social,
- dar a conocer la cooperación público-privada en materia de accesibilidad universa,
- fortalecer el foro de intercambio y debate de la Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal (Red AUN).

Estos encuentros se enmarcan en el programa iberoamericano de formación técnica especializada (PIFTE) de la AECID y tienen lugar en los centros de formación de la Cooperación Española en Montevideo (Uruguay), Cartagena de Indias (Colombia), La Antigua (Guatemala) y Santa Cruz de la Sierra (Bolivia); y Centros Culturales de AECID.

Estos seminarios tienen su origen en las citas que el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS organizaron en 2005 en La Habana (Cuba) y en 2006 en Buenos Aires (Argentina). A partir de la incorporación de la AECID en estos encuentros, los seminarios han tenido lugar en La Antigua (Guatemala) en 2007, en Cartagena de Indias (Colombia) en 2008, en México DF (México) en 2009, en Montevideo (Uruguay) en 2010, en Cartagena de Indias (Colombia) en 2011, en La Antigua (Guatemala) en 2012 y en Lima (Perú) en 2013.

Los programas llevados a cabo en las diferentes ediciones desarrollaron los siguientes temas:

- Políticas y planes a nivel nacional, regional y local:
  - Políticas públicas de accesibilidad
  - Planes de accesibilidad
  - Estrategias de sensibilización en gobiernos y procesos de planificación
  - Estrategias de alianzas sector público y privado
  - Estrategias educativas y formación
- Buenas prácticas:
  - Patrimonio accesible y su gestión
  - Espacio urbano accesible
  - Transporte accesible
  - Turismo accesible
  - Comunicación accesible
  - Paisajes culturales accesibles
  - Espacios naturales accesibles
  - Innovación y nuevas tecnologías para la integración social
- Trabajo en red:
  - Alternativas de trabajo en red relacionado con accesibilidad universal
  - Consolidación Red AUN

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal 2011.

accesibilidad universal
red iberoamericana

Logo Red AUN.

- Iniciativas de la comunidad, asociaciones
- Cooperación internacional

De estos encuentros se han recogido unas reflexiones que, a modo de conclusiones, deberían considerarse como principios básicos a la hora de abordar acciones en materia de accesibilidad. Tener en cuenta estas conclusiones en todos los ámbitos de actividad facilitaría enormemente la consecución de los objetivos sobre la accesibilidad universal.

Para lograr niveles elevados de eficiencia, en cualquiera de las acciones a desarrollar, debería considerarse que:

- La accesibilidad universal es un derecho
- en el siglo XXI la forma de trabajar debe ser a través de la colaboración entre el sector público y privado:
  - el sector público debe garantizar que este derecho se cumpla,
  - el sector privado tiene la responsabilidad social,
- para conseguir la accesibilidad universal se debe realizar una gestión adecuada de los recursos ,
- la accesibilidad universal no es sólo cuestión de los técnicos, sino que atañe a los municipios, al sector empresarial, las asociaciones de usuarios y, en general, a la sociedad. No obstante, los municipios, al ser los entes públicos más cercanos a los ciudadanos y responsables de garantizar la condición de ciudadanía de todos los miembros de una comunidad, deben impulsar la accesibilidad universal, lo que pone de manifiesto la importancia de los Premios Reina Sofía de Accesibilidad Universal,
- el diseño universal se debe plantear no pensando en las personas con discapacidad, sino en la totalidad de la población (tercera edad, mujeres en avanzado estado de gestación, lesionados, ciclistas, personas portando carros de bebé o carros de la compra, entre otros) ,
- las distintas organizaciones relacionadas con la discapacidad deben unir sus esfuerzos para conseguir objetivos comunes,
- la accesibilidad ha de considerarse como un nicho de mercado. La accesibilidad es un motor de desarrollo para el municipio y de negocio para las empresas. Las personas con discapacidad son un sector emergente que mueve muchos recursos y puede impulsar el desarrollo de una región, siempre que encuentre productos adaptados a sus necesidades,
- las nuevas tecnologías son un aliado fundamental para la consecución de la autonomía personal,

- se debe impulsar la formación reglada en materia de accesibilidad universal en la universidad (escuelas de arquitectura y urbanismo, escuelas de ingeniería, escuelas de diseño, y otras), en centros de formación profesional, etc. de manera que se garanticen los conocimientos básicos a la totalidad de los futuros profesionales, en todos sus niveles. Igualmente, es preciso incluir la formación especializada en materia de accesibilidad universal en todos los escalones de la prestación de servicios del sector turístico.

En las ediciones del seminario iberoamericano de 2012 (octubre, La Antigua, Guatemala) y de 2013 (abril, Lima, Perú), ambas ciudades Patrimonio de la Humanidad, se ha prestado una especial atención a la accesibilidad al patrimonio cultural, enfatizando la accesibilidad en los centros históricos, edificios patrimoniales, paisajes culturales y el turismo cultural. En los anexos 9 y 10 se recogen sendos documentos que reflejan las actividades y principales conclusiones de las mencionadas ediciones del seminario iberoamericano.

En la última edición del mismo se ha percibido de manera generalizada que la accesibilidad universal está creciendo en Iberoamérica, sin embargo la complejidad y amplitud del tema tiene mucho camino por recorrer aún. Este encuentro brindó herramientas técnicas y conceptuales, abrió espacios para la reflexión, estimuló respuestas, fomentó la cooperación entre las instituciones latinoamericanas e impulsó el fortalecimiento de la Red AUN.

Asimismo, en estas dos últimas ediciones del seminario los participantes han trabajado sobre casos prácticos aplicados a La Antigua Guatemala y Lima, enfocados a dar respuesta a necesidades de accesibilidad en edificios patrimoniales, espacios públicos y redes de transporte.

12.1.2 Red AUN

La edición del seminario que tuvo lugar en Cartagena de Indias, del 4 al 7 de abril de 2011, fue un foro de intercambio de políticas y experiencias entre 53 representantes de 14 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela) vinculados desde distintas responsabilidades con la accesibilidad universal y el diseño para todos. De los propios participantes en el seminario surgió la iniciativa de elaborar y suscribir un manifiesto, que recoge los compromisos y retos derivados del encuentro: el Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal cuyo texto completo puede consultarse en el anexo 11.

Con este Manifiesto, se decide conformar la Red AUN, una red de organizaciones y entidades públicas y privadas para contribuir a la consolidación de sociedades y territorios inclusivos y accesibles en los países iberoamericanos a través del intercambio de información y experiencias, investigación, formación, difusión e incidencia en asuntos relacionados con la accesibilidad universal.

Participantes del seminario iberoamericano accesibilidad universal, Lima, 2013.

Manifiesto Iberoamericano Accesibilidad Universal.

La Red AUN surge con una estructura organizativa flexible, que respeta la autonomía de sus miembros y que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar el cumplimiento de sus objetivos:

- Intercambio de información y experiencias:
  - Intercambiar conocimientos y experiencias sobre accesibilidad universal,
  - promover foros de intercambio y debate sobre programas, intervenciones y proyectos que se desarrollan en Iberoamérica.
- Investigación:
  - Promover el desarrollo de bienes, productos y servicios accesibles,
  - realizar investigaciones sobre la situación de la accesibilidad universal en Iberoamérica.
- Formación:

  Posibilitar el conocimiento técnico y estrategias de actuación sobre la accesibilidad universal.
- Difusión:
  - Producir y difundir documentos e información relacionada con accesibilidad universal,
  - realizar campañas sobre accesibilidad universal,
  - difundir la evolución, desarrollos tecnológicos y políticas de accesibilidad universal,
  - estimular el desarrollo de la accesibilidad universal.

- Incidencia:
  - Incidir y vigilar los procesos que involucran transformaciones físicas y sociales, formulados e implementados por entidades públicas y privadas,
  - denunciar el incumplimiento de normas.

La importancia de la Red AUN radica en que cubre un vacío institucional, busca sinergias entre las diferentes instituciones y favorece la comunicación continua e experiencias en toda Iberoamérica. Pretende fortalecer con hechos concretos toda iniciativa que beneficie a las personas con y sin discapacidad, condición indispensable para consolidar entornos que faciliten el desarrollo de potencialidades, superando las dificultades frente a recursos económicos y humanos limitados.

En sus tres primeros años de andadura, la Red AUN ha desarrollado acciones para:

- Difundir el Manifiesto Iberoamericano de Accesibilidad Universal (redes sociales, páginas institucionales, difusión entre organizaciones y entidades, presentación del Manifiesto en actividades y eventos, vídeo síntesis en youtube),
- intercambiar experiencias (seminarios iberoamericanos, Ágora 2012 en Manizales-Colombia, IV Congreso de Turismo para Todos), y
- difundir la propia red (talleres, charlas, conferencias, diseño de la imagen de la Red AUN, recopilación y difusión de experiencias significativas de la red, sitio en facebook).

A pesar de la incipiente estructuración de la red y configuración de su funcionamiento, son importantes los avances que la Red AUN ha conseguido en sus tres primeros años. Las oportunidades a medio y largo plazo, así como la demanda existente en esta materia, auguran una consolidación de la misma, implicación cada vez mayor de las instituciones iberoamericanas y unos avances importantes hacia una Iberoamérica para todos.

12.1.3 Asistencia técnica en materia de accesibilidad universal

Otra de las actividades derivadas del convenio marco establecido entre la AECID y la Fundación ACS, es la asistencia técnica de la Fundación ACS en materia de supresión de barreras arquitectónicas en proyectos apoyados por el Programa P>D Patrimonio para el Desarrollo de la AECID en espacios públicos y edificios de interés patrimonial, así como en la infraestructura de la Cooperación Española en el exterior (centros culturales y centros de formación). Se pretende con ello establecer dinámicas y referentes a seguir en el área latinoamericana, en materia de diseño universal y eliminación de barreras.

Los dos ejemplos más significativos han sido los proyectos del Centro Cultural de España en Bogotá (Colombia) y la remodelación del Mercado Municipal de Suchitoto (El Salvador), recogidos en los correspondientes planes operativos anuales (POA).

Proyecto de accesibilidad al Mercado Municipal de Suchitoto (El Salvador)

Realizado siguiendo el POA 2010 entre ambas instituciones, está enmarcado en el proyecto de "Fortalecimiento institucional en planificación territorial y gestión del Plan Maestro de Suchitoto" apoyado por el Programa P>D de la AECID, que supone la continuación del proceso de revitalización integral del centro histórico de Suchitoto iniciado en 2005. Derivados este plan, se ejecutan una serie de proyectos piloto como la rehabilitación de la Alcaldía, la remodelación de la Plaza Mayor, y la rehabilitación del Mercado Municipal.

La remodelación del mercado se trata de una intervención integral para la reactivación económica que incluye un fuerte componente social: Organización de la dirección del mercado y las diferentes comisiones, fortalecimiento de las capacidades de las mujeres en administración, atención al cliente, cocina alternativa y buen manejo de los alimentos entre otros. Este proyecto tiene en cuenta el respeto al patrimonio, garantizando la accesibilidad universal al mismo.

El espacio objeto del proyecto es una única planta baja de 800 metros cuadrados y 3 metros de altura libre, con dos áreas delimitadas: la zona de mercado y la zona de servicios. La revisión y propuesta planteada:

- asegura la accesibilidad de todos los itinerarios, resuelve desniveles, suprime peldaños, incorpora rampas de acceso, garantiza radios de giro y espacios de trasferencia, y unos mostradores aptos para personas con movilidad reducida,

Mercado Municipal de Suchitoto (El Salvador).

Inauguración del Mercado Municipal de Suchitoto.

- propone además incorporar guías de encaminamiento para ciegos, pasamanos, referencias en braille y alto relieve en los diferentes accesos para invidentes,
- propone que el plan de emergencia del edificio recoja un protocolo de actuación en caso de siniestro para atención a personas con movilidad reducida.

Esta asistencia técnica se enmarca en el primero de los componentes de la accesibilidad: el diseño universal. La construcción, mantenimiento y gestión alineada con los objetivos de la accesibilidad, son también elementos indispensables para su logro.

El Mercado Municipal accesible ha sido inaugurado en abril de 2013.

12.2 La discapacidad en la política oficial de cooperación internacional

Los esfuerzos de colaboración interinstitucional presentados en materia de supresión de barreras y los avances logrados en esta línea, han sido reconocidos por parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

De este modo, la AECID ha sido galardonada con el premio CERMI.ES 2011 en la categoría de cooperación internacional "por haber incluido con creciente eficacia en la política oficial de cooperación internacional de nuestro país la dimensión de la discapacidad" según el comunicado de este comité. Los premios CERMI.ES reconocen las iniciativas o acciones o la labor de personas o instituciones, en ámbitos como los derechos, la igualdad, la inclusión laboral, la investigación social y científica, la accesibilidad universal o en la esfera institucional, en favor de las personas con discapacidad y sus familias. En la décima convocatoria de estos premios, más de cien candidaturas han competido en las doce categorías de esta edición.

En 2011 la AECID ha acordado con el CERMI la realización de un amplio informe sobre la situación de la atención a la discapacidad en la política española de cooperación al desarrollo[2], con objeto de conocer su dimensión y alcance, así como las tendencias de futuro. Con esta iniciativa ambas instituciones tratan de contribuir a situar la discapacidad en posiciones más relevantes en la agenda española de la cooperación internacional al desarrollo.

Para estas instituciones, la promoción y atención a las personas con discapacidad y sus familias debe constituir un eje transversal de todas las estrategias y programas de cooperación al desarrollo siguiendo las prioridades horizontales establecidas en el Plan Director de la AECID (2009-2012), ya que este grupo de población forma parte del núcleo duro de la exclusión y la pobreza.

---

2 Informe completo: http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/292/La%20situacion%20sobre%20discapacidad.pdf.

Un ejemplo del efecto de la inclusión de la atención a la discapacidad en los programas de cooperación internacional son puestos de manifiesto en el informe desarrollado por la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) junto con la AECID[3]. Más de 3.000 personas con discapacidad consiguieron empleo y más de 6.000 recibieron formación, a lo largo de 2010 en Ecuador, gracias al Servicio de Integración Laboral (SIL) que cuenta con financiación de la AECID y con el apoyo de la COCEMFE.

12.3 Iniciativas municipales y reconocimientos en América Latina

12.3.1 Premios Reina Sofía de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos

El Real Patronato sobre Discapacidad, siguiendo una de las líneas estratégicas que marcan la orientación de sus actuaciones, convoca anualmente los Premios Reina Sofía de Accesibilidad Universal para municipios españoles en colaboración con la Fundación ACS, institución que dio origen a esta iniciativa con los Premios Fundación Dragados a las mejores soluciones municipales para eliminar las barreras físicas y arquitectónicas.

La AECID otorga a este premio una gran importancia, al ser el acceso de la ciudadanía a la cultura y al patrimonio una de las prioridades en su estrategia sectorial de Cultura y Desarrollo. A la vista del efecto positivo del Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal entre los municipios españoles, y dadas las necesidades que en materia de accesibilidad universal se dan en muchos lugares de América Latina y el Caribe, las instituciones citadas pusieron en marcha el Premio 2008 de Accesibilidad Arquitectónica y Urbana para municipios latinoamericanos. A partir de esta exitosa experiencia, en 2009 se inserta esta iniciativa público-privada en la convocatoria de los Premios Reina Sofía de Accesibilidad Universal para municipios de dicha región geográfica.

Con estos premios se pretende reconocer y fomentar las iniciativas municipales en el campo de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Las bases reguladoras de la concesión de estos premios están establecidas en la Orden TAS/2013/2007 del 28 de junio y Orden SAS/2006/2009 del 20 de julio, del Real Patronato sobre Discapacidad.

Los premios están dirigidos, en sus respectivas categorías, a ayuntamientos españoles y alcaldías de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Según su población, éstos concurren según las siguientes categorías:

---

3 CERMI (2011), *Boletín nº8 CERMI.ES,* Madrid.

- Ayuntamiento españoles de hasta 10.000 habitantes
- Ayuntamientos españoles entre 10.001 a 100.000 habitantes
- Ayuntamientos españoles de 100.001 habitantes en adelante
- Alcaldías latinoamericanas de hasta 100.000 habitantes
- Alcaldías latinoamericanas de 100.001 habitantes en adelante

Los municipios premiados en cada una de las categorías reciben hasta 15.000 euros, financiados por el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS en el caso de ayuntamientos españoles, y financiados por ambas instituciones y AECID en el caso de las alcaldías latinoamericanas.

Criterios generales de valoración

Como criterios generales de valoración se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Realización y desarrollo de programas diseñados a la atención e integración social y laboral de las personas con discapacidad en el campo educativo, ocupacional, de ocio y tiempo libre y cultural,
- realización y desarrollo de actuaciones tendentes a procurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las tecnologías de la información y comunicación,
- desarrollo de actuaciones y campañas tendentes a promover la accesibilidad de las personas con discapacidad al transporte, al entorno urbano, a la práctica deportiva, a los edificios y servicios oficiales, a la información, a las ofertas culturales y a las actividades de ocio,
- desarrollo de actividades dedicadas a sensibilizar y difundir en el ayuntamiento aspectos relacionados con el ámbito de la discapacidad, así como participación y colaboración en comisiones y actividades del movimiento asociativo de las personas con discapacidad,
- aplicación de medios técnicos destinados a lograr una autonomía personal de las personas con discapacidad en su entorno familiar, social, educativo y laboral.

Criterios técnicos

Por otro lado, para los municipios latinoamericanos se tienen en cuenta los siguientes criterios técnicos, cercanos a la realidad de los países en vías de desarrollo:

- Trayectorias municipales en materia de accesibilidad universal, así como existencia de planes o programas municipales en este campo.
- El efecto de las iniciativas en la mejora de las oportunidades de desarrollo humano y profesional, el acceso a empleos dignos de las personas con discapacidad, y el acceso y disfrute del ocio, la cultura, los servicios públicos, el deporte y el tiempo libre; y en general, la movilidad y la libertad.

- La eficacia técnica y eficiencia económica de las iniciativas municipales en relación a los costes de ejecución y mantenimiento, con especial atención a la durabilidad y utilización de materiales y al empleo de sistemas autóctonos.
- El efecto de las iniciativas en la generación de actividad económica y empleo locales, vinculados al suministro de las obras, productos o servicios requeridos por las soluciones adoptadas.
- La adaptación de las iniciativas a las condiciones ambientales, culturales y tecnológicas locales.
- La consulta ciudadana y a la sociedad civil (colegios profesionales, entidades empresariales, sindicatos, centros académicos) en los procesos de selección de las correspondientes soluciones.
- La calidad paisajística, formal y constructiva de las soluciones que se refieran a la accesibilidad arquitectónica, y su adecuación al ordenamiento urbano y territorial, con especial atención en los casos de conjuntos y paisajes protegidos o de valor singular.
- La satisfacción de la población ante las iniciativas municipales en materia de accesibilidad universal.

12.3.2 Iniciativas municipales destacadas en América Latina

A lo largo de las diferentes ediciones de estos galardones, las iniciativas latinoamericanas destacadas han sido:

Socorro (Brasil)

Premio Reina Sofía 2013 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de hasta 100.000 habitantes

Alcaldía de Socorro, en Brasil, ha puesto en marcha los proyectos “Socorro Accesible” y “Aventureros Especiales”. El primero se inició en 2008 con el objetivo de adaptar físicamente la ciudad y sus edificios, así como capacitar a personas para la atención a personas con discapacidad, consiguiendo, entre otros éxitos, que casi el 100% de los hoteles estén adaptados para todo tipo de discapacidad. El segundo, iniciado en 2005, para la adaptación de actividades de aventura para personas con discapacidad, tanto en su parte física como en la formación específica de los monitores. La originalidad de estos proyectos han convertido a este municipio en ciudad modelo de turismo accesible ara las sedes de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos del 2016.

Canelones (Uruguay)

Premio Reina Sofía 2013 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de 100.001 habitantes en adelante

La Intendencia Municipal de Canelones inició sus políticas en materia de discapacidad en el año 2005 con la creación del Área de Discapacidad, para la puesta en marcha de políticas públicas que situaban al ciudadano en el centro de las acciones bajo una perspectiva de desarrollo inclusivo. En 2010 se mejoran estas políticas y se desarrolla el Plan de Discapacidad 2010-2015. Un año más tarde se pone en marcha el "Compromiso Accesibilidad" para la transformación de los departamentos, favoreciendo el ejercicio de los derechos en las ciudades.

Miraflores (Perú)

Premio Reina Sofía 2012 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de hasta 100.000 habitantes

La Alcaldía de San Isidro ha llevado a cabo la iniciativa llamada "Miraflores inclusiva y accesible" con el objetivo de dar oportunidades a los grupos más vulnerables en condiciones de equidad. Se trata de una política de inclusión que pretende transformaciones sociales y la consolidación de una cultura que ve en la diferencia un motor de prosperidad. Basada en la participación, esta iniciativa integra a vecinos, a empresas y a organizaciones públicas.

Medellín (Colombia)

Premio Reina Sofía 2012 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de 100.001 habitantes en adelante

La Alcaldía de Medellín ha recibido este premio por haber puesto en marcha el proyecto "Otras formas de leer", con el que busca potenciar procesos de comunicación como la escritura braille, la lengua de señas, la dactilología y la lectura de gestos. Gracias al soporte de avanzadas tecnologías, esta práctica, así como otras similares, han conseguido que en Medellín personas con discapacidad puedan aspirar a puestos de trabajo y a participar en espacios basados en el equilibrio sostenible, la convivencia y la no discriminación.

Frutillar (Chile)

Premio Reina Sofía 2011 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de hasta 100.000 habitantes

La Municipalidad de Frutillar en Chile, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario, desarrolla programas sociales destinados las personas con discapacidad y aporta 2.500 euros de su presupuesto anual.

En virtud a la Ley chilena de Integración Social del año 1994, la municipalidad diseñó un programa social en 1996, que se actualizó conforme a la Ley de Igualdad de Oportunidades de 2010, orientado a la accesibilidad a espacios públicos, rehabilitación, integración educacional, accesos a instancias culturales y recreativas de las personas con discapacidad. Desde este programa se solicitan recursos externos del Servicio Nacional de la Discapacidad e Instituto Nacional de Deportes para realizar proyectos en este área, ya que los recursos de la alcaldía son limitados.

Renca (Chile)

Premio Reina Sofía 2011 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de 100.001 habitantes en adelante

El programa de atención de discapacidad de la Municipalidad de Renca fue creado en 1994, al amparo de la Ley chilena de Integración Social del año 1994. Desarrolla programas de integración sociolaboral de las personas con discapacidad, actuaciones tendientes a procurar la accesibilidad a tecnologías de información y comunicación, llevan a cabo actividades de sensibilización, difusión, participación y asociación; y facilitan la accesibilidad a medios técnicos para la autonomía personal con un banco propio.

La municipalidad fue galardonada por la coherencia de la trayectoria llevada para alcanzar la accesibilidad universal, así como sus esfuerzos intersectoriales, para optimizar recursos y alcanzar mayores coberturas.

La Cumbre (Argentina)

Premio Reina Sofía 2010 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de hasta 100.000 habitantes

El municipio de La Cumbre está situado en el valle de Punilla, una zona privilegiada por su potencial natural, con el turismo como principal actividad comercial de la zona. A pesar de sus reducidas dimensiones, ha llevado a cabo una política pública de discapacidad amplia e integral, potenciando el turismo accesible en la región de Punilla, bajo el lema “Punilla, un lugar de vacaciones para todos”.

El municipio destaca por haber implementado acciones en el campo del turismo accesible, elaborando material gráfico turístico en braille y ofreciendo actividades turísticas y recreativas para todos: Vuelo en parapente con silla de ruedas con piloto, cursos de vuelo en parapente con silla de ruedas, trekking en grupo, paseos para invidentes, etc. En 2008 el municipio estuvo presente en la Feria Internacional de Turismo en Argentina con un stand de “turismo accesible”.

Pasto (Colombia)

Premio Reina Sofía 2010 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de 100.001 habitantes en adelante

La Alcaldía de Pasto, en el marco de su Plan de Desarrollo Municipal de Pasto 2008-2011 "Queremos más – Podemos más" apuesta por la creación y mejoramiento de alianzas estratégicas que fortalecen el tejido social. Bajo este plan, la Secretaría de Bienestar Social ejecuta el proyecto "Fortalecimiento al proceso de atención a población en situación de discapacidad del municipio de Pasto" para lograr el acceso a la educación, el ocio y la cultura de las personas con discapacidad y sus familias. Además, el Comité Municipal de Atención a la Población en situación de Discapacidad trabaja mancomunadamente con el fin de consolidar acciones y políticas locales acordes a la dinámica municipal.

La política del municipio se enmarca así en el Plan Nacional de Discapacidad que propicia la construcción de una política pública social orientada a garantizar los derechos sociales para lograr la máxima autonomía y plena participación de las personas con discapacidad en el desarrollo humano y social del país.

Baños de Agua Santa (Ecuador)

Premio Reina Sofía 2009 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de hasta 100.000 habitantes

La Municipalidad de Baños de Agua Santa, situada entre los Parques Nacionales Sangay (declarado por la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad) y Llanganates, empieza en 1990 con la eliminación de barreras arquitectónicas para los turistas con discapacidad, en 2002 expide la Ordenanza sobre Discapacidades y pone en marcha en 2005 un proyecto piloto de "turismo especial", logrando convertirse en una de las ciudades a nivel de Latinoamérica pionera en este campo.

Este municipio destaca por haber introducido la accesibilidad universal en el modelo productivo del municipio, basado en el turismo de naturaleza. El municipio ha logrado vincular la actividad económica principal de la comunidad con la accesibilidad y los servicios de apoyo a las personas con discapacidad, locales y visitantes, demostrando que las políticas de inclusión pueden fortalecer modelos económicos sostenibles.

