

## ELABORACIÓN DE GUÍAS VIRTUALES DE ESTABLECIMIENTOS ACCESIBLES: PROPUESTA DE COLABORACION ENTRE ADMINISTRACIÓN, ASOCIACIONES, UNIVERSIDAD Y EMPRESA

**Ada García Quismondo**

Arquitecto Técnico

[ada.garcia@ua.es](mailto:ada.garcia@ua.es)

Universidad de Alicante, Escuela Politécnica Superior  
Profesora Asociada del Departamento de Construcciones Arquitectónicas  
Ctra. San Vicente del Raspeig, 03690  
San Vicente del Raspeig. Alicante.  
Teléfono: + 34 96 590 3400  
Fax: + 34 96 590 3464

Conselleria de Turismo Generalitat Valenciana  
Técnica de Inspección Conselleria de Turismo

**Palabras clave:** Accesibilidad, establecimientos turísticos, barreras

### Resumen

En una sociedad en la que los sistemas de comunicación evolucionan a pasos agigantados y las nuevas tecnologías desarrollan nuevas posibilidades de información, nos encontramos con que en materia de accesibilidad apenas se han desarrollado guías virtuales con información completa y actualizada. En esta ponencia no se trata de encontrar el porqué existiendo la tecnología todavía no ha sido suficientemente implantada en este campo. El objetivo de esta ponencia es destacar aquellos factores, no tecnológicos, que resultan fundamentales para el desarrollo y puesta en funcionamiento de este tipo de guías. Uno de estos factores es la colaboración entre la Administración, empresarios, instituciones y asociaciones para poder realizar proyectos en materia de accesibilidad. Aunque se han realizado diversos proyectos en esta materia, la mayoría han tenido un alcance muy limitado. La causa principal suele ser la falta de coordinación entre los distintos sectores implicados, que en este caso son muchos. Por ello aunque en algunos ámbitos se ha avanzado hay que resaltar todo lo que falta por hacer. La accesibilidad en la ciudad no se puede acometer con iniciativas individuales de los distintos organismos, es imprescindible colaborar entre todos los sectores implicados para que realmente las medidas que se adopten sean eficaces. En esta ponencia se plantean las bases para poder elaborar proyectos de guías virtuales de establecimientos de un ámbito geográfico. Para ello, primero se hace un análisis las necesidades y después una descripción realista de la situación actual, de los problemas y obstáculos que encuentran no sólo los usuarios con discapacidades, sino también los técnicos proyectistas que desarrollan un labor profesional en este ámbito. Una vez analizados las necesidades y la situación actual, se realiza una propuesta de elaboración de Guía virtual de establecimientos e itinerarios adaptados. En ella se distinguen los pasos a seguir, justificando porqué son necesarios y sus requisitos imprescindibles para que se alcance el objetivo final que es conseguir un entorno inclusivo de ocio en el que todas las personas tengan la información suficiente para desenvolverse en él de acuerdo con sus propias capacidades. La información es una forma de inclusión y permite la toma de decisiones.

### 1. Introducción

En una sociedad en la que los sistemas de comunicación evolucionan a pasos agigantados y las nuevas tecnologías desarrollan nuevas posibilidades de información, nos encontramos con que en materia de accesibilidad apenas se han desarrollado guías virtuales con información completa y actualizada. En esta ponencia no se trata de encontrar el porqué existiendo la tecnología todavía no ha sido suficientemente implantada en este campo. El objetivo de esta ponencia es destacar aquellos factores, no tecnológicos, que resultan fundamentales para el desarrollo y puesta en funcionamiento de este tipo de guías.

Las propuestas que aquí se contemplan tienen un carácter generalista y son fruto de mi experiencia como profesional y docente en el campo de arquitectura y en concreto en materia de accesibilidad, si bien muchos ejemplos concretos que se citan se refieren al ámbito territorial de la Comunidad Valenciana y al sector del alojamiento turístico, en el cual desarrollo principalmente mi labor profesional.

## 2. La necesidad

Hace ya años que se ha difundido y se está reconociendo el concepto de Accesibilidad Universal, especialmente desde que la Asamblea General de Naciones Unidas aprobara la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el año 2006. Esto ha llevado por un lado a incluir de forma sistemática en concepto de accesibilidad en las normas de nueva creación y por otro a realizar actuaciones y planes específicos de adecuación de instalaciones en esta materia. Sin embargo, parece que hasta el momento los esfuerzos realizados no son proporcionales al resultado obtenido. Las actuaciones siguen siendo muy parciales y sobretodo hay un problema de información, principalmente una carencia de información para las personas con discapacidad sobre los servicios disponibles. Si bien es cierto que el objetivo del diseño universal es que todos los usuarios puedan utilizar los distintos servicios e instalaciones en igualdad de condiciones, la realidad dista mucho de ser así y en tanto se logre el objetivo final del diseño universal, resulta imprescindible una adecuada información a los usuarios.

