

Informe general sobre grado de accesibilidad de los entornos, productos y servicios a 4 de diciembre de 2017. Correspondencia entre los mandatos legales y la realidad práctica del país



Informe general sobre grado de accesibilidad de los entornos, productos y servicios a 4 de diciembre de 2017. Correspondencia entre los mandatos legales y la realidad práctica del país

Informe realizado por:

Ilunion Tecnología y Accesibilidad

Octubre de 2017

Editado por:

Observatorio Estatal de la Discapacidad. 2017.

www.observatoriodeladiscapacidad.info

Índice de contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Objetivos.....	5
3.	Contexto normativo y marco conceptual	6
4.	Metodología	13
4.1.	Fuentes de referencia	13
4.2.	Enfoque de análisis.....	14
5.	El estado de la accesibilidad a partir de los estudios de referencia en los diferentes ámbitos	16
5.1.	Introducción	16
5.2.	Telecomunicaciones y sociedad de la información	17
5.3.	Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación	34
5.4.	Transportes	49
5.5.	Bienes y servicios a disposición del público.....	61
5.6.	Relaciones con las Administraciones Públicas.....	72
5.7.	Administración de Justicia	83
5.8.	Patrimonio cultural.....	93
5.9.	Empleo.....	105
6.	Conclusiones	118
7.	Referencias.....	122
7.1.	Referencias normativas y de política	122
7.2.	Referencias bibliográficas	123

1. Introducción

El 3 de diciembre de 2013 se publicó el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Su propósito es actualizar y armonizar la legislación vigente en la materia en coherencia con la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, de Naciones Unidas. Esta armonización legislativa se conoce también como Ley General de Discapacidad (LGD). Dicha ley precisa los conceptos fundamentales y establece un plazo máximo en el 4 de diciembre de 2017 para que los diferentes entornos, productos y servicios sean accesibles.

El requerimiento de accesibilidad comprende los entornos arquitectónicos, las telecomunicaciones, la sociedad digital, transportes, las relaciones con las Administraciones, bienes y servicios a disposición del público, etc. El presente estudio pretende realizar un diagnóstico valorativo sobre el grado de accesibilidad de estos entornos, productos y servicios en la fecha prevista que obliga su cumplimiento, a partir de los datos disponibles. El estudio, iniciativa de CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), promovido por el Real Patronato sobre Discapacidad y realizado por Ilunion Tecnología y Accesibilidad, forma parte de los trabajos y aportaciones del Observatorio Estatal de la Discapacidad.

Dada la amplitud de los entornos que comprende el mandato legal, el presente estudio plantea un acercamiento a aquellos entornos, bienes y servicios más relevantes de cara a validar su grado de accesibilidad de acuerdo a los datos disponibles, esto es, a los diferentes estudios, informes y evaluaciones que aporten un acercamiento a la situación en la práctica.

Se presentan los objetivos, el marco legislativo y conceptual, el enfoque metodológico, y los resultados por entorno. Al final se incluye un apartado de conclusiones y recomendaciones.

2. Objetivos

El objetivo general del estudio es realizar un diagnóstico, a partir de las fuentes disponibles, sobre el estado de accesibilidad en los entornos, productos y servicios más significativos concernidos en el artículo 5 de la Ley General de Discapacidad a ofrecer condiciones de accesibilidad con plazo máximo en 4 de diciembre de 2017:

1. Telecomunicaciones y sociedad de la información.
2. Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
3. Transportes.
4. Bienes y servicios a disposición del público.
5. Relaciones con las administraciones públicas.
6. Administración de justicia.
7. Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.
8. Empleo.

Se plantean como objetivos específicos:

- Realizar un análisis específico y comparativo del grado de cumplimiento de la accesibilidad, a partir de los datos disponibles, en los entornos, productos y servicios más significativos concernidos por la LGD.
- Extraer conclusiones y recomendaciones para la mejora de la accesibilidad, tanto con carácter transversal como en relación con los entornos, productos y servicios respectivos, considerando a los diferentes agentes en los mismos.

3. Contexto normativo y marco conceptual

El 3 de diciembre de 2013 se publicó el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Su propósito es actualizar y armonizar la legislación española con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, su referente principal. En concreto tuvo por objeto regularizar, aclarar y armonizar tres Leyes emblemáticas:

- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad,
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Con estas dos últimas (51/2003; 49/2007), el concepto de *diseño universal* toma especial relevancia, estableciendo su definición, ámbitos de aplicación, fechas exigibles de cumplimiento y mecanismos de sanción.

Esta armonización legislativa define conceptos fundamentales y establece un plazo máximo en el 4 de diciembre de 2017 para que todos los entornos, productos y servicios sean accesibles.

En consonancia con la Convención, la Ley se rige por los principios de respeto a la dignidad, a la vida independiente, la no discriminación, el respeto a la diferencia y la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, la normalización, el diseño universal, la participación e inclusión plenas y efectivas, el diálogo civil, el respeto a la personalidad y la transversalidad de las políticas.

La Ley plantea una serie de principios acordes con la comprensión actual de este ámbito, además del de *accesibilidad universal*, entre los que cabe destacar para la aproximación al objeto (definidos en su artículo 2):

- **Igualdad de oportunidades:** “es la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva”.
- **Normalización:** “es el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida en igualdad de condiciones, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona”.
- **Diseño universal o diseño para todas las personas:** “es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten”.
- **Ajustes razonables:** “son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación, y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos”.

La Ley General de Discapacidad considera como ámbitos de aplicación de la Accesibilidad Universal (Artículo 5. Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal):

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- c) Transportes.
- d) Bienes y servicios a disposición del público.
- e) Relaciones con las administraciones públicas.
- f) Administración de justicia.
- g) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.
- h) Empleo.

Por su parte, el 'Artículo 22. Accesibilidad', establece:

"1. Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

2. En el ámbito del empleo, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a las que se refiere este capítulo serán de aplicación con carácter supletorio respecto a lo previsto en la legislación laboral."

El artículo 23, 'Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación', dispone el compromiso de regulación de estas condiciones básicas, que incluyen medidas concretas en diferentes ámbitos, que comprenden tanto aspectos normativos como técnicos, materiales, económicos y humanos.

“1. El Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas y a las entidades locales, regulará las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen los mismos niveles de igualdad de oportunidades a todas las personas con discapacidad.

2. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones, y para compensar desventajas o dificultades. Se incluirán disposiciones sobre, al menos, los siguientes aspectos:

a) Exigencias de accesibilidad de los edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnologías, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. En particular, la supresión de barreras a las instalaciones y la adaptación de equipos e instrumentos, así como la apropiada señalización en los mismos.

b) Condiciones más favorables en el acceso, participación y utilización de los recursos de cada ámbito o área y condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas.

c) Apoyos complementarios, tales como ayudas económicas, productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados, otros servicios personales, así como otras formas de apoyo personal o animal. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación.

d) La adopción de normas internas en las empresas o centros que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación a las personas con discapacidad, incluidos los ajustes razonables.

f) Recursos humanos y materiales para la promoción de la accesibilidad y la no discriminación en el ámbito de que se trate.”

Además de los aspectos conceptuales que incorpora la Ley General de Discapacidad, el presente análisis tiene en cuenta conceptos tales como la cadena de la accesibilidad, los principios del "Diseño Universal", así como el horizonte beneficiarios de la accesibilidad y ciclo de vida de las personas: constitutivo de la propia "universalidad" de la accesibilidad.

Cadena de la accesibilidad

La realización de una actividad/participación en un entorno dado comprende diferentes pasos, dependiendo del ámbito y actividad que se trate. Un concepto útil para la clasificación y análisis del entorno, es la llamada cadena de accesibilidad. De acuerdo con la Norma UNE 170001, sobre Accesibilidad Universal, la cadena de accesibilidad es "El conjunto de elementos que, durante el proceso de la interacción del usuario con el entorno, permiten el desarrollo de las actividades previstas en él" (AENOR, 2007). La cadena de accesibilidad aporta los siguientes sentidos a tener en cuenta.

- Estos elementos obedecen a una finalidad, una meta, que es preciso tener en cuenta a la hora de evaluar o diseñar.
- Se trata de un conjunto articulado de elementos o pasos (una cadena). Para que la actividad llegue a su meta, las distintas etapas y sus conexiones han de ser accesibles. En el momento en que falla un elemento o conexión, obstaculiza o impide el desempeño de la tarea: es una rotura de la cadena de accesibilidad.
- Se trata de una noción comprensiva e instrumental, que cabe aplicar a muy diversos entornos, con mayor amplitud o detalle en el desglose operativo, de acuerdo con los propósitos del análisis y diseño.

Por ejemplo, realizar un viaje implica realizar con éxito distintas operaciones, desde la planificación de la ruta, consulta de horarios de los medios de transporte, compra de billetes, contratación de alojamiento, etc. Para realizar el viaje es preciso que cada una de estas operaciones y ámbitos se han accesibles. Un fallo de la accesibilidad en uno de los pasos de la actividad impide o imposibilidad no ya el paso, sino cumplir con la actividad en su conjunto, ya sea un viaje, una actividad laboral, formativo, etc.

Los diferentes ámbitos que se abordan en el presente informe acerca del cumplimiento de la accesibilidad a diciembre de 2017, ha de considerarse no como segmentos aislados, sino en su interrelación. Las dificultades de transporte o

de accesibilidad en las calles pueden dificultar o impedir el acceso a oficinas públicas, espacios formativos o laborales. Es preciso, por tanto, realizar una lectura comparativa y en relación de la accesibilidad en los ámbitos y en otros.

Principios de Diseño Universal

Las definiciones previas se relacionan con el concepto de "Diseño Universal", aportado por en 1996 por el Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.) como "el 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 posible". Los siete principios del diseño universal son los siguientes (OMT, 2013).

1. **Uso equitativo.** El diseño es útil y de fácil comercialización para personas con distintas capacidades.
2. **Flexibilidad en el uso.** El diseño puede adaptarse a una variedad de preferencias y capacidades individuales.
3. **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.
4. **Información perceptible.** El diseño comunica al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.
5. **Tolerancia al error.** El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
6. **Bajo esfuerzo físico.** El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente y con un mínimo de fatiga física.
7. **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.

Si bien estos principios no tienen un correlato normativo explícito, sí forma parte de la actividad de diseño y los procesos de normalización y aporta una comprensión intuitiva y práctica de la accesibilidad universal.

Beneficiarios de la accesibilidad universal: el ciclo de vida de las personas

Diferentes informes que se referencia a lo largo del presente estudio apunta que todavía persiste una conciencia extendida según la cual la accesibilidad se relaciona (sólo) con las personas con discapacidad. Siendo cierto que este colectivo heterogéneo, en sus diferentes perfiles de requerimientos en el acceso al medio es un beneficiario directo de la accesibilidad, el calificativo "universal" resulta determinante: más allá de una imagen "estándar" (que habitualmente se corresponde con un varón joven), la sociedad es diversa en sus funcionamientos, incluyendo también las dimensiones de comprensión del entorno relacionadas con la cultura de las personas.

Los funcionamientos de la persona, sus capacidades y maneras de desenvolvimiento sensorial, motrices y cognitivo varían a lo largo de la vida. La accesibilidad beneficia, en este sentido, la participación en igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y también el desenvolvimiento con autonomía y seguridad de las personas mayores, de aquellas que pueden llevar un carrito infantil, equipaje, tener lesiones temporales, etc., y en un sentido amplio, al conjunto de la población, que disfrutará de bienes y entornos más fáciles y seguros a la comprensión y el desenvolvimiento. (Hernández-Galán, J. Coord., 2017: 24).

4. Metodología

4.1. Fuentes de referencia

Entre las fuentes secundarias utilizadas de cara a realizar un diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de la accesibilidad universal de diferentes ámbitos y sectores, cabe destacar:

- Fuentes estadísticas sobre discapacidad que incluyen aspectos relativos a barreras, tales como la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia, EDAD (INE, 2008) ¹ la Encuesta sobre Integración Social y Salud, EISS (INE, 2012) ²

¹ A pesar del período transcurrido desde su realización, EDAD 2008 constituye la principal fuente monográfica de datos sobre discapacidad, basa su definición de discapacidad en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF) y ofrece información sobre personas con discapacidad que residen tanto en domicilios familiares (hogares) como en centros, con una muestra que alcanza 260.000 personas en 96.000 viviendas y 11.100 personas en 800 centros (hospitales psiquiátricos, hospitales geriátricos, residencias para personas mayores y centros para personas con discapacidad).

² La Encuesta de Integración Social y Salud, tiene como objetivo general proporcionar información sobre la interacción entre la salud y la integración social de la población española de manera armonizada y comparable a nivel europeo, en especial de las personas que tienen alguna discapacidad. Recoge información sobre el estado de salud, enfermedades crónicas o de larga duración, movilidad, transporte, accesibilidad a los edificios, educación y formación, empleo, acceso y uso de Internet, contacto y apoyo social, actividades de ocio, situación económica, discriminación, etc. Esta encuesta es la primera que el INE realiza adaptándose plenamente a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, CIF 2001, de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Por este motivo, al considerar actividades en parte de diferentes, no es directamente comparable con la encuesta EDAD.

- El Observatorio Estatal de la Discapacidad, tanto en las ediciones del Informe Olivenza como en sus estudios monográficos.
- El Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet y el Observatorio de Accesibilidad Universal, ambos iniciativa de Fundación ONCE, realizados por ILUNION Tecnología y Accesibilidad.
- Las diferentes publicaciones del Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC).

La revisión bibliográfica comprende otras fuentes y estudios de referencia, parte de los cuales han sido promovidos por CERMI. La revisión abordará los ámbitos que refiere el mandato legal.

4.2. Enfoque de análisis

La revisión de las fuentes bibliográficas recientes en los ámbitos señalados pretende establecer un análisis del grado de accesibilidad de bienes, productos y servicios y, de esta forma, aportar un diagnóstico del grado de cumplimiento, así como extraer conclusiones y recomendaciones sectoriales para la mejora de la accesibilidad, considerando los diferentes contextos y actores.

El análisis basado en el conocimiento disponible comprende las fuentes estadísticas indicadas en el apartado previo así como aquellas publicaciones de diferente tipo (informes monográficos, artículos académicos, evaluaciones de diferentes Observatorios, reclamaciones en la materia a distintas organizaciones) que por su actualidad y relevancia constituyan aportaciones al objeto de estudio. Estos criterios, actualidad y relevancia, se han aplicado en la selección de fuentes bibliográficas para cada ámbito, dentro de una vocación de revisión sistemática del conocimiento disponible.

Se trata de entornos variados: por su diferente grado de desarrollo normativo (legislativo y técnico), aun entre sectores dentro de un mismo ámbito; por la distinta naturaleza del objeto (TIC, entorno construido, bienes y servicios de consumo, etc.); madurez de las técnicas, normas, etc.; actores concernidos... El volumen,

relevancia y disposición de fuentes es diferente para unos y otros ámbitos. En su caso, se señalarán también las lagunas correspondientes.

De cara al presente informe se plantea, para cada ámbito, un diagnóstico de situación que traza:

1. El **marco normativo** específico.
2. **Situaciones de incumplimiento.** Además de ofrecer una breve caracterización del entorno complementaria a la establecida por el marco normativo (objetos, actores), se aporta una consideración de los diferentes procesos, así como la situación de cumplimiento e incumplimiento en los diferentes ámbitos que se desprenden de los estudios disponibles.
3. **Fortalezas y buenas prácticas.** Identificación de principales logros de cumplimiento y buenas prácticas, incluyendo la acción de distintos organismos.
4. **Balance y recomendaciones.** A partir del diagnóstico se realiza una síntesis de conclusiones y recomendaciones.

Además de un análisis de cada ámbito sectorial, desde una perspectiva transversal y comparativa se desprenderán observaciones y recomendaciones con sentido global.

5. El estado de la accesibilidad a partir de los estudios de referencia en los diferentes ámbitos

5.1. Introducción

El marco normativo establece los requerimientos para el cumplimiento de la accesibilidad que han impulsado -o asumido, como el caso de los estándares de accesibilidad web- el desarrollo de normas técnicas y estándares, sobre todo en sectores con mayor recorrido, así como la implantación efectiva de estos criterios y, en su caso, de ajustes razonables.

La irrupción de la crisis en 2008 y las medidas de austeridad impuestas sobre todo en el sur de Europa y en España a partir de 2010 han supuesto restricciones del gasto que afectan la financiación de políticas públicas, incluyendo la inversión en condiciones e infraestructuras de accesibilidad. Por otro lado, diferentes actores, incluyendo entidades locales, han dispuesto actuaciones que, contando con la participación ciudadana, impulsan la mejora de la accesibilidad en los diferentes ámbitos.

Como se indica en la Metodología, el diagnóstico se estructura en los siguientes epígrafes:

- 1.** Marco normativo específico
- 2.** Situaciones de incumplimiento
- 3.** Fortalezas y buenas prácticas
- 4.** Balance y recomendaciones

5.2. Telecomunicaciones y sociedad de la información

El ámbito de las Telecomunicaciones y la sociedad de la información comprende múltiples áreas y tecnologías, tanto equipos físicos (hardware) como programas, aplicaciones, etc. (software). Los dispositivos y aplicaciones discurren entre el uso personal (como un teléfono móvil con su sistema operativo) y el ámbito público, como un portal web o los cajeros automáticos, por mencionar dos ejemplos. Desde hace años y de manera creciente, las TIC están cada vez más presentes en los procesos de interacción y participación social: en el acceso a la información (medios de comunicación, Internet, etc.), a la educación y el empleo, el ocio o los medios de pago. Se trata, en este sentido, de un ámbito transversal a los demás.

La web, con su variedad de contenidos y grados de interacción (lo que se ha dado en llamar web 2.0), es probablemente el entorno con mayor alcance transformador en las vidas cotidianas para una mayoría de la población y también para las personas con discapacidad.

Esta transformación digital es ambivalente: aporta oportunidades de inclusión y autonomía personal difíciles de imaginar con antelación (como evitar los desplazamientos para estudiar, trabajar, resolver un trámite o el acceso a contenidos en formatos diferentes al papel/tinta) y, en contrapartida, ante diseños excluyentes, pueden reforzar la marginación y la discriminación de colectivos diferentes al promedio en la manera de acceder a las TIC (personas usuarias de lectores de pantallas, programas de voz, etc.), con menor familiaridad tecnológica, etc. (Jiménez Lara, A., 2011).