Esta iniciativa municipal se enmarca en la política nacional, cuyo Presidente actual (2012) Rafael Correa declaró como política prioritaria de Estado (Decreto Ejecutivo N.338 del 23 de mayo de 2007) la prevención de discapacidades, la atención y rehabilitación integral, diseñando el programa "Ecuador sin Barreras".

Envigado (Colombia)

Premio Reina Sofía 2009 de Accesibilidad Universal de municipios

Categoría: Alcaldías latinoamericanas de 100.001 habitantes en adelante

El municipio de Envigado cuenta con un Plan de Desarrollo que contempla como una de sus líneas estratégicas el desarrollo humano integral, con el objetivo de la promoción de la inclusión de la población en situación de discapacidad al medio social. Destaca el trabajo trasversal e integral que realiza el municipio en el campo educativo, ocupacional, cultural y de tiempo libre, con la participación de la población, las empresas y las instituciones públicas. Cuenta también con un Plan de accesibilidad física y de manejo Iintegral del eEspacio público y un Consejo Municipal de Atención Integral a la Discapacidad.

San Isidro (Lima, Perú)

Premio ex-aequo 2008 de Accesibilidad Arquitectónica y Urbana para municipios

Categoría: Alcaldías de 10.000 a 100.000 habitantes

Este municipio destaca por la adecuación de las intervenciones en gran parte de los edificios municipales y en el espacio público de San Isidro en relación a la accesibilidad, especialmente para personas con movilidad reducida incorporando rampas, rebajes y áreas reservadas para personas con discapacidad. La alcaldía cuenta con una larga trayectoria en esta materia.

Pergamino (Argentina)

Premio ex-aequo 2008 de Accesibilidad Arquitectónica y Urbana para municipios

Categoría: Alcaldías de 10.000 a 100.000 habitantes

Las iniciativas municipales en Pergamino son significativas por su integración y calidad paisajística, formal y constructiva de la solución adoptada en la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanas, así como por la participación ciudadana en estas iniciativas, y el nivel de satisfacción de la población constatado después de las intervenciones.

Guadalajara (México)

Premio ex-aequo 2008 de Accesibilidad Arquitectónica y Urbana para municipios

Categoría: Alcaldías de más de 100.000 habitantes

La Alcaldía de Guadalajara tiene una importante trayectoria municipal en materia de accesibilidad con su Plan Municipal de Desarrollo 2007-2009, así como por el esfuerzo de adaptación de los espacios urbanos con motivo de los Juegos Panamericanos de 2011. Destacan también los esfuerzos municipales en la difusión y divulgación de las iniciativas en materia de accesibilidad universal.

San José (Costa Rica)

Premio ex-aequo 2008 de Accesibilidad Arquitectónica y Urbana para municipios

Categoría: Alcaldías de más de 100.000 habitantes

La trayectoria del municipio de San José destaca por los importantes esfuerzos para suprimir las barreras arquitectónicas y urbanas, así como la mejora del paisaje urbano en un área céntrica y emblemática de la ciudad.

Capítulo 13

Patrimonio accesible: I+D+I para una cultura sin barreras

El proyecto “Patrimonio accesible: I+D+I [Investigación, desarrollo e innovación] para una cultura sin barreras” (PATRAC) arrancó en España en 2007, año en el que se presentó a la convocatoria de proyectos singulares y estratégicos del Ministerio de Educación y Ciencia (MEC). El MEC confirmó su apoyo a través de la aprobación de financiación pública al proyecto, reconociendo el interés científico-tecnológico de proyecto y sus positivos efectos sociales. La idea de PATRAC surgió de las necesidades identificadas por la línea estratégica de patrimonio cultural de la Plataforma Tecnológica Española de la Construcción y su objetivo global es el desarrollo de estrategias, productos y metodologías para facilitar el acceso, contemplación y captación de contenidos del patrimonio cultural español de forma no discriminatoria y que resulten compatibles con las exigencias del monumento. Todo ello surge de una estrategia de intervención en la edificación y el patrimonio arquitectónico para su rehabilitación, conservación y explotación bajo el marco común del “diseño para todos”.

Se trata de un proyecto en cooperación llevado a cabo por un consorcio formado por casi una veintena de entidades y que está dividido en subproyectos. La ayuda recibida en 2007 actuó de incentivo de este proyecto colaborativo, impulsando a todas las entidades participantes a formar un consorcio en cuyo marco se han empezado a cumplir objetivos a través del trabajo realizado en los últimos dos años.

13.1 Escenario

La conservación del patrimonio cultural se considera uno de los elementos claves para asegurar el desarrollo de una sociedad avanzada basada en el bienestar de las personas que viven en ella, lo que ha creado una creciente actividad institucional e industrial, en la que España se está posicionando con fuerza. Esto hace que, dentro del sector de la construcción, las actividades relacionadas con la reparación, rehabilitación y restauración de los edificios existentes supongan una parte importante del volumen total de negocio de construcción[1].

La conservación del patrimonio se orienta hacia la gestión integral del patrimonio cultural y de su entorno, y la sostenibilidad social, económica y medioambiental de las intervenciones que se realicen en el mismo. Este enfoque conlleva que, además de las propias tecnologías que aseguren su correcta restauración y conservación, se ponga

1 Fundación OPTI, Fundación Labein, Ministerio de Ciencia y Tecnología (2003), *Obra Civil, Tendencias Tecnológicas a medio y largo plazo. Estudio de prospectiva,* Madrid.

énfasis en la utilización futura del mismo y en su puesta en valor en todas sus dimensiones (social-económica-medioambiental) y en todas las escalas (edificio-ciudad-territorio)[2].

Los principales beneficios que conlleva esta mejora en la accesibilidad se traducirán en un refuerzo de la identidad de los ciudadanos, así como en un aumento del turismo cultural. Si bien el turismo cultural debe considerarse en su justa medida como factor de sostenibilidad socioeconómica del patrimonio[3], no debe desdeñarse su aportación, ya que la creciente actividad de rehabilitación que se está llevando a cabo en España en las últimas décadas se debe, en una parte muy importante, a este fenómeno social. El impacto económico del turismo es cada vez más significativo ya que, según el Instituto Nacional de Estadística de España, genera el 10,8% (2011) del producto interior bruto español, y la demanda del turismo va aumentando poco a poco gracias al cada vez mayor incremento en calidad y cantidad del turismo cultural[4].

La accesibilidad en el patrimonio cultural y su entorno puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión, a las que se puede añadir el uso o manipulación de los medios y objetos necesarios para el disfrute del mismo. Es preciso conocer las barreras existentes en el patrimonio cultural y su entorno, entendidas como cualquier impedimento u obstáculo que limita o impide el acceso, utilización, disfrute, interacción y comprensión de manera normalizada, digna, cómoda, y segura de cualquier espacio, equipamiento o servicio.

Los principales retos que supone la accesibilidad del patrimonio cultural se derivan, por tanto, de la dificultad de compatibilizar, por una parte, la mejora de la accesibilidad de monumentos que fueron construidos hace varios siglos con criterios muy diferentes a los actuales, y por otra la exigencia de preservar la integridad estética y morfología del bien cultural.

La resolución de estos conflictos que plantea la accesibilidad del patrimonio cultural únicamente puede llevarse a cabo desde una perspectiva de innovación y desarrollo de tecnologías que permitan el diseño y adaptación de nuevos sistemas y técnicas de accesibilidad al monumento y su entorno, respetando su estética e historia, así como del desarrollo de una metodología de accesibilidad específica que permita su implantación generalizada. Este proyecto PATRAC se abordó mediante la conformación de un amplio consorcio interdisciplinar que ha sido capaz de aunar esfuerzos que se espera se traduzcan a corto plazo en los esperados beneficios para la sociedad y los sectores económicos involucrados.

---

2 Plataforma Tecnológica Española de Construcción (2005), *Documento de Visión 2030 y Agenda Estratégica de Investigación,* Madrid.

3 Organización Mundial del Turismo (1993), *Desarrollo turístico sostenible. Guía para administradores locales,* OMT, Madrid.

4 Organización Mundial del Turismo (1995), *Panorama 2020,* OMT, Madrid.

Las premisas de partida que llevaron a plantear el enfoque de PATRAC son las siguientes:

- Es preciso incrementar la accesibilidad en la edificación y espacios públicos: por las nuevas demandas, cambios demográficos, exigencias normativas o emergencias de las personas de elevada edad y discapacidad.
- Para que el cambio sea efectivo, es necesario generar nuevo conocimiento en todo el proceso, que facilite a los sectores industriales y profesionales la realización de transformaciones necesarias, minimizando riesgo e inversión.
- España es una de las primeras potencias mundiales en la puesta en valor del patrimonio y el turismo. El sector de la construcción tiene un peso notable en la economía española. La tasa de envejecimiento española es elevada. Con tales antecedentes, hay una base cierta para desarrollar aquellos avances tecnológicos estratégicos adecuados para liderar las transformaciones en el sector de la construcción y en la puesta en valor del patrimonio.
- Desde ese enfoque la accesibilidad dinamiza la tecnología y la economía de los subsectores vinculados a la conservación y gestión del patrimonio, y su propia capacidad de I+D+I.

Accesibilidad y patrimonio

En España hay un aumento de las iniciativas orientadas a mejorar la accesibilidad al patrimonio, que sin duda se dinamizó desde abril de 2003 con la Declaración de Granada sobre accesibilidad y recuperación del patrimonio, aprobada en el marco del seminario Antonio Millán Moyá sobre accesibilidad y recuperación del patrimonio histórico y monumental. En ella se insta a los poderes públicos y a la sociedad a garantizar el derecho de las personas con discapacidad a acceder a los edificios y espacios patrimoniales, señalando en las conclusiones del seminario citado, epígrafe 2, que “los problemas de movilidad o de comunicación que puedan presentar las personas con discapacidad no servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los espacios, bienes y servicios relacionados con él”.

Cada vez son más los organismos dedicados a la accesibilidad que se preocupan de la accesibilidad al patrimonio. La Fundación ACS, asociada al proyecto PATRAC desde su creación, ha contribuido a numerosas iniciativas a favor de la accesibilidad universal, ha realizado obras de rehabilitación en el patrimonio histórico y cultural de España, como se ha visto en capítulos anteriores, y ha colaborado en la publicación de manuales como el *Manual para un entorno accesible* con el Real Patronato sobre Discapacidad. La Fundación ONCE posee una completa biblioteca de temas sobre accesibilidad al patrimonio cultural. También es titular del Museo Tiflológico con maquetas accesibles de los principales museos del mundo. Por su parte, la Asociación para la Interpretación del Patrimonio de España ha generado un foro de debate en el que existe una sección destinada a la accesibilidad del patrimonio cultural[5].

5 www.interpretaciondelpatrimonio.org.

Fuera de España, un punto de referencia es el trabajo desarrollado en Gran Bretaña por English Heritage, la institución que gestiona el patrimonio inglés y con competencias como cuerpo consultivo permitir alteraciones a los edificios clasificados como patrimoniales. Este organismo busca "...ofrecer un acceso digno y fácil a todas sus propiedades siempre que sea posible y razonable, a la vez que insta a otros propietarios de edificios históricos a adoptar alteraciones accesibles a sus edificios que sean consistentes con sus características históricas, arquitectónicas o arqueológicas"[6].

La mayor dificultad para conseguir la accesibilidad de edificios patrimoniales deriva de la dificultad de conjugar las alteraciones necesarias que garanticen la accesibilidad con la preservación de su integridad, estética y su morfología. Se debe encontrar un equilibrio entre accesibilidad y carácter del edificio y entorno. Las mejoras a la accesibilidad no deben amenazar o destruir las características de los materiales y de la estética que constituyen el valor patrimonial del edificio, pero a su vez esto no debe utilizarse como una excusa para no cumplir con la normativa vigente. Se debe por tanto desarrollar soluciones imaginativas e innovadoras que permitan este equilibrio. Para ello es necesario desarrollar metodologías que permitan auditorias de accesibilidad global, teniendo en cuenta el edificio y su entorno y nos ofrezcan soluciones y alternativas adecuadas.

Productos y tecnologías para la mejora de la accesibilidad

El concepto de "diseño universal" aborda el diseño de productos y entornos de manera que puedan ser utilizados por el mayor número de personas, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. La accesibilidad universal implica la incorporación de las tecnologías que permiten que un entorno, producto o servicio sea utilizable o transitable para cualquier persona con independencia del grado o tipo de pérdida de habilidad de ésta ya sea de tipo físico, psíquico o sensorial. Enfrentar esta situación supone un fuerte esfuerzo de I+D+I en el campo de las tecnologías de la rehabilitación, las cuales configuran un sector tecnológico que agrupa a todas aquellas áreas científico-técnicas que pueden aportar soluciones a los problemas de la accesibilidad considerada integralmente. Comprende dos estrategias: la aplicación del concepto "diseño para todos" de carácter universal, simple e intuitivo, flexible, con información perceptible, tolerancia al error o mal uso, poco esfuerzo físico requerido, tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso; y las "ayudas técnicas" basadas en diseñar productos o sistemas especiales para personas con una pérdida de habilidad considerable.

Los principios básicos de este concepto[7] pueden aplicarse al desarrollo de metodologías y productos para mejorar el nivel de accesibilidad al patrimonio cultural español.

Dado el auge que la accesibilidad a la edificación y a las infraestructuras y medios de transporte ha comenzado a tener, en los últimos años se han comenzado a desarrollar nuevos productos para la mejora de accesibilidad, así como nuevos sistemas domóticos

---

6 English Heritage, *Easy Access to Historic Buildings. English Heritage Access Policy,* English Heritage, London 2004.

7 http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php.

que facilitan la vida de los ciudadanos, como los sistemas de control de entorno que permiten controlar de forma accesible, cómoda y segura, los elementos del entorno edificado.

En lo referente a los dispositivos de mejora de accesibilidad física a edificios, la fabricación española es muy reducida, con una importante presencia de empresas extranjeras cuya presencia en España se limita a divisiones comerciales y de distribución, encontrándose numerosos casos en los que al usuario se le ofertan varias soluciones realizadas por distintas empresas pero utilizando el mismo producto.

Programas de I+D+I europeos

Los programas de investigación, desarrollo e innovación promocionados desde la Comisión Europea están fijados en función de la orientación del desarrollo europeo a corto y medio plazo. El interés y las principales líneas de investigación quedan reflejadas en las convocatorias, las prioridades establecidas y los temas de cada una de ellas. La accesibilidad es un tema presente en los distintos Programas Marco existentes hasta ahora. En los pasados quinto y sexto Programa Marco (PM) se han financiado varios proyectos cuyo núcleo giraba alrededor de la promoción de los distintos aspectos de la accesibilidad.

El Programa IST del sexto Programa Marco fomentaba la investigación en tecnologías informáticas y una de sus líneas de acción hace referencia a la mejora del aprendizaje y el acceso al patrimonio cultural a través de la tecnología. El programa POLICIES, también del sexto Programa Marco incluía una línea de acción dedicada a la protección del patrimonio cultural y las estrategias de conservación asociadas. Por otro lado, de las nueve líneas estratégicas del séptimo Programa Marco, cuatro incluyen temas de patrimonio cultural, con una fuerte presencia de los mismos:

1. Tecnologías de la información y la comunicación,
2. nanociencias, nanotecnologías, materiales y nueva producción tecnológica,
3. medioambiente, y
4. ciencias socioeconómicas y sociales.

En estas cuatro líneas se presenta también la mejora de las condiciones de accesibilidad como uno de los aspectos prioritarios que deberán de resolverse en este programa marco.

Por su parte el programa temático EESD (Energía, Medioambiente y Desarrollo Sostenible, en sus siglas en inglés) del quinto Programa Marco también incorporaba líneas de acción orientadas a la investigación en materia de accesibilidad a entornos urbanos.

Entre los proyectos más relevantes desarrollados en el marco de la Unión Europea, se pueden destacar:

- PUB+ (EESD, quinto Programa Marco). El objetivo de este proyecto es analizar la accesibilidad de los edificios públicos y la relación existente entre el nivel de accesibilidad y la situación socioeconómica del entorno,

- APPEAR (EESD, quinto Programa Marco). Este proyecto se centra en la accesibilidad a yacimientos arqueológicos en las cercanías de zonas urbanas,
- POLIS (IST, sexto Programa Marco). El objetivo del proyecto es el desarrollo de una herramienta de ayuda a la toma de decisiones que facilite el diseño de edificios con accesibilidad universal,
- OSSATE (e-Content). El objetivo del proyecto es proveer información digital sobre la accesibilidad de las atracciones turísticas y las infraestructuras hoteleras en Europa.

También se ha elaborado la agenda estratégica de investigación, tanto de la Plataforma Tecnológica Española como de la Plataforma Europea de la Construcción[89]. En ambos casos, la agenda estratégica establece una "hoja de ruta" en la que se presentan los principales asuntos de I+D+I que deberán ser abordados por el sector de construcción en las próximas décadas, para satisfacer las demandas actuales del mercado y del usuario. Así la Agenda Estratégica de Investigación de la Plataforma Tecnológica Española de Construcción señala, como uno de los puntos clave de la visión del sector a 2030, la eliminación de barreras para las personas con discapacidad. Este reto de futuro se plantea en varias de las áreas horizontales y transversales en las que se ha estructurado esta plataforma, reflejándose con una incidencia principal en la Línea Estratégica de Patrimonio Cultural. Asimismo, la Strategic Research Agenda de la European Construction Technological Platform incluye, entre los retos de futuro a abordar en el siglo XXI, la orientación del sector hacia los requerimientos del usuario, y, en especial, hacia las necesidades de las personas con discapacidad, en una sociedad cada vez más envejecida.

Dado que el sector de la construcción debe orientarse cada vez más hacia las necesidades del ciudadano, uno de los requerimientos sociales que se contemplan como de principal interés es lograr un entorno construido accesible, que permita a todos los ciudadanos desempeñar una vida activa de forma autónoma. Es por ello que, entre las prioridades estratégicas del sector de la construcción está la creación de ambientes interiores saludables, seguros y accesibles para todos los ciudadanos. Esta prioridad estratégica se menciona en varias de las líneas estratégicas de esta plataforma, y, en especial, en las áreas relacionadas con ciudades y edificios, patrimonio cultural, infraestructuras y calidad de vida.

En Europa y más allá de sus fronteras existen, además, varios centros y entornos de investigación sobre temas de accesibilidad a edificios y entornos urbanos, algunos de ellos con especial atención a la relación entre accesibilidad y patrimonio construido. Algunos de estos organismos son:

- Centro de Diseño Universal – Entornos y Productos para Todos (Centre for Universal Design – Environments and Products for all People). Basado en el Colegio de Diseño de la Universidad Estatal de Carolina del Norte, es un centro de investigación, información y asistencia técnica que evalúa, desarrolla y promueve el diseño universal en varios ámbitos, entre ellos el de la construcción.

---

8 Plataforma Tecnológica Española de Construcción, *Agenda Estratégica de Investigación* (en elaboración) http://www.constructionrd.com/e2030/ptec.php.

9 European Construction Technological Platform, *Strategic Research Agenda,* http://www.ectp.org/.

- Foro Europeo de la Discapacidad (European Disability Forum), es una organización de asociaciones creada en 1996 para defender aspectos de accesibilidad y trabajar conjuntamente con la Unión Europea. Entre sus actividades destaca la formación, la investigación y el desarrollo e implementación de políticas a nivel europeo.
- Comisión Internacional de Tecnología y Accesibilidad (ICTA, en sus siglas en inglés). Establecida en Suecia en los años 60, en la actualidad ofrece formación y estudios comparativos sobre desarrollos tecnológicos para personas con discapacidad.
- Centro para Entornos Accesibles (Centre for Accessible Environments), centro británico especializado en la provisión de accesibilidad a edificios a través del diseño.
- Patrimonio Inglés (English Heritage), organismo británico de gestión de patrimonio con un departamento especializado en la provisión de accesibilidad al patrimonio para personas con discapacidad.

13.2 El proyecto PATRAC

13.2.1 Objetivos

El objetivo global de este proyecto de investigación ha sido el desarrollo de estrategias, productos y metodologías que faciliten el acceso, contemplación y captación de contenidos del patrimonio cultural de forma no discriminatoria, que resulten compatibles con las exigencias del monumento. Todo ello parte de una estrategia de intervención en la edificación y el patrimonio para su rehabilitación, conservación y explotación bajo el marco común del “diseño para todos”.

Para la consecución del objetivo general se han identificado una serie de objetivos específicos que se pueden enumerar en:

- establecimiento de criterios, metodologías y herramientas del diagnóstico integral del patrimonio construido, que supongan un adecuado conocimiento del bien cultural, del nivel de accesibilidad del mismo y de su entorno,
- desarrollo de herramientas de toma de decisiones, que permitan determinar el grado de intervención posible en cada monumento, y faciliten su diseño, desde una concepción de la máxima accesibilidad con mínimo impacto sobre el patrimonio,
- desarrollo de nuevos productos y sistemas que faciliten la accesibilidad al monumento, basados en criterios de accesibilidad integral y diseño universal, cuando sea posible, proponiendo actuaciones combinadas y complementarias, focalizadas en articular la cadena de accesibilidad, y que resulten compatibles estructural y estéticamente con el monumento. Se han planteado la utilización de tecnologías de información y domótica para complementar el propio acceso al monumento desarrollando aquellas tecnologías específicas que se requieran,

- elaboración de una metodología integral de accesibilidad, bajo el marco común del "diseño para todos", específicamente diseñada para la intervención en el patrimonio construido, que permita efectuar su diagnóstico, proyecto, intervención y mantenimiento de forma compatible con las necesidades del bien cultural,
- implantación y validación de las innovaciones generadas a través de la aplicación de las mismas a casos reales de estudio,
- difusión de las experiencias obtenidas del proyecto tanto de forma continua como mediante la participación en los foros oportunos a nivel nacional e internacional, así como el desarrollo de actividades de formación,
- explotación industrial de los productos desarrollados, fundamentalmente a partir de la generación de una nueva área de mercado para las empresas participantes.

13.2.2 Beneficios esperados

El proyecto de investigación estratégica que aquí se presenta afecta y beneficia a los dos sectores que mayor contribución al producto interior bruto producen en España: el sector de la construcción (especialmente la rehabilitación del patrimonio construido) y el sector del turismo (especialmente el turismo cultural). El proyecto beneficia principalmente a:

- Las personas con algún tipo de discapacidad o limitaciones temporales en su funcionalidad (casi la mitad de la población española), incluyendo: personas con discapacidades permanentes, personas de edad avanzada, personas con discapacidades transitorias, derivadas de situaciones coyunturales y sus monitores o asistentes,
- la sociedad española que disfruta el patrimonio cultural, especialmente porque efectúa algún tipo de actividad relacionada con el turismo cultural,
- los residentes en el extranjero con discapacidad que por motivos culturales visitan España,
- el colectivo social cuya actividad profesional se desarrolla en el entorno del turismo cultural,
- el colectivo social cuya actividad profesional se desarrolla en el sector de la construcción, y que podría verse beneficiada indirectamente del proyecto (empresas de restauración, instalaciones, empresas auxiliares, etc.).

Los principales beneficios sociales que se esperan tras la terminación de las actividades del proyecto de investigación son los siguientes:

- Mejora de la calidad de vida de las personas con algún tipo de discapacidad, al facilitar su acceso y disfrute del patrimonio cultural, en condiciones similares a las del resto de la sociedad. Se considera que el proyecto puede afectar a un tercio de esta población. A esa cifra se debería agregar el grupo de visitantes con discapacidad (españoles y extranjeros) que, actualmente disfruta del patrimonio español,

- mejora del conocimiento del patrimonio y de la calidad de vida de la sociedad española,
- crecimiento del capital tecnológico en TICs para mejorar el bajo incremento de la productividad en sectores como el turismo y la construcción,
- aumento del número de puestos de trabajo en los subsectores del turismo y de la conservación del patrimonio cultural,
- dinamizar la economía española, especialmente, en las regiones que precisan mayor desarrollo, dado que el patrimonio cultural contribuye de muchas formas a la evolución social hacia el sector terciario, y atrae la inversión industrial, especialmente en sectores modernos e innovadores,
- conservar la identidad cultural, mediante la adecuada conservación, difusión y puesta en valor de la riqueza y variedad de nuestro valioso patrimonio cultural.

13.2.3 Descripción del consorcio

Dado lo ambicioso de los objetivos planteados, ha sido necesario conformar un amplio consorcio interdisciplinar que fuera capaz de aunar esfuerzos que se traduzcan en los esperados beneficios para la sociedad y los sectores económicos involucrados. Dicho consorcio ha sufrido durante la vida del proyecto algunas modificaciones (altas y bajas). La composición actual puede ser consultada en la web del proyecto[10].

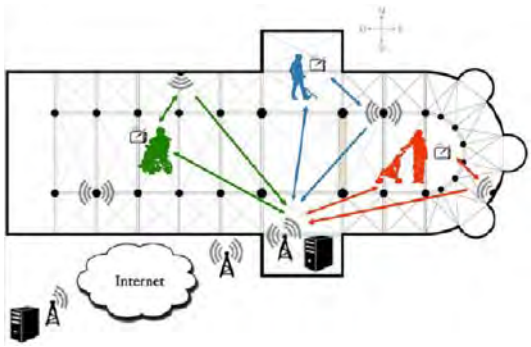
Además se creó un comité asesor de expertos, también multidisciplinar, que orientó, acotó y definió muchas de las ideas y soluciones que durante el proyecto se fueron planteando.