Centrándonos en concreto en el sector turístico, la falta de adecuación de las instalaciones es un hecho, pero también se han llevado a cabo importantes esfuerzos de adaptación de los que los usuarios no han tenido una información suficiente. Esto sigue siendo justamente reivindicado por todas las asociaciones de discapacitados.

En el año 2003, en el Manifiesto para el Ocio Inclusivo, ya se señalaba la importancia de la potenciación del papel del ocio en el pleno desarrollo de las personas con discapacidad. En concreto en el ámbito del turismo, se deben garantizar las condiciones de accesibilidad global de las infraestructuras y entornos turísticos e impulsar la posibilidad real para que todas las personas participen en las ofertas de los diversos turismos temáticos.

## 3. La situación actual

Se han desarrollado diversos planes de actuación, impulsados tanto por la Administración como por las asociaciones de discapacitados, pero los resultados siguen siendo claramente insuficientes. Las razones por las que esto sucede son diversas. A continuación se citan las que se consideran más relevantes:

### 3.1 *Legislación dispersa y heterogénea*

En España, la legislación en materia de accesibilidad es competencia autonómica, de manera que existen tantos desarrollos legislativos como comunidades autónomas. Conforme al *Análisis comparado de las normas autonómicas y estatales de accesibilidad*, editado por el Real Patronato de la Discapacidad, actualizado a noviembre de 2005, el desarrollo legislativo es completamente heterogéneo. En primer lugar en el rango de las disposiciones, que varía desde leyes a reglamentos y órdenes, regulando indistintamente sobre los mismos conceptos.

En cuanto al contenido, las diferencias también son grandes. En materia de accesibilidad en el medio urbano las disposiciones son un algo más homogéneas en cuanto a itinerarios y completamente heterogéneas en cuanto a mobiliario urbano. En el caso de accesibilidad en edificios no hay homogeneidad sobre cuántos niveles de accesibilidad existen, en su denominación —adaptado/accesible, practicable, convertible/adaptable— ni en los contenidos técnicos de cada uno de ellos. También existen claras y evidentes discrepancias sobre la tipología de edificios de uso público afectados por la normativa de cada autonomía: desde aquellas que los limitan exclusivamente a los edificios de titularidad pública, a aquellas que realizan una relación exhaustiva de usos afectados por la misma.

Esta dispersión normativa tiene como consecuencia que un edificio con las mismas características físicas pueda tener la consideración de adaptado en una comunidad autónoma y en otra no. En el caso concreto del sector turístico, que se caracteriza principalmente por la movilidad geográfica de los usuarios, la incongruencia llega al extremo de que el mismo hotel se pueda publicitar en una comunidad como que dispone de habitaciones adaptadas y en otra no, cuando la realidad física es la misma. Hay veces en que, en el exceso de celo normativo, se pierde de vista el objetivo final, que en este caso es la satisfacción del usuario.

### 3.2 *Inexistencia de criterios unificados de diseño*

A la problemática de la dispersión normativa señalada anteriormente se une la circunstancia de la falta de criterios de diseño unificados. La norma UNE 170001-1, Accesibilidad Universal, en su parte 1, establece los Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno (Deambulación, Aprehensión, Localización, Comunicación), pero estos criterios tienen la misión de inspirar la redacción de las normas y guías de diseño, no son una guía en sí mismos.

Estos criterios, aunque muy adecuados, son generalistas y llevados a la práctica difieren sustancialmente según quién los interprete. A modo de ejemplo, volviendo al sector turístico, con una primera búsqueda nos podremos encontrar con diversos manuales y guías de cómo diseñar hoteles accesibles, editadas por organismos públicos, tanto de ámbito nacional, como autonómico y local: el *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*, del Real Patronato sobre la Discapacidad; *El hotel accesible, Guía para su diseño, organización y gestión*, editado por el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales; la *Guía de Hoteles Accesibles de Consellería de Turismo de la C. Valenciana*; *Recomendaciones para Hoteles Accesibles* del Ayuntamiento de Avila; etc,... Si a eso unimos las guías de diseño accesible genéricas como por ejemplo, la *Guía Técnica de Accesibilidad en la Edificación*, editada en el año 2001 por la Dirección General de Vivienda del entonces Ministerio de Fomento, nos encontramos con un problema de exceso de información para el técnico proyectista.

