

**La relevancia de la accesibilidad y el diseño universal como elementos clave para lograr la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad en todos los ámbitos (social, cultural, turístico, empresarial, etc.), nos ha llevado a analizar el estado actual de la normativa que los regulan, tanto en el contexto internacional como en el comunitario y el español, profundizando asimismo en el estudio de las normas que, a través de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), certifican la accesibilidad universal, tanto en el entorno como en el uso y disfrute de los servicios que prestan las organizaciones.**

## 1. Introducción

Las personas con algún tipo de discapacidad integran un segmento de mercado de gran relevancia en el conjunto poblacional, estimándose en 600 millones el número de personas en el mundo y 50 millones en Europa, de las cuales casi 40 millones viven en algún país de la Unión Europea (OMS, 2009). Según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (INE, 2008), el número de personas con discapacidad en España asciende a un total de 3.847.900.

Todas estas personas, para poder acceder, moverse y disfrutar en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía en cualquier ámbito de la vida y de la sociedad necesitan que se cumplan ciertos requisitos en el entorno, así como en los productos y servicios que se ofertan en el mercado, lo que pasa inevitablemente por la eliminación de barreras, incorporando la accesibilidad en el diseño de las ofertas y los entornos.

La accesibilidad puede ser entendida como “una característica básica del entorno construido (...), condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo” (Concepto Europeo de Accesibilidad, CEAPAT, 1996) o, bien, como “aquellas prestaciones específicas que se han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas” (IMSERSOa, 2003:17).

Las personas beneficiarias de la supresión de barreras, es decir, de la accesibilidad, integran un conjunto poblacional en el que habría que incluir no sólo a las personas con discapacidades permanentes, sino, además, a las personas mayores y a aquellas con limitaciones temporales en la autonomía. Todas las cuales representarían el 40% de la población española:

Autora:

**MARÍA TERESA FERNÁNDEZ ALLES**

Pf. Dra. Comercialización e Investigación de Mercados. Departamento de Marketing y Comunicación. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz

---

<sup>1</sup> Este trabajo se enmarca dentro del Proyecto de Excelencia «Calidad Relacional, Inmersión Digital y Bienestar Social desde una Perspectiva de Género. Una Aplicación de las Redes Sociales Online en la Mujer Rural Andaluza» (SEJ-5801) de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresas de la Junta de Andalucía.

- Personas con discapacidad permanente: 3.847.900 personas en España (INE, 2008).
- Personas mayores sin discapacidades: 4´4 millones de personas en España (INE, 2008).
- Otras personas sin discapacidades pero con limitaciones temporales para la movilidad: mujeres embarazadas, personas enyesadas, niños, etc.: aproximadamente 8´1 millones de personas en España (INE, 2008).

Estos datos ponen de relevancia la importancia de llevar a cabo actuaciones encaminadas a eliminar las barreras en todos los ámbitos, lo que viene reforzado por las previsiones futuras, las cuales muestran un incremento en estos segmentos poblacionales, debido a factores como el aumento de la esperanza de vida o el envejecimiento poblacional, entre otros.

El desarrollo del modelo de vida independiente unido a la conjunción de una serie de factores entre los que se encuentran el aumento del número de personas con discapacidad, el movimiento asociativo en favor de los mismos, los avances en las tecnologías de la rehabilitación y desarrollo de ayudas técnicas o la lucha en defensa de los derechos de las personas con discapacidad (IMSERSO, 2003a: 20), ha conllevado la evolución del concepto de accesibilidad hacia lo que se denomina Diseño Universal.

De hecho, en la última década, se ha producido un cambio conceptual de la accesibilidad, adquiriendo un significado más amplio en términos de universalidad. Así, a raíz de la Resolución, adoptada el 15 de febrero de 2001, por el Comité de Ministros en el Consejo de Europa, surgieron nuevas acepciones del término ‘accesibilidad’, entre las que cabe citar la recogida en el Libro Blanco de la Accesibilidad del IMSERSO (2003a: 20), la cual hace referencia al “conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”.