13.2.4 Principales innovaciones del proyecto PATRAC

El proyecto se estructuró en los siguientes tipos de actividades:

- Diagnóstico: Cuyo objetivo ha sido el desarrollo de metodologías y herramientas que permitan conocer el patrimonio cultural y su entorno, en relación a su accesibilidad presente y potencial. Incluye el subproyecto SP1.
- Desarrollo de productos y sistemas: El objetivo de este bloque de subproyectos ha sido el desarrollo de los productos y sistemas necesarios para asegurar la accesibilidad del patrimonio español, a todos los ciudadanos. Incluye los subproyectos SP2 y SP3.
- Implantación y validación: El objetivo ha sido establecer los criterios y metodologías para lograr la accesibilidad del patrimonio para toda la ciudadanía, de forma que se establezca una guía de buenas prácticas que pueda aplicarse de un modo universal y la validación de los mismos en casos reales de estudio. Incluye el subproyecto SP4, así como los casos piloto que se han utilizado para validar los resultados de los subproyectos SP1 a SP4.

10 http://www.patrimonioaccesible.com/socios.html.



Museo Marítimo de Barcelona.

13.2.5 Resultados obtenidos

A continuación se presentan los resultados más significativos.

Base de datos sobre productos y tecnologías

Base de datos sobre productos y tecnologías existentes en el campo de la accesibilidad a escala europea y manual de especificaciones y requisitos para el diseño y desarrollo de nuevos productos y sistemas para la mejora de la accesibilidad.

Productos y sistemas específicos de accesibilidad

- Ascensor específico adaptado para su aplicación en patrimonio mucho más compacto y con una importante carga de innovación y características específicas que posibilitan su adaptación a los requisitos de accesibilidad. Se caracteriza por el mínimo impacto en el edificio, sin sala de máquinas, altura reducida de última planta y foso. El anclaje de todos los elementos es en el cerramiento y no en el edificio; y dispone de aislamiento acústico. Además no transmite vibraciones al edificio.

- Sistemas modulares metálicos y de materiales compuestos diseñados específicamente para el acceso temporal o permanente a lugares del monumento o de su entorno.

  La estructura modular está compuesta de perfiles de materiales compuestos (fibra de vidrio y fibra de carbono), sistema de tornillos graduables a la altura deseada. Los materiales compuestos son livianos y flexibles; son, además, resistentes ya que cuentan con una resistencia elevada dependiendo del diseño que se realice, lo que brinda posibilidades innumerables a nivel estructural. Una de las posibilidades es la reducir apoyos sobre el suelo, generando de esta forma un menor impacto en el patrimonio.

  De esta forma se logran los objetivos propuestos para el sistema: ser resistente, ligero y de fácil instalación y desinstalación; ser respetuoso con la naturaleza del

bien patrimonial, e integrarse de forma compatible en el mismo, constituyendo una intervención totalmente reversible tanto en las fases de conservación como de explotación.

- Sistemas pavimentación sobre elevados para accesibilidad horizontal.

  Se trata de un sistema de pavimento sobre elevado para intervención en patrimonio arquitectónico, constituido por baldosas de cerámica y laminado de alta presión, las características físico-químicas de los cuales permiten su utilización en espacios interiores y exteriores.

  Las baldosas desarrolladas tienen adherida por su cara no esmaltada una capa de laminado de alta presión, que le confiere la resistencia a la flexión requerida para su posterior utilización. Además, la cerámica permite la reproducción del pavimento original permitiendo la integración estética con el entorno y la inclusión de elementos informativos y señaléticos mediante técnicas de impresión digital cerámica sobre su superficie de acabado.

- Botoneras adaptadas.

  El sistema de control de entorno desarrollado para controlar las funciones de un ascensor se compone de dos elementos: los mandos y los receptores. El conjunto formado por los receptores instalados en el ascensor y el mando directo, componen lo que se ha denominado botonera adaptada. Mediante la botonera adaptada, cualquier persona con cualquier tipo de discapacidad motriz puede utilizar un ascensor. El mando directo está cubierto por una carcasa que da acceso a los botones especialmente ergonómicos para las personas con discapacidad y leds luminosos. Permite controlar varios elementos y o bien un solo elemento con varias opciones, como es el caso del ascensor. El uso de estos mandos se realiza mediante pulsación directa

- Estudios y desarrollos tanto de técnicas de intervención como de técnicas de diagnóstico del estado previo.

  El objetivo es la evaluación de las diferentes técnicas de estudio y análisis constructivo que deberán emplearse para la evaluación del estado y diagnóstico del estado de los monumentos, para establecer su acondicionamiento que garantice la accesibilidad. Es importante identificar las técnicas de auscultación lo menos invasivas y destructivas posibles.

  Las numerosas técnicas de estudio, y los novedosos métodos para el análisis de los edificios y monumentos patrimoniales, permiten prever, simular y cuantificar el alcance de una intervención concreta en un monumento sin ni siquiera tocarlo. Permiten asimismo analizar el edificio una vez efectuada la intervención e, incluso, simular las intervenciones antes de ser realizadas.

  Dentro de los sistemas de intervención que se consideran necesarios para adaptar el monumento a los sistemas y productos de accesibilidad que se van a instalar, asegurando su seguridad estructural, cabe destacar los sistemas de corte, cosido y consolidación.

Se han construido varios muros (ladrillo hueco, macizo, mampostería, tapial) para evaluar diferentes técnicas de corte (sierra de disco e hilo de diamante) y control de vibraciones siendo monitorizados para registrar el nivel de vibraciones al que se somete la estructura con los dos métodos de corte distintos. Además se ha utilizado la cámara termográfica y la instrumentación inalámbrica.

Se han hecho estudios del cosido con acero galvanizado roscado y fibra de vidrio con la cámara termográfica y bases de extensiometría.

Desarrollo de un sistema de inteligencia ambiental

Destinado a la creación de entornos accesibles que permita a los usuarios disfrutar su visita a estos edificios de una forma segura y adaptada a sus necesidades.

Se trata de cubrir las necesidades de los usuarios con discapacidad de cara a potenciar su autonomía, tanto desde el punto de vista de movilidad como de interacción con el entorno, dentro de las limitaciones presentadas por los edificios y entornos históricos.

Se ha limitado a un caso de estudio que ha sido el Museo Marítimo de Barcelona. El museo lleva tiempo realizando actividades encaminadas a la mejora de la accesibilidad de sus instalaciones y a facilitar sus contenidos a personas con necesidades especiales. El sistema de inteligencia ambiental está compuesto de tres elementos:

1. La adaptación del entorno patrimonial mediante la sensorización que permita al usuario controlar los elementos mecánicos del entorno (puertas, ascensores, luces y todo tipo de elementos interactivos) al mismo tiempo que habilitará servicios de localización de modo que la información presentada se haga de forma contextualizada con respecto a su posición.
2. El sistema proporcionará un conjunto de servicios que podrán ser consumidos por el usuario que son el servicio de posición y guiado, rutas personalizadas, información general del edificio, control del entorno, emergencias.
3. Dispositivo móvil de consumo de servicios. Se ha elegido una tablet PC que permitirá al usuario acceder a todos estos servicios permitiendo interactuar de una forma sencilla con el entorno y los contenidos disponibles. El dispositivo se podrá adaptar en función de la discapacidad del usuario, el tipo de visita que quiera realizar o sus intereses. Se ha habilitado también un punto de realidad aumentada que es un sistema que mediante la superposición de imágenes en imágenes reales a tiempo real permite disfrutar a los usuarios de zonas donde no puedan acceder.

Sistema integrado para la toma de decisiones

Se trata de un sistema de apoyo para la toma de decisiones que proporcione al responsable de la planificación de las mejoras de la accesibilidad en entornos patrimoniales. Una herramienta dirigida a los gestores, para decidir la solución óptima según criterios de accesibilidad universal, respeto al patrimonio y viabilidad económica, de acuerdo con las

premisas y soluciones desarrolladas en el proyecto (facilitando criterios, conocimiento y herramientas que posibiliten una planificación integral de las actuaciones, que aseguren una intervención mínima).

ACC3DE es una herramienta con una interfaz sencilla e intuitiva distribuida en diferentes módulos. Estos módulos tienen funciones y tareas independientes pero también interactúan entre ellos. Por ello, además de las principales funcionalidades del sistema, es responsabilidad de la herramienta de ACC3DE 2.0 la integración, sincronización y comunicación entre los diferentes módulos. El primer paso en la utilización del sistema es módulo de diagnóstico y la evaluación inicial de la accesibilidad del bien patrimonial mediante el módulo de evaluación de las condiciones de accesibilidad (ACC3DE 1.0). Si el edificio cumple todos los requisitos, no será necesaria ninguna intervención. La herramienta señala dónde es necesario intervenir para mejorar la accesibilidad y genera las distintas alternativas posibles de intervención para la mejora de la accesibilidad.

Estas alternativas son evaluadas mediante el módulo de análisis multicriterio, que proporciona una clasificación de las distintas alternativas según su viabilidad económica, el impacto en el patrimonio y la mejora en accesibilidad que suponen. Las características de accesibilidad de cada una de las soluciones planteadas pueden volver a ser evaluadas mediante la simulación de su comportamiento. Los pesos asignados a los criterios y subcriterios dentro del análisis multicriterio son fluctuantes por lo que podrán ser modificados por el usuario en función de su conocimiento del bien o su experiencia, o de las características particulares del bien y/o las necesidades específicas de la intervención, siempre dentro de unos rangos.

Además de este análisis, la herramienta ofrece la posibilidad de acceder a todo el conocimiento sobre el ámbito de la accesibilidad al patrimonio adquirido a lo largo del proyecto, como información de contexto para la toma de decisiones, mediante el módulo de integración de resultados. La herramienta guiará al usuario en todo el proceso.

Se utilizaron dos escenarios diferentes para la validación de la herramienta. Por un lado, la aplicación del módulo de accesibilidad a edificios patrimoniales realizada en el Museo Marítimo de Barcelona, y la aplicación del módulo de accesibilidad urbana en el casco histórico de Tossa de Mar.

Anexo I

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

Adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT en agosto de 2013, actualizando las recomendaciones de la OMT de 2005.

"La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos."

Taleb Rifai, Secretario General de la OMT

Introducción

Los viajes y el turismo se han convertido en el sector de mayor volumen y más rápido crecimiento del mundo y siguen creciendo de manera constante año tras año. Con mil millones de turistas internacionales en el año 2012, los países están incorporando cada vez en mayor medida el turismo como parte de sus estrategias de desarrollo nacional, considerándolo un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo inclusivo, que genera empleo y bienestar para las comunidades.[1]

La provisión de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, incluidos los bebés y las personas mayores, excluye a muchos destinos de este prometedor mercado.[2] Sin embargo, por la manera en que están diseñados el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás ciudadanos.

Los problemas de accesibilidad son innumerables, el visitante puede verse afectado en cada parte del recorrido, ya sea en el acceso a la información, en el transporte local, el alojamiento, las visitas o la participación en eventos culturales o deportivos, ya sea como espectador o como participante.

---

1 Comité Mundial de Ética del Turismo (2011), *Declaración "El espíritu de Bali",* Bali. Disponible en inglés en http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf.

2 CESPAP (2007), *Declaración de Bali sobre el Desarrollo Sostenible del Turismo,* Bali. Disponible en http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf.

La OMT es consciente de esta situación desde que en la Asamblea General de 1991 se aprobaron las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del turismo accesible, revisadas más tarde en 2005.

Con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007), se ha dedicado una mayor atención a las obligaciones del sector turístico de garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos. Los Estados Partes en la Convención deberían liderar el camino para guiar a los sectores público y privado a fin de que el turismo sea accesible para todos los ciudadanos.

Como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la OMT en su resolución 578(XVIII) de 2009[3], el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable. Por lo tanto, incorporar las cuestiones de la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible garantizará que las políticas y prácticas del turismo integren a las personas con discapacidad, dando lugar a un turismo equitativo y accesible para todos.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los visitantes.[4]

En este contexto, el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.[5]

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial.[6]

---

3 *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos,* resolución 578(XVIII) de la Asamblea General de la OMT, Astana (Kazajstán), 2009.

4 Lilian Müller, Presidenta de la ENAT, Mensaje de la Presidenta.

5 Buhalis, Dimitrios; Darcy, Simon, e Ambrose, Ivor, eds. (2012), *Best Practice in Accessible Tourism,* Channel View Publications, Bristol.

6 Organización Mundial de la Salud (2011), *World Report on Disability 2011,* Ginebra, disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/.

A estos datos se suma el hecho de que se está produciendo un rápido envejecimiento de la población. En 2009, había más de 730 millones de personas de más de 60 años, el equivalente al 10% de la población,[7] lo que supone un incremento de más del 20% desde el año 2000. Para el año 2050, el número de personas mayores de 60 años se habrá incrementado hasta representar un 20% de la población mundial, con una quinta parte de este grupo mayor de 80 años.[8]

Debido al envejecimiento de la población en los países industrializados, la tasa de discapacidad entre la población con posibilidad de viajar es cada vez mayor, aumentando así la demanda de entornos, transporte y servicios accesibles, y añadiéndose valor al mercado del sector del turismo accesible. Una gran parte de la población de mayor edad tiene importantes ingresos y el deseo de viajar, tanto en su propio país como en el extranjero, y su gasto suele ser superior al de los turistas en general.[9] Debido a que muchas de las personas con discapacidad y las personas mayores ya no están laboralmente activas, cuentan con la posibilidad de viajar durante todo el año, lo que ayuda a reducir la estacionalidad de la demanda que experimentan muchos destinos.

Por otra parte, varios estudios realizados en Australia, Estados Unidos y la Unión Europea han demostrado que los turistas con discapacidad se están convirtiendo en una parte importante del mercado turístico. Por ejemplo, el porcentaje de turistas australianos con discapacidad se ha estimado en alrededor del 11% del número total de turistas.[10] En Reino Unido registró en su encuesta de turismo de 2009 que el 12% del conjunto de personas que realizaron turismo interno (pernoctando al menos una noche fuera) tenía una discapacidad o problemas de salud crónicos. Estos turistas también se quedaron más tiempo y gastaron más que la media.[11] De forma similar, estudios realizados en Estados Unidos han demostrado que los adultos estadounidenses con discapacidad o movilidad reducida gastan un promedio de 13.600 millones de dólares estadounidenses al año en viajes.[12]

La atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector del turismo mundial, en términos de mejorar las políticas y movilizar la inversión para realizar las mejoras necesarias de manera generalizada, a corto y largo plazo.

---

7 Naciones Unidas (2009), *World Population Ageing Report 2009,* Nueva York, disponible en: http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf.

8 Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, División de Población (2002), *World Population Ageing: 1950–2050,* Nueva York, disponible en: http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf.

9 Souca, Maria Luiza (2010), *Accessible Tourism – The Ignored Opportunity,* Babes-Bolyai University Cluj Napoca, Cluj Napoca, disponible en: http://anale.steconomiceuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf.

10 Dwyer, Larry y Darcy, Simon (2010), 'Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology', en: Buhalis, Dimitrios y Darcy, Simon, eds., *Accessible Tourism: Concepts and Issues,* Channel View Publications, Bristol, pp. 213–239.

11 European Network for Accessible Tourism (ENAT) (2010), *VisitEngland Tourism Figures Show Access Means Profits,* 23 de junio de 2010, disponible en: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933.

12 Scott Rains (2009), *Disability Pride and World Travel,* 18 de agosto de 2009, disponible en: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192.

Sin embargo, con el enfoque adecuado, el sector turístico también tiene una oportunidad de oro para servir a un mercado importante y en crecimiento, ganar nuevos clientes y aumentar los ingresos en un momento en que otros segmentos del mercado pueden estar debilitándose.

Definiciones

Tradicionalmente, la discapacidad se ha considerado como una condición médica o biológica atribuida a una disfunción individual particular, que necesita corregirse con un tratamiento o una rehabilitación. Según este enfoque, es la persona con discapacidad la que necesita un cambio o alteración.

Hoy en día, se tienen en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad. Es posible plantear la cuestión de cómo las sociedades crean obstáculos para las personas con discapacidad y de cómo pueden eliminarse estas barreras. En este contexto, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos y la define como un constructo social, más que como una cualidad inherente al individuo. Hace hincapié en la eliminación de las barreras sociales, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se trata de simples prejuicios y hostilidad. Además, el incremento proporcional de la población de mayor edad está empezando a diluir la distinción entre personas con o sin discapacidad. A los efectos de este documento, se aplicarán las definiciones de las Naciones Unidas.

Discapacidad

La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.[13]

Al entender la discapacidad como una interacción, se entiende que la discapacidad es un constructo social, no un atributo de la persona.

Personas con discapacidad

A los efectos del presente documento, se entiende por “persona con discapacidad” toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos.[14]

---

13 Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,* Nueva York, disponible en: http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf.

14 La Convención no contiene una definición de “personas con discapacidad” como tal. No obstante, en el Preámbulo y en el artículo 1 se expone lo siguiente: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Otras personas que se pueden incluir en este grupo por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos son las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña.[15]

Turismo accesible para todos[16]

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Discriminación por motivos de discapacidad[17]

Por "discriminación por motivos de discapacidad" se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas la denegación de ajustes razonables.

Ajustes razonables

Por "ajustes razonables" se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

---

que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás", según el Informe final del Comité Especial encargado de preparar una convención internacional amplia e integral para proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas (A/61/611) en 2006.

15 La definición que figura en las recomendaciones de la OMT de 2005 sobre "Hacia un turismo accesible para todos", adoptadas por la resolución 492(XVI) de la Asamblea General de la OMT en Dakar (Senegal), adopta un enfoque según el cual las personas se benefician de la provisión de turismo accesible a lo largo de su vida.

16 Adaptado de Darcy, Simon y Dickson, Tracey (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', en *Journal of Hospitality and Tourism Management,* vol. 16 (1), marzo 2009, pp. 32–44.

17 Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

Diseño universal

Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas. En consecuencia, el diseño universal es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad (Fuente: The Center for Universal Design, NC State University, Principles of Universal Design (Raleigh, NC, 1997)).[18]

Ámbito de aplicación – Infraestructuras y servicios

Estas recomendaciones indican las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras.

La accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas. Entre los elementos de la cadena del turismo figuran:

- la gestión del destino turístico,
- la información y la publicidad turísticas (preparación, información y reservas),
- unos entornos urbanísticos y arquitectónicos,
- los medios de transporte y las estaciones,
- el alojamiento, los servicios de comidas y los congresos,
- las actividades culturales (museos, teatros, cines y otros),
- otras actividades y eventos turísticos.

---

18 Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo / Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNDG/IASG/TT), Nota orientativa para los equipos de las Naciones Unidas en los países y los asociados en la ejecución sobre la inclusión de los derechos de las personas con discapacidad en la programación de las Naciones Unidas (Nueva York, 2010).

Gestión del destino turístico

Las entidades de gestión de los destinos turísticos, así como las administraciones, deberían llevar a cabo una estrategia de turismo accesible en la que se exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.

El concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca está ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles que den lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos.

Información y publicidad turística (preparación, información y reservas)

- La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. En la medida de lo posible, la información destinada a los turistas con discapacidad debería incluirse en la información turística general.
- El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos.
- Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.
- Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad, a fin de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.
- Los sistemas de reserva deberían ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Con este propósito, las páginas web y demás sistemas de reserva deberían estar diseñados de forma que puedan ser utilizados por todos, siguiendo las Pautas de accesibilidad para contenidos web (WCAG según su sigla inglesa) publicadas en: www.w3c.org
- Las entidades encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores deberían registrar y solucionar, por un procedimiento adecuado, todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

Entornos urbanísticos y arquitectónicos

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deberían cumplir.

a) Zonas de estacionamiento[19]

1. Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Estas zonas de estacionamiento deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas.
2. Se debería disponer de puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad. Estos puntos deberían estar vigilados para evitar que los bloqueen otros vehículos y objetos.
3. Los espacios de estacionamiento individuales deberían ser lo suficientemente amplios como para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los automóviles y las sillas de ruedas, y estar situados de manera que las personas que utilizan sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los automóviles. Siempre que haya un acceso viario al edificio o lugar, debería ser seguro para todos los peatones.

b) Comunicación

Se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad.[20]

Los teléfonos y otros sistemas de comunicación públicos (Internet, fax) estarán diseñados y dispuestos para el uso del público, de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

---

19 Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las normas prácticas recomendadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) figuran en la decimotercera edición del anexo 9- Facilitación (2005) al convenio sobre Aviación Civil Internacional, bajo el título de "G-Facilitación del transporte de los pasajeros que requieran asistencia especial". Las recomendaciones específicas y detalladas también han sido incluidas en el capítulo 9.11 del documento de la OACI 9184-AN/902 – Airport Planning Manual (segunda edición-1987).

20 La "comunicación" incluirá las lenguas, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. Por "lenguaje" se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

c) Señalización

1. Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona accesible, reservada para su utilización por las personas con movilidad reducida, situada lo más cerca posible de la entrada.
2. Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).
3. Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y un color que contraste con su fondo.
4. La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad.
5. Las alarmas de incendio deberían emitir señales tanto visuales como acústicas. La señalización de las salidas de emergencia debería ser clara y estar bien iluminada; es recomendable que los establecimientos dispongan de planos que indiquen claramente el punto de encuentro y, en caso de haberlos, los refugios de evacuación.

d) Desplazamiento horizontal

Se deberían adoptar medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad puedan desplazarse por el lugar con la mayor independencia posible.

Los corredores y los pasillos principales deberían estar libres de obstáculos físicos y visuales y tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas a la vez de manera que no queden bloqueadas en circulación normal, o en su defecto prever zonas de adelantamiento.

e) Desplazamiento vertical

1. Ascensores: Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas, así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de los botones de control, señalización en braille, información tanto escrita como sonora). Deberían instalarse sistemas de emergencia accesibles para personas con deficiencias auditivas.
2. Escaleras y rampas: Siempre que sea posible, el espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

f) Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los aseos deberían habilitarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas han de tenerse en cuenta tanto los aspectos dimensionales, como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se debería cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento. Se debería prever un sistema que permita a las personas que se encuentran en el interior de las cabinas de los aseos encontrar y utilizar las señales de emergencia lumínicas y los interruptores.

g) Precios

Siempre que sea posible, los proveedores de servicios turísticos deberán ofrecer infraestructuras y servicios adecuados a los visitantes con discapacidad. Los costos de implementación de medidas de accesibilidad se incluirán en las partidas presupuestarias de mantenimiento o realización de obras de mejora generales.

Los costos adicionales necesarios para ofrecer servicios e instalaciones accesibles no significarán un incremento de las tarifas para los clientes con discapacidad.

Medios de transporte

a) Medios de transporte

1. Los vehículos de transporte de pasajeros, incluidos los vehículos privados de alquiler, autobuses y autocares, taxis, tranvías, funiculares (teleféricos), trenes, transbordadores y barcos de crucero deberían diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

2. La información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como la lengua de signos y la escritura.

b) Estaciones, terminales de pasajeros e instalaciones afines

1. Los pasajeros con discapacidad deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.

2. Siempre que sea posible, las terminales deberán estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

3. Toda la información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de las personas con deficiencias sensoriales. Por ello, toda la información estará en formato visual y sonoro. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sean captadas en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura y fondo.
4. La información debería estar disponible en canales alternativos de comunicación (webs o aplicaciones para dispositivos móviles).
5. Los pasos para peatones deberían estar provistos de semáforos con señales sonoras y visuales para que las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan cruzar con seguridad.
6. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y se debería disponer de asistencia cuando fuera requerida.
7. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque (por ejemplo, para embarcar en la cabina del avión) deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se puedan devolver intactas de manera inmediata a la llegada al destino o punto de tránsito.

c) Carreteras principales

En las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, debería haber zonas de descanso a intervalos regulares, equipados con instalaciones y servicios, así como con aseos y teléfonos de emergencia, accesibles para todo el mundo y, en particular, para los viajeros con discapacidad.

Alojamiento, establecimientos de servicio de comidas e instalaciones para congresos

a) Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda.
2. Cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia.
3. Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay.

4. En este sentido, habrán de tenerse en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores deberían tener en cuenta los principios del diseño universal.
5. Las habitaciones e infraestructuras de los establecimientos de alojamiento deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas.
6. Dichos establecimientos deberían estar pensados para acoger a los perros guía y proporcionar los elementos esenciales para facilitar su estancia.
7. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y aseos, así como a sistemas de alarma.

b) Establecimientos donde se sirven comidas

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado para poder ser utilizado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos alternativos (web o aplicaciones para terminales portátiles), aseos accesibles, etc.

Los menús deberían incluir opciones adicionales para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias (por ejemplo: diabéticos, celíacos, etc.).

Estos establecimientos deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización.

c) Instalaciones de congresos

Además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (entradas, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtitulado o lengua de signos, según se requiera.

Actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)

Las entidades responsables de realizar y fomentar las actividades culturales de una región, destino o establecimiento deberían adoptar todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad:

- tengan acceso a material y actividades culturales en formatos accesibles;
- puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no solo en su propio beneficio, sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

a) Museos y otros edificios de interés turístico

1. Los propietarios o directores de museos u otros edificios de interés histórico, cultural o religioso abiertos a los visitantes deberían resolver los problemas de acceso horizontal o vertical mediante rampas o ascensores, según proceda.
2. La información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello, toda la información debería facilitarse tanto en formato escrito como sonoro.
3. El personal que atiende a los visitantes debería obtener la formación necesaria para recibir y atender a los visitantes con discapacidad. También tendrá la formación necesaria para poder comunicarse con personas sordas.
4. Cuando proceda, por ejemplo en lugares más amplios, debería existir un servicio de préstamo de sillas de ruedas u otros dispositivos para visitantes con movilidad reducida.

b) Teatros y cines

Además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (servicio de venta de entradas, ya sea a través del personal o con sistemas automáticos, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de teatros y cines deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtitulado o lengua de signos, según se requiera.