A pesar del hecho de que existe un exceso de información, nos encontramos con que los técnicos proyectistas sufren carencias formativas. Hay que tener en cuenta que en muchos planes de estudios de las titulaciones de arquitectura y arquitectura técnica, en incluso en las futuras titulaciones, todavía no se recoge de forma expresa el diseño adaptado. Para los técnicos proyectistas y para los técnicos de la administración, tampoco existen cursos de formación específica en esta materia, o los que se imparten se limitan al estudio de la normativa existente, cuando la experiencia cotidiana demuestra que un diseño ajustado a norma no siempre resulta ser un diseño accesible.

### 3.3 *Información y difusión heterogénea y confusa*

La difusión de la información entre los usuarios finales es fundamental. Esta es una de las reivindicaciones fundamentales de las asociaciones de discapacitados: la carencia de información suficiente sobre los establecimientos adaptados.

Hay pocas guías, físicas o virtuales, que contengan información completa bien sea con ámbito municipal o supramunicipal. En este apartado hay que resaltar entre otras La Guía de Accesibilidad de la Provincia de Badajoz, realizada con la participación de la Diputación Provincial y Cocemfe; o la Guía de Accesibilidad de Madrid, realizada por FAMMA, Cocemfe Madrid en colaboración con el Ayuntamiento.

Aun cuando el trabajo realizado ha sido extenso y la información es adecuada, siguen detectándose ciertas carencias como por ejemplo la falta de información detallada sobre alojamientos turísticos; la falta de información sobre la accesibilidad para personas con deficiencias visuales o auditivas; y fundamentalmente la falta de información sobre la accesibilidad de los itinerarios que conducen a los establecimientos. Existen otras guías con información detallada, como la guía de la Barcelona Accesible, pero al estar realizadas en soporte físico tienen la problemática de la difusión y la actualización.

En el caso concreto de establecimientos turísticos, la mayoría de las guías recogen la información en materia de accesibilidad aportada por el establecimiento. Desgraciadamente con excesiva frecuencia se

da el caso que en la realidad establecimientos declarados como adaptados, no reúnen siquiera las mínimas condiciones de acceso. La información no está contrastada por una fuente objetiva.

También se da el caso contrario, establecimientos que reúnen condiciones de accesibilidad no figuran como tal en las guías, por lo que los usuarios desconocen su existencia. Se da el contrasentido de que la reivindicación habitual de las asociaciones de discapacitados es la falta de plazas hoteleras adaptadas, mientras que la queja habitual de los establecimientos con plazas adaptadas, es precisamente la falta de demanda. Es evidente que falla el proceso de información.

Esta problemática se debe principalmente a la falta de coordinación entre la Administraciones. En el caso concreto de la C. Valenciana, por poner un ejemplo la información sobre hoteles accesibles en la ciudad de Alicante, editada por la Diputación de Alicante contiene información contradictoria con los datos comprobados por la Consellería de Turismo. El mismo caso ocurre entre los datos del buscador de la página del Ayuntamiento de Valencia y los datos de Consellería.

La falta de coordinación entre administraciones produce una desinformación y falta de seguridad para el usuario.

#### **4. Propuesta de guía virtual de alojamientos turísticos e itinerarios adaptados**

Una vez examinado el estado actual de la cuestión, se ha detectado que la carencia fundamental es la falta de información veraz, actualizada y que esté disponible al alcance de cualquier usuario de forma sencilla y que además esté unificada, evitando por tanto errores y discrepancias. Para ello, la elaboración de una guía virtual de accesibilidad en establecimientos turísticos, requiere un plan de actuación que comprendería como mínimo las siguientes fases:

1. Diagnóstico
2. Información
3. Elaboración de propuestas de mejora
4. Difusión

A continuación se estudian con detenimiento los factores más relevantes de cada una de las fases.

##### *4.1 Diagnóstico*

Las condiciones reales de accesibilidad difieren mucho de unos establecimientos a otros. Esto es debido fundamentalmente a la diferencia temporal de la implantación de unos y otros. Si ponemos como ejemplo la planta hotelera de la provincia de Alicante, nos encontramos por un lado con una gran cantidad de establecimientos de playa cuya construcción data de los años 60 y 70 y que han ido sufriendo modificaciones y reformas parciales. Por otro lado en la modalidad de hoteles de ciudad, en la última década han proliferado las construcciones de nueva planta o reformas integrales.