Ninguna tecnología anterior, ni general ni de la comunicación, se había extendido a la velocidad de la informática, Internet o el móvil inteligente, por ejemplo. Todavía existen desigualdades en el acceso y personas que se ven impedidas de acceder a este entorno digital (primera brecha digital). Además, una segunda brecha digital consiste en el uso/aprovechamiento que se puede hacer de estas TIC. Las barreras de accesibilidad en el diseño e implantación de estas tecnologías suponen trabas absolutas para realizar tareas (consultar un aviso en un panel

digital en un medio de transporte, en el quiosco informativo de un edificio público, etc.), usar tecnologías (un dispositivo de teleasistencia o el teléfono de emergencias) o bien suponen sobreesfuerzos que dificultan la actividad a quienes quedan fuera del "estándar", que pueden conducir a errores o al abandono.

Se presenta un acercamiento al marco legal en el ámbito TIC, al desarrollo de estándares en distintas áreas, a la situación de cumplimiento, fortalezas y buenas prácticas, así como una serie de recomendaciones.

En la actualidad se completa un estudio integral más amplio de este ámbito realizado por el CENTAC, el cual aportará un diagnóstico complementario sobre la situación del ámbito.

5.2.1. El contexto normativo

La Convención, en su artículo 9, dedicado a la accesibilidad, comprende la información y las comunicaciones, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en concreto dispone como ámbitos y medidas específicas:

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

[...]

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

En el ámbito de la UE, la *Directiva 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones*

para dispositivos móviles de los organismos del sector público concierne a todos los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, con la finalidad de que sean accesibles a todos los ciudadanos, especialmente a aquellos con discapacidad.

Esta legislación se debe transponer a la legislación española (con plazo máximo en septiembre de 2018) y vendrá a sustituir y mejorar las condiciones ya exigidas a los portales de las administraciones públicas en el *Real Decreto 1494/2007*, es decir, que todos los portales cumplan los requisitos de prioridad 1 y 2 de la norma UNE 139803:2012 (equivalente a nivel AA en WCAG 2.0).

Cabe destacar entre las exigencias actuales para España:

- La inclusión de las aplicaciones móviles desarrolladas por las Administraciones Públicas.
- La inclusión de intranets o extranets nuevas o que se renueven sustancialmente.
- En cada portal deberá existir una declaración de accesibilidad, un mecanismo para reportar errores y solicitar a demanda contenidos no accesibles.
- Cada Estado Miembro deberá definir un mecanismo de supervisión y organismo encargado de ello.
- Se realizarán reportes públicos a la Comisión Europea cada 3 años del estado de aplicación de la directiva.

Por otro lado, el 18 de abril de 2016 cumplió el plazo para que los Estados miembros de la UE adaptaran a su cuerpo legislativo la *Directiva 2014/24 de Contratación Pública*. Esta Directiva establece que todas las Administraciones Públicas, tanto de la AGE como de las comunidades autónomas y entidades locales, incluyan criterios de accesibilidad en las licitaciones de productos y servicios de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Más de un año después, España todavía no ha llevado a cabo la transposición de la Directiva. En esta situación, el

criterio de jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha venido reconociendo efecto directo a las disposiciones de las directivas comunitarias, una vez expirado el plazo de transposición de las mismas sin que ésta se haya llevado a cabo, pudiendo ser invocadas por los particulares ante la jurisdicción nacional, cuando sus preceptos sean suficientemente precisos y sin que estén sujetos a excepciones o condiciones. El efecto de la Directiva vincula a todas las autoridades administrativas y órganos jurisdiccionales del Estado (Tribunales Administrativos de Contratación Pública, 2016).

En el ámbito estatal, la Ley General de Discapacidad, en su artículo 24 de *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social*, indica:

1. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todas estas tecnologías, productos y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.1.

2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a dichos bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.

La Disposición Adicional Tercera *Exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación* especifica los plazos en los que debe cumplirse la accesibilidad en este ámbito:

1. Los supuestos y plazos máximos de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, en todo caso, son los siguientes:

a) Para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social:

Productos y servicios nuevos, incluidas las campañas institucionales que se difundan en soporte audiovisual: 4 de diciembre de 2009.

Productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2009, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2013.

Respecto al *Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social*, cabe destacar dos aspectos:

- Se prevé que las normas sobre accesibilidad de páginas de Internet y las condiciones básicas de accesibilidad a equipos informáticos y a programas de ordenador sean aplicables a los servicios y dispositivos de firma electrónica.
- Se establecen los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas o con financiación pública. En concreto, se prevé que las páginas de Internet se adapten al nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004. Se establecen los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas o con financiación pública. En concreto, se prevé que las páginas de Internet se adapten al nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004. La adaptación de estas páginas se llevará a cabo progresivamente hasta el 31 de diciembre de 2008.

Se ha mencionado cómo la *Directiva 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo*, pendiente de transponer a la legislación española, ha de sustituir y mejorar las condiciones ya exigidas en los portales de las administraciones públicas en el RD 1494/2007. Entretanto, el ordenamiento jurídico europeo prevalece sobre el nacional: obliga a las Administraciones y puede ser reclamado por los particulares.

Comunicación audiovisual

Por lo que se refiere a la accesibilidad en la comunicación audiovisual, la *Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual* (Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual), en su Considerando 46, reconoce que “el derecho de las personas con discapacidad y de las personas de edad avanzada a participar e integrarse en la vida social y cultural de la Unión está vinculado indisolublemente a la prestación de unos servicios de comunicación audiovisual accesibles. La accesibilidad de los servicios de comunicación audiovisual incluye, sin limitarse a ellos, aspectos como el lenguaje de signos, el subtítulado, la descripción acústica y menús de pantalla fácilmente comprensibles”.

A tal fin, en su artículo 7 la citada Directiva establece que los Estados miembros alentarán a los servicios de comunicación audiovisual bajo su jurisdicción a garantizar que sus servicios sean gradualmente accesibles a las personas con discapacidad visual o auditiva.

En cumplimiento de esta disposición, la *Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual*, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual (en adelante LGCA) regula, en su artículo 8, los derechos de las personas con discapacidad. Este artículo dispone que las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una *accesibilidad universal* a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas.

Con el objetivo de alcanzar este fin, el artículo 8 de la LGCA prevé expresamente unos parámetros cuantitativos mínimos que deben exigirse a los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva de carácter privado, en abierto y

cobertura estatal o autonómica, así como a los canales que integran el servicio público en materia de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos.³

A su vez, con objeto de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas destinatarias, la LGCA dispone que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual deben atenerse, en la aplicación de las medidas de accesibilidad, a las normas técnicas vigentes en cada momento en relación con la subtítulo, la emisión en lengua de signos y la audiodescripción.

Lengua de Signos

En cuanto a la Lengua de Signos, destaca la *Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*. De acuerdo con el principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, lo dispuesto en esta Ley se aplicará en las siguientes áreas:

- Bienes y servicios a disposición del público

³ La LGCA prevé que las personas con discapacidad auditiva tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva de carácter privado, en abierto y cobertura estatal o autonómica, subtitule el 75% de los programas y cuente al menos con dos horas a la semana de interpretación con lengua de signos. En igual sentido, las personas con discapacidad visual tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva privada, en abierto y cobertura estatal o autonómica, cuente al menos con dos horas audiodescritas a la semana.

Por su parte, en los canales de servicio público los servicios de accesibilidad de las personas con discapacidad deberán alcanzar el 90% en subtítulo, y al menos 10 horas a la semana de interpretación en lengua de signos. Asimismo, las personas con discapacidad visual tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva de canales de servicio público, en abierto y con cobertura estatal o autonómica, cuente al menos con diez horas audiodescritas a la semana. La LGCA establece un calendario de transición de 4 años, entre su promulgación en 2010, a 2013, para el cumplimiento de estos porcentajes.

- Transportes
- Relaciones con las Administraciones Públicas
- Participación política
- Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información

5.2.2. Situaciones de incumplimiento

En el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación, es precisamente la web donde se cuenta con un mayor grado de madurez en los estándares de accesibilidad, en concreto a través las [Pautas de Accesibilidad de Contenido Web 2.0](#), de la iniciativa de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI).⁴ Estas pautas constituyen el principal referente de cara al diseño accesible de los sitios web, y de esta manera del acceso a la sociedad de la información. Es el estándar reconocido tanto en Europa como en España.

Además de las pautas en el ámbito web, también es notable el adelanto y aplicación de estándares en la accesibilidad en la Televisión Digital. Los estándares en subtítulo y audiodescripción derivan tanto de normativas internacionales como de desarrollos técnicos en el ámbito nacional, contando con las diferentes partes concernidas (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, 2016; Varios autores, 2015).

⁴ La WAI es una actividad que desarrolla el Consorcio World Wide Web (W3C) con el objetivo de facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los contenidos de páginas web.

No obstante, otras tecnologías como las aplicaciones móviles, los sistemas de compra (pasarelas seguras; datáfonos, etc.), entre otros sectores, aunque ofrecen algunos ejemplos de buena práctica, no cuentan todavía con los necesarios estándares para ofrecer una experiencia accesible y permitir el uso por la mayoría de personas.

Por lo que se refiere al **cumplimiento de la accesibilidad en la web**, cabe observar:

- **Administraciones Públicas.** Se constatan mejoras en el cumplimiento de la accesibilidad de los **portales web de la Administración Pública**, aun sin lograr un cumplimiento generalizado de acuerdo al mandato legal. De acuerdo con el Observatorio de la Accesibilidad Electrónica (2017), los mejores resultados de cumplimiento corresponden a los portales principales de la Administración General del Estado (Ministerios y BOE, Seguridad Social, AEAT y PAG) con un 78% de ellos alcanzando el nivel de prioridad 1 y 2, el exigido por la legislación, y otro 11% alcanzando el nivel de prioridad 1. En el **ámbito autonómico**, el 89% de sus portales principales también alcanza al menos la prioridad 1, la misma cifra que los principales de la AGE; sin embargo, **sólo el 39% alcanza la prioridad 1 y 2**. La situación empeora en el ámbito de las **entidades locales**, en parte por la dispersión de recursos y existencia de entidades muy pequeñas.
- A pesar del avance en la accesibilidad de sitios web de la Administración, persisten **barreras significativas** en relación con la **administración electrónica** y los **sistemas de identificación personal** disponibles, en especial el DNI electrónico (Fundación ONCE, 2012). Dado el carácter de servicio público de los portales de la administración y de los trámites que ofrecen, el cumplimiento de la accesibilidad resulta un mandato prioritario en este ámbito.
- Todas las Administraciones Públicas, tanto de la AGE como de las comunidades autónomas y entidades locales están obligadas a incluir criterios de accesibilidad en las licitaciones públicas, obligación desde el 18 de abril de 2016, conforme a la *Directiva 2014/24 de Contratación Pública*.

Las compras públicas han incrementado el volumen de adquisiciones que incorporan el criterio de accesibilidad, aunque queda camino por recorrer de cara a incorporar este criterio en todas las licitaciones en cumplimiento de la normativa vigente (Tejerina, R., Soriano, D., Quincoces, J. L., 2015).

- En otros sectores de la web, como las **plataformas de red social**, los **sistemas de pago**, los **suministros del hogar**, etc., las situaciones de accesibilidad encontradas son todavía deficientes, con barreras significativas e incumplimiento de los estándares, a pesar de que se identifican en los diferentes ámbitos casos de cumplimiento y buena práctica. En los diferentes sectores, los usuarios con discapacidad pueden encontrar graves barreras que limiten o incluso impidan completamente la realización de algunas tareas y el acceso a diferentes funciones de las tecnologías por falta de accesibilidad en las mismas (Fundación ONCE 2011a, 2014a y 2014b, 2015, 2016a, 2016b, 2016c).
- Los dispositivos móviles, tales como los teléfonos inteligentes, se han extendido entre la población, también entre las personas con discapacidad. Estos "smartphones" han ido incorporando opciones de personalización que mejoran el acceso desde diferentes modalidades. Ahora bien, los estudios disponibles indican que el nivel de accesibilidad de las aplicaciones móviles en los dos entornos mayoritarios, Apple y Android, es todavía muy deficiente. Esto supone graves barreras que pueden limitar o impedir la realización de algunas tareas y acceder a determinadas funciones de las aplicaciones, por falta de diseño accesible. Algunas aplicaciones, como YouTube o Twitter, han mejorado en términos de accesibilidad y satisfacción para los usuarios. En general, todavía no se ha incorporado una perspectiva de *diseño para todas las personas* en el acceso a las aplicaciones móviles (Fundación ONCE, 2013b).

Por lo que se refiere a la **accesibilidad de la comunicación audiovisual**, según se desprende del "informe sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones impuestas en materia de accesibilidad y presencia de las personas con

discapacidad en los medios audiovisuales (2014-2015)", elaborado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2016):

- El análisis cuantitativo de la prestación de los servicios de accesibilidad refleja una mejora significativa en la implantación de los mismos.
- Analizados los aspectos cuantitativos de la prestación de los servicios de accesibilidad en los años 2014 y 2015, se observa que, en términos generales, los prestadores de servicios audiovisuales han ido incorporando paulatinamente en su programación las obligaciones de accesibilidad, habiéndose alcanzado, a fecha de hoy (2016), un significativo grado de cumplimiento.
- En relación con el servicio de **subtitulado** es necesario destacar que, a pesar de tener un grado de exigencia muy superior al del resto de medidas de accesibilidad, a lo largo del ejercicio 2015 se ha alcanzado un alto nivel de implantación. Así, de los 16 canales privados analizados, 11 de ellos sobrepasaron ampliamente el nivel del 75% impuesto por la LGCA y, otros 3, estuvieron cerca de alcanzar el parámetro exigido. En relación con los cinco canales públicos cabe poner de relieve los esfuerzos realizados por RTVE en esta materia dado que, a pesar de no haber logrado el 90% exigido, durante el ejercicio 2015 alcanzó una media cercana al 85%.
- En materia de **audiodescripción** se puede afirmar que la mayoría de los operadores privados, en concreto en 13 canales de los 16 analizados, alcanzaron el mínimo de horas exigido. En relación con RTVE, desde enero de 2014 hasta diciembre de 2015, tres de sus canales han experimentado un incremento progresivo hasta alcanzar en los últimos meses el mínimo de 10 horas semanales impuesto por la LGCA.
- Por último, en materia de interpretación de **lenguaje de signos** cabe destacar el alto nivel de cumplimiento que han alcanzado la mayoría de los operadores privados, dado que tan sólo uno de ellos no cumple con las obligaciones establecidas por la Ley. En contrapartida, el operador público, no alcanza los niveles mínimos en ninguno de sus canales.

El informe también plantea nuevos retos a la accesibilidad audiovisual, ante el cambio tecnológico de años recientes y la necesidad de criterios de seguimiento más claros, que incorporen también aspectos de calidad.

Otros aspectos

Respecto al acceso a la comunicación con los servicios de emergencia (teléfono 112), la información disponible apunta, por un lado, la existencia de iniciativas de mejora en años recientes para facilitar el acceso al 112. Por otro lado, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi) ha recogido la persistencia de barreras de accesibilidad, según se desprende de los datos recogidos en el informe de julio de la campaña 'Horizonte Accesibilidad 4 diciembre 2017'. Una de las principales conclusiones del documento es que el número 112 no es lo suficientemente accesible ni operativo, y no aprovecha las nuevas tecnologías. El servicio presenta especial dificultad para personas con discapacidad auditiva, sordociegos o personas con dificultades de expresión oral, que no pueden utilizarlo en igualdad de condiciones.

Accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva, la facilidad de comprensión, se aplica a los diferentes entornos, tanto digitales como construidos (arquitectura, transporte, etc.) y a los servicios. La accesibilidad física y sensorial se ha ido implantando desde décadas atrás, mientras la accesibilidad cognitiva se ha venido teniendo en cuenta en años más recientes y de manera más puntual.

Si bien la claridad y comprensión de la estructura y contenidos de la web y otros dispositivos TIC forman parte de su accesibilidad y de la usabilidad, es un criterio que habitualmente se recoge de manera menos explícita que otros. Existen buenas prácticas, distintas iniciativas de implantación de la accesibilidad cognitiva en los entornos, así como proyectos con recorrido que impulsan el desarrollo metodológico y la coherencia en la aplicación de la accesibilidad cognitiva, con la participación de los diferentes actores especialmente concernidos en la materia (Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2016; Larraz, C., 2015).

Además de los datos aportados por los diferentes estudios en el entorno de las Telecomunicaciones, el informe anual de 2016 de la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS, 2016), recoge diferentes barreras de accesibilidad, que si bien parten de reclamaciones y consultas personales, ilustran diferentes situaciones de incumplimiento:

- **Accesibilidad tecnológica en el plan de escuelas conectadas.** El CERMI solicita que Red.es «garantice la plena accesibilidad del programa “Escuelas conectadas”, para que los estudiantes con discapacidad puedan beneficiarse en igualdad de condiciones». Red.es informa que ya han celebrado una reunión a la que asistieron representantes del CERMI y de la ONCE. Se explicó el objetivo y las actuaciones del programa, que era la conectividad de los centros educativos y no la dotación de contenidos, dispositivos y aplicaciones para el alumnado. Los representantes de CERMI y ONCE se ofrecieron a elaborar un documento de recomendaciones a ser tenido en cuenta en las futuras actuaciones en el ámbito educativo que incorporen dispositivos, contenidos o aplicaciones, que se dio traslado a las comunidades autónomas adheridas al programa Escuelas Conectadas.
- **Ausencia de accesibilidad en la información de la página web del SEPE.** En la página web www.sepe.es se facilitan los números de teléfono, tanto para ciudadanos y empresas. Es un 901, siendo este no accesible para las personas sordas. Si bien existe una página para el acceso de las personas sordas o con discapacidad auditiva, es difícil de encontrar ya que para ello hay que acceder al contenido y de ahí a “Atención on-line”, el cual, al hacer clic sobre el mismo, remite a un formulario de contacto en el que los ciudadanos pueden presentar sus dudas y consultas a través de la red. Se podría incluir un enlace para que las personas sordas pudieran realizar sus peticiones “on-line”, sin tener que buscar a lo largo de la página web.

5.2.3. Fortalezas y buenas prácticas

Una primera fortaleza es el reconocimiento de la existencia de estándares de accesibilidad en la web, así como también en relación con la televisión.