Otras actividades y eventos turísticos

Las entidades encargadas de actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás.

Se deberá velar por que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas, en particular para las actividades enumeradas a continuación:

a) Excursiones a los alrededores

Los autocares de excursiones deberían estar preparados para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar tanto información sonora como visual, así como otros tipos de ayuda para ciegos y sordos.

Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberán contratar intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares visitados.

b) Deportes

Se debería alentar y promover el acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones deportivas (estadios, pistas, etc.), así como su participación, en la mayor medida posible, en las actividades deportivas generales a todos los niveles.

Las instalaciones deportivas deberían estar equipadas para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar la información de forma tanto sonora como visual, así como otros servicios de comunicación para personas ciegas y sordas.

c) Zonas verdes y entornos naturales

Deberían existir itinerarios accesibles que recorran el recinto, conectando las áreas de interés, los aseos y el resto de servicios e instalaciones.

Se debería disponer de fuentes y bancos adaptados en los recorridos largos, con accesos adecuados para que puedan aproximarse los usuarios de sillas de ruedas y ayudas para la movilidad. Los sumideros y alcorques deberían estar enrasados con el pavimento que los rodea, y firmemente fijados al suelo.

d) Playas

Las playas deberían incluir itinerarios accesibles que permitan el acceso a los puntos de información, a los espacios, instalaciones o servicios.

Las playas deberían disponer de acceso mediante pasarelas y rampas, zonas acotadas de sol y sombra, vestuarios y servicios adaptados y sillas y muletas anfibias para bañarse en el mar, con la asistencia de un equipo de profesionales.

En caso de existir paseos marítimos, estos deberían incluir itinerarios accesibles.

Formación del personal

El personal de los lugares turísticos desempeña un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o la solución de las dificultades imprevistas, y su formación en la conciencia de la discapacidad y la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad.[21]

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.

2. En virtud de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006[22], el personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios y explicar el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.

3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.

4. El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.

5. El personal debería proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento.

6. Se deberían ofrecer formas de asistencia humana y animal, así como información concreta y adecuada sobre los servicios disponibles en el hotel y los servicios externos, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de signos, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

7. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojan y transportan, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

8. El personal debería estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deberían realizarse de manera rutinaria de acuerdo a las leyes y normativa vigente.

---

21 Vignuda, Jean-Louis (2001), *Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region,* trabajo presentado en el seminario sobre Desarrollo Sostenible del Ecoturismo en los Países Insulares del Pacífico, Suva (Fiji), octubre 2001.

22 Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

Los siete principios del diseño universal

(The Center for Universal Design, NC State University[23])

1er principio. Uso equitativo

El diseño es útil y de fácil comercialización para personas con distintas capacidades.

2º principio. Flexibilidad en el uso

El diseño puede adaptarse a una variedad de preferencias y capacidades individuales.

3er principio. Uso sencillo e intuitivo

El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.

4º principio. Información perceptible

El diseño comunica al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.

5º principio. Tolerancia al error

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.

6º principio. Bajo esfuerzo físico

El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente y con un mínimo de fatiga física.

7º principio. Tamaño y espacio apropiados para la aproximación y el uso

El tamaño y el espacio son los apropiados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, la postura o la movilidad del usuario.

---

23 The Center for Universal Design (1997), *Principles of Universal Design,* NC State University, disponible en: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm.

Anexo II

Código ético mundial para el turismo

Adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de diciembre a 1 de octubre de 1999).

Preámbulo

Nosotros, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999,

Reafirmando los objetivos enunciados en el artículo 3 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, y conscientes de la función "central y decisiva" que reconoció a la Organización la Asamblea General de las Naciones Unidas en la promoción y en el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión,

Profundamente convencidos de que, gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos,

Ateniéndonos a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las Naciones Unidas en la "Cumbre sobre la Tierra" de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión,

Teniendo presente el rápido y continuo crecimiento, tanto pasado como previsible, de la actividad turística originada por motivos de ocio, negocio, cultura, religión o salud, y sus poderosos efectos positivos y negativos en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países emisores y receptores, en las comunidades locales y en las poblaciones autóctonas, así como en las relaciones y en los intercambios internacionales,

Movidos por la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos,

Pero persuadidos también de que el sector turístico mundial en su conjunto se favorecería considerablemente de desenvolverse en un entorno que fomente la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, y que le permita optimizar sus beneficiosos efectos de creación de actividad y empleo,

Íntimamente convencidos de que, siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan las empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio ambiente y desarrollo, y apertura a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales,

Considerando que en ese proceso todos los agentes del desarrollo turístico – administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico –, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas ejercen responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo, y que la definición de los derechos y deberes de cada uno contribuirá a lograr ese objetivo,

Interesados, al igual que la propia Organización Mundial del Turismo desde que en 1997 su Asamblea General adoptara en Estambul la resolución 364(XII), en promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extiendan de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores y entre sus sectores turísticos respectivos,

Expresando nuestra voluntad de dar continuidad a las Declaraciones de Manila de 1980 sobre el turismo mundial y de 1997 sobre los efectos sociales del turismo, así como a la Carta del Turismo y al Código del Turista adoptados en Sofía en 1985 bajo los auspicios de la OMT,

Pero entendiendo que esos instrumentos deben completarse con un conjunto de principios interdependientes en su interpretación y aplicación, a los cuales los agentes del desarrollo turístico habrán de ajustar su conducta en los comienzos del siglo XXI,

Refiriéndonos, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de “visitante”, “turista” y “turismo” que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones,

Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico,

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948,
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966,

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966,
- Convenio de Varsovia sobre el transporte aéreo, del 12 de octubre de 1929
- Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio,
- Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de 1954, y Protocolo asociado,
- Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultural y natural del 23 de noviembre de 1972,
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980,
- Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985,
- Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 de noviembre de 1989,
- Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991,
- Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992,
- Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994,
- Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995,
- Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995,
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996,
- Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y
- Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo,

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico. Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del *Código ético mundial para el turismo*.

Artículo 1

Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades

1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.

2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.

3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.

4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.

5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.

6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

Artículo 2

El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse

como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad

2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.

4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.

5. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

Artículo 3

El turismo, factor de desarrollo sostenible

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.

3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.

4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad

biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.

5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

Artículo 4

El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.

2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.

3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrían de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.

4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su estandarización y empobrecimiento.

Artículo 5

El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.

2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.

3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.

4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

Artículo 6

Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.

4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.

5. Los Gobiernos tienen el derecho – y el deber –, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.

6. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

Artículo 7

Derecho al turismo

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.

2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.

4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.

Artículo 8

Libertad de desplazamiento turístico

1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.

2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.

3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.

4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.

5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.

Artículo 9

Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.

2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.

3. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores – especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa – el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.

4. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.

5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.

6. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

Artículo 10

Aplicación de los principios del Código ético mundial para el turismo

1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.

2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.

3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del *Código ético mundial para el turismo* a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.

Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas

21 de diciembre de 2001

A/RES/56/212

La Asamblea General,

Recordando su resolución 32/156, de 19 de diciembre de 1977, en la que aprobó el Acuerdo sobre cooperación y relaciones entre las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo,

Reafirmando el párrafo 5 de su resolución 36/41, de 19 de noviembre de 1981, en la que decidió que la Organización Mundial del Turismo participara, en forma permanente, en los trabajos de la Asamblea General relacionados con los sectores de que se ocupa esa organización,

Recordando también la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 10 de octubre de 1980, aprobada bajo los auspicios de la Organización Mundial del Turismo[1], la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo[2] y el Programa 21[3] aprobados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo el 14 de junio de 1992, así como la Declaración de Ammán sobre la Paz mediante el Turismo[4],

Considerando que la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible, en su séptimo período de sesiones, celebrado en abril de 1999, expresó su interés en un código ético mundial para el turismo e invitó a la Organización Mundial del Turismo a considerar la conveniencia de que los principales grupos participaran en la elaboración, la aplicación y la supervisión de su Código Ético Mundial para el Turismo5,

Recordando también su resolución 53/200, de 15 de diciembre de 1998, sobre la proclamación del año 2002 Año Internacional del Turismo Ecológico, en la que, entre otras cosas, reafirmó la resolución 1998/40 del Consejo Económico y social, de 30 de julio de 1998, en la que el Consejo reconocía el respaldo que había recibido de la Organización Mundial del Turismo en cuanto a difundir la importancia del turismo ecológico, sobre todo mediante la proclamación del año 2002 como Año Internacional del Ecoturismo en cuanto a mejorar la comprensión entre los pueblos de todo el mundo, a incrementar el conocimiento de la riqueza del patrimonio de las diversas civilizaciones y a mejorar la apreciación de los valores inherentes a las diversas culturas, contribuyendo, así, a afianzar la paz mundial,

Reconociendo la importante dimensión y el papel del turismo como instrumento positivo para aliviar la pobreza y mejorar la calidad de vida de todas las personas, su potencial

---

1 A/36/236, anexo, apéndice I.

2 Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el desarrollo, Río de Janeiro, 3 al 14 de junio de 1999 (publicación de las Naciones Unidas, número de venta: S.93.I.8 y correcciones), vol. I: Resoluciones aprobadas por la Conferencia, resolución I, anexo I. Ibíd., anexo II.

3 Ibíd., apéndice II.

4 Véase A/55/640.

para contribuir al desarrollo económico y social, especialmente en los países en desarrollo, y su incipiente papel de fuerza vital para la promoción del entendimiento, la paz y la prosperidad a nivel internacional.

1. Toma nota con interés del Código ético mundial para el turismo aprobado en el 13º período de sesiones de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, en el que se enuncian los principios que deben guiar el desarrollo del turismo y que servirá de marco de referencia para los diferentes interesados en el sector del turismo, con el objetivo de reducir al mínimo los efectos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural al tiempo que se aprovechan al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible y el alivio de la pobreza, así como el entendimiento entre las naciones;

2. Subraya la necesidad de promover un turismo responsable y sostenible que pueda ser beneficioso para todos los sectores de la sociedad;

3. Invita a los gobiernos y a otros interesados en el sector del turismo a estudiar la posibilidad de introducir, según proceda, el contenido del Código ético mundial para el turismo en las correspondientes leyes, normas y prácticas profesionales y, a este respecto, expresa su reconocimiento por los esfuerzos desplegados y las medidas adoptadas por algunos Estados;

4. Alienta a la Organización Mundial del Turismo a promover el seguimiento eficaz del Código ético mundial para el turismo, con la participación de los interesados en el sector del turismo;

5. Pide al Secretario General que se mantenga informado de las novedades relacionadas con la aplicación de la presente resolución basándose en los informes de la Organización Mundial del Turismo y que le informe al respecto en su quincuagésimo noveno período de sesiones.

Anexo III

Normativa básica sobre turismo accesible (España y comunidades autónomas)[1]

(Hasta 24 de octubre de 2012)

España

15/06/1983 **Real Decreto 1634/1983, por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros**

Los establecimientos con más de 150 habitaciones deberán tener habitaciones para minusválidos en la siguiente proporción:

- De 150 a 200: Tres habitaciones
- De 200 a 250: Cuatro habitaciones
- Más de 250: Cinco o más habitaciones

Establece que tanto las habitaciones como los accesos para minusválidos deberán cumplir los requisitos que determina el Decreto 1766/1975, de 20 de junio.

27/12/1978 **Constitución Española de 27 de diciembre de1978**

07/04/1982 **Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos**

21/11/1997 **Ley 17/1997, de 21 de noviembre, sobre perros guía**

05/11/1999 **Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación**

02/12/2003 **Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad**

17/03/2006 **Real Decreto 314/2006, de17 de marzo, que se aprueba el Código Técnico de la Edificación**

14/11/2006 **La Ley 39/2006, de 14 de noviembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia**

01/12/2006 **Real Decreto 1471/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad**

20/04/2007 **Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones**

---

1 Fuente: Real Patronato sobre Discapacidad. Centro de Documentación, 2012, Madrid.

2007 **Ley 27/2007 por la que se reconocen las lenguas de signos**

26/12/2007 **Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se regula el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

28/12/2007 **La Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información, en la que se incluyen importantes medidas de accesibilidad relacionadas con las nuevas tecnologías de la sociedad de la información**

15/01/2010 **Real Decreto 39/2010, por el que se derogan normas sobre acceso a actividades turísticas para que las comunidades Autónomas adapten sus normas a la Directiva 2006/123/CE sobre servicios en el mercado interior**

19/02/2010 **Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad**

01/08/2011 **Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**

16/09/2011 **Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**

Andalucía

30/12/1999 **Ley 12/1999 del turismo**

10/02/2004 **Decreto 47/2004, de establecimientos hoteleros**

Establece los requisitos mínimos comunes que han de cumplir los establecimientos hoteleros, así como las necesarias medidas que deben respetar para garantizar el disfrute de los mismos por parte de las personas con discapacidad. Establece el número de habitaciones adaptadas apersonas discapacitadas en función de la dimensión del establecimiento. También especifica el derecho de acceso, deambulación y permanencia de personas con perro guía.

11/11/2008 **Decreto 492/2008, de modificación del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros**

Regula las condiciones de accesibilidad de las personas discapacitadas a ascensores y montacargas.

23/12/2011 **Ley 13/2011 del Turismo de Andalucía**

Tiene entre sus objetivos el desarrollo de actuaciones que favorezcan la accesibilidad turística. También requiere que los establecimientos turísticos deberán cumplir las normas vigentes sobre accesibilidad a los mismos de personas que sufran discapacidad.

Aragón

10/03/2003 **Ley 6/2003 del Turismo**

Asegura a las personas con limitaciones físicas o sensoriales la accesibilidad y la utilización de establecimientos y recursos.

Asturias

06/07/2001 **Ley 7/2001, de turismo**

Los establecimientos turísticos deberán cumplir las normas sobre accesibilidad a los mismos a las personas con discapacidad en los términos previstos en la legislación del Principado de Asturias.

14/11/2002 **Decreto 143/2002, de alojamientos de turismo rural**

Establece la necesidad de facilitar la accesibilidad y supresión de barreras en los términos que exige la normativa vigente.

08/10/2004 **Decreto 78/2004, que aprueba el reglamento de establecimientos hoteleros**

Establece que se ha de cumplir la normativa de accesibilidad y supresión de barreras.

Canarias

04/10/2010 **Decreto 142/2010. Aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y se modifica el Decreto 10/2001, de 2 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos**

Revisa los requisitos de tipología edificatoria, infraestructuras y equipamientos con la finalidad de fijar criterios acordes con las demandas actuales y favorecer así la accesibilidad a las personas con movilidad reducida. Se pide aplicar las normas españolas vigentes en materia de accesibilidad.

Cantabria

24/03/1999 **Ley 5/1999 de ordenación del turismo**

Asegura el libre acceso a los establecimientos turísticos sin restricción por circunstancias personales o sociales.

25/11/2010 **Decreto 81/2010. Regula los establecimientos hoteleros**

Trata de dar respuesta a las nuevas necesidades detectadas en el sector turístico nacional y, en particular, en el de la Comunidad Autónoma de Cantabria, que traen causa, en buena medida, del cambio significativo que se ha producido en los últimos años en los hábitos y preferencias de los clientes, cada vez más experimentados y exigentes de unos servicios e instalaciones turísticas de calidad.

Además atiende las necesidades de las personas con algún tipo de limitación en su movilidad, impulsando la adaptación de las instalaciones y servicios prestados a sus necesidades, con el fin de que puedan disfrutar plenamente de su estancia en el establecimiento.

25/11/2010 **Decreto 82/2010. Regula los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero**

El modelo de ordenación de los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero que se establece introduce nuevos parámetros de gestión y control de la actividad, extraídos del Sistema de Calidad Turística Español. Se trata de garantizar la adecuación de las instalaciones e infraestructuras de los establecimientos y la calidad de sus servicios - dándose especial relevancia a las nuevas tecnologías -, y otorgar protección a los intereses de los clientes. Destaca la especial atención prestada a los clientes con algún tipo de limitación en su movilidad, impulsando la adaptación de las instalaciones y servicios prestados a sus necesidades.

25/11/2010 **Regula los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural**

Basado en los mismos criterios.

Castilla-La Mancha

16/01/1989 **Decreto 4/1989, sobre ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros**

Obliga a cumplir las normas vigentes en materia de construcción y edificación.

26/05/1999 **Ley 8/1999, de ordenación del turismo**

Obliga a cumplir las normas vigentes en materia de accesibilidad.

Castilla y León

12/06/1986 **Decreto 77/1986, dicta normas de clasificación de los alojamientos hoteleros**

Establece que los establecimientos de cualquier categoría con más de 150 habitaciones deberán disponer de habitaciones polivalentes o adaptables para minusválidos y su número en función del tamaño del establecimiento de 150 a 200 habitaciones, tres; de 200 a 250 habitaciones, cuatro; y cinco si hay más de 250 habitaciones.

09/12/2010 **Ley 14/2010, de Turismo**

Singulariza fines de la estrategia global de la Comunidad de Castilla y León, como pueden ser, entre otros el fomento de la accesibilidad en el ámbito del turismo, para avanzar en la consecución de un turismo para todos.

Cataluña

03/07/2002 **Ley 13/2002, de turismo**

Promueve el acceso a los establecimientos turísticos sin restricción por cualquier circunstancia personal. Cita el acceso de personas con discapacidad visual acompañadas de perros lazarillo.

Extremadura

31/01/2011 **Ley 2/2011, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura. Doc. 02/02/2011.**

Garantiza la accesibilidad y la adaptación de las instalaciones de los establecimientos a las personas con discapacidad y dependientes, según lo dispuesto en la normativa aplicable.

11/05/2012 **Decreto 78/2012, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones para el fomento de la calidad del sector turístico de Extremadura y se aprueba la convocatoria de ayudas para el año 2012**

Se consideran subvencionables las reformas y actuaciones dirigidas a garantizar la accesibilidad de personas con movilidad reducida, o con cualquier otra limitación física, psíquica o sensorial.

07/09/2012 **Decreto 182/2012, por el que se establece la ordenación y clasificación de los apartamentos turísticos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.**

Los establecimientos de alojamiento regulados en el presente Decreto, deberán cumplir con las exigencias de accesibilidad que la normativa reguladora de la materia impone.

15/10/2012 **Decreto 204/2012, por el que se establece la ordenación y clasificación de los alojamientos de turismo rural de la Comunidad Autónoma de Extremadura. DOE, 18/10/2012.**

Dispone que estos establecimientos han de cumplir con las exigencias de accesibilidad que la normativa impone. Las personas que vayan acompañadas de perro guía tendrán derecho de acceso y permanencia en los establecimientos. Las Casas Rurales de nueva construcción que cuenten con 9 habitaciones, al menos, una de ellas deberá estar adaptada para personas con movilidad reducida.

07/09/2012 **Decreto 182/2012, por el que se establece la ordenación y clasificación de apartamentos turísticos**

Los establecimientos de alojamiento regulados en el presente Decreto, deberán cumplir con las exigencias de accesibilidad que la normativa reguladora de la materia impone. La Consejería competente en materia de turismo podrá promover ayudas y subvenciones que favorezcan la accesibilidad en estos establecimientos turísticos.

Galicia

21/8/1997 **Ley 9/1997 de ordenación y promoción del turismo**

Dispone que se debe facilitar, en los términos establecidos por la normativa vigente, la accesibilidad a los establecimientos de las personas que sufran disminuciones físicas, sensoriales o psíquicas.

30/09/1999 **Decreto 267/1999, que establece la ordenación de los establecimientos hoteleros**

Las habitaciones y los accesos para minusválidos de los establecimientos hoteleros que superen el número de plazas que se establecen en este Decreto deberán cumplir los requisitos que determinan la Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia, y las demás disposiciones aplicables sobre esta materia.

22/03/2001 **Decreto 66/2001**

Determina la documentación relativa a la justificación del cumplimiento de la normativa de accesibilidad y de prevención y protección contra incendios que deberán aportar los interesados en los procedimientos de autorizaciones turísticas.

17/11/2004 **Ley 10/2004 que modifica la Ley 9/1997**

27/10/2011 **Ley 7/2011, del turismo**

Garantiza la accesibilidad y adaptación de las instalaciones de los establecimientos a las personas discapacitadas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Islas Baleares

24/03/1999 **Ley 2/1999, General Turística**

Basada en criterios de: desestacionalización, calidad y acceso a todas las personas.

La Rioja

12/05/1989 **Decreto 28/1989, sobre clasificación de los establecimientos hoteleros**

Establece que los establecimientos con más de 150 habitaciones deberán tener habitaciones polivalentes adaptadas para personas con discapacidad en las siguientes proporciones:

De 150 a 200 habitaciones: tres

De 200 a 250 habitaciones: cuatro

Más de 250 habitaciones: cinco o más habitaciones. Tanto éstas como los accesos deberán cumplir las condiciones exigidas en la legislación vigente.

2/06/2001 **Ley 2/2001, de turismo**

Pide cuidar del buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y servicios del establecimiento, eliminando las barreras arquitectónicas que pudieran afectar a los discapacitados, de conformidad con la normativa vigente.

10/10/2003 **Decreto 111/2003, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley 2/2001**

Destaca la importancia otorgada a la accesibilidad, dentro de la concepción de un turismo solidario con las personas que sufren algún tipo de discapacidad, hasta el punto de que las inversiones en establecimientos accesibles o la prestación de servicios dirigidos o adaptados a este colectivo gozarán de preferencia u obtendrán más ayudas en cuantas convocatorias de subvenciones en materia turística realice el Gobierno de La Rioja. Se proclama la sujeción a la normativa específica sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

Madrid

12/03/1999 **Ley 1/1999, de ordenación del turismo**

La Administración autonómica vela porque las empresas y entidades turísticas respeten las normas relativas a la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

10/07/2003 **Decreto 159/2003, de ordenación de establecimientos hoteleros**

Todos los establecimientos hoteleros deberán cumplir estrictamente las normas sectoriales aplicables a la materia, con especial mención de las normas accesibilidad.

28/09/2006 **Decreto 77/2006, modifica la ordenación de establecimientos hoteleros**

Murcia

12/12/1997 **Ley 11/1997, de turismo**

Tiene en cuenta los requerimientos de personas con discapacidad.

24/06/2005 **Decreto 75/2005, regula los apartamentos turísticos y alojamientos vacacionales**

Se exige que se debe cumplir la normativa vigente sobre accesibilidad y habitabilidad, y cualquier otra que les sea de aplicación.

24/06/2005 **Decreto 76/2005, por el que se regulan los alojamientos rurales**

Indica las unidades de alojamiento a poner a disposición de personas con discapacidad.

Navarra

21/02/2003 **Ley 7/2003 de turismo**

26/12/2005 **Decreto Foral 146/2005, por el que se aprueba el reglamento de ordenación de los establecimientos hoteleros**

Tomando como referencia las condiciones de accesibilidad contempladas en las normas UNE 170001-1, si el establecimiento reúne los requisitos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y con comodidad por las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida, se podrán otorgar hasta 20 puntos.

País Vasco

04/12/1997 **Ley 20/1997, para la promoción de la accesibilidad**

Requiere la accesibilidad en edificios, transportes, sistemas de comunicación y en el entorno urbano.

29/05/2001 **Decreto 102/2001, establece la ordenación de los establecimientos hoteleros**

Exige el cumplimiento de la normativa de promoción de la accesibilidad y de la normativa de seguridad y prevención de incendios.

Valencia

17/08/1993 **Decreto 153/1993, regula de los establecimientos hoteleros**

Pide que estos establecimientos dispongan de certificado vigente en materia de accesibilidad.

03/07/2009 **Decreto 91/2009, que aprueba el reglamento regulador de los bloques y conjuntos de viviendas turísticas de la comunidad valenciana**

Requiere que el establecimiento cumpla lo establecido en la normativa vigente en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano.

Anexo IV

Normativa técnica en materia de accesibilidad (España)

Listado de normas UNE (Una Norma Española):

UNE-ISO 21542:2012	Edificación. Accesibilidad del entorno construido.
UNE 41524:2010	Accesibilidad en la edificación. Reglas generales de diseño de los espacios y elementos que forman el edificio. Relación, dotación y uso.
UNE 170002:2009	Requisitos de accesibilidad para la rotulación.
UNE-CEN/TS 15209:2009 EX	Indicadores para pavimentos de superficie táctil de hormigón, arcilla y piedra natural.
UNE-CEN/TS 81-82:2008 EX	Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores. Ascensores existentes. Parte 82: Mejora de la accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad.
UNE 170001-1:2007	Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.
UNE 170001-2:2007	Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.
UNE-EN 81-70:2004/A1:2005	Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores. Aplicaciones particulares para los ascensores de pasajeros y de pasajeros y cargas. Parte 70: Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad.
UNE 170006:2003 IN	Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.
UNE 41501:2002	Símbolo de accesibilidad para la movilidad. Reglas y grados de uso.
UNE 41510:2001	Accesibilidad en el urbanismo.
UNE 41500:2001 IN	Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.