Tal y como se ha comentado en el apartado de estado actual, precisamente una de los mayores obstáculos para la implantación de la accesibilidad universal en el diseño, es precisamente su dispersión normativa. En concreto, en la Comunidad Valenciana el D. 255/1994, de 7 de diciembre del Gobierno Valenciano, aprobó "Las Normas para la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas". Esta norma recogía algunas medidas de eliminación de barreras: condiciones de acceso desde el espacio exterior, del hueco de paso, el ancho mínimo de zaguanes y pasillos, las pendientes máximas de los desniveles, las condiciones de los ascensores y la obligación de disponer de al menos un aseo adaptado y una reserva de plazas de aparcamiento adaptadas. Esta norma se redactó pensando exclusivamente en usuarios de sillas de ruedas y no recogía ninguna medida de ayuda a otro tipo de discapacidades motrices o sensitivas.

Estas condiciones eran de aplicación obligada para aquellas obras de nueva planta y obras de reforma y ampliación en edificios existentes a partir de su entrada en vigor en el año 1.989. No obstante hay que decir que el éxito en la aplicación de esta normativa fue muy moderado, debido por un lado a la falta de

sensibilización de los proyectistas con esta problemática y por otro a la falta de supervisión y control por parte de la Administración.

En muchos casos la aplicación de las condiciones de accesibilidad se limitó a una mera justificación de proyecto pero en la realidad las instalaciones no resultaban adecuadas para su uso por personas con alguna discapacidad.

Por último, la citada norma en su disposición transitoria primera establecía un plazo de adecuación de tres años para los edificios, instalaciones, usos o actividades de uso público que fueran de titularidad privada. Esta disposición no llegó a materializarse nunca.

El siguiente avance legislativo en esta materia fue la Ley 1/1998, de 5 de mayo de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación. Esta Ley, vigente en la actualidad establece distintos niveles de accesibilidad: adaptado, practicable y convertible y establece que cada Consellería en el ámbito de sus competencias debía desarrollar un Plan Especial de Eliminación de Barreras, estableciendo créditos y actuando sobre el patrimonio existente. También se contemplaban medidas de control y régimen sancionador.

Sobre la aplicación efectiva de esta Ley desde su entrada en vigor hasta el momento actual, hay que decir que ha sido muy parcial. Se han establecido diversas líneas de subvención en materia de accesibilidad, pero normalmente su difusión ha sido escasa y han tenido poca aceptación. En cuanto a las medidas de adecuación del patrimonio existente siempre han sido parciales e insuficientes, de hecho en la actualidad muchos de los edificios de la Administración Autonómica no reúnen unas condiciones de accesibilidad suficientes.

Por último, en el año 2004 se aprueba el D. 39/2004, de 5 de marzo del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano. Este decreto y la Orden de 25 de mayo que lo desarrolla, hacen una regulación extensa y pormenorizada y establecen el nivel de accesibilidad, adaptado o practicable en función del uso y la capacidad del establecimiento.

En el caso concreto de Uso Residencial Público, establece tres niveles R1, R2 y R3. Los establecimientos de alojamiento turístico en cualquiera de sus modalidades, ya sean hoteles, apartamentos o pensiones tendrán un nivel R2 o R3, en función de si su capacidad es superior a 50 plazas.

Las condiciones de accesibilidad deben alcanzar en el nivel que correspondan, a la totalidad del establecimiento en concreto: acceso de uso público principal, itinerario de uso público principal (distinguiendo vertical y horizontal), servicios higiénicos, áreas de consumo de alimentos, dormitorios, aparcamientos y zonas de uso restringido. Además contempla ciertas medidas también de accesibilidad para discapacidades auditivas y visuales.

En el caso de establecimientos de restauración se establecen las mismas condiciones, pero distinguiendo entre los de superficie superior a 200 m<sup>2</sup> (CA2) o inferior (CA3).

Esta normativa resulta de aplicación para aquellas edificaciones de nueva planta, rehabilitación o reforma que no hubieran solicitado licencia de obras antes de la entrada en vigor, en junio de 2004. Puesto que los establecimientos hoteleros suelen ser proyectos complejos de larga tramitación administrativa y también un extenso plazo de ejecución, se produce la circunstancia de que muchos establecimientos que se han puesto en funcionamiento durante el año 2008, no reúnen las condiciones de accesibilidad de la normativa vigente, por lo serles de aplicación por tener solicitada la licencia antes de junio de 2004. Esta circunstancia resulta difícil de entender para el usuario final y ha producido numerosas protestas desde las asociaciones de discapacitados.