Actualmente, el término accesibilidad está siendo sustituido por el de Diseño Universal, el cual hace referencia al “diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado” (IMSERSO, 2003a: 21) o, también, al “proceso

de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles” (PREDIF, 2005: 3). Esto es debido a que, hoy en día, para lograr la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad, no basta con lograr la accesibilidad, al ceñirse a la eliminación de barreras físicas y de comunicación, sino que es preciso alcanzar el Diseño Universal.

## 2. El Diseño Universal

El Diseño Universal se basa en el hecho de que todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación que limita su libertad de movimiento o comunicación, en mayor o menor medida. Cuando se es niño/a se está limitado por la estatura, cuando se es mayor por discapacidades propias de la edad, y entre ambos extremos pueden surgir limitaciones, aparte de las generadas por enfermedades, por motivos diversos como pueden ser accidentes o embarazos. En este sentido, aunque hay grupos de personas que se beneficiarían en mayor medida de la adopción del diseño universal en el entorno, como son las personas con discapacidades permanentes, hay otros segmentos de población, como el de las personas mayores o el de aquellas otras que de manera temporal tienen discapacidades diversas (embarazadas, personas enyesadas, etc.), que se incluirían dentro de los beneficiarios del diseño universal. Por ello, el objetivo fundamental del Diseño Universal es favorecer a toda la población, buscando mejorar las condiciones de uso y la calidad de vida de todos los usuarios y no de un segmento de mercado concreto.

Aunque el Diseño Universal tiene su origen en la *Declaración de los Derechos Humanos*, en la cual se hace referencia al derecho a la igualdad para todas las personas, la protección contra la discriminación y la participación en la vida de la comunidad, no es hasta finales de los años 80 y principios de los 90 cuando se produce un verdadero cambio en las políticas internacionales introduciéndose el concepto *Diseño para Todos*, o lo que es lo mismo, el Diseño Universal. Así, en los años 80, las instituciones europeas comenzaron a dedicar una atención creciente a la discapacidad, lo que quedó reflejado en diversos documentos y directrices entre las que destacamos las siguientes:

- *Resolución del Parlamento Europeo sobre la integración económica, social y profesional de los minusválidos en la Comunidad*, de 11 de mayo de 1981.
- *Comunicación de la Comisión sobre las líneas directrices de una acción comunitaria para la inserción social de los minusválidos*, de 4 de noviembre de 1981.
- *Resolución del Consejo y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros reunidos en la sede del Consejo sobre la integración social de los minusválidos*, de 21 de diciembre de 1981, entre otras.

En el año 1988 se puso en marcha el programa HELIOS, *Segundo programa de acción de la Comunidad a favor de los minusválidos*, de aplicación durante el cuatrienio 1988-1991, destinado a lograr la igualdad de oportunidades y la vida independiente de las personas con discapacidad, al que le siguió, en 1993, el programa HELIOS II, *Tercer programa de acción comunitaria para las personas con minusvalías*, para el cuatrienio 1993-1996. Ese mismo año, por Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, se aprobaron las “*Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad*” (ONU, 1996), destacando en su articulado:

- Artículo 5º: “Para las personas con discapacidades de cualquier índole, los Estados deben establecer programas de acción para que el entorno sea accesible, y adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación”.
- Artículo 14º: “Los Estados deben emprender y prever políticas adecuadas para las personas con discapacidad en el plano nacional y deben estimular y apoyar medidas en los planos regional y local”.

Sobre la experiencia adquirida con los programas HELIOS I y II, la Comisión Europea adoptó el 30 de julio de 1996 la *Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Minusvalías*, en la que se definió una nueva estrategia comunitaria en materia de discapacidad, basada en el principio de igualdad de oportunidades, no discriminación, derechos, normalización, inclusión y plena participación, respaldando los planteamientos recogidos en la *Normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad* (1993).

De 1996 hay que señalar, por un lado, la redacción de la primera versión del *Concepto Europeo de Accesibilidad*, documento que supuso un verdadero avance en materia de accesibilidad y, por otro lado, la publicación por parte de la Dirección General XXIII, Unidad de Turismo de la Comisión Europea, del documento “Por una Europa accesible a turistas con discapacidad”, con el objeto de formar a los profesionales del turismo de Europa sobre cómo hacer accesibles sus establecimientos y cómo tratar a los clientes con discapacidad.