Anexo V

Ávila: Principales actuaciones en materia de accesibilidad universal

Accesibilidad urbanística y arquitectónica

- Acceso adaptado al adarve de la muralla. Tramo accesible Puerta del Puente
- Mejora de la accesibilidad del entorno de la Puerta del Puente de la muralla
- Auditorio municipal de San Francisco: Rampas, señalización de puertas de vidrio, instalación de bucles magnéticos
- Entorno del Episcopio y mejora de las condiciones de accesibilidad del edificio
- Entorno del Monasterio de Santo Tomás
- Entorno de la iglesia de San Andrés
- Entorno del Centro de Congresos y Exposiciones Lienzo Norte
- Entorno de la Basílica de San Vicente. Adecuación de itinerarios peatonales
- Entorno de la iglesia del Inmaculado Corazón de María (convenio Fundación ACS)
- Entorno de la iglesia de Santa María de Jesús (convenio Fundación ACS)
- Acceso a la iglesia de San Pedro (convenio Fundación ACS)
- Convento de La Santa (convenio Fundación ACS)

Transporte

- Reserva de aparcamientos para personas con movilidad reducida en la celebración de eventos de afluencia masiva de público y junto a edificios y monumentos accesibles
- Edición del plano turístico de la ciudad con las plazas de aparcamiento adaptado para personas con movilidad reducida

Comunicación

- Centro de recepción de visitantes: Instalación de bucles magnéticos, de señalética accesible y encaminamientos
- Edición de la carta en braille de distintos restaurantes de la ciudad
- Edición de folletos de lectura fácil. Biografía de Santa Teresa e historia de la muralla
- Catedral y Basílica de San Vicente. Realización de maquetas tiflológicas de planta (convenio Fundación ACS)
- Auditorio Municipal de San Francisco. Planos de situación (convenio Fundación ACS)

Labores de información y asesoramiento

- Análisis del nivel de accesibilidad de los establecimientos de la ciudad, de oficio o mediante solicitud del interesado
- Concesión del símbolo internacional de accesibilidad a aquellos establecimientos que cumplen unos requisitos mínimos en materia de accesibilidad

Promoción del turismo accesible

- Visitas guiadas a diferentes grupos de personas con discapacidad
- Jornadas de puertas abiertas
- Análisis de la oferta turística y cultural de la ciudad
- Actividades para todos: Mercado medieval. Ronda de las Leyendas
- Edición de una guía de recursos accesibles
- Préstamo de sillas de ruedas para turistas con movilidad reducida
- Dotación de audioguías universales accesibles para la visita a la muralla
- Instalación de dos puntos de información turística accesibles
- Realización de cuatro maquetas tiflológicas de sendas puertas de la muralla (convenio Fundación ACS)

Actividades de formación y difusión

- Participación en diferentes foros, jornadas y congresos especializados en temas de accesibilidad
- Organización de diferentes congresos y jornadas en materia de accesibilidad universal, discapacidad, accesibilidad al patrimonio, ocio y turismo accesible
- Jornadas de Accesibilidad Universal al Patrimonio. Colaboración de la Fundación ACS.
- Celebración de cursos de formación sobre atención inclusiva destinado a diversos colectivos de la ciudad: guías e informadores turísticos, hosteleros, comerciantes, etc.

Anexo VI

Parque Nacional Iguazú: Normas de comportamiento impartidas

Pautas generales

Se ha de buscar siempre la total integración e interactuar de manera correcta con los visitantes, respetando las individualidades. Sobre todo aceptando que las personas con discapacidad, pueden y quieren tomar sus propias decisiones y asumir la responsabilidad por sus elecciones.

El personal de la empresa debe comprender que tener una discapacidad no hace que una persona sea mejor o peor si bien, por causa de la discapacidad, esa persona pueda tener dificultades para realizar algunas actividades aunque tenga extrema habilidad para hacer otras cosas. El personal de la empresa debe ofrecer asistencia si se le pide, o si es claramente evidente que la necesita, pero no debe insistir en ofrecer un servicio que no le han pedido; y respetar los derechos de las personas para indicar qué clase de ayudan necesitan.

Cuando se solicita alguna información de una persona discapacitada, hay que dirigirse directamente a ella y no a sus acompañantes. Deberá mantenerse la mayor consideración. Casi seguramente habrá que pensar que una persona con discapacidad requiere más tiempo del habitual para tomar cosas, decirlas, hacerlas, o comprenderlas.

Siempre que alguien desee ayudar, ofrece la ayuda, pero deberá esperar a que la oferta sea aceptada antes de ayudar y no ofenderse si el ofrecimiento fue rechazado. No siempre las personas con discapacidad precisan de auxilio. A veces, una determinada actividad puede ser mejor desarrollada sin asistencia.

Si alguna persona no se siente cómoda o seguro para hacer alguna cosa solicitada por una persona discapacitada, podrá excusarse. En este caso, deberá buscar otra persona que pudiese ayudar.

Trato a personas ciegas o con deficiencia visual

No siempre las personas ciegas o con deficiencia visual precisan auxilio, pero si el personal actúa deberá identificarse y hacerle notar que están hablando con ella y ofrécele su ayuda. Nunca se debe ayudar sin preguntar antes cómo hacerlo. Deberá hablarle directamente a la persona ciega, en el mismo tono de voz normal. Para enfatizar que es a él a quien le habla, puede tocarle ligeramente su brazo. En caso que vaya a sentarse a la mesa, deberá conducir la mano de la persona ciega al respaldo de la silla. A partir de ahí, él sabrá cómo desenvolverse.

En caso de necesitar ayuda con la comida el personal de sala del restaurante debe servirle e indicarle la ubicación tanto de los cubiertos como de la comida sobre los platos.

En el caso que la ayuda como guía sea aceptada, deberá colocar la mano de la persona en el codo o sobre el hombro, esto queda a elección de la persona ciega. Ella irá acompañando el movimiento del cuerpo en cuanto el guía vaya andando. Siempre es bueno informar, anticipadamente, de la existencia de desniveles, pisos resbaladizos, pozos y otros obstáculos en el trayecto. En un corredor estrecho, por donde sólo es posible que pase una persona, se debe colocar el brazo para atrás, de modo que la persona ciega pueda continuar.

Para ayudar a una persona ciega a sentarse, debe ser guiada hasta la silla, informándole si ésta tiene apoya-brazos o no. Se debe dejar que la persona se siente sola. En otras palabras, si se está ayudando y no se está seguro exactamente de que hacer, se debe preguntar cómo proceder.

Al explicar direcciones para una persona ciega, se deberá ser lo más claro y específico posible, preferentemente indicar las distancias en metros. Las indicaciones y distancias del parque fueron revisadas y evaluadas por personas ciegas. El texto resultante, con esa información, fue donado por la empresa a la Biblioteca Argentina de Ciegos, Tiflolibros y se encuentra disponible en forma gratuita a todos los que la solicitan.

Si va a caminar con una persona ciega, no lo tome del brazo. Deje que él o ella tome el suyo. La persona ciega, por los movimientos de su cuerpo sabrá cuándo se presentan obstáculos y de que tipo. Para evitar sorpresas, la persona ciega puede preferir caminar medio paso detrás del guía. Salvo que la persona ciega tenga una deficiencia auditiva no tiene ningún sentido hablarle en un tono superior al normal. En caso que la persona ciega tenga un perro guía y por más tentador que sea se ha de evitar acariciar al perro guía, éstos tienen la responsabilidad de guiar un dueño que no ve. Nunca se debe distraer al perro de su deber de guía.

Jamás se ha de tomar el bastón de la persona ciega sin su previa autorización, es un medio de información fundamental para él. Cuando se abandona el lugar se ha de avisar siempre a la persona ciega que se acompaña. La mayor parte de las personas ciegas aprecian que en voz baja se le brinde la información sobre las cosas que él no puede ver, como las características del lugar en que se encuentra, o de las personas que están con él.

A tener en cuenta:

- Identificarse siempre ante una persona ciega,
- ofrecerle ayuda en caso que vacile o si ve algún obstáculo,
- ofrecer siempre el brazo, pero nunca tomar el suyo,
- caminar siempre por delante,
- si se le ofrece o indica alguna cosa, siempre decir de que se trata,
- informar siempre el lugar exacto donde se encuentra lo indicado,
- utilizar siempre frases como: arriba, abajo, izquierda y derecha,
- describir los escenarios,
- siempre avisar si alguien se retira y cuando se regresa,

- en el hogar, trabajo etc. Evitar dejar obstáculos por el camino,
- siempre informar cuando se cambian los muebles de lugar,
- siempre dejar los objetos en el mismo lugar y en caso de cambiarlos, se debe informar,
- las puertas y ventanas deben estar siempre cerradas o completamente abiertas,
- en Argentina el bastón blanco identifica a las personas ciegas y el verde a las personas con baja visión.

Trato a personas con discapacidad motriz o movilidad reducida

Al conversar por más tiempo que algunos minutos con una persona que usa silla de ruedas, si fuera posible, se deberá sentarse para quedar con los ojos al mismo nivel. En caso contrario hay que agacharse un poco, evitando que la persona que usa silla de ruedas quede, además, frente al sol. La silla de ruedas, como bastones y las muletas son parte del espacio corporal de la persona que las utiliza, es casi una extensión de su cuerpo. Nunca se debe asirse o apoyarse en la silla de ruedas como tampoco mover la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona. Si se está empujando a una persona sentada en una silla de ruedas y ha de pararse para conversar con alguien, siempre se ha de girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación. Al empujar una persona en silla de ruedas, debe realizarse con cuidado y prestar atención para no atropellar a las personas que caminan adelante.

Para subir desniveles, se debe inclinar la silla para atrás para levantar las rueditas de adelante y apoyarlas sobre la elevación. Para descender un escalón, es más seguro hacerlo marcha atrás, siempre apoyando para que el descenso no produzca un fuerte impacto. Para ascender o descender más de un peldaño, en consecuencia, será mejor pedir ayuda a alguna otra persona. Se debe preguntar para saber cómo actuar y no ofenderse en caso que la ayuda sea rechazada.

En caso de tener que acompañar a una persona con movilidad reducida que anda despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, hay que ir al ritmo de la misma. Mantener siempre las muletas o bastones cerca de la persona discapacitada. Si se piensa que está en dificultades, se ha de ofrecer ayuda y que la misma sea aceptada. Se debe preguntar cómo se debe hacer.

Ante una caída de una persona con movilidad reducida, ofrecer ayuda inmediatamente. Pero hay que evitar dar ayuda a que se incorpore sin antes preguntar y preguntar, sobre todo, cómo hacerlo.

También se debe tener en cuenta:

- Recordar siempre que se debe preguntar si se necesita ayuda antes de brindarla, la misma puede no ser requerida,
- hablar directamente a la persona que se encuentra en la silla,
- nunca colgar objetos o apoyarse sobre una silla de ruedas,

- si una conversación se prolonga por un tiempo, colocarse a la misma altura de la vista,
- no tratar a una persona usuaria de silla de ruedas de manera infantil,
- no hay inconvenientes en utilizar expresiones como “andar corriendo”,
- nunca empujar la silla de ruedas sin avisar al usuario,
- no levantar la silla por el apoya brazos,
- en caso de desconocer el manejo de la silla, hay que preguntar siempre al usuario cómo hacerlo.

Personas con muletas o prótesis

Es posible que estas personas estén amputadas o tengan debilidad muscular.

- Siempre se debe ajustar nuestro paso al suyo,
- hay que evitar empujarlo,
- hay que ayudar a transportar objetos o paquetes,
- nunca separarlo de sus muletas,
- en caso que utilice prótesis no se debe fijar la mirada en las mismas.

Personas con parálisis cerebral

Hay que tener en cuenta que ésta es una condición que afecta a los músculos y en ocasiones a los sentidos. Es importante saber que estas personas comprenden lo que se le informa, en caso de tener dificultad para hablar, nunca se debe completar la frase de la persona que está hablando, y no hay que tener reparo en solicitar que la persona repita si no se comprendió en forma correcta lo que quiso expresar. Al estar frente a una persona con parálisis cerebral, se deberá tener en cuenta que es muy importante respetar el ritmo de esta persona que normalmente es más lento en lo que hace, como hablar, andar, tomar las cosas, etc. No hay que confundir estas dificultades y ritmo lento con deficiencia mental.

Trato a personas sordas o con deficiencia auditiva

Cuando se comunica con una persona sorda, si ella no te estuviera prestando atención, se debe hacer un gesto o tocarla levemente en el brazo. Si se conversa con una persona sorda, se ha de hablar de manera clara pronunciando bien las palabras, sin exagerar. Se debe:

- Hablar a la velocidad normal, a no ser que se solicite que se hable más lentamente,
- hablar con un tono normal de voz, a no ser que se pida hablar más alto. Gritar nunca resulta,
- hablar directamente con la persona, no al lado o detrás de ella.

La boca debe estar bien visible hay que tratar de ubicarse en un lugar iluminado. Hacer ademanes o sostener algo delante de la boca torna imposible la lectura labial. Usar bigote también complica las cosas.

En caso de conocer algún lenguaje de señas, es deseable usarlo. Si la persona sorda tuviera dificultad en entender, avisará. Siempre es posible comunicarse en forma escrita; en ese caso, se debe escribir en letra imprenta mayúscula.

Es preferible ser expresivo al hablar. Como las personas sordas no pueden oír cambios sutiles en el tono de la voz que indican sentimientos de alegría, tristeza, sarcasmo o seriedad, las expresiones faciales, los gestos y los movimientos del cuerpo serán excelentes indicaciones de lo que se quiere decir. Mientras dure la conversación, hay que mantener siempre el contacto visual ya que si se desvía la vista, la persona sorda puede pensar que la conversación terminó. No siempre la persona sorda tiene una buena dicción, en caso de tener dificultad para comprender lo que ella está diciendo, solicítese que repita o que lo escriba. Cuando la persona sorda estuviera acompañada de un intérprete, dirigirse a la persona sorda, no al intérprete.

A tener en cuenta:

- Ubicarse delante de la persona con el rostro iluminado,
- utilizar lenguaje corporal y la gesticulación,
- hablar despacio, con claridad. Utilizar palabras sencillas y fáciles de leer en los labios,
- verificar si la persona comprendió lo que se trata de comunicar,
- no aparentar haber comprendido si no es así,
- en caso de ser necesario escribir lo que se quiera decir, en letra imprenta mayúscula, y si es posible utilizar los verbos sin conjugar (específicamente para personas sordas argentinas ya que no existe la conjugación verbal en la lengua de señas argentina),
- no hay que levantar la voz para comunicar.

Trato a personas con dificultad para hablar

Si una persona tuviera dificultades para hablar y no es comprendida inmediatamente lo que ella está diciendo, se debe pedir que lo repita. Personas con dificultades de este tipo no se incomodan en repetir si es necesario para hacerse entender.

El trato a personas con dificultad para hablar requiere:

- Escuchar con atención,
- tener en cuenta que el ritmo y la pronunciación son diferentes a lo acostumbrado,
- ser paciente,
- en caso de no comprender lo que expresa, hacerlo saber para utilizar otra manera de comunicación.

Trato a personas con discapacidad mental

A tener en cuenta:

- Ser naturales y sencillos.
- No tener miedo y no burlarse.
- Responder a las preguntas asegurándose de que hayan comprendido.
- Tener paciencia, pueden tardar en comprender lo que se le dice.
- Utilizar frases con consignas cortas y fáciles de comprender.

Trato a personas con otras discapacidades

Existen otras discapacidades, algunas de las cuales son más difíciles de observar, como pueden ser las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos, reacciones alérgicas, etc. Como en los casos anteriores se debe preguntarles cómo desean ser tratadas.

Anexo VII

Manual para un entorno accesible

Origen y contexto

El *Manual para un entorno accesible* es fruto de una alianza público-privada llevada a cabo por el Real Patronato sobre Discapacidad de España y la contribución de la Fundación ACS que reconocía la importancia de potenciar la puesta en valor y la accesibilidad al patrimonio cultural y natural. Aquí se hace referencia a la última edición del Manual, elaborado desde la óptica de la oferta. Se hizo público en el año 2010[1].

El contenido de la edición 2010 del Manual se ha beneficiado:

- de la experiencia acumulada en materia de accesibilidad universal (la primera edición del manual se hizo en 1987),
- del cambio del marco legislativo,
- del cambio social que se ha vivido al respecto en las últimas décadas, y
- de la evolución que se ha producido en la forma de entender y tratar los asuntos relacionados con la discapacidad.

En el período 2002-2012 se ha cambiado el marco legislativo de forma muy positiva y se ha progresado mucho en materia de accesibilidad universal. En esa misma línea, acontecimientos que tuvieron una influencia muy relevante fueron la celebración del Año Europeo de la Discapacidad, la Ley española sobre Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal, ambos de 2003, y la Convención de la Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que España ratificó en 2007. En ellos se reconoce y proclama que toda persona tiene los derechos y libertades enunciados en esos instrumentos, sin distinción de ninguna índole. Consolidan así una visión que supera conceptualmente la forma de entender que hasta entonces se tenía de la discapacidad y la accesibilidad universal.

Manual para un entorno accesible: Una nueva visión de la accesibilidad

El enfoque con el que se ha concebido este Manual es “dejar de concebir la accesibilidad como sinónimo de supresión de barrearas físicas, para adquirir una dimensión más amplia, generalizable a todo tipo de espacios y situaciones, productos y servicios que constituye lo que hoy denominamos la accesibilidad universal, que debería dejar de contemplarse

---

1 El texto completo del *Manual para un entorno accesible* se puede consultar en la página web de la Fundación ACS: http://www.fundacionacs.com/publicaciones/eliminacion-de-barreras.html.

como una necesidad básica de un único colectivo social y reconocerse como una elemento que mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos".[2]

El propio Manual expresa su visión del mundo de la accesibilidad universal como un ámbito sin límites que nace de una realidad imperfecta que se ha de modificar. Se ha de facilitar el uso del entorno al mayor número de personas. No hay un diseño tan flexible que se ajuste a las necesidades de todos los individuos y es ahí donde aparece la necesidad de suplir las carencias del diseño universal con medidas de apoyo específicas a determinados usuarios. A la vez se ha de hacer surgir la tecnología apropiada para facilitar, en lo posible, esa igualdad de oportunidades. De esta manera la accesibilidad requiere tanto suficiente sensibilidad para acercarse al ser humano común, al conocimiento de sus necesidades, a sus habilidades y carencias, como método para incorporar los requisitos de accesibilidad al proceso de diseño y construcción.

Es decir, el Manual responde a las necesidades detectadas pero se concibe el texto de forma flexible y apegada a la realidad. Es especialmente palpable este enfoque al entender que los criterios técnicos que expone sean una propuesta y que sea el técnico responsable de la intervención junto con el resto de los agentes intervinientes, empezando por los usuarios, y de manera siempre multidisciplinar, quienes, en función de los condicionantes existentes (culturales, económicos, sociales, políticos o técnicos), opten por una solución.[3]

Otra vertiente que se ha de resaltar de partida es el que el Manual nace "orientado fundamentalmente a temas de formación dirigidos a arquitectos, ingenieros, urbanistas y, en general, a toda la cadena de profesionales implicados en el diseño universal, ha permitido la formación en materia de accesibilidad a cientos de profesionales que han asistido a los seminarios y cursos que se imparten"[4]. Este Manual incorpora los conocimientos acumulados en lo que atañe al diseño y la accesibilidad que pone a disposición de quienes se han de formar, a la vez que busca sensibilizar a quienes están involucrados con proyectos, obras y desarrollo tecnológico a favor de las personas con discapacidad y en general a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Estructura

El Manual se estructura en cinco capítulos que tienen que ver con:

- accesibilidad universal a edificios
- movilidad accesible
- accesibilidad y rehabilitación en edificios y cascos históricos
- prevención de incendios en el diseño arquitectónico
- mantenimiento y accesibilidad

---

2 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 13.

3 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 261.

4 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 15.

El Manual se completa con una nota bibliográfica y un compendio de normativa básica sobre accesibilidad a escala estatal española y de sus comunidades autónomas.

Contenido

A continuación se resume el contenido de cada capítulo.

Capítulo 1: Accesibilidad en la edificación

En lo que respecta a la accesibilidad en la edificación se parte de la idea de la carencia de límites al diseño universal y a la meta de facilitar el uso del entorno al mayor número de personas. Será el repertorio de necesidades humanas las que determinen los criterios de accesibilidad que se han de incorporar a los procesos de diseño y construcción partiendo de la proposición de que la accesibilidad no es diferente para cada tipo de edificio, sino que son las posibilidades de cada persona las que determinan las medidas a ejecutar en cualquier edificio.[5]

Dado que es el uso de los edificios, público o como vivienda, lo que determina el tratamiento deseado para hacerlos accesible, se estructuró este capítulo en tres epígrafes:

1. Análisis de la accesibilidad en los edificios,
2. soluciones para la accesibilidad a edificios públicos,
3. soluciones para la accesibilidad a las viviendas.

Se cierra el capítulo con un apéndice sobre tecnologías para la accesibilidad especificándose tecnologías en relación a la accesibilidad y ejemplos prototipo y desarrollo.

Capítulo 2: Movilidad accesible

El segundo capítulo arranca de la premisa de que para minimizar los efectos negativos sobre los recursos y la contaminación ambiental surge la estrategia del desarrollo sostenible al que se vincula el concepto de movilidad sostenible.

La movilidad sostenible implica una mejora de la calidad de vida urbana y la aplicación de criterios de sostenibilidad ambiental y social. Tiene unos objetivos que podrían formularse de la siguiente manera:[6]

- Mejora de la calidad de vida urbana, a través del aumento planificado de la oferta de los servicios básicos para la población, mejorando las condiciones de habitabilidad, a través de un uso racional de los recursos.

---

5 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 19.

6 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 100.

- Sostenibilidad ambiental que se basa en la reducción de los efectos ambientales adversos del crecimiento urbano y en la sostenibilidad como perduración en el tiempo de los recursos ambientales.
- Sostenibilidad social para garantizar la equidad, la autonomía, la comunicación social y la igualdad entre todas las personas.

A partir de ahí se hace un extenso tratamiento de la movilidad sostenible, haciéndose mención a:

- Vías públicas,
- plazas,
- jardines,
- medios de transporte.

En este epígrafe, se hace mención en primer lugar a los fundamentos a los que debe responder un sistema de transporte que reconozca la movilidad como derecho. Esto debe llevar a que los proyectos, la construcción y la operación de sistemas de transporte público aseguren que todas las personas puedan acceder, utilizar y abandonar estos sistemas en condiciones de seguridad, comodidad y eficacia. Posteriormente se especifican los requerimientos del sistema de transporte público, se hace un análisis por modos (transporte ferroviario, redes de metro, autobuses urbanos, taxis, tranvías y metros ligeros) y se citan ejemplos de buenas prácticas tanto en España como en otros países (Reino Unido, Suecia o Suiza).

En este capítulo también se analiza con detalle:

- las estrategias de planeamiento regional en accesibilidad universal en Castilla y León (España),
- planes integrales de accesibilidad universal de ámbito municipal, y
- estudios de revitalización urbana que permiten visualizar mejoras introducidas en la práctica que mejoran sensiblemente la movilidad sostenible.

Capítulo 3: Accesibilidad y rehabilitación en edificios y cascos históricos

El tercer capítulo especifica que las intervenciones en los edificios y cascos históricos son claves para el resto de la ciudad ya que el centro histórico se caracteriza por ser un foco de turismo cultural, turismo que frecuentemente resulta ser de edad avanzada y con un grado de discapacidad asociada significativo. En segundo lugar, este tipo de intervención potencia la ciudad como referente turístico. En tercer lugar, el casco histórico suele estar habitado por personas mayores con limitaciones físicas, sensoriales o psíquicas que serán las primeras en beneficiarse de la intervención. Por último, el casco histórico actúa para el conjunto de la ciudad como referente cultural y de servicios, acudiendo a él gran cantidad de habitantes de otros barrios que también se verán beneficiados por las intervenciones concebidas desde una óptica de accesibilidad[7].

---

7 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 262.

Este capítulo presenta experiencias concretas en:

- Rehabilitación urbana,
- rehabilitación en la edificación,
- estética y ética.

Finalmente hay una mención expresa al hecho de que los diseños que parten de supuestos que tienen en cuenta la estética y la ética son los que dan lugar a resultados que abren miras y señalan el camino a seguir.

> El *Código ético mundial para el turismo* (OMT, 1999) dice en su artículo 4.2.:
>
> "Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como a los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística".

Capítulo 4: Prevención de incendios en el diseño arquitectónico

El cuarto capítulo se dedica a una visión específica del concepto mucho más amplio que es la seguridad. Una vez más se trata de que en el campo de la accesibilidad se dé cabida a la generalizada aspiración social de mayor seguridad y se implanten en ese campo específico las prácticas que han demostrado ser eficaces en la consecución de ese objetivo común de la sociedad.

El propio Manual en la introducción[8] de este capítulo pone de manifiesto que en materia de seguridad contra incendios, la idoneidad de lo proyectado o edificado debe valorarse en función de la respuesta a cuatro preguntas básicas que contemplan la filosofía de la prevención:

- Qué condiciones debe tener el edificio para evitar que se pueda ocasionar un incendio.
- Qué condiciones tiene que tener el edificio para que en caso de que se produzca un incendio no haya víctimas, o éstas se reduzcan al número menor posible, contando incluso con la existencia de usuarios afectados de movilidad o comunicación reducida.
- Qué condiciones debe tener el edificio para reducir al máximo las pérdidas materiales por causa del incendio.
- Qué medios deben existir en el edificio para poder iniciar la lucha contra el incendio, al menos hasta la llegada de los medios de auxilio exteriores.

---

8 Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid, página 279.