Era necesario realizar esta pequeña exposición sobre el desarrollo normativo de aplicación en la C. Valenciana, para poder entender el amplio abanico de posibilidades de los establecimientos existentes en cuanto a sus condiciones de accesibilidad, desde aquellos en los que no resulta posible ni siquiera el

acceso desde el exterior, hasta aquellos que se encuentran completamente adaptados y todo ello con independencia de si están adecuados a la legalidad o no, según la normativa que les fuera de aplicación y según las reformas o ampliaciones que se hayan realizado.

Por este motivo era necesario realizar un diagnóstico individualizado de cada establecimiento, no tanto desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa existente, si no de el uso y las facilidades reales que pueda encontrar una persona con alguna discapacidad que visite el establecimiento.

Para ello se están realizando inspecciones a cada establecimiento recopilando toda la información necesaria para concretar entre otros los siguientes extremos:

- Acceso principal
- Itinerario de uso público principal
- Servicios higiénicos
- Zonas de uso público
- Dormitorios adaptados
- Plazas de aparcamiento
- Accesibilidad visual
- Accesibilidad auditiva
- Condiciones de evacuación en caso de emergencia

De esta manera se podrá obtener una información bastante completa sobre el establecimiento, pero el usuario se encuentra con nuevo problema: normalmente no existe información sobre los itinerarios hasta el establecimiento y su comunicación con otras zonas. Por ello, al igual que se hace un diagnóstico exhaustivo del interior del establecimiento, se debería realizar un diagnóstico de los principales itinerarios en la trama urbana, aquellos que comuniquen con:

- Playas
- Centros de interés turístico
- Zonas o vías comerciales o de servicios

La información sobre los itinerarios resulta tan importante como las condiciones del propio establecimiento, puesto que en numerosas ocasiones nos encontramos con establecimientos adaptados a los que no se puede acceder excepto en vehículo o en el caso de establecimientos de playa, a veces el itinerario hasta misma resulta inaccesible.

#### 4.2 Información


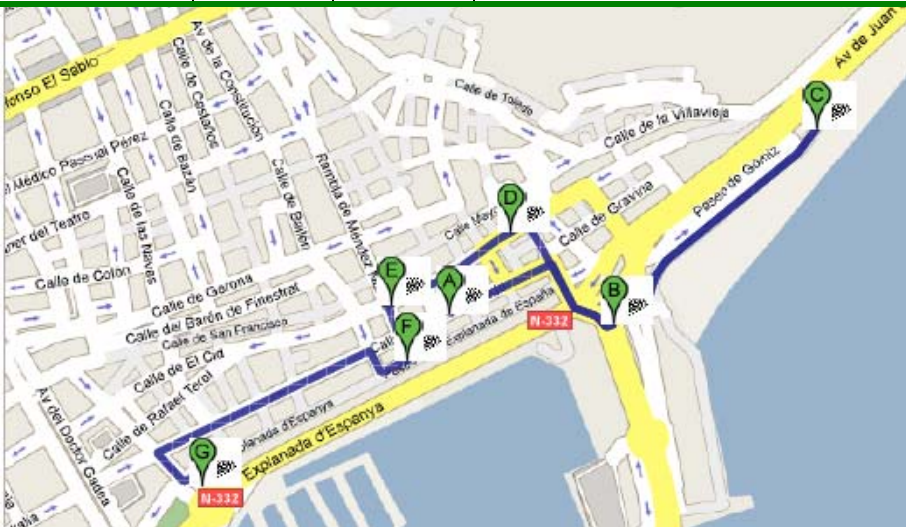
Toda la información recogida en materia de accesibilidad sobre un establecimiento debe fluir en dos direcciones: al usuario para que tenga la opción de elegir si se ajusta a sus necesidades y al propietario y/o explotador, para que tome consciencia del nivel de accesibilidad real del establecimiento y pueda por tanto adoptar decisiones de mejora.

##### *Información al usuario:*

Si bien el diagnóstico debe ser detallado y pormenorizado, la información al usuario debe ser completa pero sencilla, concretando si los espacios están adaptados o no y en qué medida, pero sin llegar a indicar medidas o porcentajes excepto en casos puntuales. Hay que tener presente que si la información es excesiva entonces no resulta operativa y puede dar lugar a confusión.