Los portales de la Administración Pública han ido avanzando en accesibilidad, si bien el plano municipal presenta el mayor grado de incumplimiento y se concentran barreras en la administración electrónica y el certificado digital. El avance en accesibilidad constituye una base de partida para seguir impulsando la adecuación y mejora en este segmento y ofrecer ejemplos de logro a otros sectores y actores privados.

Es preciso reconocer los avances sustantivos en la implantación del subtítulo y la audiodescripción, en televisión, aun con lagunas e incumplimientos por parte tanto del operador público como de cadenas privadas. Se trata de un nivel a mantener y a mejorar para dar respuesta a los nuevos desafíos tecnológicos.

Una de las fortalezas y oportunidades en el ámbito de la accesibilidad es el contar con diferentes observatorios, organismos de supervisión, evaluación y asesoramiento en materia de accesibilidad. En concreto, cabe destacar:

- **Observatorio de la Accesibilidad Web (Ministerio de Economía y Hacienda)**

El impulso de la accesibilidad electrónica en la administración cuenta con el [Observatorio de Accesibilidad Web](#), una herramienta práctica para el mantenimiento y difusión de la accesibilidad en la gestión de las páginas web de la Administración. El Observatorio de Accesibilidad es una iniciativa del Ministerio de Hacienda y Función Pública que tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los portales de la Administración (AGE, CCAA y EELL).

Dentro de esta iniciativa se proveen estos servicios:

- **Observatorio de Accesibilidad Web.** Estudio periódico que proporciona datos de evaluación de los portales con el objetivo de disponer de información de estado y evolución de la Accesibilidad Web en los mismos.
- **Servicio online básico de diagnóstico de la Accesibilidad Web.** Servicio que proporciona a cada Departamento de las Administraciones Públicas la posibilidad de realizar, directamente, análisis automáticos de accesibilidad.
- **Documentación de referencia** sobre accesibilidad de ayuda a los desarrolladores: normativa, mejores prácticas, documentación específica sobre la creación de contenido accesible y su comprobación, preguntas frecuentes con respuesta a las cuestiones o dudas más extendidas en el desarrollo web accesible, etc.
- **Comunidad accesibilidad.** Punto de encuentro de los gestores de portales web de las administraciones públicas para compartir información y experiencias y resolver dudas. También permite el acceso al servicio online básico de diagnóstico de la Accesibilidad Web.

Por otro lado, en años recientes se ha dado impulso a la formación en accesibilidad en el ámbito de las comunicaciones. Destaca al respecto la iniciativa del Consejo de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) y Fundación ONCE, que ha elaborado propuestas de implantación de la Formación curricular en Diseño para Todas las Personas en los diferentes itinerarios formativos, incluyendo Informática y Telecomunicaciones (Abascal, J. et al. 2013).

5.2.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** recoge una síntesis de incumplimientos y fortalezas en el ámbito de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información

Tabla 1: Telecomunicaciones y Sociedad de la Información: incumplimientos y fortalezas

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Entre los portales de la Administración Pública, hay un menor grado de cumplimiento entre las entidades locales	Existencia de pautas, estándares de accesibilidad afianzados en la web y en comunicación audiovisual
Entre las Administraciones, las principales barreras se concentran en la administración electrónica y uso de DNI electrónico/certificado digital	Mejora en el cumplimiento de la accesibilidad web en portales de la Administración Pública, sobre todo AGE y autonómicos
Amplio incumplimiento y existencia de barreras en portales web privados, en diferentes sectores	Cumplimiento fundamental de parámetros cuantitativos en subtítulo y audio descripción (accesibilidad Audiovisual)
Persiste una accesibilidad deficiente en plataformas de redes sociales en Internet y otras TIC de uso común (sistemas de pago)	Existencia de organismos de supervisión y asesoramiento
Persisten incumplimientos en accesibilidad audiovisual tanto en operador público como privados	Iniciativas de impulso a la formación en accesibilidad en los itinerarios reglados
A pesar de la mejora en incorporación de criterio de accesibilidad en compras públicas, está pendiente la transposición de la Directiva 2014/24 de Contratación Pública y la aplicación sistemática de dicho criterio	
Barreras de accesibilidad en el acceso al teléfono de emergencias	

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

De cara a las recomendaciones, cabe apuntar:

1. Los portales de la Administración Pública han ido avanzando en accesibilidad, si bien el ámbito municipal presenta el mayor grado de incumplimiento, Las barreras más señaladas se concentran en los trámites con la Administración Electrónica, incluyendo el uso del certificado digital/DNI electrónico. Resulta preciso garantizar la accesibilidad en el conjunto de los portales web de la Administración Pública, identificando los problemas que persisten para su implantación y habilitando soluciones.
2. Resulta necesario realizar un mayor impulso para implantar de manera adecuada entre la población los distintos sistemas de identificación electrónica disponibles, en especial el DNI electrónico. Esto implica, por una parte, revisar su comunicación actual y potenciarla, así como proporcionar

a los ciudadanos las mayores facilidades posibles para su obtención y uso; y, por otra, mejorar el funcionamiento de estos sistemas en cada una de las sedes electrónicas de organismos oficiales en las que se encuentran presentes.

3. Es fundamental impulsar el cumplimiento de la accesibilidad web entre los actores privados, en los distintos segmentos, tanto facilitando la difusión de buenas prácticas como mediante la efectividad de los sistemas de sanción previstos.
4. En materia de accesibilidad audiovisual, si bien se constata un elevado grado de cumplimiento de las obligaciones cuantitativas en materia de subtítulo y audio descripción en los diferentes operadores de televisión en abierto, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2016) señala también retos y recomendaciones:
 - Necesidad de elaborar unos **criterios interpretativos** en relación con las obligaciones impuestas en materia de accesibilidad por la LGCA: mejora de los parámetros de seguimiento.
 - **Extensión de las actuales obligaciones de accesibilidad.** Ante los avances tecnológicos en el sector, se considera recomendable una revisión de la normativa de accesibilidad que amplíe el ámbito de aplicación de las obligaciones de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos a otros operadores que prestan servicios de comunicación audiovisual distintos a la televisión lineal, como pudieran ser los ofrecidos a través de internet, televisión a la carta, etc.
 - Adopción de **criterios cualitativos** en materia de accesibilidad y recomendaciones. Esto es, de cumplimiento de estándares de calidad en las medidas de accesibilidad dispuestas (sincronicidad correcta entre subtítulos e imágenes, velocidad adecuada que vuelva legibles los subtítulos, etc.).

5. Resulta preciso impulsar la generación y aplicación de estándares en tecnologías emergentes y en cambio, tales como los sistemas de pago, además de los propios Sistemas Operativos de los teléfonos móviles y sus aplicaciones, entre otros.
6. Es necesario mantener los sistemas de evaluación periódica de los diferentes entornos de la Sociedad de la Información para identificar incumplimientos así como buenas prácticas y vías de solución que impulsen la accesibilidad efectiva.
7. Es preciso garantizar la accesibilidad de los teléfonos de emergencias, identificando barreras y disponiendo soluciones que posibiliten el acceso a todas las personas.
8. Es fundamental mantener y promover la formación de profesionales a cargo del diseño, generación de contenidos, etc., en los diferentes itinerarios y vertientes de las Telecomunicaciones y Sociedad de la información.

5.3. Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación

Los espacios públicos urbanizados, las infraestructuras y la edificación se cuentan desde hace décadas, entre los ámbitos en que más debates y adelantos se han producido en materia de accesibilidad. Esto se ha traducido en un cuerpo normativo maduro y un conocimiento técnico con una amplia difusión e implantación progresiva.

En el campo de las políticas públicas, la accesibilidad urbana y arquitectónica tradicionalmente ha tenido gran relevancia en nuestro país. En este sentido, los Convenios IMSERSO-Fundación ONCE, aplicados entre 1990 y 2011, resultaron decisivos para el avance de la accesibilidad en el plano local, mediante actuaciones estratégicas de implantación y mejora de la accesibilidad urbanística, generando además un aprendizaje e inercia positiva en los equipos municipales.

En la actualidad, las ciudades han de ser concebidas como lugares amigables para todas las personas, sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, con mayores espacios para la convivencia entre formas de movilidad: el peatón y la bicicleta; espacios incluyentes y acordes a la diversidad ciudadana: accesibles.

La accesibilidad conecta con lo que se ha dado en llamar 'ciudad inteligente' o *Smart City*, a través de la cual se persigue un tipo de desarrollo urbano basado en la sostenibilidad, con la mediación que aportan las nuevas tecnologías, y que es capaz de responder adecuadamente a las necesidades básicas de instituciones, empresas y ciudadanos en los distintos planos, también el social y el ambiental. Ahora bien, este vector de transformación, que ocupa el discurso y la agenda de las ciudades, no siempre considera la accesibilidad entre sus criterios, excluyendo en la práctica a parte de la ciudadanía.

En cuanto a las viviendas, un bajo nivel de accesibilidad supone riesgos significativos para la seguridad y la salud de sus habitantes, lo cual repercute también en un elevado coste para los servicios públicos de salud (CEPAT-Imsero, 2014).

5.3.1. El contexto normativo

El artículo 9 sobre *Accesibilidad* de la Convención se aplica, entre otros ámbitos, a los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
- e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

La Ley General de Discapacidad especifica los plazos en los que deben cumplirse las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los espacios públicos urbanizados y edificaciones (Disposición adicional tercera):

1. Los supuestos y plazos máximos de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, en todo caso, son los siguientes:

b) Para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones:

Espacios y edificaciones nuevos: 4 de diciembre de 2010.

Espacios y edificaciones existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2017.

En este ámbito existe un marco normativo y técnico muy avanzado, con un recorrido ya considerable. Se pueden destacar las siguientes referencias normativas:

1. El *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*, que reguló por primera vez, en una norma de rango estatal, 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.

2. *Código Técnico de la Edificación*, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
3. *Orden Ministerial VIV/561/2010*, de 1 de febrero, dirigida a desarrollar las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, complementa al Real Decreto 173/2010.

Además, junto al marco legislativo estatal, la mayoría de comunidades autónomas y numerosos municipios regulan también la accesibilidad universal a través de sus propias leyes de accesibilidad autonómicas y ordenanzas municipales.

En suma, existe un completo cuerpo legislativo en el que se regulan las condiciones de accesibilidad que deben reunir los espacios y edificaciones, así como un mandato claro de su efectividad en fecha 4 de diciembre de 2010 para espacios y edificaciones nuevos y 4 de diciembre del 2017 para aquellos ya existentes que sean susceptibles de ajustes razonables. Se cuenta también con un amplio conocimiento técnico para la puesta en práctica de soluciones.

5.3.2. Situaciones de incumplimiento

A pesar de la exigencia normativa en materia de igualdad y no discriminación y del conocimiento técnico generado, persisten las barreras en el ámbito urbanístico y de la edificación.

España cuenta con un amplio trabajo en la mejora de la accesibilidad urbana, sin embargo, la reciente crisis económica ha supuesto un frenazo en esta trayectoria por la caída de los ingresos para los municipios y la prioridad del equilibrio fiscal. Se han reducido o cesado, además de los Convenios IMSERSO-Fundación ONCE, otros fondos externos que anteriormente se aplicaban al impulso de la accesibilidad.

Entre las fuentes estadísticas recientes para conocer la situación de las personas con discapacidad destaca la Encuesta de Integración Social y Salud (INE, 2013a y 2013b). De acuerdo con dicha encuesta, entre las circunstancias de la vida diaria donde la población ve limitada su participación por su condición de salud ⁵ destacan las restricciones para salir de casa así como para el acceso y movilidad por los edificios. Además de representar la situación de las personas con discapacidad, dicha encuesta pregunta también a población general (con y sin discapacidad) de 15 y más años, lo que permite una comparativa. Las restricciones en los ámbitos señalados son significativamente más acusadas entre la población con discapacidad.

- Alguna restricción para **salir de casa**:
 - Un 47,67% del total de personas.
 - Un 81% de personas con discapacidad.
 - Un 40,97% de personas sin discapacidad

- Alguna restricción para **el acceso y la movilidad por los edificios**
 - Un 31,99% del total de personas.
 - Un 67,74% de personas con discapacidad.
 - Un 26,01% de personas sin discapacidad.

⁵ De acuerdo al enfoque de la Organización Mundial de la Salud y siguiendo una metodología compartida a escala europea, se consideran se consideran entre las condiciones de salud relacionadas con la discapacidad de tener algunas limitaciones para ver, oír, caminar, subir o bajar escaleras, recordar o concentrarse, comunicarse, levantar objetos y utilizar las manos y los dedos.

En cuanto a los **motivos** relacionados con estas restricciones, varían entre población general y con discapacidad, así como en relación con la edad, e incluyen otras dimensiones además de aquellas relacionadas con la accesibilidad (INE, 2013b). Así, respecto a las limitaciones para salir de casa tanto como se desea, las dos principales barreras señaladas por la población son las razones económicas (25,7% de la población) y estar demasiado ocupado con la familia o el trabajo (22,9%). En los mayores de 74 años, los problemas de salud (30,9%) y las limitaciones en las actividades básicas (27,0%) son las principales restricciones. Las personas con discapacidad para salir de casa destacan también como barreras la falta de confianza propia o de otras personas (26,9%), la falta de transporte adecuado (22,3%) y las condiciones del entorno de la vivienda (19,6%).

Por lo que respecta a las barreras para la accesibilidad a los edificios, la población con más dificultades para poder usar los edificios habituales son los mayores de 74 años. El 47,9% de dicho grupo indica alguna barrera y al menos la mitad alude problemas de salud o limitaciones en las actividades básicas. Entre las personas con discapacidad para acceder a los edificios, "una de cada tres indica la presencia de barreras bien para entrar y salir de edificios, bien para moverse por el interior o bien limitaciones derivadas por la falta de confianza propia o de otras personas" (INE, 2013b: 13).

Con frecuencia, los edificios públicos adolecen de numerosos déficits en materia de accesibilidad universal. Éstos, lejos de ser meros elementos materiales y constructivos, albergan bienes y servicios que pueden ser de obligado cumplimiento para los ciudadanos (por ejemplo, pago de tasas e impuestos). Por tanto, su carencia de accesibilidad provoca en última instancia una vulneración de los derechos.

Como diagnóstico del ámbito del urbanismo y la edificación destaca como referencia el estudio sectorial "Accesibilidad Universal en los Municipios de España" (Fundación ONCE, 2011b), entre cuyas conclusiones cabe mencionar:

- Existe una percepción extendida de la accesibilidad universal de entornos, productos y servicios como necesidad exclusiva para las personas con

discapacidad, y entre ellas con mayor visibilidad de las discapacidades físicas.

- Se vincula la accesibilidad a determinados elementos restringidos (rampas, ascensores, etc.) que se convierten en iconos. No se produce, por tanto, un enfoque universal, que comprenda otras vertientes como la señalética, la comunicación y la comprensión, etc.
- Existe disparidad de la implementación normativa en función de las comunidades autónomas.
- Se pierde efectividad de los avances por inadecuado o inexistente mantenimiento que permita al entorno conservar las propiedades que le dotan de accesibilidad.

El CERMI, como organismo independiente para el seguimiento de la aplicación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su Informe de 2014 (CERMI, 2014) describe la situación de los derechos humanos de las personas con discapacidad en España. A propósito del artículo 9 *Accesibilidad*, cita:

La situación de la accesibilidad en España, pese a los diferentes avances e impulsos que se están acometiendo, sigue siendo deficitaria, lo que impacta de forma significativa en cada uno de los derechos humanos de las personas con discapacidad, pues si no se puede acceder al espacio, entorno, producto o servicio, no se puede ejercer el derecho que iba aparejado a dicho acceso.

El Comité de derechos de las personas con discapacidad mostró su preocupación por el bajo cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad, especialmente a nivel local y regional, así como en el sector privado en relación a las instalaciones y servicios existentes. Por otra parte, recomendó que se proporcionaran recursos para aplicar y vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad.

Como se apuntó, la crisis económica ha supuesto un retroceso en la progresión que seguía la implantación de la accesibilidad universal en este ámbito. En el informe 'Incidencia de la crisis económica y la restricción presupuestaria en las

políticas de accesibilidad municipal' (Fundación ONCE, 2015b), se exponía cómo la falta de un presupuesto específico o subvenciones para la accesibilidad implicó menor capacidad para obras de mantenimiento y remodelación. En municipios con menor trayectoria, conciencia y/o competencia en accesibilidad, ésta ha quedado relegada a un segundo plano, lo cual puede suponer un deterioro de infraestructuras y niveles de la accesibilidad alcanzada. Otros municipios compensan la reducción de presupuesto disponible mediante la incorporación de los criterios de la accesibilidad a las actuaciones puntuales o remodelaciones ejecutadas por etapas.

La vivienda y los edificios de vivienda también son elemento central de la accesibilidad universal en este ámbito de espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.

Los Censos de Población y Viviendas (INE, 2011) permiten explorar la accesibilidad y, entre estas condiciones, la existencia de ascensor de los edificios destinados a viviendas. En total, de los 9.730.999 edificios destinados a viviendas, el 23,09% son accesibles y el 6,27% tiene ascensor. Se constata que los edificios de viviendas más antiguos tienen mayores problemas en estos aspectos, siendo aquellos construidos a partir del 2002 los que mejor resultado obtienen (27,41% accesibles y 11,65% con ascensor). A efectos de este estudio, un edificio es accesible cuando una persona en silla de ruedas puede acceder desde la calle hasta dentro de cada una de sus viviendas sin ayuda de otra persona.

Tabla 2: Edificios de viviendas accesibles y con ascensor por año de construcción

Año de construcción	Total edificios destinados a viviendas (valores absolutos)	Accesible (%)	Con ascensor (%)
Antes de 1900	793.401	21,58	1,05
De 1900 a 1920	366.416	22,85	1,86
De 1921 a 1940	431.216	23,25	2,26
De 1941 a 1950	481.269	23,46	2,23

Año de construcción	Total edificios destinados a viviendas (valores absolutos)	Accesible (%)	Con ascensor (%)
De 1951 a 1960	863.630	22.92	2.87
De 1961 a 1970	1.052.009	22.27	6.32
De 1971 a 1980	1.495.132	23.34	8.24
De 1981 a 1990	1.360.191	21.97	5.73
De 1991 a 2001	1.417.202	20.88	7.79
De 2002 a 2011	1.470.533	27.41	11.65
Total	9.730.999	23.09	6.27

Fuente: INE (2011). Censo de población y Viviendas

Según el Observatorio de Accesibilidad Universal de la Vivienda en España 2013 (Fundación ONCE, 2013), el acceso a las viviendas suele ser un problema recurrente (tan solo 2 de cada 100 viviendas cuentan con zona de acceso que cumple con criterios de accesibilidad universal). Otro de los inconvenientes señalados es la comunicación vertical: 15 de cada 100 viviendas tienen un ascensor, considerado como de acceso cómodo y dimensiones interiores adecuadas. Sin embargo, si se añaden criterios de accesibilidad universal y se piensa en un equipamiento para todas las personas, esta cifra bajaría a 2 de cada 100 ascensores. Otras zonas problemáticas son:

- **Zonas de uso común:** En menos de la mitad de las viviendas (42 de cada 100) en las que se dispone de zonas de uso comunitario los recorridos son accesibles.
- **Garajes y zonas de aparcamiento:** 18 de cada 100 viviendas presentan características adecuadas para su uso por cualquier persona; en el resto se encontrarán dificultades para abrir la puerta desde el vehículo o para llegar sin obstáculos hasta la vivienda).