Capítulo 5: Mantenimiento y accesibilidad

El quinto y último capítulo del Manual se presentan los criterios básicos respecto a la relación entre mantenimiento y accesibilidad. Entre ellos se citan:

- Un buen mantenimiento no sólo debe tener por objetivo conservar las medidas de accesibilidad, sino mejorarlas.
- La accesibilidad se debe respetar durante el proceso de mantenimiento, ya que parece claro que es imprescindible para muchas personas.
- Un correcto mantenimiento es un factor en muchos casos determinante para mantener la seguridad y evitar el riesgo de accidentes.
- El proyecto de edificación debe contemplar un fácil mantenimiento, como criterio general, y más aún cuando de ese mantenimiento pueden depender las condiciones de accesibilidad del inmueble.
- El mantenimiento en materia de accesibilidad debe ser preventivo, mejor que correctivo, con el fin de evitar periodos en que el elemento urbano o arquitectónico sea inutilizable, lo cual para una persona con movilidad reducida puede ser fundamental.

Después el Manual entra en el detalle de soluciones encuadradas en tres áreas:

1. La relación entre mantenimiento y accesibilidad
2. El mantenimiento en la edificación. Se refiere a la estructura, fachadas, pavimentos, ascensores, plataforma elevadora o monta escaleras.
3. Accesibilidad durante las obras en la vía pública, tanto en obras de edificación como en obras de urbanización.

La bibliografía básica sobre accesibilidad universal que incluye el Manual cita unas sesenta obras, de muy variada naturaleza sobre los asuntos tratados, autores, instituciones o empresas tanto de España como de muy diversas nacionalidades. El rango temporal de las obras citadas se extiende desde 1987 a 2009.

Como se ha dicho antes, el Manual se cierra con una normativa básica sobre accesibilidad. En ella se recopilan las normas legales emanadas desde el ámbito estatal y el de las comunidades autónomas españolas.

Anexo VIII

Curso de turismo accesible: Organización y desarrollo de actividades turísticas accesibles

Dentro del curso uno de los aspectos a los que se dedica especial atención es a la organización y desarrollo de actividades turísticas accesibles. Por su relevancia se hace aquí una mención especial a este punto concreto y a sus elementos más importantes. Este texto, está basado en el libro *Curso de turismo accesible*.

Considerar que una visita o una ruta turística es accesible sólo es posible si todos los elementos que intervienen en la misma lo son. Es decir, la agencia de viajes, el monumento a visitar, la estancia en el hotel, o los medios de transporte, ya sean estos autobús, automóvil, avión, o barco.

Todos los recursos utilizados han de ser adecuadamente seleccionados para afirmar que estamos ante un viaje totalmente accesible, y sobre todos hay que intervenir, teniendo en cuenta que aún es escaso el número de ellos que pueden ofrecer una accesibilidad absoluta para personas con distintas discapacidades.

Visitas y rutas turísticas

Una ruta turística o una visita a alguna ciudad o a algún monumento puede comenzar por acudir a una agencia de viajes, o a una oficina de información turística, por lo que es lógico suponer que una programación de un viaje accesible comience en un lugar sin ningún tipo de barreras.

La agencia o la organización, deberá tener en cuenta en el viaje o visita que oferta todos los recursos del mismo, conociendo perfectamente las condiciones de accesibilidad. Siendo muy importante que informe claramente de ellas, indicando si hay lugares inaccesibles, o si no se cuenta con seguridad absoluta de accesibilidad. La información es sin duda clave a la hora de poder tomar las decisiones oportunas.

La organización correcta de una ruta turística pasa inevitablemente por una visita previa a todo el recorrido, para detectar si existe una ruta accesible en el mismo y analizando en el caso de que exista si ésta es adecuada.

Si no hay una ruta preparada, hay que tratar de crearla con las condiciones que se encuentren, para ello conviene: ver el recorrido más favorable, preguntar si disponen de rampas portátiles, si autorizan la colocación de algunas, si se pueden apartar determinados muebles que pudieran dificultar el paso, etc. Es muy importante conocer los horarios y estudiar cuáles se adaptan mejor a las condiciones de la persona que lo va a utilizar.

Preguntar si existen guías con experiencia en atender a personas con discapacidad, y si disponen de intérpretes de lengua de signos. Asimismo, estudiar el tiempo necesario para realizar el recorrido y adaptarlo al ritmo de la persona más lenta; es importante saber que

si se trata de un grupo, el tiempo invertido en el viaje o en el recorrido será el del viajero que vaya más despacio, con lo cual hay que favorecerlo en beneficio de todo el grupo, colocándolo en las zonas más cercanas a la puerta en autobuses o en habitaciones de hoteles, facilitando que pase el primero al baño, a la cafetería, etc. Tal vez una persona con movilidad reducida, necesite realizar más paradas de descanso, que, añadidas a que realice el recorrido más lentamente, dificulte el combinar varias visitas en el tiempo previsto para los demás clientes.

También es importante localizar tiendas y recursos complementarios a la visita que puedan ser visitados por las personas con movilidad reducida.

Es importante cerciorarnos de que las condiciones conocidas de accesibilidad no han sido modificadas por circunstancias recientes sean o no de carácter temporal (restauración, reformas de los edificios, averías de ascensores, etc.).

Si se reparten bolsas de viaje éstas deberán ser tipo mochila y con un cierre fácil de manejar (tipo “velcro” a ser posible), y deben estar debidamente identificadas.

La programación del viaje obliga a combinar adecuadamente todos los recursos turísticos que intervienen en el mismo, la propia visita a ciudades, museos o monumentos, los viajes y desplazamientos, el alojamiento y otros servicios de restauración y de ocio.

Visitas a ciudades, museos y monumentos

Es muy posible que a determinados monumentos o centros históricos de algunas ciudades no permitan pasar con un automóvil o autobús; en esos casos hay que informar a la policía o servicios de vigilancia existentes de que se trata de un viajero con algún tipo de discapacidad y, generalmente se obtendrá autorización para pasar con el vehículo, para dejar y para recoger a esa persona. En algunos casos esa gestión hay que hacerla con anterioridad en el ayuntamiento o en el organismo correspondiente. Es importante tenerlo en cuenta pues puede evitar muchas molestias.

Antes de descender del medio de transporte que nos lleva hasta el lugar que queremos visitar, tendremos que cerciorarnos de que se trata de la entrada accesible, pues no siempre coincide con la entrada principal.

En las explicaciones que realicen los guías, se deben tener en cuenta las características de todos los visitantes, la capacidad de comprensión en personas con discapacidad intelectual, la necesidad de contar con un intérprete de lengua de signos en el caso de personas sordas y la posibilidad de que se permita tocar objetos en caso de personas con deficiencia visual.

La colocación de una persona en silla de ruedas, o de personas de pequeña estatura, cuando se está visitando algún monumento, ha de ser realizada de tal forma que puedan ver perfectamente desde su altura.

Viajes y desplazamientos

Es importante tener en cuenta determinadas recomendaciones que permitan el uso del avión, el tren o autobús por parte de personas con problemas de movilidad.

Conocer las entradas accesibles de aeropuertos y estaciones e informar de las mismas a las personas que los puedan necesitar.

Hay que colocar los carteles de información de forma que puedan ser vistos con facilidad por personas en silla de ruedas. Para personas con deficiencias visuales, utilizar un sistema de información acústico adecuado.

Si hay personas con deficiencia auditiva, hay que cerciorarse de que comprenden todos los mensajes y, en caso necesario, contar con un intérprete de lengua de signos.

Tener en cuenta las limitaciones, por razones de seguridad, de cada compañía de aviación en lo relativo a la cantidad de personas con discapacidad que pueden utilizar cada avión. Como indicación general, el número de personas con discapacidad que puede viajar en el mismo vuelo es del diez por ciento de la capacidad del mismo, incluyendo a las personas con discapacidad y a sus acompañantes; en caso de que viajen personas con discapacidad sin ser acompañados, el número de personas con discapacidad que puede viajar en el mismo avión estará en función del personal de cada vuelo.

Hay que poner los medios para que personas que utilicen bastones, andadores o sillas de ruedas tengan resuelto el traslado de equipaje.

Es importante que el equipaje, si no va a ser directamente controlado por su propietario, vaya convenientemente identificado, con el nombre, destino, grupo al que pertenece, etc.

Si hay varias sillas de ruedas, o bastones, éstos deben ir también suficientemente identificados, así como los reposapiés (sí son desmontables), cojines, etc.

Tener previsto, si hay personas con deficiencia visual que vayan acompañadas por perros, los debidos permisos para viajar al extranjero, el lugar donde éstos van a viajar, su alimentación y otras necesidades que puedan tener sobre todo en trayectos largos.

Existen autobuses con plataforma elevadora que facilitan el acceso a los mismos y el anclaje de las sillas de ruedas al suelo.

Si el autobús no es adaptado tener en cuenta el disponer de cinturones de seguridad para sujetar a las personas que no tienen estabilidad.

Calcular el tiempo necesario para los desplazamientos, con el fin de realizar las paradas necesarias para ir al baño o ingerir alguna bebida o comida.

Alojamiento

Como es natural, el lugar donde se vayan a alojar personas con movilidad reducida ha de ser perfectamente accesible para el desenvolvimiento en sillas de ruedas, para ello hay que tener en cuenta la ausencia de escalones o bien rampas o ascensores accesibles alternativos, anchura de puertas y pasillos suficientemente amplios, habitaciones donde puedan maniobrar cómodamente las sillas de ruedas, aseos con el espacio suficiente y las adaptaciones necesarias, etc. Pero existen otras recomendaciones que conviene conocer, algunas de las cuales apuntamos a continuación:

- Evitar en lo posible muebles en pasillos, o en lugares de paso o de estar, así como en las habitaciones.
- Tratar de eliminar alfombras del paso de personas con bastones, sillas de ruedas o con deficiencia visual.
- Llaves de la luz o enchufes colocados a la altura adecuada.
- Poner algún tipo de manivela para abrir y cerrar puertas en lugar de pomos.
- Para personas con una gran discapacidad puede resultar de gran utilidad disponer de grúas para facilitar el paso de la silla de ruedas a la cama, a la bañera, etc. En algunos casos es mejor disponer de duchas en lugar de bañera.
- Es necesario disponer de un lugar donde se puedan recargar las baterías de las sillas eléctricas, ya sea en la habitación del hotel o en un sitio seguro y cubierto si se trata de camping u otro sistema de alojamiento.
- Para personas con discapacidad intelectual o con problemas para la comunicación, sería bueno proporcionarles siempre una pequeña tarjeta con el nombre y la dirección del lugar en que se alojan, por si se diera el caso de que hubiera alguna desorientación o pérdida, o si por cualquier circunstancia debieran desplazarse solos.
- En previsión de posibles situaciones de emergencia, es conveniente que las habitaciones donde se alojen personas con movilidad reducida, estén cercanas a las salidas. Además en habitaciones donde haya personas sordas, es conveniente disponer de sistemas de alarma visuales y, si ello no es posible y se produce una situación de emergencia, es necesario avisar a estas personas utilizando las llaves “maestras” de las habitaciones.
- Si hay alojadas personas que utilicen sillas de ruedas, puede ser conveniente modificar la decoración de la habitación, apartando algún mueble o acercando objetos de los armarios que están excesivamente altos. Si se trata de personas ciegas, es fundamental no mover sus objetos del lugar donde ellos los han colocado, pues tendrán muchas dificultades para encontrarlos.
- En general informar exhaustivamente a todo el personal del hotel sobre las características de las personas alojadas, para que puedan proceder correctamente.

Alimentación

Es importante que los accesos y espacios entre las mesas de restaurantes y cafeterías sean adecuados, así como las propias mesas en su altura y colocación de las patas.

Disponer del menú en escritura braille para clientes ciegos.

Conviene tener en cuenta que algunas personas precisan de un régimen alimenticio determinado que hay que conocer, para ofrecerle una comida y bebida adecuada.

También puede ser necesario para algunas personas el tomar todos los alimentos pasados a puré al no poder ingerir nada sólido.

Es necesario disponer de pajitas para facilitar la bebida de líquidos a quien no pueda hacerlo directamente del vaso.

Puede resultar más cómodo en algunos casos utilizar vasos en lugar de tazas de café, u otros vasos de plástico o con alguna adaptación concreta.

Lo mismo sucede con los cubiertos, donde hay una gama amplia de adaptaciones, platos antideslizantes y otros utensilios para facilitar la alimentación.

Si se trata de personas ciegas o con poca destreza manual, tal vez sea necesario prestarles ayuda para comer y trasladar platos o bandejas.

Actividades al aire libre

Se puede realizar visitas, excursiones o actividades en el campo o en la playa, teniendo en cuenta algunas recomendaciones que faciliten el buen desarrollo de las mismas.

En general, hay que calcular muy bien el tiempo que durará la actividad (incluyendo los desplazamientos de ida y vuelta) para tener previsto que debe haber un cuarto de baño adaptado en el lugar donde se realice y, si el tiempo es largo, tener previsto contar con bebida y comida.

En excursiones al campo, seleccionar un recorrido que no tenga piedras, ramas, arbustos, etc. Y donde no haya que cruzar riachuelos o badenes.

Tanto en el campo como en la playa, buscar lugares con sombra, para evitar quemaduras producidas por el sol.

La arena de la playa presenta muchas dificultades para poder transitar por ella con bastones, muletas y sobre todo para sillas de ruedas. Es muy importante tener caminos de madera, teniendo en cuenta que la anchura del mismo debe ser suficiente para que circule una silla de ruedas y que la separación entre listones de madera con que se confeccione este camino no sea muy grande de forma que no quepan entre ellos la muleta o el bastón.

Para entrar al agua es muy útil la utilización de sillas de ruedas y muletas anfibias.

Actividades en salas cerradas

Para actividades en salas de conferencias, salones de actos, etc., es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Accesos hasta la sala sin barreras arquitectónicas y suficientemente señalizados.

Tener en cuenta la accesibilidad de la sala para sillas de ruedas, anchura de puertas, ausencia de escalones o rampas con la pendiente adecuada, suelo antideslizante, etc.

Posibilidad de acceso a la mesa de conferencias, con una rampa que elimine los escalones si la mesa está sobre una tarima.

Sistema de megafonía que permita la perfecta audición.

Los pasillos entre sillas con suficiente anchura.

Si los sillones son fijos, tener previsto un lugar cómodo para colocar las sillas de ruedas.

Si las sillas tienen pala o soportes para escribir, disponer de algunas sillas para zurdos o personas que tengan que utilizar la mano izquierda.

Tener previsto un cuarto de baño accesible cercano a la sala.

En cuanto a la documentación que se vaya a entregar, debe tener un tamaño de letra lo suficientemente grande, y con un diseño que facilite su lectura.

Las carpetas han de ser fáciles de manejar, sin cierres que presenten dificultades, que se abran con facilidad y queden abiertas, sin tendencia a cerrarse.

Si existe la posibilidad de que asistan personas ciegas, tener impresa la documentación en braille.

En cuanto a los medios audiovisuales, tener en cuenta la colocación de la pantalla que ha de verse desde todos los lugares de la sala y su tamaño ha de estar en función del tamaño de ésta, así como del número de asistentes.

Las proyecciones han de ser de suficiente calidad y realizadas de forma que puedan ser leídas con facilidad desde la última fila de la sala.

Hay que procurar el subtitulado de vídeos y documentales.

Si hay personas sordas, tener prevista la presencia de un intérprete de lengua de signos. En este caso, hay que tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Cuando las sesiones superan las dos horas de duración, es necesaria la presencia de dos intérpretes.
- El intérprete deberá estar situado en un lugar en el que pueda ser visto por todas las personas sordas, y siempre que esté prevista la proyección de diapositivas, vídeos, etc., no oscurecer totalmente la sala o colocar un foco que ilumine al intérprete.
- Avisar a los ponentes o miembros de la reunión, para que no hablen a un ritmo excesivamente rápido y que eviten hablar al mismo tiempo para permitir al intérprete traducir todo lo que se dice.

- En caso de conferencias previamente programadas, proporcionar al intérprete toda la documentación (ponencias, programa, etc.) para poder desempeñar su trabajo lo mejor posible.
- Las personas sordas deberán estar situadas preferentemente en las primeras filas.
- La iluminación de la sala debe ser la suficiente para que el intérprete sea bien visto, evitando los brillos y las sombras.
- Deberá contarse siempre con la presencia de intérpretes oficiales, con la debida acreditación, como garantía de calidad.

Anexo IX

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal 2012

La Antigua (Guatemala), octubre 2012

Introducción

El Real Patronato sobre Discapacidad, la Fundación ACS y la AECID, a través del Programa P>D Patrimonio para el Desarrollo, organizan el seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal. Las ediciones anteriores se han celebrado en el Centro de Formación de la AECID en Cartagena de Indias, Colombia (2011); en el Centro de Formación de la AECID en Montevideo, Uruguay (2010); en el Centro Cultural de España en México (2009); en el Centro de Formación de la AECID en Cartagena de Indias, Colombia (2008), y en el Centro de Formación de la AECID en La Antigua Guatemala (2007).

De este modo, entre los días 1 y 4 de octubre de 2012 ha tenido lugar la sexta edición del seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal en el Centro de Formación de la AECID en La Antigua Guatemala, con los siguientes objetivos:

- Fortalecer las políticas públicas en materia de accesibilidad universal,
- mostrar la cooperación público-privada en materia de accesibilidad universal,
- intercambiar conocimientos y experiencias sobre la supresión de barreras y el diseño universal, desde los aspectos técnicos hasta las estrategias de actuación en la edificación, el urbanismo, el transporte y el medio natural,
- analizar las posibilidades de cooperación técnica internacional en materia de accesibilidad,
- dar a conocer las posibilidades de las ayudas técnicas y las nuevas tecnologías para la integración social,
- fortalecer el foro de intercambio y debate de la Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal (Red AUN).

Desarrollo de contenidos

El encuentro fue inaugurado por Rosa María Chan, Viceministra del Patrimonio Cultural y Natural del Ministerio de Cultura de Guatemala; Miguel Ángel Encinas, Coordinador General de la Oficina Técnica de Cooperación de la AECID en Guatemala; Francisco Menor Monasterio, Director de la Fundación ACS; y Jesús Oyamburu, Director del Centro de Formación de la AECID en La Antigua Guatemala.

Durante el seminario se han desarrollado los siguientes temas:

- La accesibilidad en Guatemala,
- la accesibilidad en España,
- edificios patrimoniales accesibles,
- centros históricos accesibles,
- sistemas de transporte accesibles,
- formación en accesibilidad,
- accesibilidad en paisajes culturales y entornos naturales,
- turismo accesible,
- innovación y nuevas tecnologías para la integración social,
- redes de trabajo.

Igualmente se realizaron ejercicios prácticos aplicados a La Antigua Guatemala y enfocados a dar respuesta a necesidades de accesibilidad en transporte, edificios patrimoniales y espacio público.

En esta edición, el seminario contó con 41 participantes de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú y Uruguay.

Conclusiones finales

El seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal ha sido un foro de intercambio de políticas y experiencias entre representantes de 14 países vinculados desde distintas responsabilidades con la accesibilidad universal.

En esta edición del seminario se ha percibido de manera generalizada que la accesibilidad universal ha venido creciendo en Iberoamérica, sin embargo, la complejidad y amplitud del tema tiene mucho camino aún por recorrer. Este encuentro brindó herramientas técnicas y conceptuales, abrió espacios para la reflexión, estimuló respuestas, fomentó la cooperación entre las instituciones latinoamericanas e impulsó el fortalecimiento de la Red AUN (Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal).

Problemas generales a partir de los contenidos del seminario

- Existe una amplia y extensa normativa en relación a la accesibilidad, normativa que no se cumple y en muchos casos incluso, se transgrede. Frente a intervención de accesibilidad en edificaciones y hechos patrimoniales, mucha normativa se constituye en un obstáculo por su alta dosis de restricción y rigidez.

- Persiste un generalizado desconocimiento sobre el tema de accesibilidad universal tanto desde lo conceptual, como desde lo técnico, jurídico y de experiencias, redundando en muchas ocasiones en intentos de accesibilidad con mal diseño, y poco funcionales.
- Existen limitaciones financieras, técnicas y tecnológicas.
- Se concibe aún la accesibilidad como hecho que genera gastos, desde la perspectiva singular accesibilidad = discapacidad y esta última desde una perspectiva todavía asistencial y clínica.
- Las personas con discapacidad se implican débilmente en los diferentes procesos de planificación.
- Intervenciones de accesibilidad han sido objeto de acciones vandálicas, sin contar en este sentido con medidas eficaces de control y correctivo judicial.
- Se han hecho intentos de posibilitar condiciones de accesibilidad en medios de transporte masivo, sin embargo, hay ocasiones en las que estas intervenciones se hacen de manera parcial, y no con respuestas integrales a todos los sistemas.
- En las instituciones educativas, se hacen esfuerzos para hacer transversal el tema de accesibilidad en los diferentes currículos, sin embargo no se tiene aún el peso suficiente.

Aprendizajes generales

- Es importante incidir en los diferentes procesos y escalas de planificación, de manera especial en planes de ordenamiento territorial y de desarrollo, para que la accesibilidad se incluya de manera transversal en ellos.
- La definición de planes maestros de accesibilidad en centros históricos garantizan en buena medida su acertada implementación y la gradualidad para su concreción.
- Es necesario desarrollar la accesibilidad de manera diferencial (atendiendo necesidades de diferentes discapacidades) y de manera integral no solo al medio físico, sino también al transporte, la comunicación y la tecnología.
- La accesibilidad debe visibilizarse como factor rentable que contribuye significativamente al desarrollo socio económico.
- Es necesario implicar al sector privado en las inversiones de carácter público relacionados con la accesibilidad.
- Es urgente la definición y desarrollo de procesos de formación sobre accesibilidad universal orientados a la comunidad en general, estudiantes, técnicos, funcionarios públicos y profesionales.
- Es importante definir e implementar mecanismos de estímulo para el financiamiento de condiciones de accesibilidad orientados al sector privado y la comunidad.
- La accesibilidad universal debe insertarse de manera transversal en toda la cadena turística.

- Es necesaria la definición y fortalecimiento de sistemas de control, monitoreo y seguimiento relacionados con accesibilidad desde lo normativo hasta lo práctico propiamente dicho.
- Existen alternativas de acceso a programas y proyectos de cooperación internacional.
- Existen localidades (ayuntamientos, alcaldías) que consideran dependencias y funcionarios orientados al desarrollo de la accesibilidad específicamente, facilitando su implementación, calidad y control.
- Es un deber de todos los actores implementar intervenciones con óptimas calidades de accesibilidad. La accesibilidad requiere en muchos casos de intervenciones sencillas que no requieren de mayor inversión pero sí de mucha voluntad y compromiso.
- Las intervenciones de accesibilidad al patrimonio deberían considerar al menos criterios como reversibilidad, discreción, equidad de uso, fácil mantenimiento, formación y difusión de las condiciones de accesibilidad.
- Todo lo nuevo debe ser accesible, todo lo accesible debe mantenerse, lo no accesible debe intentarse.
- El intercambio y la difusión de experiencias y buenas prácticas contribuye al avance de la accesibilidad en nuestros países.
- El diseño e implementación de transportes masivos deben ser integrales (pensando en todas las personas y en las necesidades específicas de cada discapacidad) y desplegados sobre todo el territorio.
- Es necesario el uso y aplicación de tecnologías que contribuyan al desarrollo de la accesibilidad.

Propuestas para hacer La Antigua Guatemala accesible

Dando respuesta a las propuestas recogidas en la anterior edición del seminario, en 2012 el seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal incluyó un espacio para casos prácticos.

De esta manera se conformaron cuatro grupos de trabajo sobre diferentes temáticas vinculadas a La Antigua Guatemala.

Propuestas de accesibilidad para el Centro de Formación AECID:

Identificados los accesos a la edificación, los puntos críticos de accesibilidad y las adecuaciones de accesibilidad ya realizadas, se propone:

- Instalación de rampas y pasamanos en algunas de las circulaciones,
- rampas superpuestas con pestañas en algunos de los vanos,
- rampas encajables en algunas puertas,

- cambio de manillas en puertas,
- instalación de puertas de una sola hoja abatibles, abiertas hacia afuera y con cerraduras de palanca,
- pasamanos en paredes en escaleras,
- señalética redundante y clara,
- instalación de bancos con servicio por ambos lados,
- mobiliario fácilmente visible,
- liberación de obstáculos en circulaciones.

Propuestas de accesibilidad para el Palacio de la Audiencia

Se hace una retrospectiva de intervenciones, un análisis de normativa y de la edificación, proponiéndose de manera general:

- Instalación de rampas móviles en algunos de sus accesos y circulaciones,
- recuperación de usos inicialmente planteados en instalaciones sanitarias,
- cambio de instalaciones sanitarias.