En el caso concreto de establecimientos de alojamientos turísticos se propone un modelo del tipo que se muestra en la figura siguiente:

Figura 1. Modelo de ficha de establecimientos turísticos

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO: HOTEL "XXXXXX"				
- Categoría: 3 - Nombre: XXXXXX - Dirección: C/ - Teléfono: - Web/e-mail: - Breve descripción:  Es un establecimiento con tipología de ciudad, situado entre medianeras en una calle comercial. Dispone de patio interior ajardinado.	Nº de hab: 73			
	Capacidad: 148			
	Nº de plantas: B + 6			
	F. apertura: 1.992			
	F. renovación: 2006			
	Adaptado	Practicable	Con ayuda	Observaciones
Acceso principal	X			Con plataforma
Itinerario de uso público principal		X		Horizontal, adaptado Vertical, sólo ascensor, escalera no
Servicios higiénicos	X			Uno en cada planta con zonas comunes, común para ambos sexos
Zonas de uso público	X		X	
Dormitorios adaptados	X			3 dobles con ducha y terraza
Plazas de aparcamiento	X			2 con itinerario compartido con vehículos
	Total	Parcial		Observaciones
Accesibilidad visual		X		Señalización en escaleras, desniveles y ascensor
Accesibilidad auditiva		X		
Condiciones de evacuación en caso de emergencia		X		Señalización acústica y visual sólo en habitaciones adaptadas.
				
ITINERARIOS	ADAPTADO/PRACTIC	DISTANCIA	DESNIVEL	
A-B Puerto deportivo	A	300 m.	< 3%	
A-C Playa	A	600 m.	< 3%	
A-E Vía comercial	P	120 m.	< 8%	
A-D Zona interés	Con ayuda	200 m.	< 12 %	
A-G Explanada España	P (estrechamientos puntales)	1400 m.	< 8 %	

#### *Información al establecimiento:*

En este caso, la información sí debe ser detallada puesto que su misión fundamental es mejorar las condiciones de accesibilidad. Para ello en primer lugar se deben detectar los fallos y en lugar diferenciar aquellos que son subsanables y en qué medida, de aquellos en los no existe solución posible salvo la reforma integral o bien la solución resulta tan gravosa que podría considerarse económicamente inviable.

Como ya se ha comentado anteriormente, la heterogeneidad en la planta hotelera existente es muy alta. No obstante resulta posible establecer una cierta clasificación en grandes grupos:

- Establecimientos de reciente apertura, adaptados a la normativa vigente: sólo cabe hacer mejoras voluntarias conforme a las recomendaciones de los técnicos de las asociaciones o bien adoptar medidas que estén especialmente dirigidas a un colectivo concreto.
- Establecimientos que reúnen ciertas condiciones de accesibilidad: pueden hacer reformas parciales para adaptarse en su totalidad o incrementar el número de plazas adaptadas.
- Establecimientos que necesitan obras de reforma integral para adecuarlos.
- Establecimientos en los que las obras necesarias para adecuarlos afectan a comunidades de propietarios.
- Establecimientos en los que por sus condiciones o por su ubicación resulta inviable el acceso adaptado.

#### *4.3 Elaboración de propuestas de mejora*

Una vez detectadas las carencias es necesario darles respuesta. En este caso la iniciativa debe partir de los responsables del establecimiento en cuestión, contratando a técnicos proyectistas que con la información obtenida, propongan alternativas y soluciones. En muchas ocasiones son soluciones complejas, no sólo por los condicionantes físicos del inmueble, sino también por la compatibilidad de la ejecución de las obras con el funcionamiento del establecimiento.

En este apartado resulta fundamental la formación de los técnicos proyectistas en esta materia que se puede abordar de las siguientes formas:

- Cursos de especialización en diseño adaptado, realizados por las propias universidades o los colegios profesionales y dirigidos tanto a estudiantes de grado y postgrado como a profesionales. Un ejemplo de ello son los cursos de créditos de libre configuración que organiza el Observatorio de la Discapacidad de la Universidad de Alicante.
- Asesoramiento y orientación sobre proyectos concretos, en este caso realizada por los mismos técnicos implicados en la diagnosis del estado de los establecimientos, a petición de los proyectistas. En la C. Valenciana y en materia de alojamiento turístico, este asesoramiento lo realizan los propios técnicos de la Consellería de Turismo.

Por otro lado también resulta muy conveniente la formación y sensibilización a los empresarios del sector en materia de accesibilidad, tanto sobre la adecuación de los establecimientos como sobre la oferta de servicios y facilidades para determinados usuarios. Esta formación debe impartirse a través de cursos organizados por las asociaciones de empresarios del sector en colaboración con los Centros de Formación Turística de la Administración.