En 1997, el Tratado de Ámsterdam incluyó en su articulado aspectos relacionados con la discriminación. Concretamente, siguiendo las directrices de su artículo 13, la Comisión Europea redactó en el año 2000 la *Comunicación Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad*, con el objetivo de alcanzar la accesibilidad de las personas con discapacidad a cualquier entorno, planteándose la revisión de algunas políticas fundamentales de la Unión Europea en la búsqueda de unas mejores condiciones de acceso de las personas con discapacidad.

En el seno del *Congreso Europeo sobre Discapacidad*, celebrado en Madrid en marzo de 2002, se firmó la *Declaración de Madrid “No Discriminación más Acción Positiva es Igual a Inclusión Social”*, en la que se recogían una serie de propuestas de acción que se concretaban en ocho puntos relativos a la no discriminación en el acceso a los servicios ordinarios de salud, educativos, profesionales y sociales, así como a todas las oportunidades disponibles para las personas sin discapacidad, incluyendo a todos los agentes involucrados en la consecución de este objetivo. El objeto de esta Declaración fue proporcionar un marco conceptual de acción de cara a la celebración, en el año 2003, del “Año Europeo de las Personas con Discapacidad” en el ámbito de la Unión Europea, nacional, regional y local, con un objetivo claro, alcanzar la plena igualdad de oportunidades, conscientes, por un lado, de que las bases fundamentales de nuestra sociedad son el respeto de la diversidad humana y la equiparación de los derechos de todas las personas y, por otra parte, que las barreras en el entorno constituyen obstáculos más graves que las limitaciones funcionales de las personas. Ambos conceptos, igualdad de oportunidades y diseño para todos, son las dos grandes ideas en las que se basa la lucha por la accesibilidad

en los últimos años. Es precisamente en 2003 cuando se redacta la segunda versión del *Concepto Europeo de Accesibilidad*.

En 2006, el Comité de Ministros de los Estados Miembros aprueban el “Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015” (adoptada por el Comité de Ministros el 5 de abril de 2006, durante la 961ª reunión de Delegados de Ministros) (Recomendación Rec(2006)5). Esta Recomendación, en atención a la Resolución (96) 35 de 2 de octubre de 1996, tiene como objetivo proseguir las actividades llevadas a cabo y desarrolladas en virtud de aquella Resolución, “encaminadas a la integración de las personas con discapacidad en la sociedad, con el fin de definir y contribuir a aplicar a nivel europeo un modelo de política coherente para las personas con discapacidad, basado en los principios de plena ciudadanía y de vida autónoma, lo que implica la eliminación de obstáculos a la integración, sean de la naturaleza que sean, psicológica, educativa, familiar, cultural, social, profesional, financiera o arquitectónica” (Consejo de Europa, 2006: 1).

En 2007, se firma la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptándose ese mismo año la Resolución ResAP (2007)3 del Consejo de Europa “Hacia la plena integración mediante el Diseño Universal”.

En España, todos los aspectos relacionados con la accesibilidad y el diseño universal encuentran su fundamento en la Constitución Española de 1978, concretamente en los artículos 9.2, 14 y 49, habiéndose promulgado diversas leyes con el fin de alcanzar los objetivos marcados en estos artículos. Concretamente, es la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (B.O.E., nº 289, de 3 de Diciembre), la que contempla la accesibilidad universal y el diseño para todos, entre otros, como principios fundamentales que han de guiar las políticas y decisiones públicas en relación con la discapacidad, siendo su principal objetivo establecer las medidas que garanticen y hagan efectivo el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad fijados en la Constitución.

En el artículo 2, la Ley 51/2003 define la accesibilidad universal como “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. En el mismo se presupone la estrategia de “diseño para todos”, el cual es definido como “la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible” (Artículo 2, Ley 51/2003).