En cuanto al interior de la vivienda, en la mitad de las viviendas no existen problemas de accesibilidad para las personas que componen el hogar. En 56 de cada 100 la zona de acceso cumple los criterios analizados. Y en 88 de cada 100 viviendas no se encuentran dificultades en cuanto a la accesibilidad en el uso de las dependencias interiores.

Además, hay que tener en cuenta la relación existente entre la antigüedad de los edificios, las viviendas y la edad media de la población que habita en ellas. Las personas mayores son un colectivo cuantitativamente amplio y en ascenso, con mayor vulnerabilidad y deterioro de la salud, que prefiere vivir en su propia casa. Sin embargo, resulta paradójico constatar que son muy pocas las viviendas que lo favorecen debido a sus características de diseño poco compatibles con un uso cómodo y seguro del espacio (CEAPAT-IMSERSO, 2014).

5.3.3. Fortalezas y buenas prácticas

Destacan como fortalezas en el ámbito de los espacios públicos urbanizados, las infraestructuras y la edificación:

1. El **marco legislativo y normativo**. La entrada en vigor de leyes de ámbito estatal y autonómico, así como, en algunos casos, mediante la elaboración y aprobación de ordenanzas municipales en materia de accesibilidad, constituyen uno de los aspectos más influyentes del contexto reciente. Este cambio plantea nuevos desafíos: la cantidad de normas existentes, su discrepancia en algunos aspectos, llega a generar confusión y dudas. Supone también dilemas en su confrontación con los espacios arquitectónicos concretos. Este paso de la exigencia normativa a la práctica requiere formación por parte de los técnicos.
2. El **conocimiento y experiencia adquiridos**. El debate, avance normativo y técnico acerca de la accesibilidad de los espacios públicos urbanizados, las infraestructuras y la edificación cuenta con décadas de trayectoria. Ha venido acompañado de una amplia difusión e implantación progresiva en

el ámbito local. Existen numerosas publicaciones y jornadas de formación y debate en el campo de la edificación y el urbanismo que han contribuido a que los equipos técnicos y directivos en las administraciones públicas ganen en conciencia y receptividad respecto a las necesidades de las personas con discapacidad y de la mejora de la accesibilidad universal.

Entre las buenas prácticas cabe señalar:

- 1. Premios de Accesibilidad Universal.** Se constata el papel de los diferentes premios, como el Reina Sofía/Letizia de Accesibilidad universal de municipios o el Access City Award en el ámbito europeo, para inducir transformaciones y mejora de accesibilidad en los municipios, potenciar su reputación e imagen, su compromiso con la mejora de los logros alcanzados así como contribuir a la difusión de buenas prácticas. Promover reconocimientos o premios en distintos ámbitos de la accesibilidad municipal complementarios a los ya existentes puede ser una manera de estimular su adelanto (Fundación ONCE, 2015b).
- 2. Transversalidad en la gestión y participación ciudadana, impulsores de la accesibilidad en las políticas municipales.** Una de las principales estrategias para el impulso de la accesibilidad en los años recientes, observada entre los municipios con mayor trayectoria y compromiso en la materia, es la apuesta por la transversalidad, es decir, la incorporación de los criterios de accesibilidad universal a las diversas actuaciones y áreas del Ayuntamiento como un aspecto más de calidad, desde la planeación a la evaluación de las actuaciones.

En este sentido, la creación de departamentos específicos, ya sean concejalías, áreas u oficinas técnicas de accesibilidad universal, supone el reconocimiento de la necesidad, en primer término, de visibilizar la relevancia de este ámbito de actuación entre las prioridades de la corporación: tanto hacia los equipos internos como hacia la ciudadanía. Por otro lado, supone reconocer la necesidad de impulsar la accesibilidad,

sobre todo en los primeros momentos, a través de la gestión radicada en un órgano específico. Ciudades pioneras en este sentido son Ávila o Málaga.

Se observa un rango amplio de actuaciones por parte de los municipios que van más allá de la inversión presupuestaria, como la supervisión normativa, gestión de licencias de actividad, elaboración de ordenanzas municipales. Es preciso reconocer y dar soporte a estas prácticas (Fundación ONCE, 2015b).

3. Red de Ciudades Accesibles. La Red de Ciudades por la Accesibilidad (REDCA-4ALL) se gestó en 2013 durante el II Foro de Diseño Universal, constituyéndose de manera oficial el 3 de diciembre. Esta red cuenta con el respaldo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, del CERMI, de la Comisión de Movilidad y Accesibilidad de la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), La Ciudad Accesible y los ayuntamientos de Ávila, Santander y Málaga. Su objetivo es mejorar la habitabilidad urbana y social a través del diseño universal de los espacios y servicios públicos de las ciudades, de manera que sean más amigables y respondan a las necesidades de todas las personas. Además, se pretende la transferencia de buenas prácticas en materia de sostenibilidad y accesibilidad gracias al trabajo en red. Los municipios que formen parte de esta red deben cumplir diversos requisitos, como disponer de:

- un plan municipal de accesibilidad,
- ordenanzas de accesibilidad,
- tejido asociativo de personas con discapacidad,
- presupuestos específicos y voluntad política manifiesta de llevar a cabo actuaciones transversales en lo referente a la accesibilidad.

La Red de Ciudades por la Accesibilidad está integrada por más de 60 municipios y organismos comprometidos con la mejora de la habitabilidad urbana y el diseño universal.

4. Los convenios IMSERSO-Fundación ONCE. Entre las buenas prácticas destacables cabe señalar los ya extintos convenios entre IMSERSO y Fundación ONCE. Al amparo de este programa, entre 1990 y 2011, las administraciones locales y otras entidades públicas y privadas suscribieron convenios para desarrollar proyectos de promoción de la accesibilidad de diverso tipo (elaboración de planes de accesibilidad, realización de obras de accesibilidad, acciones de sensibilización y formación, puesta en marcha de sistemas de gestión de la accesibilidad, actuaciones de promoción de la vida independiente, taxis accesibles). Numerosos municipios iniciaron su andadura en la accesibilidad gracias a estos convenios.

Además de posibilitar dichas actuaciones estratégicas, incluyó en las sucesivas convocatorias un sentido de innovación, al extender la accesibilidad a dominios más allá del arquitectónico, comprendiendo la señalética y los aspectos TIC. El Convenio también destacaba por su contribución a la implantación y extensión del taxi accesible en las ciudades.

5. Además del impulso de la accesibilidad como política transversal, diferentes ayuntamientos impulsan **programas específicos** en la materia. Entre ellos destacan aquellos orientados a la **concienciación ciudadana** y a la identificación y supresión de barreras específicas, contando con 'agentes' u 'observadores' de accesibilidad, esto es, con participación ciudadana.

5.3.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** sintetiza la situación de la accesibilidad al entorno, recogiendo los principales incumplimientos y fortalezas.

Tabla 3: Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación: incumplimientos y fortalezas

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Incumplimientos normativos en el ámbito del urbanismo	Marco legislativo desarrollado y en vigor

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Abundancia y dispersión normativa. Disparidad en los parámetros requeridos por entidades locales y autonómicas respecto a la norma estatal. Leyes autonómicas de accesibilidad obsoletas	Experiencia adquirida en décadas de práctica
Edificios públicos, por tanto, bienes y servicios públicos, con problemas de accesibilidad y vulneración de derechos	Alto conocimiento teórico y técnico innovador en la accesibilidad universal a los entornos construidos
Parque de viviendas no accesibles ni adecuadas a las necesidades actuales y de la proyección poblacional (envejecimiento)	Buenas prácticas como la transversalidad de la accesibilidad universal en la gestión municipal, la participación ciudadana, los premios y reconocimientos, la Red de Ciudades Accesibles
Persistencia de mentalidad que asocia la accesibilidad universal con la discapacidad Enfoque restrictivo de la accesibilidad al medio físico: ausencia de criterios de accesibilidad cognitiva, comunicación, señalética, etc.	El bagaje normativo amplio en este terreno habilita la reclamación de su cumplimiento.

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

El ámbito de los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación cuenta con la mayor trayectoria e inversión en comparación con los demás. Se constata un avance en las nuevas edificaciones, junto a la persistencia de incumplimientos y situaciones deficitarias. Se trata de un amplio territorio con responsabilidad de múltiples de actores, conjugación de criterios e intereses diversos, requisitos legales, etc., lo que puede llegar a dificultar las adecuadas intervenciones urbanas y arquitectónicas.

Se siguen produciendo incumplimientos normativos a pesar del cuerpo legislativo existente, a veces incluso calificado de abundante y disperso, lo que ocasiona confusión a los encargados de aplicarla (Espínola Jiménez, A., 2016). En este sentido, por ejemplo, el Código Técnico de la Edificación avanza en la fijación de parámetros mínimos comunes aplicables en España, contando con las diferencias entre legislaciones autonómicas.

Ya se han apuntado algunas líneas de recomendación, al citar las fortalezas y buenas prácticas. Cabe apuntar:

- Aumentar el control y supervisión de la ejecución para conseguir un mayor cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad.
- Impulso de la armonización normativa.
- Formación y asesoramiento a los equipos técnicos municipales para su óptimo desempeño.
- Es necesario realizar campañas de concienciación y formación en el ámbito de las políticas públicas, de la gestión, de equipos técnicos y en el ámbito social.
- Considerar los criterios del diseño para todas las personas como instrumento para la aplicación y logro efectivo de la accesibilidad universal, teniendo en cuenta todas las posibles situaciones de discapacidad al aplicar esos criterios de diseño para todos. Es decir, impulso de la multidimensionalidad de la accesibilidad: física, señalética y cognitiva (facilidad de comprensión de los entornos).
- Impulso de la transversalidad en la gestión municipal de la accesibilidad, así como la colaboración con otros actores. Incorporar en los sistemas de gestión municipal habituales los instrumentos que permitan lograr la accesibilidad universal así como su control efectivo –planificación y ordenamiento del urbanismo, de la edificación al servicio público, procedimientos de contratación (incluidos los de dotación y los de prestación de servicios) y de seguimiento, concesión de licencias...
- Establecer y mantener cauces efectivos de participación ciudadana que permitan a las organizaciones de personas con discapacidad y a otros colectivos ciudadanos tener una vía permanente de diálogo, reclamaciones y sugerencias.
- Fomentar la investigación e innovación en diseños urbanos y arquitectónicos. Diseño de viviendas flexibles adecuadas a necesidades actuales y futuras de sus habitantes.

- Asimismo, como parte de la transformación de las ciudades, es preciso insistir en la accesibilidad de las TIC que se introducen en la comunicación, el transporte y los diferentes elementos de la vida local. Inscribir la accesibilidad como dimensión clave de la *Smart City*.
- Extensión de la accesibilidad a zonas de los municipios y a otros ámbitos distintos a los que hasta ahora no hayan alcanzado las mejoras. Más allá del centro y zonas más habitadas/visitadas, diferentes infraestructuras como parques, equipamientos de juego y deportivos, etc.

5.4. Transportes

La mayoría de personas requiere del transporte tanto urbano como interurbano para los desplazamientos cotidianos: estudiar, trabajar, disfrutar del ocio, etc. Sin embargo, este derecho es también para miles de personas una aventura incierta o un deseo imposible. Los transportes comprenden medios de muy distinta naturaleza: el autobús, el avión, el barco, con sus infraestructuras de acceso, el taxi, etc. Aunque se haya avanzado considerablemente en años recientes, con diferencia entre estos ámbitos, y el marco normativo de referencia haya definido unos mínimos de obligado cumplimiento, los requerimientos de operación y accesibilidad son diversos, como lo es el grado de cumplimiento entre unos y otros medios.

Según la Encuesta de Integración Social y Salud (INE, 2013a y 2013b), la población total (con y sin discapacidad) con alguna restricción para el uso del transporte público asciende al 25,66%. Este mismo dato entre personas con discapacidad es de 46,49%, mientras que para las personas sin discapacidad es de 21,48.

En concreto, entre las personas con discapacidad se apuntan motivos como:

- Razones económicas : 15,68%
- Demasiado ocupado/a: 4,18%
- Falta de conocimiento o información: 7,14%

- Enfermedad o problema de salud crónico: 25,27%
- Limitación en actividades básicas: 19,17%
- Falta de transporte adecuado: 12,01%
- Condiciones de la parada o estación: 7,85%
- Dificultades para subir o bajar del transporte: 20,76%
- Dificultades para viajar en el transporte: 12,68%
- Falta de confianza en uno mismo o por otras personas: 11,65%
- Otras razones: 6,6%

En la actualidad se completa un estudio integral más amplio de este ámbito realizado por el CEDD, el cual aportará un diagnóstico complementario sobre la situación del ámbito.

5.4.1. El contexto normativo

La *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU)* supuso un hito normativo en el impulso de la equiparación y la accesibilidad en los diferentes ámbitos. Esta ley determinaba un mandato claro en el sentido de establecer condiciones básicas para el acceso y utilización de los medios de transporte para personas con discapacidad, fijando una serie de plazos para su elaboración y cumplimiento desde la entrada en vigor de la Ley.

De este mandato se derivó el *Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad*. Los anexos del Real Decreto 1544/2007 especifican las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para su utilización por las personas con discapacidad para los diferentes modos de transporte (ferroviario, marítimo,

etc.). Por su parte, la Ley General de Discapacidad en su artículo 27, *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los medios de transporte*, dispone:

1. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los medios de transporte serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todas las infraestructuras y material de transporte, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.1.

2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a los diferentes medios de transporte, en lo que se considere más relevante desde el punto de vista de la no discriminación y de la accesibilidad universal.

Los plazos en los que se debe alcanzar la accesibilidad en el ámbito del transporte se recogen en la Disposición Adicional Tercera de *Exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación*, en la que se cita que:

c) Para el acceso y utilización de los medios de transporte:

Infraestructuras y material de transporte nuevos: 4 de diciembre de 2010.

Infraestructuras y material de transporte existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2017.

Junto al marco legislativo estatal, la mayoría de comunidades autónomas y diferentes municipios, regulan también la accesibilidad universal en el transporte a través de sus propias leyes de accesibilidad autonómicas y ordenanzas municipales. Por otro lado, un medio de ámbito internacional como el avión depende de regulaciones y acuerdos entre actores que trascienden el ámbito estatal.

En resumen, existe un completo cuerpo legislativo en el que se regulan las condiciones de accesibilidad que deben reunir los medios de transporte, así como

un mandato claro de su efectividad el 4 de diciembre del 2010 para aquellas infraestructuras y material de transporte existente y el 4 de diciembre de 2017 para las que sean susceptibles de ajustes razonables.

5.4.2. Situaciones de incumplimiento

Entre los diferentes estudios sobre la accesibilidad en el transporte, partir de Fundación ONCE (2013b) y José Antonio Juncà Ubierna (2012), cabe desprender conclusiones compartidas, que mantienen su vigencia:

- **Planificar el viaje sin movernos de casa: La brecha digital.** La información telefónica y las TIC, imprescindibles en la planificación del viaje, siguen teniendo problemas de accesibilidad en la mayoría de los casos (web, web móviles y aplicaciones).
- **El difícil entorno urbano.** Para poder llegar a las infraestructuras de transporte de origen o abandonar las de destino, en la mayoría de los municipios los entornos de aproximación adolecen de frecuentes rupturas de la cadena de accesibilidad⁶ en sus calles. El entorno urbano presenta vados peatonales mal diseñados, pavimentos deslizantes, bolardos inadecuados, mobiliario urbano interfiriendo el paso, etc.

⁶ De acuerdo con la Norma UNE 170001, sobre Accesibilidad Universal, la cadena de accesibilidad es "El conjunto de elementos que, durante el proceso de la interacción del usuario con el entorno, permiten el desarrollo de las actividades previstas en él" (AENOR, 2007). Cuando una actividad incluye varios pasos, la carencia o barreras de accesibilidad en uno de ellos supone una ruptura de la "cadena", y por tanto la imposibilidad de realizar la actividad en su conjunto.

- **Infra-accesibilidad en las infraestructuras de transporte.** En general, en las infraestructuras se puede deducir que primero se define el proyecto constructivo, después se ejecuta la obra y, a posteriori, se subsanan determinadas dificultades con elementos añadidos: rampas, ascensores, señalización... Otras incidencias detectadas provienen de la gestión de la infraestructura. Los problemas más comunes son:
 - **Deambulaci3n.** Suelos deslizantes y brillantes, el inadecuado dise1o de rampas interiores, y los obst1culos no detectables. En algunas estaciones de ferrocarril, con varios andenes, no existe una alternativa accesible (ascensor) a pasos elevados o subterr1neos para desplazarse de un and3n a otro. En gran cantidad de infraestructuras se encuentran aseos adaptados cerrados.
 - **Aprehensi3n.** De forma generalizada, los puntos de informaci3n y las taquillas de venta de billetes tienen sus mostradores y ventanillas demasiado altos para muchas personas, no disponen de hueco para la aproximaci3n frontal de una persona usuaria de silla de ruedas, ausencia de apoyabrazos o respaldo en los bancos de las 1reas de descanso, dif1cil manipulaci3n de las m1quinas expendedoras de billetes...
 - **Localizaci3n.** En pocas infraestructuras se encuentran bandas de encaminamiento direccional. La sealizaci3n, sobre todo en las estaciones de autobuses es escasa y sin continuidad, con d3ficits en cuanto al tama1o de los s1mbolos y letras, contraste y ubicaci3n (altura excesiva). Las zonas de embarque y desembarque de las estaciones de trenes y autobuses presentan ausencia de contraste crom1tico y textura.
 - **Comunicaci3n.** Dificultad de interlocuci3n con la persona que atiende el punto de informaci3n y la venta de billetes o de facturaci3n. Ausencia de interfono, inexistencia de bucle magn3tico, ausencia de sistemas alternativos de comunicaci3n. Las pantallas

informativas no se complementan acústicamente, ausencia de alternativas visuales de los avisos generales de alarma.