Para que las soluciones puedan materializarse es necesaria la formación y sensibilización, pero también es fundamental la dotación presupuestaria. Aunque los establecimientos sean de titularidad privada, es obligación de la Administración el promover las condiciones de igualdad para todos los usuarios y así se ha contemplado en la distinta legislación. En concreto en la C. Valenciana, la Ley 1/1998, establece en el



art. 19 sobre financiación, que los créditos asignados para eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación establecidos en los presupuestos de la Generalitat tendrán como destinatarios, entre otros, a las entidades privadas y particulares, con o sin ánimo de lucro, para posibilitar la adecuación del medio físico de los que sea titular o disponga del derecho de uso.

Para el ejercicio del año 2009, la Consellería de Turismo, al igual que en ejercicios anteriores ha aprobado una línea de ayudas, dentro del Eje 6 de Excelencia Empresarial, para el apoyo a inversiones de mejora de las condiciones de supresión de barreras a la diversidad funcional, física, visual, auditiva, intelectual y orgánica, con el objetivo de apoyar a aquellas inversiones que tengan por objeto garantizar la accesibilidad y uso de los establecimientos turísticos. Estas ayudas pueden llegar hasta el 50% de la inversión realizada, con ciertos límites, lo que supone un importante apoyo para aquellos establecimientos que deseen mejorar su nivel de accesibilidad.

#### 4.4 Difusión

Como ya se comentó en el apartado sobre el estado actual, las actuaciones en materia de accesibilidad en muchas ocasiones tienen unos resultados muy parciales principalmente por la falta de una adecuada difusión.

Si el objetivo es elaborar guías de establecimientos e itinerarios que aporten una información real y útil a los usuarios, su difusión debe reunir los siguientes elementos:

- La información debe ser real y fidedigna, para ello debe hacerse con unos criterios comunes consensuados entre los distintos organismos y entidades implicados. Estos criterios deben tener un ámbito geográfico extenso, no parece adecuado que se limiten a los municipios, si no que como mínimo deberían tener una extensión provincial o autonómica. Es evidente que lo deseable es que esos criterios fueran universales, sin distinción de ámbito geográfico y más aún en el sector turístico, que se caracteriza principalmente por la movilidad de los usuarios. Hoy por hoy esto resulta imposible teniendo en consideración la dispersión normativa y la descentralización de competencias que ya se ha citado en apartados anteriores.
- La información debe ser completa, no sólo de las condiciones de accesibilidad de los establecimientos, sino también de las condiciones de los itinerarios principales hasta otros puntos de interés.
- La información debe ser única. Para ello, las guías deben estar disponibles en la página web de un organismo oficial y debe tener enlaces en las páginas de otros organismos o entidades locales y en las páginas de las asociaciones de discapacitados o de promoción turística. De esta forma se evitaría el que un usuario recibiera información contradictoria según la fuente de búsqueda.

#### 5. Organismos y entidades implicados

Tal y como se ha reiterado hasta el momento, es fundamental la cooperación y coordinación de todos los organismos implicados, que es generalmente de lo que suelen adolecer las actuaciones realizadas hasta el momento.

Deberán participar como mínimo los siguientes:

- Órgano autonómico competente: con la misión de aportar medios técnicos y dotación económica.
- Corporaciones locales o supramunicipales: con la misión de aportar medios técnicos y ejecución de las obras de adecuación necesarias en los itinerarios dentro de su ámbito territorial.
- Entidades y asociaciones de discapacitados: con la misión de asesoramiento técnico cada uno dentro de su especialidad y con la de difusión entre su propio colectivo.

- Entidades y asociaciones de empresarios del sector: para difundir entre sus asociados la necesidad del diagnóstico, coordinar las actuaciones e informar sobre las facilidades técnicas y ayudas económicas para realizar obras de adecuación.
- Universidad o Institutos y grupos de investigación dependientes de ellas: con la misión de formación por un lado, de investigación en cuanto a los soportes técnicos de difusión de las guías por otro, y como órgano centralizador y coordinador de los proyectos.

## 6. Conclusiones

La situación de nuestras ciudades y establecimientos públicos dista mucho tener unos niveles mínimos de accesibilidad. Si bien es cierto que cada vez en mayor medida los nuevos trazados urbanos y los nuevos establecimientos reúnen ciertas condiciones de accesibilidad, el patrimonio existente es muy deficiente y las labores de adecuación son costosas y lentas. Este es el motivo por el que resulta tan necesario que existan guías de establecimientos e itinerarios adaptados.