Propuestas de transporte accesible en La Antigua

Se han tenido en cuenta medios de transporte, señalización/señalética (informativa, preventiva, restrictiva), infraestructura vehicular y peatonal, infraestructura de transporte. Se plantea:

- Definir una alternativa de servicio accesible y asequible tanto para visitantes como para antigüeños,
- definir rutas de transporte,
- definición de sistemas de paradas y parque,
- vías semipeatonales,
- ampliación o ensanche de aceras de todo el casco histórico con piedra plana,
- definición de líneas táctiles con textura de contraste,
- planificar una señalética accesible (reglamento de letreros, 1973),
- rebajes y bordillos adecuados,
- planificación de una señalética accesible y acorde al entorno,
- instalación de puntos de información con planos táctiles (planos hápticos) y sistemas interactivos,

Circuito peatonal accesible en el centro histórico de La Antigua

Se realiza un análisis de problemáticas, del proceso histórico y de la normativa. A partir de ello, se plantea:

- Ensanchamiento de la dimensión de paso libre de obstáculos, sobre las superficies horizontales (aceras y veredas) a un ancho nunca menor a 150 centímetros para un itinerario peatonal más cómodo para todas las personas,
- regulación del flujo vehicular mediante una restricción horaria para el estacionamiento temporal y permanente de todo tipo de automotores (coches, motocicletas, taxis, carruajes alegóricos, “tuc-tuc”, camiones de abasto y similares, así como bicicletas y animales de transporte), sobre la ruta accesible propuesta,
- señalización accesible con la incorporación de planos hápticos, de manera simultánea a otros sistemas integrales como la rotulación en relieve y superficies con texturas indicadoras (guía) y de prevención, para evitar riesgos en la seguridad e integridad física de todas las personas, por la presencia de elementos en voladizo (ventanas salientes, mojones y similares),
- potenciación de la seguridad de todas las personas en los cruces peatonales sobre esquinas, con la instalación de losas continuas y estables en piedra similar a las existentes, y en correspondencia con la configuración existente entre los puntos o vértices esquineros,
- incremento del recurso lumínico artificial, sobre las esquinas y veredas que lo requieran, con la finalidad de optimizar recorridos seguros para todos los peatones,
- asignación de una partida presupuestaria por parte del ayuntamiento respectivo, para el mejoramiento continuo y mantenimiento preventivo de aceras, veredas y demás componentes de las superficies horizontales de peatonalización, incluidos los elementos del mobiliario urbano,
- desarrollo de infraestructura subterránea y entubamiento de las redes de energía eléctrica, gas, voz, datos y otros similares, para conservar aceras y veredas libres de barreras arquitectónicas,
- formación en materia de accesibilidad a los alumnos de la Escuela Taller de AECID y su contratación por el ayuntamiento, a fin de dar continuidad y mantenimiento de aceras y veredas, para conservar la tradición y técnica constructiva vernácula de La Antigua,
- consideración de estas recomendaciones en la revisión del Plan Regulador, ejecutado por el Consejo para la Protección de La Antigua, como lo indica el Art. 38 de la Ley 60-69.

Red Iberoamericana Accesibilidad Universal – Red AUN

Presentado el origen, las acciones desarrolladas y las alternativas construidas en consulta virtual a los participantes en Cartagena de Indias (Colombia) y responsables del Manifiesto Iberoamericano Accesibilidad Universal (2011), los participantes en La Antigua Guatemala plantean:

- La Fundación ACS, la AECID y el Ayuntamiento de Ávila (España), expresan su compromiso con el desarrollo y respaldo institucional a la Red Iberoamericana AUN,
- es necesario seguir definiendo quiénes integran la red, las formas de adhesión, los compromisos al momento de hacerlo, establecer mecanismos de comunicación y de difusión, criterios de difusión y la estructuración de una propuesta que dé soporte y promueva la acción como red iberoamericana,
- existen otras redes territoriales a las cuales se les debe también convocar y articularse,
- es importante ganar en adhesión para la construcción de la red implicando en ello a personas e instituciones,
- es un compromiso de todos los participantes durante el 2012, difundir los elementos aportados en el seminario, el manifiesto iberoamericano y la Red AUN.

Propuestas de futuras actuaciones

Las instituciones organizadoras del seminario, en principio, son partidarias de continuar con la labor de formación, difusión e intercambio de experiencias con la convocatoria de una nueva edición del encuentro.

Así mismo, esta actividad formativa se complementa anualmente con el Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal para municipios latinoamericanos puesto en marcha por las mismas instituciones.

Fruto de la anterior edición de este seminario, la Red AUN se amplía y refuerza la cooperación entre técnicos e instituciones latinoamericanas en dicha materia.

Anexo X

Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal 2013

Lima (Perú), abril 2013

El seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal y diseño para todos realizado en Lima (Perú) del 22 al 25 de abril de 2013, organizado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS, contó en su séptima edición con la participación de 57 delegados de 16 países iberoamericanos (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Rep. Dominicana, Ecuador, España, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú, El Salvador y Uruguay).

Una de las principales intenciones de este seminario es el aprendizaje mutuo a partir del intercambio de experiencias y buenas prácticas en accesibilidad universal.

En este sentido, se recogen y adaptan a nuestro interés, parte de las conclusiones de la "I Jornada de buenas prácticas en patrimonio cultural" celebrado en el Colegio de Arquitectos, Aparejadores e Ingenieros de la Edificación de Madrid en marzo de 2013, y organizado por Hispania Nostra, con el patrocinio de la Fundación ACS.

Se entienden las buenas prácticas en accesibilidad universal como "aquellas actuaciones que se convierten en referentes ejemplares y útiles para posibles gestores, proporcionándoles elementos de inspiración, reflexión y trabajo para identificar, impulsar y difundir sus actuaciones, transfiriendo conocimiento en beneficio de una mayor inclusión social; la importancia no la determina el tamaño ni la espectacularidad sino la ejemplaridad, por pequeño que sea el proyecto".

Algunos criterios de reconocimiento (redactado en el anterior documento y establecido por el programa Hábitat de la ONU) pueden sintetizarse en: innovación, transferibilidad, factibilidad, impacto positivo, planificación, liderazgo sólido, responsabilidades definidas, sistema de evaluación e implicación de la ciudadanía.

En esta edición del seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal y diseño para todos se reafirman elementos de las anteriores ediciones, se evidencia crecimiento y madurez en términos de relaciones y trabajo articulado entre los participantes y se hace visible que la accesibilidad universal va creciendo en los países iberoamericanos.

Se reafirma también el compromiso con el Manifiesto Iberoamericano Accesibilidad Universal Cartagena de Indias 2011 y con la Red Iberoamericana Accesibilidad Universal (Red AUN).

Si bien, la accesibilidad universal contiene elementos comunes y universales, se evidencian los esfuerzos importantes que se hacen de maneras diversas, acorde a los contextos y necesidades de los territorios en los que se interviene.

Entre los elementos compartidos en las diferentes experiencias y prácticas presentadas sobre accesibilidad universal, resultan las siguientes

Conclusiones

- Los entornos inclusivos fomentan el desarrollo humano integral. En los países en vías de desarrollo, especialmente debe desarrollarse un diseño inclusivo que genere igualdad de oportunidades y seguridad de uso. El acceso a la cultura, al patrimonio y a los servicios es un derecho; y como tal debe ser exigido socialmente, de manera especial por parte de las personas con discapacidad.
- Un diseño inclusivo requiere dosis de creatividad, pero no necesariamente fuertes inversiones económicas. Sin embargo, la consolidación de territorios para todos genera nuevas oportunidades y moviliza recursos. De ahí la importancia de ampliar los sectores económicos y sociales, y de establecer alianzas público-privadas.
- La accesibilidad es un elemento transversal en todas las dimensiones y sectores, y facilita la inclusión social. El amplio marco normativo que regula la accesibilidad, en muchos casos no es tenido en cuenta y en otros tantos resulta ambiguo, difuso o confuso.
- Es necesario seguir incidiendo para la inclusión de la accesibilidad en instituciones y procesos de planificación, así como el desarrollo de mecanismos, estrategias e incentivos. Para ello es importante continuar con la sensibilización y la capacitación técnica en clave inclusiva entre los responsables públicos.
- La accesibilidad universal se desarrolla más contundentemente cuando los gobiernos delegan responsabilidades y recursos concretos. Para ello es necesario ganar en voluntad política.
- El diseño e implementación de planes de accesibilidad universal permite avanzar en materia de turismo, patrimonio, movilidad y comunicación de una manera integral.
- Es fundamental la validación por parte de los usuarios sobre los desarrollos accesibles que se hacen o planean. Para desarrollar la accesibilidad es necesario pensar, experimentar, comprender, aprender y aplicar.
- Es necesario seguir involucrando a la academia y el sector privado.
- El trabajo en red facilita el aprendizaje y el desarrollo.

Entre los aprendizajes del avance y crecimiento de las diferentes ediciones del seminario, se encuentra que:

- Son muchas las experiencias que merecen ser compartidas en los mismos.
- Es necesario generar espacios que permitan el crecimiento y fortalecimiento de la Red AUN.
- Los ejercicios prácticos aportan significativamente a los participantes, a la propia Red AUN y a los sitios de análisis y proyección definidos. Es importante aprovechar el talento humano que se reúne para hacer de estos ejercicios un aporte importante para la ciudad donde se desarrolla el seminario.

Respecto a la Red Iberoamericana Accesibilidad Universal (Red AUN), es necesario:

- Abrir espacios periódicos de encuentro virtual y presencial para su concreción y fortalecimiento,
- consolidar la red a partir de proyectos puntuales y en los cuales sus miembros participen de manera libre, independientemente de su localización geográfica,
- generar mecanismos de intercambio, fortalecimiento y difusión a nivel nacional, regional y local,
- establecer mecanismos de comunicación y difusión concretos.

Casos prácticos

A lo largo del seminario se han desarrollado diferentes casos prácticos, cuyos resultados y recomendaciones se recogen a continuación y se complementan con la documentación gráfica del curso.

Centro Cultural Casona de San Marcos

- Reubicar las actividades que se desarrollan en la planta alta con acceso público a la planta baja: sala de exposiciones temporales y oficina de turismo,
- acondicionar locales en desuso en planta baja para cafetería: se propone ubicarla en local junto al acceso secundario 2, frente al patio de Letras,
- invertir la batiente de puerta de reja sobre el hall de acceso al patio principal, por la incorporación de la rampa propuesta. Se deberá modificar el paño fijo e incorporarlo a la hoja móvil,
- se propone retirar la puerta de reja de acceso al sector de servicios higiénicos 1,
- reapertura del ingreso de la galería del patio de Letras a la galería del patio Principal en planta alta,
- liberación de vanos y tabiques existentes para generar un pasillo de circulación de acceso a las nuevas salas de exposición temporal y a las salas de Mario Vargas Llosa,
- incorporar señalética interior,
- reubicar el teléfono público existente a una altura accesible e incorporar otro teléfono accesible,
- rampas: decidimos no intervenir los materiales históricos y las nuevas rampas se van a construir de concreto con superficies acabadas antideslizantes,
- criterios de materiales: eliminar escalones de hormigón (sin valor histórico) para construir nuevas rampas; sobre pavimento cerámico se utilizarán estructuras en metal para las nuevas rampas, barandas y pasamanos; y sobre suelos de madera se utilizará

madera tratada similar a la existente o realizar tratamiento sobre el pavimento existente para generar superficies antideslizantes (recomendación: no lustrar el cerámico),

- construir un servicio higiénico accesible.

Entorno urbano del centro histórico de Lima (Lima cuadrada)

- Creación de una unidad ejecutora/dirección o sección especifica municipal para el seguimiento del proceso de mejora de las condiciones físicas para la accesibilidad urbana.
- Fomentar la participación ciudadana en forma organizada para que actúen como un ente contralor, con el objeto de dar transparencia a los procesos, en el cumplimiento de las normas de accesibilidad vigentes – A.120 del RNE.
- Revisión del marco normativo, sugiriendo que se disponga de un presupuesto anual para garantizar el proceso y el compromiso político.
- Que el marco normativo municipal se vea respaldado por leyes primarias como de ordenamiento y desarrollo territorial.
- Capacitación, sensibilización y formación para promover la accesibilidad, involucrando a miembros del comercio ambulatorio, negocios con establecimientos fijos, en el desarrollo de la una ciudad para todos.
- Sensibilizar al poder político de la ciudad con el fin de garantizar los procesos de ejecución de las tareas a realizar desde el punto de vista urbano.
- Debe de realizarse un plan de accesibilidad municipal que contemple prioridades de intervención progresiva.
- Las normas actuales son muy débiles: para tener resultados exitosos, requiere de una evaluación más exhaustiva.
- Lima cuadrada tiene un desarrollo turístico y comercial importante que de tener una accesibilidad aceptable generará más turismo.
- Hay una problemática importante en materia de accesibilidad, pero si existen avances y voluntad como la instalación de semáforos sonoros para los invidentes, la presencia de rampas, el ordenamiento del mobiliario urbano en algunas arterias, pero es insuficiente aun.

Movilidad en el centro histórico de Lima: El sistema Metropolitano

- Las paradas del Metropolitano deben tener instalado un pasamanos de forma continua que sobresalga 30 centímetros en sus extremos. Construir con tubo redondo liso (galvanizado) de 5 centímetros de diámetro, separado 5 centímetros de la pared (elemento vertical) lateral donde se apoya. Los soportes se instalarán debajo del tubo pasamanos, deberán de resistir al menos el peso de una persona. Deben existir dos pasamanos, uno a una altura de 90 centímetros y otro a 70 centímetros de altura respecto al piso de paso, con las características antes indicadas.

- Las puertas de vidrio del andén deben tener un zócalo de 35 centímetros además se han de adherir dos franjas horizontales (con colores que contrasten con el vidrio) de 5 centímetros de ancho, la primera a una altura entre 85 y 110 centímetros y la segunda entre 150 y 170 centímetros respecto del suelo; para evitar el impacto de los usuarios.
- Debe contar con pendiente no mayor a 8%, longitud horizontal entre 9 y 10 metros y pendiente transversal no mayor a 2%. La textura del pavimento deberá ser antideslizante, con franja de textura y color diferenciados al principio y final.
- El área de embarque y desembarque (frente a las puertas del autobús) deberá estar libre de obstáculos y señalizado con pavimento de textura y color diferenciados. Información vertical escrita: en letras a una altura y distancia adecuadas, tener en cuenta la escritura braille y lenguaje de señas. Se debe anunciar el destino y tiempo de espera y se debe brindar la siguiente información: Nombre de la estación, destino del autobús, recorrido (indicando el nombre de las paradas), plano general de la red (además en alto relieve), normas de viaje, horarios de servicio de la red y tarifa.
- La separación entre el andén y la unidad móvil deberá ser de 4 centímetros y el desnivel de 2 centímetros. El borde del andén debe contar con una franja longitudinal de textura y color diferenciada de 60 centímetros de ancho. Se deberá proveer de un sistema mecánico o eléctrico de rampa, que cubra el vacío entre el andén y el autobús.
- Implementar un plan de sensibilización y formación sobre atención y relaciones humanas hacia el usuario.
- Proveer mecanismos de fijación entre la silla y el interio del bús (cinturones, barras).
- Proveer un sistema auditivo que anuncie el funcionamiento del transporte (horario de llegada, destino, ruta, etc.). Complementar o mejorar el tipo de información auditiva con las características antes mencionadas.
- Adaptar las agarraderas, a la altura promedio de la población usuaria, tomando en cuenta la ergonomía de la mano.
- Proveer medios alternativos de accesibilidad en caso de eventos como falta de energía eléctrica o sismos. Además, orientar a los usuarios en caso de siniestro.
- Renovar la flota con autobuses accesibles, estableciendo una normativa y manual de funcionamiento, con personal capacitado para mejorar la atención al usuario.
- Definir y regular las paradas de autobuses.
- Instalar señalización accesible en lugares apropiados y proveer mantenimiento y poda a los árboles.
- Legalizar y regular las paradas de taxi y autos particulares, instalar señalización restrictiva. Realizar un plan de funcionamiento de taxis.
- Evitar el viraje hacia la izquierda, señalizar y conducir a otro destino.
- Alinear mobiliario en un solo sentido, acorde al ancho de las aceras. Instalar alcorques o bordillos perimetrales en lugares donde sean necesarios, además rellenar y enrasar con el piso de paso. Evitar la colocación de mobiliario en lugares donde no se pueda realizar ensanche de aceras.

- Reparar y adaptar las rampas existentes, tomando en cuenta la normativa o criterios de diseño universal. Alinear rampas en el sentido de los pasos de cebra, de preferencia realizar rebaje acorde al ancho del paso de cebra.
- Realizar un plan para que la entrada y salida al parqueo sea directamente sobre la ruta y no impida el funcionamiento del servicio de transporte Metropolitano.
- Regular la permanencia y funcionamiento de ventas callejeras. Regular el uso de suelo, especialmente el uso de la acera de manera que no impida el derecho de libre locomoción de los peatones.

Centro Cultural de España en Lima

- Se propone disponer de plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad. Disponer vado y recorrido peatonal accesible desde la plaza a la acera.
- Se propone proyectar una nueva rampa de acceso, que se inscriba en el frente de fachada y discurra perpendicularmente al mismo, hasta completarse en el plano superior de la rampa existente; a fin de salvaguardar los requisitos de evacuación de emergencia, el diseño de esta rampa en L se compatibilizará con la apertura de una vía de acceso mediante escaleras, que se conjugarán con la rampa aprovechando un rellano horizontal de descanso en el trazado de ésta en fachada.
- Se señalizará de forma eficaz el desnivel existente, bien mediante pavimento de textura y color diferenciados, bien mediante la instalación de algún elemento de cerramiento que permita proteger dicho desnivel.
- Plantear el mostrador a doble altura y, en su parte baja, con espacio bajo el plano de trabajo para permitir la aproximación frontal al mismo de una persona en silla de ruedas.
- Proporcionar accesibilidad al estrado: Rebajando la altura del mismo o disponiendo una plataforma hidráulica elevadora vertical en uno de los laterales a personas en silla de ruedas.
- Proporcionar contraste cromático entre suelo y paramentos verticales, pintando éstos en tonalidades claras (tonos térreos).
- Dotación de pasamanos laterales en las escaleras de las filas del auditorio.
- Instalación, en su caso, de bucle de inducción magnética.
- Incorporar adecuaciones en accesibilidad en el aseo tales como: Nueva disposición de barras de apoyo, de modo que permitan la sujeción lateral; nueva disposición del inodoro, de modo que facilite su uso y la sujeción a las barras de apoyo; suplementar la altura del inodoro; disponer de colgador a altura accesible; y disponer pestillo de fácil accionamiento.
- Señalizar el servicio higiénico accesible mediante el SIA, desde el vestíbulo de acceso.

- Adecuar la altura de un urinario, de modo que permita su uso a una persona de baja talla o un niño.
- Ampliar las dimensiones de una de las cabinas de inodoro, dotándola de colgador.
- Dotación de ascensor que facilite, de forma accesible, la comunicación vertical; se propone su instalación en el hueco actualmente existente en el pasillo que comunica el vestíbulo con los servicios higiénicos y camerinos; se considera que en este hueco cabe la posibilidad de instalar un elevador vertical.
- Plantear una propuesta de diseño gráfico del edificio aplicando pictogramas que tengan en cuenta aquellos normalizados internacionalmente; esta propuesta se acompañaría de una propuesta de señalización informativa accesible a personas con discapacidad visual, mediante rótulos en braille y alto relieve.

Entorno del Museo de Oro

- La zona donde llegan los buses (parqueo) no tienen ningún tipo de adaptación para personas con algún tipo de discapacidad; sea concreto táctil, rampas, rebajos de borde a lo largo de la zona. Tampoco existe rotulación vertical. La rampa ubicada al final, en uno de los extremos, es insuficiente para dicha zona. Falta pasamanos y loseta de prevención al cambio de nivel. Se propone incluir: Rotulación vertical, nivel de rebaja a todo lo largo de la zona, losetas de concreto táctil para prevención a lo ancho del borde futuro para indicar el cambio de nivel y guiar hacia el acceso principal, y demarcación completa en color azul o blanco.
- Se han encontrado algunos obstáculos: Árbol cerca del acceso principal, el mismo es un peligro para cualquier persona no vidente; cable tensor de poste de cableado eléctrico hacia la acera, se propone instalar unos postes verticales de protección, instalar loseta táctil de prevención. Árbol en pleno centro de la acera, este debe eliminarse o ser rodeado por la acera y ser protegido el peatón con un borde en la parte de su tronco.
- Las rampas peatonales sobre acceso vehicular deben incluir losetas de concreto táctil para prevención a lo ancho del borde para indicar el cambio de nivel y guiar hacia el otro extremo de la acera, pasamanos para seguridad de los adultos mayores y personas con algún tipo de discapacidad, textura de acera. Se propone realizar: Cambio de toda la superficie de la calzada peatonal con loseta de concreto táctil, tanto de guía como de prevención de color contrastante en el nuevo concreto. La nueva superficie debe ser en concreto escobillado.
- La superficie de la zona peatonal es irregular, con mucho peligro para el peatón y existen escalones en la zona peatonal. Se propone: Colocación de la tapa faltante, construir una acera en concreto con loseta de concreto táctil, con color contrastante, eliminar las gradas por medio de rampas; incluir losetas de prevención.
- Hay algunos bancos que se encuentran deteriorados, se deben de cambiar las maderas.

- Los teléfonos públicos, se encuentran a una altura para un usuario de pie, por lo tanto una persona en silla de ruedas no podrá utilizarlo.
- En el acceso principal la textura de la superficie peatonal es adoquinada, la puerta de acceso tiene la apertura hacia el interior del museo, el acceso peatonal coincide con el vehicular.
- La boletería se encuentra a una altura de una persona de pie, no contempla un techo para que los visitantes se cubran de las inclemencias del tiempo, la rotulación se encuentra a una altura muy alta, el vidrio de la ventanilla no permite una comunicación fluida con la persona en el exterior. Se propone: Un diseño completo de dicho espacio, para que este cuente con los requisitos básicos del concepto de diseño universal, debe tener una Señalética correcta para que todo tipo de visitante tenga acceso a la información.
- El eje peatonal de acceso es el principal distribuidor de los visitantes a los espacios comerciales, de ocio y sobre todo del museo. Se propone: Superficie con concreto contrastante, entre la loseta táctil y el concreto del paso peatonal, utilizar la loseta táctil para dirigir a cada zona externa y sobre todo al acceso principal.
- Los accesos a los locales comerciales presentan desniveles y superficies inadecuadas para la accesibilidad de personas en sillas de ruedas, personas no videntes y adultos mayores.
- El acceso al museo es a través de losas independientes de piedra y césped. Se propone: Superficie con concreto contrastante, entre la loseta táctil y el concreto del paso peatonal, utilizar la loseta táctil para dirigir a cada zona externa y sobre todo al acceso principal.
- Capacitación adecuada para todo el personal de atención al público.
- Protocolo de accesibilidad:

  Las medidas de accesibilidad para personas ciegas o con deficiencia visual se orientan hacia una transmisión eficaz de la información, facilitar los desplazamientos y permitir el disfrute estético, tanto de forma autónoma como en compañía de quienes orientan, y personalizan las visitas. La combinación entre información verbal, acceso táctil y sonido es una de las claves.

  Visita descriptiva, recorrido táctil, información en braille y macro caracteres, magnificadores, lectores de pantalla, audioguías, acceso de perros guías, ascensores señalizados en braille y altorrelieve e indicaciones sonoras, video descriptivo con audio, maquetas tiflológicas, plano de ubicación, sistema de alarma de emergencia con información sonora/visual, guía podo táctil.

  Lengua de signos, bucle de inducción magnética y lazos personales para audífonos o implantes con la posición “T”, signoguías, lazos personales de inducción magnética, ascensores, numeración y avisos visuales, videos con subtitulado, audioguías, interprete en lengua de signos. Señalización con pictogramas, textos y videos con lenguaje fácil, audioguías con lectura fácil.

  Un acceso libre de barreras arquitectónicas y la posibilidad de circular por los diferentes sectores sin incomodidades ni obstáculos son condiciones indispensables para lograr

la plena accesibilidad. Contar con una serie de servicios como planos de orientación, aseos adaptados, bancos o guardarropa hacen más agradable su recorrido por el museo. Aparcamiento reservado, rampas, sillas ruedas disponibles, taquillas guardarropa, mostradores, planos de circulación por el museo, señalética, ascensores, aseos adaptados, bancos para sentarse, cafetería, centro de documentación, tienda, cajeros automáticos, teléfonos públicos accesibles.

- Conclusiones:

  La calzada peatonal exterior, mobiliario urbano, externo, boletería, acceso principal, ingreso a los locales comerciales y acceso principal al museo; deben rediseñarse porque no cumplen con condiciones mínimas de accesibilidad.

  Se debe separar el acceso vehicular del peatonal.

  Las zonas verdes deberían de tener más mobiliario para dar mayor servicio a los visitantes.

  Se debe de capacitar a todo el personal laborante, en el servicio de atención a las personas con discapacidad y al público en general.

  Tener en cuenta las medidas de seguridad, interiores y exteriores.

Anexo XI

Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal

Cartagena de Indias (Colombia), abril 2011

53 representantes de 14 países de Iberoamérica[1] de entidades, instituciones y organizaciones públicas y privadas, nos dimos cita en Cartagena de Indias, Patrimonio de la Humanidad, del 4 al 7 de abril de 2011, convocados por el Real Patronato sobre Discapacidad, la Fundación ACS y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) para intercambiar experiencias, conocimientos, reflexiones y propuestas en el campo de la accesibilidad.