En cuanto a los diferentes medios de transporte:

- **Transporte interurbano por carretera.** Este modo de transporte es el más extendido y el que en cierta manera vertebra la movilidad en España. Los transportes interurbanos por carretera mediante autocares presentan las mayores carencias en cuanto a la accesibilidad universal, si bien la evolución es positiva con la incorporación de nuevos autobuses accesibles a las flotas y mejoras en las infraestructuras.

Persisten como aspectos críticos la exigencia de planificar con mucho tiempo de antelación el viaje por parte de las personas con discapacidad o movilidad reducida; los sistemas de desmontaje de los asientos para configurar el espacio destinado a las plazas de quienes utilizan silla de ruedas son lentos y engorrosos; el acceso y la deambulación interior son muy complicados: escaleras de acceso al autobús de altura excesiva, ancho de puerta insuficiente, pasillos muy estrechos o plazas con distancia entre asientos reducidas. Con frecuencia no existe en los vehículos ningún sistema alternativo de comunicación.

- **Ferrocarriles.** El impulso de la alta velocidad ha proporcionado servicios de calidad y mejoras en las condiciones de accesibilidad universal en material móvil e infraestructuras. El tren es el medio de transporte que presenta menores barreras/incumplimientos y de menor gravedad en cuanto a la accesibilidad universal en comparación con otros transportes. Renfe, en colaboración con Fundación ONCE y CERMI, puso en marcha ATENDO hace 10 años y hoy el servicio está disponible en 132 estaciones, lo que supone el 88% de las estaciones para trenes de Alta Velocidad, Larga y

Media distancia del país⁷. No obstante, es preciso señalar que en la actualidad no es posible un acceso autónomo y sin asistencia para personas usuarias en silla de ruedas a muchos de los coches de pasajeros, requiriendo el uso de elevadores y su manejo por parte de personal de estos servicios de asistencia.

- **Transporte aéreo.** Es el medio de transporte más rápido en grandes distancias pero también uno de los más complicados en cuanto a la accesibilidad universal. Las dificultades más relevantes desde el punto de vista de la accesibilidad son el embarque y desembarque del avión, Ambulift no operativos y modelos de avión que por su tamaño no permiten la transferencia con este tipo de elevador. Un problema fundamental para quienes utilizan silla de ruedas eléctrica es la carga y transporte de la misma en la bodega. Inexistencia de plazas reservadas o incorrecta ubicación y dimensionamiento de las mismas, pasillos con anchura insuficiente y aseos inaccesibles. Limitaciones establecidas por normativa internacional al número de personas con discapacidad en un mismo vuelo. Los controles de seguridad, también suponen inconvenientes ya que generan especial incomodidad a los pasajeros con discapacidad.
- **Transporte marítimo.** El transporte marítimo se encuentra entre los peor situados en materia de accesibilidad universal en comparación con otros medios. Los problemas de accesibilidad que se detectan en los barcos son fundamentalmente los relativos a los desplazamientos horizontales y

⁷ <http://web02.renfe.es/u13/GAD/estasAccesible.nsf/Listado%20Estaciones?OpenAgent> (Con consulta en 13 octubre 2017); Cecilia Vega (2017). "Viajes que rompen barreras". El progreso. 27/09/2017. Disponible en: <http://elprogreso.galiciae.com/noticia/760561/viajes-que-rompen-barreras>

verticales, y otros que se repiten sistemáticamente en las diferentes salidas a cubierta debido a las necesidades de estanqueidad de los barcos, como son la existencia de puertas con marcos inferiores con alturas considerables. En relación a las terminales marítimas, éstas no presentan una problemática específica, si bien suelen venir lastradas por tratarse de instalaciones obsoletas que no se han adaptado, en general, a las nuevas cotas de calidad que la sociedad demanda.

- **Taxi adaptado.** El Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad establece que debe existir al menos un 5% de taxis adaptados sobre el total de la flota a Diciembre de 2017. Sin embargo, según el informe de Fundación ONCE y CERMI de noviembre de 2017, 'Actualización de base de datos de flota de taxis accesibles en municipios de más de 50.000 habitantes en España', en la mayor parte de estos municipios no se cumple con el 5% de taxis accesibles. En concreto, el 63% de los municipios no alcanza la cuota fijada para este año. Desde 2014 (fecha de realización del anterior estudio) han aumentado un 9,6% los municipios con una flota de taxis accesibles dentro de la normativa.

Según se ha mencionado en los apartados anteriores, la facilidad de comprensión constituye una de las dimensiones transversales de la accesibilidad en los diferentes entornos. Según el estudio 'Accesibilidad y Diseño para todos en el transporte. Análisis de la accesibilidad cognitiva, puntos críticos y propuestas de actuación en el intercambiador de transportes de Moncloa' (CEAPAT, 2015), en esta infraestructura de Transporte en Madrid se identifican problemas que pueden ser extrapolables a otras infraestructuras semejantes:

- En los accesos, señalización insuficiente e inadecuada ubicación en el viario, con planos demasiado amplios del entorno urbano dificultando la comprensión y localización.
- El hito de identificación del intercambiador es de difícil visualización.

- No existen encaminamientos que marquen los itinerarios hacia las taquillas, los tornos, ni hacia los ascensores.
- Paneles informativos verticales en la entrada: ubicación inadecuada, el acabado del panel es brillante y produce reflejos, el plano incluye demasiada información sobre el entorno.
- Pantalla de presentación de las líneas de transporte a una altura inadecuada para una lectura próxima, sin criterio unitario al tratar el contenido de la información, etc.
- Oficina de información sin fácil localización desde los vestíbulos que dan acceso al intercambiador desde la calle.
- Islas y dársenas: Desde diferentes puntos de acceso a la isla, la señalización de la dársena queda oculta. Las dársenas están numeradas y señalizadas en el paramento adyacente al punto de acceso de la dársena.

5.4.3. Fortalezas y buenas prácticas

En las últimas décadas la accesibilidad universal del transporte en España ha evolucionado de manera notable. Cabe destacar como fortaleza **un marco normativo avanzado** y suficientemente maduro en el que se establecen las condiciones de accesibilidad necesarias para que los distintos medios de transporte puedan ser usados por todas las personas. El marco normativo y de acuerdos técnicos establece estándares internacionales que aplican a los diferentes aeropuertos, si bien es preciso hoy día un avance decisivo en las condiciones de accesibilidad concernientes al avión y el vuelo (Fundosa Technosite; Fundosa Accesibilidad 2013; Juncà Ubierna, 2012).

Los **servicios de asistencia al viajero** son otro de los puntos fuertes de la accesibilidad en el transporte en España. AENA dispone del servicio de asistencia 'Sin Barreras', desde el año 2008, dirigido a las personas con discapacidad en toda su red de aeropuertos, que cuenta con personal formado para prestar atención y

ayuda. Gracias a ello, en el año 2010 obtuvo el premio «Empresas Ability» por los Telefónica Ability Awards, el Premio Cermi.es 2010 en la categoría «Accesibilidad Universal» y el premio al Mejor Aeropuerto de Europa por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI Europe), que valora, entre otros aspectos clave, la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad concedido a El Prat (Barcelona), Barajas (Madrid) y Son Sant Joan (Palma de Mallorca).

En el transporte ferroviario se presta el servicio de asistencia para personas con movilidad reducida (**Atendo**), puesto en marcha por RENFE con el objetivo de profundizar en la mejora de la atención y la eliminación de barreras de accesibilidad. Además, ADIF pone a disposición del usuario que lo requiera el servicio **Dialoga** para prestar información a través de móvil para personas con discapacidad auditiva.

Las actuaciones orientadas a eliminar las barreras arquitectónicas en la mayor parte de las estaciones ferroviarias tienen una larga trayectoria, con intervenciones desde 1988. Hace una década se aprobó el Plan de Accesibilidad de RENFE y en 2010 se actualizó para atender las nuevas necesidades reales de la red ferroviaria.

En cuanto al **transporte por carretera**, en los años noventa las actuaciones se centraron en la mejora de la accesibilidad del transporte urbano por carretera por parte del IMSERSO y la FEMP con la subvención a ayuntamientos para la adquisición de autobuses de piso bajo. Desde entonces la evolución ha sido espectacular y el servicio de autobús urbano ha alcanzado grandes cotas de accesibilidad. Sin embargo, los vehículos de medio y largo recorrido presentan mayores dificultades técnicas para la adaptación y el acceso a este tipo de vehículos se resuelve con frecuencia mediante plataforma elevadora, pero este sistema no es generalizable en toda la gama de vehículos (Juncà Ubierna, 2012).

5.4.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** ofrece una síntesis de incumplimientos en materia de accesibilidad y fortalezas en el sector del transporte.

Tabla 4: Transporte: incumplimientos y fortalezas

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Infraestructuras amplias con problemas de deambulaci3n, comunicaci3n y se1alizacion	Avance significativo de la accesibilidad en autobuses urbanos y en el ferrocarril
Incumplimiento respecto al 5% previsto de cuota de taxis adaptados respecto a la flota total en una mayoria de municipios (63%)	Mejora progresivo en el cumplimiento de la cuota de taxis adaptados por los municipios en a1os recientes
Autobuses de largo recorrido no accesibles	Marco normativo con trayectoria, de manera especifca para transportes urbanos y ferrocarril
Problemas de embarque/desembarque en los aviones, seguridad de los productos de apoyo	Aumento en la proporci3n de taxis adaptados para alcanzar la cuota prevista
Retos e incumplimiento de accesibilidad en el transporte por barco	Servicios de asistencia al viajero

Fuente: elaboraci3n propia a partir de las referencias citadas en el capitulo.

A pesar de los d6ficits existentes que a1n perduran en cuanto a la accesibilidad, el transporte ha experimentado avances significativos en a1os recientes, con desarrollos normativos y t6cnicos e inversi3n.

En general, las infraestructuras de transporte adolecen de problemas an3logos a los asociados con los espacios p1blicos del entorno urbano. En las grandes estaciones, aeropuertos, terminales maritimas, etc., a estas problem3ticas se suman las actividades y barreras de deambulaci3n (grandes distancias), adem3s los requerimientos referidos a la comunicaci3n, localizaci3n y se1alizacion (no se

suelen cumplir criterios de accesibilidad cognitiva y otro tipo de medidas necesarias para personas con discapacidad sensorial).

El transporte ferroviario es el que mejores prestaciones alcanza, fundamentalmente en su parte móvil (trenes), junto con los autobuses urbanos. El transporte aéreo es uno de los más complicados en cuanto a la accesibilidad universal por las dificultades en el embarque/desembarque del avión.

Tanto el transporte por carretera a través de autobús interurbano como el marítimo son de los que más problemas tienen. El primero por una escasa flota de autobuses accesibles y la necesidad del preaviso para viajar con silla de ruedas, el segundo por problemas de accesibilidad en los barcos relativos a desplazamientos horizontales y verticales, y otros en las salidas relacionadas a la existencia de puertas con marcos inferiores con alturas considerables.

En cuanto al taxi, en numerosos municipios no se alcanza el porcentaje establecido normativamente de taxis adaptados respecto a la flota total.

A partir de este diagnóstico y contexto, cabe sugerir a modo de recomendación:

- El cumplimiento adecuado de la **normativa** ya existente, en relación con los distintos transportes. Es preciso adecuar y desarrollar la normativa y estándares internacionales en un medio como el transporte aéreo, con restricciones y barreras significativas a su uso por parte de las personas con discapacidad.
- **Buenas prácticas.** Comunicar y transmitir tanto en el plano técnico como a la sociedad las mejores prácticas en accesibilidad de los medios de transporte, bien sea en infraestructuras y vehículos, bien en lo que se refiere al servicio de asistencia.
- **Formación.** Formar al personal de las empresas de transporte que están en contacto con los clientes para que conozcan las necesidades específicas de las personas con discapacidad como complemento necesario a la accesibilidad en las infraestructuras y vehículos.

- **Investigación e innovación.** Fomentar la investigación en ingeniería en los nuevos diseños de todos los medios de transporte con el objetivo de mejorar su accesibilidad. Esta circunstancia cobra especial relevancia en los autobuses interurbanos y aviones, en los que deberían abrirse nuevas líneas de investigación y desarrollo para mejorar su accesibilidad. Es importante, también, seguir impulsando la modernización de los ferris en todos sus tipos.
- El **transporte interurbano por carretera** es el sector menos evolucionado en relación con la aplicación y generalización de medidas favorecedoras de la accesibilidad. Resulta necesario el impulso desde las Administraciones Públicas de políticas que consigan mejorar la accesibilidad universal en estos sectores.
- Impulsar la incorporación sistemática, además de los aspectos físicos y señaléticos de la accesibilidad, que cuentan con mayor conocimiento e implantación, de la **accesibilidad cognitiva**, la comprensión de los entornos (infraestructuras de transporte, elementos móviles, recorridos, etc.) y la comunicación.

5.5. Bienes y servicios a disposición del público

El sector de bienes y servicios a disposición del público se caracteriza por su amplitud y heterogeneidad: comprende un abanico de sectores económicos y de la Administración y actividades que van desde la adquisición de los distintos productos y servicios a su uso y disfrute en condiciones de autonomía y seguridad por todas o la mayoría de las personas, con los ajustes razonables necesarios (accesibilidad). La definición del entorno por parte de la Ley General de Discapacidad da idea de la extensión de actores y bienes comprendidos (Artículo 29):

1. Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad,

evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad.

2. Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte contratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su discapacidad.

3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados, proporcionados y necesarios.

4. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.2.

Se trata de un ámbito con múltiples vertientes y líneas de actuación. Existe un menor conocimiento de conjunto disponible respecto a otros entornos, más acotados en su objeto. Se dispone de análisis y pautas técnicas para distintos sectores que permiten una aproximación parcial a la accesibilidad en este vasto ámbito.

5.5.1. El contexto normativo

La Ley General de Discapacidad de 2013 preveía para el 3 de diciembre de 2015 la publicación del Real Decreto de accesibilidad universal de bienes y servicios puestos a disposición del público. Sin embargo aún se carece de este desarrollo normativo. El alcance de esta norma tendría por objeto regular las condiciones básicas accesibilidad universal y no discriminación de las personas con discapacidad a los bienes y servicios a disposición del público (educativos, sanitarios, de consumo, de ocio y turismo, deportivos, etc.)

A juicio del CERMI, mientras no se adopte esta norma reglamentaria no estarán garantizados los derechos de las personas con discapacidad en España en un ámbito tan crítico como es el acceso a todo tipo de bienes y servicios a disposición del público.

5.5.2. Observaciones/incumplimientos

Entre las escasas publicaciones que aportan evaluaciones de accesibilidad de bienes, productos y servicios, más allá de aquellas que con carácter transversal se mencionan en los diferentes apartados (por ejemplo, transporte, accesibilidad de edificaciones -las cuales incluyen locales comerciales- web en distintos sectores, etc.) merece destacarse el "Observatorio de la Accesibilidad Universal del Turismo en España" (Hernández-Galán, J., 2017). El informe aporta una visión sobre el estado de accesibilidad de diferentes bienes y servicios a disposición del público, relacionados con el turismo. Dicho Observatorio comprende una encuesta, según la cual los turistas con necesidades especiales ⁸ consideran que el transporte y los alojamientos son los únicos aspectos de su experiencia en el último viaje por España que alcanzan un nivel de accesibilidad moderado, con un 7,5 y 7 de media. En el otro extremo, con un nivel de accesibilidad más bajo, se encuentran las tiendas y comercios (5,8), las infraestructuras, servicios públicos (5,9), oficinas de turismo y canales de información turística en el destino (6,0) y las excursiones turísticas (6,0). En una posición intermedia, pero con un nivel de accesibilidad medio-bajo también están los museos y lugares de interés turístico (6,4), los canales

⁸ La encuesta considera "personas con necesidades especiales" tener alguna discapacidad, tener 60 o más años, tener alguna de las siguientes necesidades especiales o circunstancias temporales: embarazo, obesidad, lesiones y/o enfermedades temporales o, talla baja o alta. Se obtuvieron 412 respuestas por parte de estas personas.

de búsqueda de información y reserva (6,3), y los restaurantes, bares y cafeterías (6,1) (Tabla 5).

Tabla 5: Valoración de accesibilidad del último destino turístico

Elementos turísticos (bienes y servicios)	Valoración media
Transporte utilizado para llegar al destino	7,5
Alojamiento	7,0
Museos y lugares de interés turístico	6,4
Canales de búsqueda de información y reserva viaje	6,3
Restaurantes, bares y cafeterías	6,1
Excursiones turísticas realizadas	6,0
Oficinas de turismo y canales información turística en	6,0
Infraestructuras y servicios públicos en el destino	5,9
Tiendas y comercios	5,8

Fuente: Hernández -Galán (2017). Observatorio de la Accesibilidad Universal del Turismo en España

Se indica respecto a dichos entornos:

- En los **alojamientos**, las dificultades se centran en la cartelería y uso de los buffets para personas ciegas o con baja visión, la falta de correspondencia entre la accesibilidad que dicen ofrecer los establecimientos y la que se encuentran en realidad los usuarios por la ausencia de estándares, mayores carencias de accesibilidad en alojamientos de menor catalogación, y mayor uso de bañera en baños en lugar de ducha, que dificulta el uso a personas con movilidad reducida y mayores.
- En los **restaurantes, tiendas y comercios**, los principales problemas se encuentran en las cartas de los menús (habitualmente no adaptadas, ni en braille, ni con contrastes o letras grandes, ni con pictogramas), señalética inapropiada en establecimientos e importantes barreras de acceso y uso

de instalaciones (como baños, en muchos casos en plantas bajas y demasiado pequeños).

El Observatorio de Accesibilidad Universal de los Municipios de España 2011 (Fundación ONCE, 2011b) constató incumplimientos y deficiencias en la accesibilidad relativa al presente entorno, en concreto:

- Del total de locales comerciales evaluados (8.068), un 68,4% tenían un escalón mayor de 2 cm. o varios en el acceso.
- La mayoría de los cajeros bancarios evaluados presentaba problemas de diseño, especialmente, por carecer de información acústica, adaptación para personas con deficiencia visual o espacio para maniobra, alcance y uso.