En tanto no se consiga la accesibilidad universal, al menos es responsabilidad de todos el que las calles y establecimientos no se conviertan en trampas sin salida para muchos usuarios. Esto sólo se puede evitar mediante una adecuada información. Es necesario elaborar guías virtuales de establecimientos e itinerarios adaptados, pero para que realmente cumplan su misión es necesario tener presentes las siguientes ideas:

- Para que la información sea útil debe ser veraz y para ello debe haber sido elaborada toda ella con los mismos criterios. Es necesario avanzar más lejos de mera aplicación normativa. Se deben establecer unos criterios de funcionalidad, determinar que condiciones deben reunir las instalaciones para que puedan ser utilizadas por los colectivos con distintas discapacidades. En este ámbito es imprescindible el consenso entre los distintos técnicos implicados, de manera que los técnicos de las asociaciones den los criterios y directrices a seguir y que éstos sean comunes para todos los evaluadores.
- La información para el usuario debe ser única, fácil de localizar y con una interface de fácil manejo. Debe estar ubicada en una página web de un organismo público pero tener enlaces directos desde las páginas de asociaciones de discapacitados o de empresarios del sector, así como desde cualquier otra institución pública o entidad local.
- Debe ser actualizada continuamente, a medida que se abran nuevos establecimientos o bien que se adecuen los existentes variando sus condiciones de accesibilidad. De ahí la importancia de que sean guías virtuales y no en soporte papel, por un lado por la cantidad de información y la sencillez de búsqueda, pero fundamentalmente por la rápida actualización.
- En principio no se requiere desarrollar ninguna nueva tecnología, si no introducir la información adecuada en los sistemas de navegación cartográfica existentes.
- Es fundamental realizar una gran labor de coordinación entre todos los organismos y grupos implicados: asociaciones, administración, técnicos y empresa. Esta coordinación se puede realizar de diversas maneras si bien la propuesta más adecuada podría ser a través de la universidad como organismo integrador, a través de institutos o grupos de investigación que pudieran elaborar una propuesta de trabajo que se desarrollaría mediante convenios de colaboración con administración y empresa.

Como conclusión la definición de *entorno inclusivo de ocio* que se cita en el Manifiesto por un Ocio Inclusivo, resume el cuál es el objetivo final a conseguir: "un entorno inclusivo de ocio es aquél en el que todas las personas tienen cabida y se interrelacionan. Para lograrlo, se debe producir un cambio sistémico del mismo, tanto en las estructuras como en los procesos.

Las necesidades de toda persona son de la misma importancia. Las políticas deben asegurar el acceso de cualquier persona a todos los equipamientos, servicios y programas de ocio de la comunidad”.

Ese cambio de estructuras implica también un cambio en las políticas en materia de accesibilidad de muchas administraciones, puesto que sin la cooperación y coordinación de todos no puede asegurarse la inclusión de todas las personas en el sistema.

## Bibliografía

### Manuales

**Francesc Aragall**, Diseño para todos, un conjunto de instrumentos, <http://www.fundaciononce.es>

**Lluís Alegre, Natividad Casado y Jordi Vergés**, Análisis comparado de las normas Autonómicas y estatales de accesibilidad, Real Patronato sobre Discapacidad, Cuarta edición: Diciembre de 2005.

**Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual**, Primera edición: Madrid, 2003, Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

**MANUAL DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA HOTELES**, Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A., Real Patronato sobre Discapacidad Primera edición: Diciembre de 2007,

**Manifiesto por un Ocio Inclusivo**, *Congreso Ocio, Inclusión y Discapacidad*. (Bilbao, julio 2003).

### Normas y acuerdos

Resolución 61/106. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Aprobada por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, enero 2007

REAL DECRETO 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado. (BOE, n. 72, 24 de marzo de 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. (BOE nº 113, 11 de mayo de 2007)

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) (BOE nº 289, 3 de diciembre de 2003)

Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación,

DECRETO 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano. (DOGV, n. 4709, de 10 de marzo de 2004)

ORDEN de 25 de mayo de 2004, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, por la que se desarrolla el Decreto 39/2004 de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia. (DOGV, n. 4771, de 9 de junio de 2004)

RESOLUCIÓN de 9 de diciembre de 2008, de la consellera de Turisme, en su calidad de presidenta de la Agència Valenciana del Turisme, por la que se convocan las ayudas de la Agència para el año 2009, en el marco del plan de competitividad del sector turístico 2009-2011. (DOCV, n. 5913, de 15 de diciembre de 2008)

UNE 170001-1, Accesibilidad Universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. AENOR 2007