"Considerando que en el territorio se desarrolla y asegura la vigencia de los derechos humanos y que en éste, la diversidad hace parte de su realidad y vida misma;

Reconociendo que el territorio, áreas urbanas y rurales, su patrimonio arquitectónico y las enormes riquezas naturales de nuestros países son de todos y para todos sin exclusión alguna;

Identificados con el reconocimiento que la accesibilidad es una cualidad del medio físico, el transporte, la comunicación, la tecnología y todas las dimensiones humanas y sociales, que contribuye al confort, la seguridad, el desarrollo y la inclusión de todos y todas;

Conscientes que la accesibilidad es un rasgo que se debe incorporar a todas las propuestas y sectores orientados al desarrollo;

Reconociendo que avanzar en la consolidación de la accesibilidad universal es una posibilidad para el crecimiento económico, cultural y político y con ello se contribuye a la superación de la inequidad y la pobreza, compromiso asumido en los Objetivos de Desarrollo del Milenio;

Valorando los esfuerzos y avances que con diferentes intensidades se han dado frente a la accesibilidad en los países Iberoamericanos;

Asumiendo los desafíos que a la sociedad, la academia y el gobierno se les demanda para el logro de territorios para todos, territorios accesibles:

1. **Solicitamos** a los gobiernos nacionales y locales a que inserten en sus políticas, planes, programas y proyectos el tema de la accesibilidad universal de manera transversal y prioritaria y desarrollen estrategias y acciones de investigación, sensibilización, educación e implementación concreta de alternativas de accesibilidad, como requerimientos para cumplir así con los compromisos asumidos internacionalmente y de manera especial con la Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad.

---

1 Países participantes: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, España, Guatemala, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay, Venezuela.

2. **Encarecemos** a las entidades educativas del nivel técnico, tecnológico y superior (públicas y privadas) a que inserten en los currículos de diferentes disciplinas (arquitectura, ingeniería, construcción, artes visuales, informática, entre otras) el tema de accesibilidad.

3. **Exhortamos** a la comunidad en general, sus organizaciones sociales, incluidas de diferentes discapacidades, academia, empresa privada y entidades gubernamentales a que participen y respalden de manera activa iniciativas orientadas a la consolidación de la accesibilidad universal en nuestros países.

4. **Invitamos** a las diferentes instancias de decisión, planeación y participación a que incluyan en sus agendas de trabajo el tema de accesibilidad.

5. **Encarecemos** a las entidades responsables del desarrollo de obras de infraestructura, transporte, comunicaciones, turismo, investigación entre otras, a que establezcan, fortalezcan y difundan los mecanismos de diseño, seguimiento, control y monitoreo a las mismas, al igual que al cumplimiento de normativa relacionada con accesibilidad.

6. **Motivamos** a los gobiernos a que emprendan y/o fortalezcan acciones educativas sobre alternativas de accesibilidad y actitudes positivas frente al uso y disfrute del espacio, la infraestructura y el mobiliario urbano como derecho de todos.

7. **Invitamos** a las agencias y entidades de cooperación internacional, al BID y entidades similares a que respalden iniciativas tendientes al desarrollo de la accesibilidad universal en Iberoamérica y a que exijan a sus contrapartes y socios como requisito de cooperación, la implementación de adecuadas condiciones de accesibilidad en sus proyectos.

Los responsables de este Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal

Conscientes de la importancia que tiene para nuestros países avanzar en la consolidación de territorios inclusivos, territorios para todos;

Dispuestos a seguir avanzando en el conocimiento, experiencia y desarrollo de la accesibilidad universal en nuestras localidades y países;

Reconociendo la riqueza dispersa de experiencias que se han desarrollado;

Decidimos:

1. Dar continuidad a este proceso a través de la conformación y dinamización de una red iberoamericana de experiencias que contribuya al intercambio de saberes y conocimientos.

2. Alimentar este proceso a través de medios de Internet y la institucionalización del seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal, cuyas sedes propuestas para el próximo, son nuestros hermanos países del Perú y Guatemala.

3. Difundir y gestionar en cada una de nuestra localidades y radios de acción, involucrando en ello al gobierno, academia, empresa privada y sociedad civil, el presente Manifiesto, los conocimientos adquiridos y las experiencias compartidas durante el seminario, presentando un plan de difusión y un directorio de actores estratégicos a los promotores de esta convocatoria: la Secretaría General del Real Patronato sobre Discapacidad, la Fundación ACS y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

4. Presentar a todos los participantes del seminario vía internet, un ejercicio concreto de aplicabilidad de los contenidos del seminario y el seguimiento al mismo."

Listado de abreviaturas

ADICOVER	Asociación para el Desarrollo Integral de la Comarca de la Vera (España)
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
AU	Accesibilidad universal
CCAA	Comunidades autónomas
CEDD	Centro Español de Documentación sobre Discapacidad del Real Patronato sobre Discapacidad
CEDD	Centro Español de Documentación sobre Discapacidad Real Patronato sobre Discapacidad)
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
CIF	Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (OMS)
COCEMFE	Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica
Criterios DALCO	Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación
CTE-DB-SI	Código Técnico de la Edificación Documento Básico sobre Seguridad ante Incendios
CTE-DB-SUA	Código Técnico de la Edificación Documento Básico Seguridad de Utilización y Accesibilidad
DB	Documento básico
EESD	Energy, Environment and Sustainable Development
ENAT	European Network for Accessible Tourism
FEMMA	Festival Metropolitano de Música Antigua
GAP	Grupo Aeroportuario del Pacífico (México)
GEOCISA	Geotecnia y Cimientos, S.A (España)
I+D+I	Investigación, desarrollo e innovación

ICTA	International Commission on Technology and Accessibility
IMSERSO	Instituto de Mayores y Servicios Sociales (España)
ISO	International Organization for Standardization
LIONDAU	Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (España, 2003)
LISMI	Ley de Integración Social de los Minusválidos (España, 1982)
LSA	Lengua de señas argentina
MEC	Ministerio de Educación y Ciencia (España)
OMS	Organización Mundial de la Salud
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONCE	Organización Nacional de Ciegos de España
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ORPISPD	Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad
PATRAC	Patrimonio accesible: Investigación, desarrollo e innovación para una cultura sin barreras
PAUP	Plan de Accesibilidad Universal de Paradores (España)
PIFTE	Programa iberoamericano de formación técnica especializada
PM	Programa marco
PMR	Personas de movilidad reducida
POA	Plan operativo anual
PREDIF	Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (España)
PROCAP	Provedence Community Action Program
Red AUN	Red Iberoamericana de Accesibilidad Universal
SBB CFF FFS	Schweizerische Bundesbahnen / Chemins de fer fédéraux suisses / Ferrovie federali svizzere
SIA	Símbolo internacional de accesibilidad
SIL	Servicio de Integración Laboral (COCEMFE)
SUA	Seguridad de Utilización y Accesibilidad
TIC	Tecnologías de la información y la comunicación

TR	Técnicas de rehabilitación
UD	Unidades didácticas
UE	Unión Europea
UIC	Unión Internacional de Ferrocarriles
UNE	Una Norma Española (Normas Técnicas de AENOR)
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Referencias bibliográficas

ACCEPLAN e Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2005), *El hotel accesible: Guía para su diseño, organización y gestión*, Madrid.

Altés Machín, Carmen (1995), *Marketing y turismo. Introducción al marketing de empresas y destinos turísticos,* Editorial Síntesis, Madrid.

Amengual, Clotilde y Grünewald, Luis (2003), *Turismo accesible: Sistema integral de información para implementar un turismo para todos,* Fundación "Turismo para todos" Home Page: http://www.turismoaccesible.com.ar.

Arellano Cueva, Rolando (1999), *Marketing. Enfoque Latinoamérica,* McGraw- Hill, Buenos Aires.

Cocula, Anne-Marie (2010), *Histoire de Bordeaux,* Le Pérégrinateur éditeur, Burdeos, Francia.

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2011), *Boletín nº 8, CERMI.ES,* Madrid.

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2005), *Plan de Acción de Turismo Accesible para todas las personas,* Madrid.

Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León (2007), *Accesibilidad y patrimonio. Yacimientos arqueológicos, cascos históricos, jardines y monumentos. Actas,* Valladolid, España.

Duplantier, Dominique et al. (2010), *Bordeaux les rues du centre historique,* Éditions Koegui, Burdeos, Francia.

English Heritage (2004), *Easy Access to Historic Buildings, English Heritage Access Policy*, English Heritage, London.

Fundación ACS (2011), *Fundación ACS 10 años,* Madrid.

Fundación ACS (2009), *Accesibilidad universal en la construcción,* Madrid.

Fundación ACS (2003), *La eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas,* Madrid.

Fundación ACS (2003), *Por un futuro sin barreras, físicas y arquitectónicas para discapacitados,* Madrid.

Fundación ACS y Ayuntamiento de Ávila (2008), *Jornadas de accesibilidad universal al patrimonio*, Madrid.

Fundación ACS y Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2003), *Plan Estatal de Accesibilidad del CERMI*, Madrid.

Fundación ACS y Comité Paralímpico Español, *Manual para el diseño accesible de instalaciones deportivas,* Madrid.

Fundación ACS y Fundación Laboral de la Construcción, Real Patronato sobre Discapacidad (2007), *Manual de accesibilidad universal para la formación de encargados de obra y oficiales de primera*, Madrid.

Fundación ACS y Fundación ONCE (2011), *Manual de accesibilidad para técnicos municipales,* Madrid.

Fundación ACS y Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (2005), *Cómo hacer las casas rurales accesibles para personas con movilidad reducida,* Madrid.

Fundación ACS y Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (2005), *Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida,* Madrid.

Fundación ACS y Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (2005), *Cómo hacer los restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida*, Madrid.

Fundación ACS y Real Patronato sobre Discapacidad (2010), *Manual para un entorno accesible,* Madrid.

Fundación OPTI, Fundación Labein y Ministerio de Ciencia y Tecnología (2003), *Obra Civil,Tendencias tecnológicas a medio y largo plazo. Estudio de prospectiva,* Madrid.

Guillaume, Paul (1971), *Manual de psicología,* Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.

González Velasco, Diego J. y Marcos Pérez, Daniel (2003), *Turismo accesible*, CERMI, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

Ibermutuamur (2004), *Guía del camino de Santiago para personas con discapacidad,* Madrid.

Instituto de la Ingeniería de España, Jornada técnica: Marco jurídico regulador de la accesibilidad universal, José Antonio Juncá (2012), *Marco de referencia. Panorámica de la accesibilidad universal en España. Norma y realidad 1982-2012,* Madrid.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003), *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma. El diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades,* Madrid.

Instituto Nacional de Estadística (2008), *Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD),* Madrid, España.

Instituto Nacional de Estadística (1999), *Encuesta sobre deficiencias, discapacidades y estado de salud,* Madrid, España.

Instituto Nacional de Estadística (1986), *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Minusvalías (EDDM),* Madrid, España.

Jiménez Lara, Antonio, *La estrategia de la Unión Europea en materia de discapacidad,* discapnet.es

Lambín, Jean-Jacques (1995), *Marketing estratégico,* McGraw-Hill, Buenos Aires.

Müller, Lilian (2012), *The Underestimated Market Potential of Barrier-free Tourism,* ENAT, Pisa.

Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe mundial sobre la discapacidad, Resumen.*

Organización Mundial del Turismo (2012), *Barómetro OMT del turismo mundial,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2009), *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos,* Madrid.

Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.

Organización Mundial del Turismo (2005), *Hacia un turismo accesible para todos,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2001), *Cooperación entre sectores público y privado,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1999), *Código ético mundial para el turismo,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1995), *Panorama 2020,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1993), *Desarrollo turístico sostenible. Guía para administradores locales,* Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1991), *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90,* OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (1980), *Declaración de Manila*, OMT, Madrid.

Plataforma Tecnológica Española de Construcción, *Agenda Estratégica de Investigación* (en elaboración), http://www.constructionrd.com/e2030/ptec.php

Plataforma Tecnológica Española de Construcción (en elaboración), *Agenda Estratégica de Investigación,* http://www.constructionrd.com/e2030/ptec.php.

Plataforma Representativa de Personas con Discapacidad Física (2009), *Un municipio para todos. Guía de buenas prácticas,* PREDIF, Madrid.

Real Patronato sobre Discapacidad (2011), *Accesibilidad universal al patrimonio cultural. Fundamentos, criterios y pautas,* Madrid.

Real Patronato sobre Discapacidad y red de Paradores de España (2007), *Manual de accesibilidad universal para hoteles,* Madrid.

Real Patronato sobre Discapacidad (2006), *Curso de turismo accesible,* Madrid.

Renfe (2010), *Estudio de Benchmarking sobre la interface andén-tren y la gestión integral del servicio de personas de movilidad reducida (PMR) y otras personas con discapacidad*, SOCYTEC SL, Madrid

Rolón, Luis y Chébez, Juan (1998), *Reservas naturales misioneras,* Editorial Universitaria. Universidad Nacional de Misiones. Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables. Provincia de Misiones. Posadas.

Sanz Juez, J. F. et al. (2006), *Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas,* Polibea, Madrid.

Seminario Antonio Millán Moyá sobre accesibilidad y recuperación del patrimonio histórico y monumental (2003), *Declaración de Granada sobre Accesibilidad y Recuperación del Patrimonio,* Granada.

Secretaría Turismo de La Nación, Servicio Nacional de Rehabilitación, Ministerio de Salud, *Directrices de accesibilidad alojamientos turísticos y guía de autoevaluación,* Buenos Aires.

Secretaría de Turismo, España (2007), *Plan del Turismo Español Horizonte 2020,* Madrid.

Secretaría de Turismo, España (2006), *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística,* Madrid.

TRAVELSAT (2012), Competitive Index TCI

Westcott, J. y Unión Europea (2005), *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad,* Comisión Europea, Bruselas.

Fuentes documentales

Asociación Española de Normalización y Certificación
http://www.aenor.es

Asociación para la Interpretación del Patrimonio de España
http://www.interpretaciondelpatrimonio.org

Ayuntamiento de Ávila
http://www.avila.es; http://www.avilaturismo.com

Ayuntamiento de Málaga
http://www.malaga.eu

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (Real Patronato sobre Discapacidad)
http://www.cedd.net

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)
http://www.cermi.es

Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), España
http://www.cocemfe.es

European Construction Technological Platform. Strategic Research Agenda
http://www.ectp.org/

Fundación ACS, fondo documental
http://www.fundacionacs.com/publicaciones

Fundación Laboral de la Construcción
http://www.fundacionlaboral.org

Fundación ONCE
www.fundaciononce.es

Fundación ONCE, Museo Trifológico
http://museo.once.es/esp/mt/mt01.htm

Fundación Sidar – Acceso Universal
http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php

Fundación Turismo para Todos
http://www.turismoaccesible.com.ar

GEOCISA
http://www.geocisa.com

Grupo Aeroportuario del Pacífico
http://aeropuertosgap.com.mx/Index.html

Instituto de Mayores y Servicios Sociales
http://www.segsocial.es/imserso/discapacidad

Instituto Nacional de Estadística
http://www.ine.es

Manifiesto Iberoamericano sobre Accesibilidad Universal
http://www.aecid.es/galerias/descargas/noticias/MANIFESTO_ACCESIBILIDAD_IBERO.pdf

Organización de las Naciones Unidas
http://www.un.org

Organización Mundial de la Salud
http://www.who.int/publications/es/

Organización Mundial del Turismo
www.unwto.org

PATRAC: Patrimonio accesible
http://www.patrimonioaccesible.com/i

Plataforma Tecnológica Española de Construcción, Agenda Estratégica de Investigación
http://www.constructionrd.com/e2030/ptec.php

Plataforma Tecnológica Española de Construcción
http://www.constructionrd.com/e2030/ptec.php

POLIBEA
http://www.polibeaturismo.com

Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos
http://www.predif.org/publicaciones_turismo

Real Patronato sobre Discapacidad
http://www.rpd.es; http://www.cedd.net

Red de Paradores de España
http://www.parador.es/es/

SOCYTEC
http://www.socytec.com

Unión Europea
http://europa.eu.int.

Fuentes documentales: Le Clos Lucé

Château du Clos Lucé – Parc Leonardo da Vinci
http://vinci-closluce.com

Château du Clos Lucé – Parc Leonardo da Vinci (visitas y actividades pedagógicas)
http://www.closluce-education.com

Oficina de turismo de Amboise
http://www.amboise-valdeloire.com/

Folletos descargables de la oficina de turismo
http://www.amboise-valdeloire.com/nos-brochures

Turismo de calidad del valle del Loira
http://ftp.touraineloirevalley.com/qualite/qualite_valdeloire_gb.html

Fuentes documentales: Luisenpark

Luisenpark
http://www.luisenpark.de

Luisenpark (Sensarium)
http://www.luisenpark.de/freizeit/erholung/sensarium

Luisenpark (Oasis Sound)
http://www.luisenpark.de/freizeit/erholung/klangoase

Stadtpark Mannheim
http://www.stadtpark-mannheim.de

Información turística de Mannheim (Luisenpark)
http://www.tourist-mannheim.de/en/Sights-and-leisure/Freizeit-und-Erlebnis/Parks/Luisenpark-und-Herzogenriedpark/Luisenpark-und-Herzogenriedpark

Información turística (audioguía y guía de viaje para el móvil de Luisenpark)
http://www.mannheim.tomis.mobi/en/luisenpark

Fuentes documentales: Suiza

Sistema de transporte ferroviario de Suiza
http://www.sbb.ch/home.html

Accesibilidad en el transporte ferroviario de Suiza
http://www.sbb.ch/bahnhof-services/reisende-mit-handicap.html.

Basilea
http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Berna
http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Ginebra
http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Lausana
http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Lucerna
http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Montreux
https://maps.google.es

Olten
https://maps.google.es

Zúrich
http://switzerland.isyours.com/e/guide/switzerland-maps.html

Museos de Basilea

Museo de Arte
http://www.kunstmuseumbasel.ch

Museos de Berna

Paul Klee Museum: Este centro organiza gran número de ricas y variadas actividades dentro de su marco cultural. Talleres, visitas guiadas, etc, se especifican en las siguientes páginas web: http://www.paulkleezentrum.ch; http://www.paulkleezentrum.ch/de/kunstvermittlungkindermuseum-creaviva/kindermuseum-creaviva/publikum/menschen-mit-einer-behinderung-68.html

Museo de Historia: Alberga en su interior el Museo Einstein. Con distintos niveles de accesibilidad en el edificio principal, en la zona dedicada al científico de la evolución y en la cafetería. En la página web es posible encontrar detalladas especificaciones sobre el estado de la accesibilidad en este centro.
http://bhm.ch; http://bhm.ch/en/information/persons-with-a-disability; http://bhm.ch/en/information/persons-with-a-disability/deaf-hearing-impaired-persons; http://bhm.ch/de/ausstellungen/einstein-museum/

Museos de Ginebra

Esta web recoge los principales museos de la ciudad con indicaciones sobre sus horarios, tarifas, formas de llegar e información relacionada con la accesibilidad: http://www.ville-geneve.ch; http://www.ville-ge.ch/mah/index.php?content=1.2.2.2.&langue=frs

Museos de Zúrich

Museo Nacional de Zúrich (Landesmuseum)
http://www.nationalmuseum.ch

Webs de interés

Web de la iniciativa Creavivia: iniciativa creada por el museo Paul Klee para la organización y puesta en marcha de talleres y visitas guiadas para personas con necesidades específicas, en especial para niños con discapacidades. http://www.creaviva-zpk.org

Web de accesibilidad en Suiza: Zugans Monitor con la colaboración de PROCAP ha creado esta página web en la que se puede encontrar información de gran interés a cerca de servicios como museos, piscinas o servicios accesibles en todo el país. http://www.zugangsmonitor.ch/Museumsnaechte.377.0.html

My Switzerland es una de las principales páginas de turismo sobre Suiza. Esta página contiene desde una detallada lista de actividades relacionadas con la naturaleza del país así como un despliegue de sus oportunidades culturales. Facilita también una detallada lista de alojamientos y transportes además de una descripción de las ciudades más destacada a nivel turístico y patrimonial. http://www.myswitzerland.com/es/inicio.html

Accesibilidad en transporte

http://www.myswitzerland.com/es/viajar-en-tren-con-movilidad-restringida.html

http://www.myswitzerland.com/es/transport-travel/vijar-por-suiza/en-la-estacion-de-tren/viajes-con-handicap.html

Suiza: viajeros con discapacidad: Esta página incluye un apartado especifico de accesibilidad, aunque nos redirige directamente a la página de trenes y transportes oficiales del país: http://www.myswitzerland.com/es/viajes-con-handicap.html; http://www.sbb.ch/en/station-services/passengers-with-a-handicap.html

Transporte y ferrocarriles: En la página oficial de transportes y ferrocarriles suizos, SBB, hay información detallada, referida a cada situación especifica, con el fin de poder prever y planificar los pasos a seguir en un recorrido turístico, sin que el transporte ni las estaciones se conviertan en un obstáculo insalvable: http://www.sbb.ch/home.html; http://www.sbb.ch/en/station-services/passengers-with-a-handicap.html

Bernina Express línea férrea Patrimonio de la Humanidad (RhB)
http://www.rhb.ch/index.php?id=33?&L=4#splash100

Basilea
http://www.myswitzerland.com/es/basilea.html

Berna
http://www.myswitzerland.com/es/berna.html

Ginebra
http://www.myswitzerland.com/es/ginebra.html

Lausana
http://www.myswitzerland.com/es/lausana.html

Lucerna
http://www.myswitzerland.com/es/lucerna.html

Montreux
http://www.myswitzerland.com/es/montreux.html

Olten
http://www.myswitzerland.com/es/olten.html

Zug
http://www.myswitzerland.com/es/zug-1.html

Zúrich
http://www.myswitzerland.com/es/Zúrich.html

Fuentes documentales: Burdeos

Aplicación para el móvil de turismo accesible de Burdeos
http://tourisme-accessible.bordeaux.fr/

Asociación de turismo y discapacidad
www.tourisme-handicaps.org

Catedral de San Andrés
http://www.cathedrale-bordeaux.fr

Guía de turismo con itinerario adaptados
http://www.bordeaux-tourisme.com/images/pdf/guide_handicap.pdf

Guía de turismo “Mi ciudad accesible para todos”
http://www.bordeaux.fr/ebx/ShowBinary/BEA%20Repository/flip/fr/groupePiecesJointes/20049/3/pieceJointeSpec/54197/file/guide_handicap_050210.pdf

Museo de Aquitania
http://www.musee-Aquitaine-bordeaux.fr

Museo de Bellas Artes
http://www.culture.gouv.fr/culture/bordeaux

Página de la ciudad
http://www.bordeaux.fr

Página de transporte de la ciudad de Burdeos
http://www.infotbc.com

Servicio público de transporte para las personas con movilidad reducida de la comunidad de Burdeos
http://www.mobibus.fr

Teatro de la Ópera de Burdeos (oficial)
http://www.opera-bordeaux.com

Turismo de Burdeos (oficial)
http://www.bordeaux-tourisme.com

Turismo de Burdeos (tourisme&handicap)
http://www.bordeaux-tourisme.com/fr/preparer_son_sejour/tourisme_handicap.html

Reconocimientos

Instituciones promotoras

Fundación ACS

Organización Mundial del Turismo

Apoyos institucionales

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (España)

Excelentísimo Ayuntamiento de Ávila (España)

Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga (España)

GEOCISA (España)

Grupo Aeroportuario del Pacífico (México)

Iguazú Argentina C.E.E.S.A. y Otros U.T.E. (Argentina)

Real Patronato sobre Discapacidad (España)

Comité de seguimiento

Fundación ACS:

Francisco Menor Monasterio, Director

Augusto Huéscar Martínez

Organización Mundial del Turismo – Programa de Ética y Dimensión Social del Turismo:

Marina Diotallevi, Jefa de Programa

Igor Stefanoviç

Ruya Leghari

Patricia Muñoz King

Dirección del informe

Francisco Menor Monasterio, Fundación ACS

Supervisión general

Marina Diotallevi, Organización Mundial del Turismo

Coordinación y supervisión técnica

Augusto Huéscar Martínez

Elaboración de documentos técnicos de base

Noelia Cuenca Galán: Ávila ciudad accesible.

Eduardo Díaz Velázquez y Carmen Tenorio: Documentación general y normativa legal.

Amparo Gómez-Pallete Rivas y Elena de Mier Torrecilla: Cooperación internacional en materia de accesibilidad universal e incentivos a la acción municipal en materia de accesibilidad universal.

José Antonio Juncá Ubierna: Accesibilidad de la red de Paradores de España, acciones de formación, jardines, parques y cascos históricos municipales en otros países europeos, y accesibilidad y actividades deportivas.

Raúl López Maldonado: Málaga ciudad accesible.

Dulce Carolina Naranjo: Programa de mejoramiento de la accesibilidad del Grupo Aeroportuario del Pacífico (México).

Karina Pudor: Parque Nacional Iguazú (Argentina).

Carlos de Rojas Torralba: Accesibilidad al patrimonio histórico arquitectónico en España y accesibilidad a las gargantas en la Comarca de la Vera, España.

José Félix Sanz Juez: Acciones de formación.

GEOCISA: PATRAC Patrimonio accesible para una cultura sin barreras.

Fotografías

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (España)

Ayuntamiento de Ávila (España)

Ayuntamiento de Málaga (España)

Rafael Delgado

Fundación ACS (España)

GEOCISA, Proyecto PATRAC (España)

Grupo Aeroportuario del Pacífico (México)

Iguazú Argentina C.E.E.S.A. y Otros U.T.E. (Argentina)

José Antonio Juncá Ubierna

Real Patronato sobre Discapacidad (España)

Carlos de Rojas Torralba

9 789284 415670

La Organización Mundial del Turismo, organismo especializado de las Naciones Unidas, es una organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción y el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. En la actualidad está integrada por 156 países, 6 territorios, 2 observadores permanentes y más de 400 Miembros Afiliados.

La Fundación ACS es una institución privada sin ánimo de lucro, encargada de canalizar la acción social del Grupo ACS. Establece convenios con instituciones nacionales e internacionales para el impulso y apoyo de proyectos y actividades formativas y de investigación, relacionados con la restauración del patrimonio histórico, la conservación del medio ambiente y la eliminación de barreras para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad o dependencia y la práctica del turismo para todos.