Las compras a través de Internet, a través de diferentes empresas y plataformas, constituyen un canal consolidado y en intenso crecimiento para la compra de diferentes bienes y servicios, si bien todavía representan un segmento minoritario respecto al conjunto de las compras. El comercio electrónico comprende un abanico muy amplio de productos y servicios. El Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet sobre este ámbito (Fundación ONCE, 2011a) se centró en las plataformas de venta de bienes de primera necesidad y uso común (alimentación, libros, ropa y calzado).

Las plataformas de compra básica online obtuvieron un promedio muy deficiente de accesibilidad web (una de cinco estrellas posibles) estrella en el análisis técnico realizado por los expertos. Estos resultados negativos se dan en todos los portales excepto en Mercadona, que obtuvo la puntuación máxima de cinco estrellas. Los resultados de la experiencia de usuario arrojaron valoraciones superiores, aunque con grandes diferencias entre compañías. Transcurrido el tiempo y con las modificaciones en las plataformas online de estas compañías, los resultados se habrán modificado, requiriendo un nuevo seguimiento.

En el entorno web cabe también destacar el informe del Observatorio de Accesibilidad sobre los sitios web de Servicios y Suministros del hogar (Fundación ONCE 2016b), comprendió una muestra de portales de compañías de suministro eléctrico, empresas suministradoras de agua y operadores de telecomunicaciones. Los sitios web obtuvieron una media de una estrella (de cinco posibles) en el análisis técnico realizado por los expertos, resultado que corresponde con un nivel muy deficiente de accesibilidad. Estos resultados negativos se dieron en Endesa, Gas Natural Fenosa, Canal de Isabel II y Movistar, mientras que Emasa, Orange y Pepephone no obtuvieron ninguna estrella, es decir, técnicamente inaccesibles. Por lo que respecta a Iberdrola y Vodafone encabezaban el ranking con tres estrellas, obteniendo un nivel moderado de accesibilidad. Los resultados de la experiencia de usuario ofrecieron unas valoraciones algo superiores, con una media de tres estrellas, resultado que corresponde con un nivel moderado de accesibilidad.

Tabla 6: Niveles de accesibilidad en sitios web de suministros para el hogar

Suministros	Nivel de accesibilidad Análisis técnico	Nivel de accesibilidad Experiencia de usuario
Endesa	★	★★
Iberdrola	★★★ <small>3 estrella</small>	★★★ <small>3 estrella</small>
Gas Natural Fenosa	★	★★
Canal de Isabel II	★ <small>1 estrellas</small>	★★★ <small>3 estrella</small>
Aigües de Barcelona	★★	★★★
Emasa	<small>0 estrella</small>	★★ <small>2 estrellas</small>
Movistar	★	★★★
Vodafone	★★★ <small>3 estrella</small>	★★★ <small>3 estrellas</small>
Orange		★★★
Pepephone	<small>0 estrellas</small>	★★ <small>2 estrellas</small>

Suministros	Nivel de accesibilidad Análisis técnico	Nivel de accesibilidad Experiencia de usuario
Promedio total	★ 1 estrella	★★★ 3 estrellas

Fuente: Fundación ONCE, 2016b

Si bien la accesibilidad universal es un requisito aplicado a los bienes, productos y servicios dirigidos a la población general, entre los escasos estudios disponibles se cuenta con el informe promovido por Fundación ONCE y ESADE, sobre el mercado potencial de las personas con discapacidad (ESADE, 2015). Desde el punto de vista de la creación de valor económico, la potencialidad del colectivo de personas con discapacidad como consumidores de productos y servicios todavía no ha permeado en muchos sectores empresariales. A pesar de la importancia del número de personas con discapacidad en nuestro país, la heterogeneidad de las necesidades existente en los diversos colectivos de personas con discapacidad se percibe como un freno por parte de las empresas acerca de las posibilidades reales de concretar oportunidades que generen verdadero valor económico.

A pesar de esta percepción, dicho informe constata como se ha logrado avanzar: en diferentes sectores maduros se ha producido un efecto de intensificación de la competencia, concretado en un mayor esfuerzo por parte de las empresas por atraer y fidelizar consumidores a sus marcas.

La mayor sensibilidad de los consumidores hacia aquellas marcas con comportamientos responsables, lo cual incluye dimensiones de accesibilidad, ha hecho que las empresas empiecen a poner en sus agendas la discapacidad ante los beneficios reputacionales que genera. El informe no aporta, por otro lado, información específica relativa al cumplimiento de la accesibilidad.

En la actualidad se completa el estudio integral correspondiente a la accesibilidad de Bienes y Servicios a Disposición del Público, iniciativa de Fundación ONCE y el Real Patronato sobre Discapacidad en respuesta al artículo 29.5 de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.

5.5.3. Fortalezas y buenas prácticas

El ámbito de los bienes y servicios a disposición del público comprende un abanico amplio, muy amplio, de productos, compañías y sectores. Entre las fortalezas, cabe destacar la existencia de normas de accesibilidad, tanto en el plano legislativo como en los estándares, que ya regulan el buen hacer en diferentes planos. Habrá algunos de ellos donde estas pautas estén más consolidadas (arquitectura, web, etc.), mientras que en otros productos y servicios corresponde aplicar diferentes estándares y, en su caso, innovar para dar respuesta al requerimiento de accesibilidad universal.

Una fortaleza y buena práctica en años recientes es la publicación de manuales y recomendaciones para la aplicación de la accesibilidad universal en diferentes sectores: turismo ⁹, comercio (PREDIF y COCEM, 2013), entre otros.

Por otro lado, fruto del desarrollo tecnológico se han acelerado los procesos de innovación, que aplicados a productos ya existentes y a nuevos productos están facilitando su uso, la comunicación y las relaciones sociales de las personas. Las personas con discapacidad pueden salvar barreras arquitectónicas, distancias, acceder a la lectura y a la formación por medios alternativos a los convencionales, trabajar, etc. Por otro lado, el avance de la tecnología y la innovación, cuando no incorpora criterios de accesibilidad, puede traer consigo nuevas barreras y fuentes de exclusión (Jiménez Lara, A. 2011; Bascones, L. M., 2014).

⁹ Véase la página de la Organización Nacional del Turismo dedicada al Turismo Accesible: <http://www2.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

Entre los aspectos favorecedores, también se asiste a una mayor concienciación social y preferencia de los consumidores por aquellas marcas activas en materia de gestión responsable, lo que incluye dimensiones de accesibilidad (ESADE, 2015).

Merece destacarse como fortaleza la política de contratación pública, que al incorporar condiciones de accesibilidad, actúa como "tractor", catalizador de la accesibilidad en los distintos sectores (CENTAC, 2015).

5.5.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** aporta una síntesis de incumplimientos y fortalezas en el ámbito de los bienes y servicios a disposición del público, a partir del conocimiento disponible.

Tabla 7: Bienes y servicios a disposición del público: incumplimientos y fortalezas

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Falta de conocimiento y concienciación en la cultura empresarial, en términos generales, acerca de la accesibilidad universal	Existencia de normativa y estándares aplicables a diferentes ámbitos
Mayor implantación de la accesibilidad arquitectónica, en comparación con otras dimensiones (señalética, cognitiva, etc.). Soluciones parciales.	Buenas prácticas en bienes y servicios, en sus distintos entornos, en distintos sectores, expresión de una mayor concienciación/valor reputacional entre los agentes
Heterogeneidad de requerimientos de las personas con discapacidad: desafío al diseño/servicios	Papel y potencial de los requisitos de accesibilidad universal en las políticas de compra pública

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

Hasta la fecha la discapacidad ha sido considerada más una obligación derivada del cumplimiento legal que una oportunidad para generar valor social y económico (ESADE, 2015).

Parte de las conclusiones del Observatorio sobre la Accesibilidad Universal del Turismo en España resultan de gran interés para este ámbito, por la transversalidad de sectores que se abordan (alojamientos, restauración, atención al público, información sobre el destino, etc.) (Hernández-Galán, J., 2017). Ahora bien, aun incluyendo diferentes sectores relacionados con las compras y los bienes/servicios a disposición del público, representa únicamente un entorno dentro de la heterogeneidad de este campo:

- En primer lugar, la mayor parte de la accesibilidad conocida y desarrollada en los destinos turísticos, a través de la gestión, los recursos o los entornos, se **encuentra implantada a nivel arquitectónico, aún con carencias para que pueda considerarse adecuada**. Esto se ve reflejado en el diseño de las dimensiones interiores, pendientes, huecos de paso, desniveles que, aún sin cumplir con la excelencia y el buen diseño, presentan mejores resultados que otros elementos.
- El **equipamiento, los servicios al cliente y la formación son elementos que presentan una mayor carencia y las mayores deficiencias**. Estos son los elementos que se incorporan posteriormente en los recursos y que en muchas ocasiones reflejan una falta de conocimiento sobre las necesidades de los usuarios y la forma de aplicarlo en el recurso, entorno o destino turístico. Un ejemplo destacado es el elemento de la señalización, que aparece como el mayor déficit en los apartados de recursos y entornos.
- **La accesibilidad no es entendida de forma global o desde el punto de vista del usuario, sino que se entiende como soluciones parciales** que se consideran adecuadas y accesibles. Son pocas las ocasiones en que se encuentran soluciones integrales que cumplan con la legislación y puedan ser consideradas “buenas prácticas”. Desde la consideración de la web como accesible cuando no lo es hasta la oferta de recursos con aseo adaptado que no cumple con los criterios mínimos de accesibilidad, entre otros.

- Este hecho incide, por tanto, en que **la información** que los propios recursos, los motores web de búsqueda de alojamiento y restauración y los destinos proveen a los usuarios sobre la accesibilidad **no coincide con la realidad** en más de la mitad de las ocasiones.
- En el sector turístico la accesibilidad está **mayoritariamente asociada como algo aplicable a la discapacidad física**, siendo las cuestiones arquitectónicas las que predominan sobre otros criterios de accesibilidad como la información, las adaptaciones o los servicios.
- La accesibilidad en un destino turístico **depende, en gran medida, de la implicación de los gestores del mismo** y de la naturaleza pública o privada del recurso. Atendiendo a la diferenciación entre sector público y privado, la aplicación de accesibilidad aparece en distribución variable siendo el **sector público el que destaca por mostrar soluciones más universales** para todas las personas.

Entre las recomendaciones, cabe apuntar:

1. Es preciso velar por la aplicación de la normativa existente en los distintos ámbitos de los bienes y servicios a disposición del público, así como desarrollar legislación específica, en sintonía con las directivas existentes y pautas de normalización en el ámbito de la UE y en países de nuestro entorno.
2. Es preciso promover la concienciación entre los agentes económicos, en especial empresas y profesionales, acerca de la accesibilidad universal, en sus aspectos normativos y técnicos, así como en cuanto oportunidad de negocio.
3. La colaboración del mundo empresarial con distintas asociaciones de personas con discapacidad, en la toma en cuenta de los diferentes perfiles de diversidad humana en el diseño de bienes y servicios, son oportunidades

para mejorar la implantación de la accesibilidad y la calidad de los bienes y servicios.

4. Diferentes actores perciben la oportunidad y necesidad de la segmentación de estrategias de producto y servicio, que mejoren la autonomía e independencia tanto de las personas con discapacidad en sus distintos perfiles como aportando innovaciones útiles para otros colectivos con necesidades similares y para el mercado ampliado.
5. Es aconsejable, como parte de la concienciación y de la promoción de la competencia por alcanzar mejoras en accesibilidad, el reconocimiento público de buenas prácticas en esta materia, de manera que se puedan transferir como ejemplos de logro y cumplimiento.
6. Afianzar y reforzar el papel de la accesibilidad en las políticas de compra pública de bienes y servicios, como dinamizador de la accesibilidad de la oferta.
7. Es necesario generar conocimiento acerca de la implantación de la accesibilidad, destacando buenas prácticas en diferentes sectores.

5.6. Relaciones con las Administraciones Públicas

Las relaciones con las Administraciones Públicas comprenden diferentes entornos:

- Oficinas públicas de atención a la ciudadanía
- Portales web, administración electrónica, dispositivos de atención a la ciudadanía
- Accesibilidad de la participación en la vida política y los procesos electorales
- Accesibilidad de las comunicaciones e impresos

Lo que se refiere a la Administración de Justicia se abordará en el apartado siguiente.

5.6.1. El contexto normativo

El artículo 28 de *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas* de la Ley General de Discapacidad establece el alcance de las obligaciones de accesibilidad y no discriminación en este campo:

1. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los entornos, productos, servicios, disposiciones, criterios o prácticas administrativas, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.

Cabe sintetizar, por lo que se refiere a las normas que refieren la accesibilidad de la Administración, de manera específica:

- El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el *Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social* es la legislación que especifica los requisitos de accesibilidad web exigidos a las Administraciones Públicas. Desde el 31 de diciembre de 2008 todos sus portales deben cumplir los requisitos de prioridad 1 y 2 de la norma UNE 139803:2012 (equivalente a nivel AA en WCAG 2.0).
- La *Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público* está alineada con los requisitos que ya se contemplaban, sin embargo, requiere la

implantación de mejoras en distintos aspectos, que se indicaron en el apartado sobre Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

- El *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*. Entre otros aspectos, en su artículo 13 regula la accesibilidad al contenido de los documentos:

1. Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.

Por lo demás, aplican a las dependencias de la Administración las condiciones generales de accesibilidad en edificios públicos.

En un sentido más circunscrito, la *Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas* (B.O.E. de 19 de diciembre de 2015), determina las Oficinas de Atención al Ciudadano que han de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas en el *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*.

- Por lo que se refiere a la **participación en la vida política y los procesos electorales**, uno de los elementos normativos más importantes en este aspecto es el *Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio*. Los usuarios de Braille con discapacidad igual o superior al 33% o afiliados a la ONCE pueden solicitar el kit de votación accesible que se entrega al interesado el día de las elecciones en la mesa electoral que tenga asignada para votar. Esta posibilidad alternativa garantiza el derecho a sufragio de manera

autónoma y privada para las personas ciegas o con discapacidad visual que deseen acogerse a esta modalidad y cumplan los requisitos.

- Además, el Real Decreto 422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales, marca las pautas a seguir por las administraciones públicas para conseguir la plena participación de las personas con discapacidad en los asuntos públicos y los procesos electorales.

En este reglamento se establece que todo el proceso ha de ser accesible, desde la información electoral de carácter institucional, pasando por los actos de campaña y propaganda, hasta los locales electorales. El artículo 3 sobre la Accesibilidad de los locales electorales ofrece un mandato claro:

“Se garantiza el acceso a las personas con discapacidad a los locales y mesas electorales”

El artículo 4 sobre Mesas electorales, apoyos complementarios e intérpretes de las lenguas de signos, hace hincapié en la prestación de los apoyos necesarios para personas con discapacidad auditiva para su desenvolvimiento el día de la cita electoral, incluyendo la interpretación de lengua de signos.

Las Administraciones públicas proporcionarán a las personas sordas o con discapacidad auditiva, usuarias de la lengua de signos española o, en su caso, de las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas, que hayan sido designadas miembros de mesa electoral, un servicio gratuito de interpretación de lengua de signos a través del correspondiente intérprete, como apoyo complementario durante la jornada electoral, sin perjuicio del derecho de dichas personas a excusar la aceptación del cargo de miembro de una mesa electoral en los términos establecidos en el artículo 27.3 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio.

Otros aspectos sobre los que se informa, y que los poderes públicos han de garantizar son:

- Las páginas de internet de las Administraciones públicas con información sobre procesos electorales.
- La información institucional y los procedimientos cuya gestión compete a la Oficina del Censo Electoral.
- Los espacios o recintos autorizados para actos de campaña electoral.
- Los actos de campaña.
- Los candidatos, partidos políticos, federaciones, coaliciones y las agrupaciones de electores procurarán que la propaganda electoral sea accesible.
- La señalización accesible para los locales electorales.

•

5.6.2. Situaciones de incumplimiento

Oficinas de atención a la ciudadanía/edificios públicos

En años recientes se ha dado un impulso a la implantación de la accesibilidad en los edificios públicos, si bien persisten incumplimientos de distinto tipo en los accesos y desenvolvimiento en determinadas instalaciones. El Observatorio de Accesibilidad Universal de los Municipios de España 2011 (Fundación ONCE, 2011b: 93-150) aporta un diagnóstico sistemático detallado acerca de los incumplimientos a lo largo de la "cadena de accesibilidad", que dificultan o impiden la realización de gestiones, parte de ellas imprescindible, a una parte de la ciudadanía. Aunque se circunscribe al plano de la Administración Municipal, resulta una contribución

significativa.. ¹⁰ Entre los principales incumplimientos y deficiencias de diseño en materia de accesibilidad, cabe destacar:

- Edificios sin acceso a nivel 42,6%
- Rampas sin señalización de embarque/desembarque 96,2%
- Tiene señalización incorrecta de la entrada 54,8%
- Sin puerta alternativa 61,9%
- Puerta alternativa sin señalar 88,5%
- Carecen de señalización puertas abatibles acristaladas 44,2%
- Puntos de atención al público no accesibles 40,9%
- Mostrador no accesible en altura 63,3%
- Mobiliario no accesible 79,1%
- No existencia de personal de atención especializada en recepción 89,9%
- Sin señalización Direccional 66,1%
- Edificios con itinerario peatonal no accesible desde el acceso hasta los ascensores 11,8%
- Edificios sin aseos accesibles 20,0%

¹⁰ Se evaluó una muestra de 355 edificios públicos, en un total de 106 municipios de distinto tamaño y distribución geográfica. Se priorizaron aquellos de uso obligado y de alto tránsito porque allí se realizan tramites imprescindibles: Casas Consistoriales, Concejalías y Juntas de Distrito son lugares Se aplicaron los criterios DALCO, recogidos en la legislación, para realizar la evaluación de la accesibilidad.

Portales web, administración electrónica, dispositivos de atención a la ciudadanía

Como se señaló en el apartado 'Telecomunicaciones y Sociedad de la Información', se ha producido un avance significativo en la mejora de la accesibilidad de los portales de la Administración Pública, sobre todo en los correspondientes a la Administración General del Estado (un 78% alcanza el nivel de prioridad 1 y 2). En el ámbito autonómico, el 89% alcanza al menos la prioridad 1, la misma cifra que los principales de la AGE, sin embargo sólo el 39% alcanza la prioridad 1 y 2. La situación es más deficitaria en el ámbito de las Entidades Locales. (Observatorio de la Accesibilidad Electrónica, 2017).