Más recientes son la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención de las Personas en Situación de Dependencia; y la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

### 3. Las normas que certifican la Accesibilidad Universal en España

Actualmente, el Diseño Universal es considerado uno de los factores determinantes del éxito empresarial por cuanto se ha constituido en un elemento clave para lograr la plena integración de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad en todos los ámbitos (cultural, turístico, educativo, comercial, etc.).

El Centro para el Diseño Universal de la North Columbia State University de Estados Unidos estableció siete principios básicos en los que se debe basar el desarrollo de los productos bajo el concepto de Diseño Universal (IMSERSO, Libro Verde de la Accesibilidad, 2002a: 37):

1. Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.
2. Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.
3. Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario,

su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.

4. Información perceptible: el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.
5. Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.
6. Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado eficientemente y confortablemente y con mínima fatiga.
7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.

Los principios en los que se sustenta el Diseño Universal se han ido implantando progresivamente en diferentes ámbitos al objeto de lograr la plena satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad, cumpliendo sus expectativas y generando el máximo valor para los mismos.

En España, el reconocimiento de la accesibilidad y el diseño universal en todos los sectores públicos y privados donde los ciudadanos puedan hacer uso de los servicios públicos o privados (transportes, hospitales, centros de atención primaria, Universidades, Ayuntamientos, Administración Autonómica, Administración Central, hoteles, museos, centros comerciales, oficinas bancarias, etc.) se logra a través del Sistema de Gestión Normalizado (UNE 170001-2) de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Esta norma consta de dos partes, en las que quedan recogidas el conjunto de requisitos exigidos para crear un entorno accesible para todos los individuos (FEDIJIF, 2009):

*Parte 1: UNE 170001-1:2007. Accesibilidad global.*

Certifica que el Sistema de Gestión de Accesibilidad Global adaptado por una determinada organización garantiza el acceso a cualquier parte del entorno, así como el uso y disfrute de los servicios en ella prestados por cualquier persona, independientemente de que padezca algún tipo de

discapacidad, y todo ello con la mayor autonomía posible en su utilización. Los criterios que tiene en cuenta esta norma para facilitar la accesibilidad al entorno son los denominados Requisitos DALCO que hacen referencia a la facilidad existente en el entorno para la deambulación, aprehensión, localización y comunicación, independientemente de la capacidad restringida que, de forma temporal o permanente, pudiera presentar el cliente.

*Parte 2: UNE 170001-2:2001. Sistema de gestión de la accesibilidad global.* Supone el compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas y está referida a la rotulación accesible.

Los requisitos genéricos de accesibilidad establecidos en ambas normas son aplicables a todo tipo de organizaciones, independientemente de cuál sea su tamaño o actividad.

Esta norma, compatible con otros sistemas de gestión, como por ejemplo, la norma UNE-EN ISO 9001, es una herramienta útil para aquellas organizaciones que quieran garantizar la igualdad de oportunidades de todos sus posibles usuarios, dando a conocer con la obtención de esta certificación que son eficaces en materia de accesibilidad a través del cumplimiento de los criterios que integran la norma. Asimismo, los criterios recogidos en esta norma sirven de guía para realizar cualquier análisis de la accesibilidad del entorno.

El proceso de certificación que han de seguir las empresas que quieran obtener la certificación de la norma UNE 170001-2 está integrado por las siguientes fases: solicitud; estudio de la documentación y visita previa; auditoría; respuesta a la auditoría (Plan de acciones correctivas); evaluación y decisión; y concesión del certificado (si se cumplen los requisitos) (Figura 1).

Una vez concedido el certificado a una empresa, ésta debe someterse a una serie de auditorías de seguimiento, normalmente, con carácter anual durante los tres años de vigencia del mismo, momento en el cual es preciso realizar de nuevo la solicitud para seguir ostentando este certificado.

Esta norma se aplica a todos los sectores públicos y privados donde los ciudadanos puedan hacer uso de los servicios públicos (transportes, hospitales, centros de atención primaria, universidades, ayuntamientos, Comunidades

Figura 1. Proceso de certificación de la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal



**Fuente:** Elaboración propia a partir de AENOR (2012).

autónomas y administración central) y los emplazamientos empresariales, ya sean de atención con el cliente final (hoteles, museos, centros comerciales, oficinas bancarias, etc.) o bien entornos laborales de cualquier organización sea pública o privada.

Desde que en el año 2003 se concediera el primer certificado de Accesibilidad Universal al Museo Guggenheim de Bilbao, AENOR ha emitido 37 certificados a diversas organizaciones e instalaciones públicas y privadas de diversos sectores, como playas, bancos, transportes, estaciones de servicios, hoteles, centros comerciales, etc., entre los que se encuentran las Playas del Puerto de Sagunto, La Malvarrosa y El Cabanyal en Valencia, la playa de Ribadesella en Asturias, trece hoteles de la cadena hotelera Confortel de la Corporación Empresarial ONCE (CEOSA), el Palacio de Congresos Kursaal de San Sebastián, el Palacio de Congresos de Málaga y el centro cultural La Casa Encendida de Caja Madrid, entre otros (AENOR, 2012).

#### 4. Conclusiones

El Diseño Universal es una estrategia seguida por un creciente número de empresas y entidades, tanto públicas como privadas, encaminada a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad en particular, y de toda la población en general, contribuyendo de esta manera a eliminar las desigualdades que padece este segmento de mercado, así como a lograr la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos.

Actualmente el Diseño Universal es un principio recogido en la legislación de numerosos países, respondiendo con ello a la necesidad de integrar a las personas con discapacidad, evitando que las mismas sean objeto de discriminación. En el caso de España es la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, la que recoge el principio del Diseño Universal. Si bien en

nuestro país, además, debemos hacer mención a la norma creada en 2001 por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), cuya obtención garantiza la accesibilidad universal de la empresa que la ostenta.

Esta certificación viene a dar respuesta a la queja generalizada, por parte de personas y asociaciones de personas con discapacidad, de que, a pesar de ser un requisito exigido por ley, no se cumplen las obligaciones de accesibilidad y diseño universal en gran número de empresas y entornos, siendo estos aspectos imprescindibles para lograr que las personas con discapacidad se puedan desenvolver en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía, mejorando con ello la calidad de vida de las mismas. ■

## Bibliografía:

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (2012): *Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal UNE 170001*. Disponible en: [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp\\_social/accesibilidad\\_universal.asp](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/accesibilidad_universal.asp)
- Centro Estatal de Autonomía, Personas y Ayudas Técnicas (CEAPAT) (2001): “Resolución del Consejo Europeo sobre el Diseño Universal”. *Boletín del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas*, Nº 36, pp.2. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Comisión Europea (1991): *Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*. Disponible en: [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu).
- Consejo de Europa (2001): “Resolución ResAP (2001) sobre Principios de Diseño Universal en los currícula de todas la actividades relacionadas con el entorno de la construcción”. Adoptada por el Comité de Ministros de 15 de febrero de 2001, en la 742ª reunión de los Subsecretarios). Disponible en: [www.sid.usal.es](http://www.sid.usal.es).
- Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEDIJIF) (2009): *Normas para facilitar la accesibilidad global al entorno*. AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Disponible en: [www.fedijif.org](http://www.fedijif.org).

- Fernández Alles, M.T. (2007): *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. Cádiz.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2002a): *Diagnóstico y Bases para un Plan Integral de Supresión de Barreras*. Plan de Accesibilidad. Proyecto ACCEPLAN. Libro Verde. Madrid.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2002b): “Diseño Universal, un beneficio para todos”. En *Minusval*. Número 133. Marzo-Abril, Pp. 5 y ss. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Madrid.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003a): *Plan de Accesibilidad 2003-2010*. ACCEPLAN. Libro Blanco. “Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003b): *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (B.O.E., nº 289, de 3 de Diciembre).
- Marcos, D. y González, D.J. (2003): *Turismo Accesible*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ministerio de Sanidad y Política Social (2010): *Hacia la Plena Participación mediante el Diseño Universal*. Secretaría General de Política Social y Consumo. Madrid.
- Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) (2009): *Sistema de Información Estadística de la OMS (WHOSIS)*. Disponible en: <http://www.who.int>.
- Real Patronato sobre Discapacidad (2004): *Curso de Turismo Accesible*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.