Uno de los ámbitos cada vez más relevantes es la llamada Administración Electrónica: la consulta y realización de trámites administrativos a través de la web. Se localizan barreras críticas de accesibilidad en los trámites relacionados con la Administración Electrónica, en el uso del certificado digital y del DNI electrónico.

Accesibilidad de la participación en la vida política y los procesos electorales

Se constata un avance en la accesibilidad a los locales electorales. El "Informe de evaluación sobre accesibilidad y procesos electorales", elaborado por el Ministerio del Interior, ofrece datos que indican el estado de situación (Ministerio del Interior, 2012). En las elecciones de mayo de 2011, del total de locales electorales (23.719) un 6,7% no eran plenamente accesibles. Del total de mesas electorales (60.545), un 1,6% no eran plenamente accesibles. Entre otros datos, cabe apuntar:

- 7 incidencias relacionadas con la accesibilidad comunicadas durante jornada electoral; 335 incidencias comunicadas tras la jornada electoral.
- 9 solicitudes de intérpretes de lenguas de signos por parte de miembros de Mesa electoral. Finalmente, solo tres miembros de Mesa electoral sordos desempeñaron su tarea como tales (miembros de Mesa titulares).
- 44 casos en los que se solicitaron y se utilizaron apoyos complementarios (rampas móviles, préstamo de sillas de ruedas, ascensores, apoyos no técnicos–ayuda personal-etc.)

- Varias provincias comunicaron, tanto en mayo 2011 como en noviembre 2011, que todos los edificios utilizados como locales electorales eran plenamente accesibles

Diversas organizaciones del movimiento asociativo (CERMI, Plena Inclusión, etc.) plantean el problema de la exclusión sistemática de las personas con discapacidad intelectual del derecho al voto. Esta situación implicaría una privación estructural de derechos recogidos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, suscrita por España en 2008. En este sentido, el movimiento asociativo reclama una modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral (Loreg), que no excluya sistemáticamente a las personas que integran este colectivo del sistema electoral.

De hecho, se incurre en la contradicción de que nada impide presentarse como candidatas a las elecciones a las mismas personas que no pueden votar. La Defensora del Pueblo plantea que "la propuesta para reforzar su derecho al voto, de modo que solo en supuestos muy excepcionales se impida, parece haber sido sustancialmente incorporada al programa político del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de modo que existen fundadas esperanzas de que se aborde en esta legislatura". Y argumenta: "Se trata, en ambos casos, de respaldar al colectivo de personas con discapacidad y defender eficazmente sus derechos electorales, tanto en sentido positivo (votar) como negativo (no formar parte de una mesa electoral si no lo desean)". (El País, 2017). ¹¹

¹¹ La Defensora del Pueblo estableció la Recomendación 'Derecho al voto de las personas con discapacidad' (30/06/2016), dirigida al Ministerio de Interior, "Como consecuencia de una petición del CERMI al Defensor del Pueblo para que interpusiese recurso de amparo contra una sentencia de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, relativa al derecho al voto de una persona con discapacidad, se consideró conveniente recomendar que se promoviese la reforma del artículo 3.1, letras b) y c), de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de

Accesibilidad de las comunicaciones e impresos

En lo que se refiere al **contenido**, a pesar de la legislación existente, el lenguaje administrativo, tanto correspondiente a la presentación de la cartera de servicios como a las comunicaciones habituales con la ciudadanía resulta con frecuencia de difícil comprensión, por su estilo técnico/legal. En diferentes Administraciones comienzan a darse iniciativas de mayor compromiso con la accesibilidad cognitiva, incluso con la presentación de contenidos en formato de Lectura Fácil.

En cuanto al **formato**, persisten comunicaciones que se remiten/disponibles en un único formato de papel y tinta, con frecuencia con tamaños de letra de difícil legibilidad. Asimismo, distintas Administraciones ofrecen únicamente impresos en formato papel para la realización de quejas y sugerencias. Es preciso habilitar alternativas digitales para facilitar la autonomía de personas con dificultades para la lectura en tinta o el manejo de papel.

En la actualidad se completa el Observatorio de Relaciones con las Administraciones Públicas, iniciativa de Fundación ONCE, el cual aportará un diagnóstico complementario sobre la situación del ámbito.

junio, del Régimen Electoral General, atendiendo de este modo la Recomendación de revisión normativa que el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas formuló a España en el año 2011. Dicha reforma, en la que habría de procurarse el consenso de las fuerzas políticas con representación parlamentaria, tendría el objetivo de reforzar el derecho de sufragio de las personas con discapacidad en nuestro sistema electoral mediante la incorporación de la doctrina de la Fiscalía General del Estado sobre el ejercicio efectivo de este derecho por las mencionadas personas, de modo que sólo en supuestos de plena inconsciencia o absoluta falta de conocimiento de la persona pueda privarse del derecho al voto." La recomendación fue rechazada. Defensora del Pueblo (2016).

5.6.3. Fortalezas y buenas prácticas

Entre las fortalezas, de manera semejante a otros entornos, se cuenta con un avanzado marco normativo, en líneas generales, en cuanto a accesibilidad universal de la Administración Pública.

Se constata un adelanto en la implantación de la accesibilidad en los edificios públicos, si bien persisten problemas relacionados con la orientación, el acceso a máquinas informativas, los sistemas de cita basados en pantallas electrónicas.

La presencia en la web de la Administración ha mejorado en años recientes, en menor grado por las entidades locales, que ofrecen una gran dispersión, situaciones diversas, en ocasiones con localidades de pequeño tamaño, y en conjunto un grado menor de cumplimiento de la accesibilidad respecto a las administraciones autonómicas y General del Estado. La existencia de estándares afianzados de referencia (pautas WAI) constituye una fortaleza de base de cara al diseño de portales y contenidos web. El Observatorio de Accesibilidad Web, iniciativa del Ministerio de Hacienda y Función Pública, constituye un valor para el mejor conocimiento y monitorización de la accesibilidad y el impulso de su mejora. (Observatorio de la Accesibilidad Electrónica, 2017).

Se observa una mejora y cumplimiento generalizado de la accesibilidad en los procesos electorales. A este respecto se registran todavía excepciones, y el problema pendiente de resolver de la exclusión sistemática del voto de las personas con discapacidad intelectual. Existe el conocimiento para cumplir con la accesibilidad, una trayectoria a valorar y el reto para evitar estas exclusiones estructurales.

5.6.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** presenta una síntesis de la accesibilidad en la Relación con las Administraciones Públicas, atendiendo a los principales incumplimientos y fortalezas.

Tabla 8: Relación con las Administraciones Públicas: incumplimientos y fortalezas.

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Persistencia de barreras de acceso a edificios públicos. Barreras relacionadas con el acceso a nivel, mobiliario y puestos de atención, personal de atención especializado, señalización, entre otros	Marco normativo avanzado sobre accesibilidad en las diferentes vertientes de la relación con la Administración
Persistencia de incumplimientos en la accesibilidad web, sobre todo en el ámbito local	Mejora del cumplimiento de la accesibilidad en la web, existencia de pautas y estándares
Barreras específicas y significativas en la Administración Electrónica y uso de certificados digitales	Mejora de la accesibilidad en las distintas vertientes de los procesos electorales, trayectoria y conocimiento
Persistencia, a pesar de la normativa, de problemas localizados de accesibilidad en los procesos electorales	Iniciativas de mejora en la claridad de las comunicaciones de la Administración, incluyendo versiones en Lectura Fácil
Exclusión sistemática del voto de las personas con discapacidad intelectual	
Comunicaciones e impresos en que persisten dificultades relacionadas con el estilo del lenguaje (falta de claridad y accesibilidad cognitiva), así como legibilidad	

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

Las recomendaciones se refieren a los distintos ámbitos y problemas señalados:

1. En el ámbito de las oficinas de atención a la ciudadanía y edificios públicos, es preciso velar por la accesibilidad arquitectónica, desde el mismo acceso a nivel, señalización y orientación en el espacio, adecuación del mobiliario, personal de atención especializada.
2. Es preciso verificar y garantizar la accesibilidad de los kioscos informativos, las alternativas a la información en pantallas electrónicas (por ejemplo, ofreciendo los mismos datos en el móvil).
3. Respecto a la accesibilidad electrónica, se requiere garantizar en primer lugar la accesibilidad de los portales web de la Administración, en sus distintos ámbitos competenciales. Es preciso estudiar y aplicar mejoras de accesibilidad en la administración electrónica, tanto en los portales como

en los sistemas de certificación (uso de certificados digitales, DNI electrónico).

4. Respecto a los procesos electorales, se requiere mantener la accesibilidad de los mismos en sus distintas dimensiones, resolviendo las problemáticas localizadas que persisten. Esto incluye la verificación de la accesibilidad de las mesas electorales y la formación básica de apoderados, interventores y candidatos.
5. Es preciso resolver la exclusión sistemática de las personas con discapacidad intelectual respecto al derecho fundamental del voto, mediante las correspondientes modificaciones legales que resulten necesarias.
6. En cuanto a las comunicaciones e impresos, resulta necesario un mejor conocimiento respecto al cumplimiento de la comprensibilidad y legibilidad de los mismos, así como impulsar la mejora de su facilidad de comprensión. Es garantizar la legibilidad de los impresos y comunicaciones en formato papel/tinta y ofrecer alternativas digitales a los mismos.
7. Es preciso implantar, por otro lado, atención en Lengua de Signos para las personas que lo requieran en los distintos trámites y gestiones ante la Administración. Cabe contar al respecto con soluciones TIC que permitan disponer, por ejemplo, de intérprete a distancia.

5.7. Administración de Justicia

El acceso a la justicia de las personas con discapacidad implica que su administración se transforme en una doble vertiente:

- La accesibilidad universal de los entornos relacionados con la administración de justicia para que las personas con discapacidad ejerzan

el pleno ejercicio de sus derechos con las mismas garantías e igualdad que el resto de ciudadanos

- El pleno acceso y participación de la persona con discapacidad en los diferentes roles y procesos de la administración de justicia.

5.7.1. El contexto normativo

La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 13, *Acceso a la Justicia*, especifica:

1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.
2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.

En el ámbito estatal, la Ley General de Discapacidad, en su artículo 28.1. *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas*, establece:

Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

Además, en la Disposición adicional tercera *Exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación*, se exponen los plazos a los que estaría sujeta

la efectividad de la accesibilidad universal en el ámbito de la Administración de Justicia:

d) Los que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales:

- Entornos, productos y servicios nuevos: 4 de diciembre de 2008.
- Corrección de toda disposición, criterio o práctica administrativa discriminatoria: 4 de diciembre de 2008.
- Entornos, productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2008, y toda disposición, criterio o práctica: 4 de diciembre de 2017.

5.7.2. Situaciones de incumplimiento

Según se desprende del conocimiento disponible, las personas con discapacidad encuentran barreras significativas y de distinto tipo en el acceso a la justicia: relacionadas con la comunicación y comprensión, la persistencia de prejuicios y estereotipos, el desconocimiento de los profesionales sobre las personas con discapacidad y sus derechos o falta de flexibilidad de la Administración de Justicia y sus procesos.

Las barreras para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad se pueden clasificar en dos vertientes (Lidón Heras, L., 2014. Pág 16-21):

- 1. Barreras a la titularidad de derechos.** En este ámbito se incluyen las exclusiones que, por la mera concurrencia de la circunstancia de la deficiencia, niegan el derecho sin un análisis que diferencie la deficiencia de la barrera. No hay titularidad, y por tanto, tampoco hay ejercicio.

Si bien la Constitución Española en su artículo 23.1 reconoce el derecho de participación de los ciudadanos en asuntos públicos, la Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado, en su art. 8.5 establece como requisito para ser jurado el no estar afectado por discapacidad física o psíquica que impida el desempeño de la función de jurado.

Se puede dar la circunstancia de que una persona sea usuaria de silla de ruedas y el juzgado no sea accesible o documentación que deba leerse y se dé en un tamaño de fuente que impide que una persona con discapacidad visual pueda verla o que la persona sea usuaria de la lengua de signos y no haya un intérprete.

2. Barreras al ejercicio de derechos. Además de la denegación de titularidad de derechos, a las personas con discapacidad se les puede disociar titularidad de ejercicio, en la medida que el derecho les es reconocido, pero no su ejercicio, a través de:

- a)** Las **barreras jurídicas** que mediante norma limitan ejercicio de derechos, como en la incapacitación, conforme a la cual una tercera persona ejerce derechos de los que es titular la persona incapacitada legalmente.
- b)** Las **barreras relacionales**: que en este ámbito, la relación con los “otros” está marcada por el prejuicio o la ignorancia que implica asumir su inferioridad. Esto permite que se les deniegue, a través de la interacción, el derecho que se esté tratando de ejercer.

Este tipo de barreras afectan más a las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental. De hecho, las personas con enfermedad mental tienen menor credibilidad, motivo que desincentiva las denuncias y la detección de situaciones de abuso y que provoca una auto-estigmatización que además se alimenta del miedo a las represalias. También dentro del ámbito de la enfermedad mental y más allá del estigma ocurren situaciones en las que a la persona se le niega la posibilidad de interponer una denuncia.

El uso de sistemas de comunicación alternativa también puede representar una barrera y fundamentar la denegación de pretensiones por parte de la Justicia, lo que supone vulneración de los principios y derechos de la Convención y en este caso el derecho de acceso a la Justicia.

- c) Las barreras físicas y a la comunicación.** Implican que en la definición de los entornos, productos y servicios que facilitan el ejercicio de derechos de los demás, no se tiene en cuenta a las personas con discapacidad. En ellas late que no existe conocimiento ni conciencia de que la falta de accesibilidad tiene conexión directa con la discriminación y la negación de la equiparación de oportunidades, de la autonomía y de la libertad, y que generan desigualdad y dependencia.

Por otra parte, debe resaltarse que el concepto de comunicación hace referencia tanto al soporte del mensaje (que puede afectar al tamaño de letra o a los contrastes cromáticos o al tipo de soporte ya sea lengua oral, escrita o de signos), como al propio contenido del mismo (que hace referencia a la capacidad de comprender su sentido).

Según recoge el informe de Derechos Humanos y Discapacidad, España 2011 (CERMI, 2011), la Oficina Permanente Especializada inició de oficio un expediente para conocer el estado de los edificios judiciales, tanto en su acceso físico como jurídico. En el mismo informe se recoge que la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) recibió quejas de personas sordas que comunican en lengua oral quienes expresaban su malestar por no poder disponer, de forma gratuita, de los medios de apoyo a la comunicación oral que precisan para acceder a la información y a la comunicación en un procedimiento judicial, con lo que ello supone de desprotección para esta parte de la ciudadanía.

Más recientemente, el informe del CERMI, que realiza como organismo independiente para el seguimiento de la aplicación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CERMI, 2016), incluye un avance, una denuncia, y una propuesta de mejora:

- **Avance:** El Colegio de Abogados de Málaga ha ofrecido una formación para la sección de abogados expertos en derecho penitenciario, sobre la atención a las personas con problemas de salud mental internas en centros

penitenciarios ordinarios y sobre la prevención de entrada en prisión mediante la propuesta de medidas alternativas a las privativas de libertad.

- **Denuncia:** Un joven en silla de ruedas, obligado a declarar ante el juez en la calle. Las barreras físicas del juzgado de Toro impidieron que un joven en silla de ruedas pudiera acceder a las dependencias judiciales, hecho que motivó que la vista oral tuviera que celebrarse en la plaza del Concejo de Toro.
- **Propuesta de mejora:** El CERMI propone eliminar la restricción de participación de las personas con discapacidad en la Ley del Jurado: La actual Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado, limita y restringe el derecho de participación a las personas con discapacidad y no reconoce su igualdad, lo que supone una vulneración de derechos fundamentales reconocidos en nuestra Constitución (artículos 14, 23 y 125), e incumple lo establecido en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (artículo 5, 12, 13 y 29). En este sentido, la norma prevé que no podrán ser jurado quienes estén impedidos física, psíquica o sensorialmente para el desempeño de la función de Jurado (artículo 8.5), y, por otra parte, no incluye ninguna previsión de adaptación del procedimiento en su artículo 20.

En 2015, el informe de Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS, 2015), en el apartado de Administración de Justicia recoge el siguiente análisis de las quejas recibidas durante aquel año, que ilustran los inconvenientes más habituales en este ámbito:

En general, en materia de administración de justicia las personas con discapacidad y sus familias presentan quejas sobre los resultados de sentencias emitidas por los tribunales de justicia y la OADIS no puede entrar en el fondo de la cuestión al no ser competentes en la materia, por ser competencia de los Juzgados. No obstante, presentan quejas sobre ausencias de accesibilidad en Juzgados y el tratamiento que reciben.

Un caso se refiere a la ausencia de accesibilidad del edificio de la Consejería de Justicia de Valencia, para lo que El CERMI plantea una queja, informando a la OADIS:

El inmueble objeto de informe está integrado por dos edificios, uno con acceso a C/ Micalet, 5 (acceso principal) y otro con acceso desde la C/ Horno de los Apóstoles, ambos proyectados como edificios de viviendas y adaptados como edificio administrativo mediante la realización de intervenciones aisladas y sucesivas (supuestamente) durante los años 80 y 90, sin responder a un proyecto de conjunto, lo que ha determinado la situación actual del inmueble y la presentación de esta queja.

En el Informe de 2016 de la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS, 2016) se recoge una consulta relativa a solicitar que un juzgado le envíe a un ciudadano en formato accesible una sentencia. Desde la OADIS se informa:

La Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 28 establece las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas. Respecto a la Administración General del Estado se han regulado las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en el Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo y en la Orden PRE/446/2008 de 20 de febrero. Pero respecto a la Administración de Justicia no se han aprobado normas reglamentarias. El 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, en su artículo 13 regula la accesibilidad al contenido de los documentos: 1. Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.

[...]

No hay una norma concreta que regule el derecho de las personas con discapacidad a recibir en formato accesible las sentencias u otras comunicaciones que emita la Administración de Justicia, por ello entender el contenido de sentencias o resoluciones en ocasiones para las personas con o sin discapacidad es inaccesible.

5.7.3. Fortalezas y buenas prácticas

Entre las fortalezas y buenas prácticas cabe destacar:

- El **Foro Discapacidad y Justicia**, creado por el Consejo General del Poder Judicial en diciembre del 2003, con la finalidad de coordinar las instituciones jurídicas del Estado para lograr una protección efectiva de los Derechos fundamentales de las personas con discapacidad. Este foro tiene como objetivo favorecer el acceso de las personas con discapacidad a la Justicia en condiciones de igualdad y garantizar su protección jurídica.

El Foro se conforma, además de por el propio Consejo, por el Ministerio de Justicia; el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; la Fiscalía General del Estado; el Consejo General de la Abogacía Española; el Consejo General de Procuradores de España; el Consejo General del Notariado (Fundación Aequitas); el Colegio de Registradores de la Propiedad Mercantil y de Bienes Muebles de España, y en el año 2008 se incorporó el Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales. También están incorporados al Órgano Rector del Foro el CERMI y Fundación ONCE.

- Recientemente, la Administración de Justicia ha recibido el **certificado de accesibilidad universal de AENOR por el edificio de la Audiencia Nacional** (La Información, 2017). AENOR ha otorgado este sello que acredita que la Audiencia Nacional en Madrid ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad que apuesta por la mejora continua. Esta certificación, basada en la norma española UNE 170001-2 sobre Accesibilidad Universal, garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a los diferentes servicios de la Administración de Justicia a todas las personas, con independencia de su edad o capacidades en los dos edificios de la Audiencia Nacional en Madrid. Por lo tanto, incluye los servicios que se prestan en la Sala de lo Penal, los Juzgados Centrales de Instrucción y la Fiscalía de la Audiencia Nacional, así como la Fiscalía Especial Antidroga y el Instituto de Medicina Legal.

5.7.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** aporta una síntesis de incumplimientos y fortalezas en la Administración de Justicia, a partir del conocimiento disponible.

Tabla 9: Administración de justicia: incumplimientos y fortalezas

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Falta de accesibilidad de los edificios que albergan la administración de justicia y se produce la relación con los ciudadanos	Entidades y organismos que trabajan para mejorar la accesibilidad universal de la justicia y la consideración de las personas con discapacidad
Inaccesibilidad de los procesos relacionados con la administración de justicia (juicios, documentos, lenguaje, comprensión, etc.)	Mejoras en la implantación de la accesibilidad de los edificios y procesos
Discriminación de las personas con discapacidad y vulneración de derechos	
Falta de conocimiento de los profesionales de la justicia de la discapacidad y los colectivos de personas con discapacidad	

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

Si bien el centro de la actividad de la Administración de Justicia lo constituyen los derechos de las personas y su garantía, queda mucho trabajo por hacer en cuanto a la accesibilidad universal.

La persistencia de situaciones de carencia de accesibilidad de los edificios donde se imparte justicia y a la que los ciudadanos han de acudir para hacer efectivos sus derechos en los procesos relacionados con esta administración, el alejamiento de sus procesos, lenguaje y lógica interna de una buena parte de la población, la ausencia de alternativas comunicativas accesibles, la exclusión sistemática de las personas con discapacidad de roles del proceso judicial, así como la persistencia de prejuicios sobre este colectivo, especialmente sobre las personas con discapacidad cognitiva y enfermedad mental, hace que este sea un ámbito en el que se ha de intensificar el compromiso de mejora.

El CERMI ha expuesto la necesidad de que en el acceso al derecho a la Justicia se reconozca el derecho a la accesibilidad universal de conformidad a la Convención, que entre otras cuestiones implica que se asegure expresamente "el derecho a usar la lengua de signos, los medios de apoyo a la comunicación oral, el braille, los modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de la comunicación, o cualquier otro dispositivo de apoyo que fueran necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades" (CERMI, 2016). También ha incidido en la necesidad de crear turnos de oficio especializados para personas con discapacidad por parte de los Colegios de Abogados, la formación de sus miembros, servicios de orientación jurídica para personas con discapacidad y juzgados especializados en materia de discapacidad en los órdenes jurisdiccionales civil, social y contencioso-administrativo.

En este sentido, la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS) en su Informe de Recomendaciones de 2016 expone una propuesta de mejora con la modificación de la Ley del Jurado:

La actual Ley del Jurado mantiene elementos discriminatorios y de exclusión de las personas con discapacidad física o sensorial para incorporarse como miembros de estos jurados. De hecho, estas personas no pueden formar parte del tribunal del jurado. Se mantiene el contenido de la Ley orgánica 5/1995, de 2 de mayo, que regula el Tribunal del Jurado, en su artículo 8 apartado 5, establece como requisitos para ser jurado: "No estar impedido física, psíquica o sensorialmente para el desempeño de la función de Jurado". Se recomienda que se proceda a promover la reforma necesaria de la Ley Orgánica del Tribunal del Jurado, para que las personas con discapacidad física y/o sensorial puedan formar parte, si voluntariamente así lo manifiestan, del tribunal del jurado con la adaptación de los apoyos físicos y/o tecnológicos necesarios.

En este mismo sentido, el CERMI (2016) expone como una mejora necesaria eliminar la restricción de participación de las personas con discapacidad en la Ley del Jurado.

Por su parte, Lidón Heras (2014) expone diferentes líneas de trabajo:

- Reforma del Código Civil y su acomodo al art. 12 de la Convención, así como de las leyes procesales civiles y penales que garanticen la igualdad en el acceso a la Justicia.
- Desarrollar los mecanismos de equiparación que, a través de la accesibilidad y los ajustes razonables, aseguren la igualdad de condiciones.
- Desarrollar mecanismos de aseguramiento, como la transversalidad, el diseño universal y la concienciación, de forma que se genere un conocimiento que facilite, desde el inicio, el respeto a los derechos de las personas con discapacidad desde la comprensión de su especificidad.

5.8. Patrimonio cultural

"El Patrimonio es todo aquel conjunto de Bienes de Interés Cultural, objeto de catalogación, de interés histórico, artístico, ambiental y monumental. Abarca una amplia y diversa tipología que incluye yacimientos arqueológicos, cascos históricos, parques, jardines y edificios de diferente carácter, desde aquellos de carácter religioso, palacios, castillos y fortalezas, sin olvidar la arqueología industrial." (Juncá Ubierna, 2011). La gran diversidad del Patrimonio Cultural y de los recursos que lo componen lo dota de enorme riqueza y retos de intervención variados para garantizar el disfrute todas las personas, de manera que independientemente de sus capacidades puedan acceder a él en condiciones de igualdad, autonomía y seguridad.

Aunque se ha progresado de manera considerable en la implantación de la Accesibilidad Universal en este ámbito, siguen persistiendo prejuicios, resistencias y tensiones al conjugar Accesibilidad y Patrimonio Cultural.

Uno de los desafíos consiste en que la aplicación estricta de soluciones estandarizadas, en muchos casos, puede ser incompatible con los criterios de intervención en el Patrimonio Cultural. Es imprescindible conseguir su acceso y disfrute a todos sin afectar a sus valores. Diversos ejemplos muestran que es posible avanzar en este camino.

La Encuesta de Integración Social y Salud (INE, 2013a y 2013b) destaca que el 66,03% de las personas encuentran barreras de acceso a eventos culturales.

Este dato entre personas con discapacidad es de 83,02% y sin discapacidad del 62,62%. En concreto, entre las personas con discapacidad se apuntan motivos como:

- Razones económicas : 42,71%
- Demasiado ocupado/a: 17,84%
- Falta de conocimiento o información: 19,62%
- Enfermedad o problema de salud crónico: 42,27%
- Limitación en actividades básicas: 31,43%
- Falta de transporte adecuado: 17,42%
- Distancia: 25,96%
- Dificultades para acceder o moverse por los edificios: 17,28%
- Falta de confianza en uno mismo o por otras personas o nadie con quien ir: 20,45%
- Otras razones: 8,87%
-

5.8.1. Contexto normativo

Existen diferentes dimensiones relevantes a tener en cuenta en la accesibilidad al patrimonio cultural: la movilidad, la comunicación, la comprensión y el uso, manipulación e interacción con los medios y objetos necesarios para el disfrute del Patrimonio.

El ámbito del patrimonio cultural se rige a través de la ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Además, las comunidades autónomas regulan este ámbito dentro de sus competencias. Según esta ley, el Patrimonio Histórico Español está integrado por los inmuebles y objetos de interés artístico, histórico, paleontológico, arqueológico, etnográfico, científico o técnico. También forma parte del mismo el patrimonio documental y bibliográfico, los yacimientos y zonas arqueológicas, sitios naturales, jardines y parques que tengan valor artístico, histórico o antropológico.

El artículo 30 de la Convención, sobre Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, indica:

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;

b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;

c) 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.

2. 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.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes, de conformidad con el derecho internacional, a fin de asegurar que las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual no constituyan una barrera excesiva o discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales.

5.8.2. Situaciones de incumplimiento

Si bien no todos los museos corresponden al concepto "patrimonio", buena parte de ellos tiene como propósito el acceso a bienes de especial interés artístico o

histórico. La mejora de la accesibilidad en los museos es un proceso en marcha, con logros muy relevantes, si bien aún por completar. Al igual que en otros ámbitos, los primeros pasos dados para corregir la falta de accesibilidad se han encaminado a eliminar las barreras físicas en la arquitectura, instalando ascensores, rampas o baños accesibles. No obstante, en los últimos años, se han emprendido iniciativas para facilitar el acceso también al aprendizaje y al conocimiento de la colección, incluyendo así a las personas con discapacidad sensorial o intelectual. (Sánchez Salcedo, 2011)

Es importante la formación del personal del museo, para que sea consciente de que la discapacidad es una característica más de la diversidad de los visitantes y para que sepa cómo atender a estas personas. Es también muy útil mejorar la interactividad con las personas con discapacidad mediante las tecnologías de la información y la comunicación, para asegurar un museo abierto a todos. (Sánchez Salcedo, 2011)

En la publicación "Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural. Fundamentos, criterios y pautas" (Juncà Ubierna, 2011), se parte de una serie de consideraciones acerca de la accesibilidad al patrimonio cultural e histórico-artístico:

- Existe una creciente preocupación por parte de las diferentes instituciones en relación a la accesibilidad del Patrimonio Histórico-Artístico.
- La accesibilidad no forma parte expresa de los programas de formación de las Escuelas Técnicas Superiores de Arquitectura e Ingeniería (en aquel momento al menos). Si bien, en determinados Máster de postgrado en relación al Patrimonio empieza a aparecer, tímidamente, la accesibilidad.
- El marco normativo de obligado cumplimiento en materia de accesibilidad no siempre se respeta.
- Aún existen profesionales que consideran intocable el Patrimonio Histórico-Artístico, en detrimento de la incorporación de medidas de accesibilidad que permitan el disfrute del mismo a todos los habitantes, sin discriminación. Es curioso que mientras nadie discute las "agresiones" al monumento para

introducir en él las nuevas instalaciones necesarias para el desarrollo confortable de los nuevos usos a los que se pueda destinar el bien de interés cultural, no sucede lo mismo con la incorporación de las modificaciones y ayudas técnicas que puedan requerirse para mejorar su accesibilidad.

En el Informe Anual 'Derechos humanos y discapacidad', que realiza el CERMI para el seguimiento del cumplimiento de la Convención de derechos de las personas con discapacidad para España, se denuncian diferentes en esta materia (CERMI, 2016):

- **Museos no accesibles, y por tanto las personas con discapacidad no pueden acceder a la cultura y al ocio en condiciones de igualdad y no discriminación.** Un estudio coordinado desde la Universidad de Santiago de Compostela muestra las carencias de accesibilidad en los museos gallegos. El estudio de nueve casos representativos destaca las asimetrías normativas, ya que sí existe regulación en materia de accesibilidad física, pero otras dimensiones de la accesibilidad como la sensorial, la cognitiva y los aspectos relativos a la comunicación de contenidos (señalización, señalética, planos, materiales en relieve, reproducciones, folletos, dispositivos electrónicos, audio y vídeo) no lo están. Esto marca diferencias en el ámbito del cumplimiento, ya que la accesibilidad del entorno del museo, la entrada, los recorridos o los servicios es elevada; sin embargo, no ocurre igual en los puntos de información, el mobiliario, el ruido ambiental o en la formación del personal.
- **Discriminación en el Teatro Real de Madrid.** El Teatro Real de Madrid dispone de entradas para personas con movilidad reducida, pero el usuario con discapacidad se ve obligado a recoger las entradas de forma presencial en las taquillas, asunto que no tiene mucho sentido ya que tiene dificultad de movilidad. Estas taquillas tienen escaleras para poder acceder hasta ellas y disponen de un salva-escaleras que se estropea bastante a menudo. Además, no se pueden comprar a la vez las entradas para personas que

ocupan espacios reservados junto a las de los acompañantes, por lo que tienen que hacer dos acciones distintas para adquirirlas. Los espacios reservados son de visibilidad reducida, debido al espacio en el que se encuentran, ya que solo tienen la posibilidad de elegir ese tipo de asiento, no como en el caso de las personas sin discapacidad que tienen varias opciones de rango de precio o de visibilidad del espectáculo. El espacio reservado para las personas con movilidad reducida no es un asiento como tal, sino que se les ubica en un espacio lateral (pasillo), impidiendo además la visibilidad de las personas que se ubiquen detrás de ellos. El asunto de las entradas a espectáculos en muchos casos está supeditado a la decisión de la empresa organizadora sin existir una normativa que regule la misma, por lo que la reserva de las entradas para personas con movilidad reducida suele ser poco variada y en ocasiones prácticamente inexistente.

- [Si bien no coincide en sentido estricto con la definición de Patrimonio, en cuanto el cine ofrece acceso a obras parte de las cuales constituyen un interés artístico/cultural, se incluye en el presente capítulo] **La Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) denuncia que la actual regulación de la Ley del Cine y su normativa de desarrollo es contraria al artículo 30 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**, que establece que los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso al material cultural en formatos accesibles, así como a lugares donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines... FIAPAS recuerda que lo óptimo es que, desde su origen, productos y servicios sean accesibles, en cumplimiento de la legislación básica, vigente en nuestro país, en materia de derechos de las personas con discapacidad, así como de los principios básicos de accesibilidad universal y diseño para todos. Sin embargo, la nueva normativa sobre la Ley del Cine ha desaprovechado la oportunidad de considerar la accesibilidad como un requisito indispensable a la hora de conceder subvenciones tanto a la producción, como a la distribución y a la exhibición de obras cinematográficas y audiovisuales. FIAPAS lamenta que

la única imposición para los titulares de las salas de exhibición sea la de informar de los servicios de accesibilidad disponibles, en el caso de que los tengan, aunque no tienen la obligación de disponer de ellos. Además, se olvida que las obras que exhiban también deben ser accesibles para las personas con discapacidad sensorial.

5.8.3. Fortalezas y buenas prácticas

Una de las máximas fortalezas es el progresivo avance en la implantación de la accesibilidad universal en los recursos culturales y patrimoniales. Especialmente en lo concerniente a recursos museísticos. La toma de conciencia está siendo progresiva y se apoya en numerosas publicaciones relacionadas con este ámbito así como en el terreno de las políticas públicas, entre las cuales destaca la Estrategia Integral Española de Cultura para Todos del Ministerio de Cultura.

A día de hoy, son numerosos los museos del panorama internacional que ofrecen recursos de accesibilidad. Sin embargo, en la práctica estos suelen reducirse a la supresión de barreras físicas para los visitantes con discapacidad motora, dispositivos de audición asistida para visitantes con discapacidad auditiva y señalización y folletos en Braille y macrocaracteres para visitantes con discapacidad visual. Los museos con planes de accesibilidad más integrales, que ofrecen una mayor variedad de recursos interpretativos dirigidos a públicos con diversas capacidades, son aún escasos, aunque su número va en aumento. Entre estos recursos se encuentran las guías móviles (guía multimedia, guía audiodescriptiva, signoguía, videoguía), los talleres y las visitas guiadas adaptados a diferentes públicos, las colecciones en línea y los recursos táctiles (diagramas, maquetas, modelos), y algunos de los museos que los ofrecen son Thyssen-Bornemisza, Museo Arqueológico Nacional, Museo Nacional del Prado, MNCARS y Guggenheim Bilbao. (Soler, S., Chica, A.J., 2014).

El conocimiento adquirido en el ámbito de la accesibilidad universal y la cultura es también notable en los últimos años, que se traduce en una gran producción de publicaciones, artículos, guías y manuales.

Estrategia Integral Española de Cultura para Todos

Entre las iniciativas en el ámbito de la cultura cabe destacar, en materia de transversalidad y coordinación de actuaciones entre diferentes departamentos de la Administración General del Estado (Ministerio de Cultura; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad), así como en su seguimiento, la Estrategia Integral Española de Cultura para Todos. Dicha Estrategia fue aprobada el 29 de julio de 2011 con el objetivo de integrar en un único plan todas las actuaciones y medidas adoptadas a favor de la accesibilidad de las personas con discapacidad en el ámbito cultural, estableciendo criterios de actuación homogéneos en accesibilidad que faciliten alcanzar en todos los espacios y acciones culturales el acceso e inclusión de las personas con discapacidad (Ministerio de Cultura; Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

En el *Informe 2015 sobre la aplicación de la Estrategia Integral Española de Cultura para todos*, se puede comprobar que la aplicación de la Estrategia Integral Española de Cultura para Todos durante el año 2015 ha supuesto un avance en el grado de ejecución de la misma, aumentando el porcentaje de entidades u organismos consultados que cumplen, al menos parcialmente, los objetivos estratégicos y líneas de actuación de la misma.

Durante el año 2015 se desarrollaron 2.637 actuaciones específicas, con un coste aproximado de 2.256.428,1€ y un número de beneficiarios directos e indirectos estimado de 1.009.456 de personas.

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

Desde los años 80 la UNESCO ha incluido a quince ciudades españolas dentro de su Lista del Patrimonio Mundial.

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, PREDIF, desde el año 2010 vienen realizando actuaciones conjuntas en materia de accesibilidad en el ámbito turístico y patrimonial. La estrategia consiste en realizar acciones que

contribuyan a mejorar la accesibilidad en el turismo, tanto en las infraestructuras como en la información y el trato al cliente.

En 2014 se impartieron cursos de formación sobre "Turismo Accesible y atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas" en Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Córdoba, Cuenca, Ibiza, Mérida, Salamanca, San Cristóbal de La Laguna, Santiago de Compostela, Segovia, Tarragona y Toledo.

En 2010 se elaboró la "Guía de Rutas Accesibles de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad", con información sobre diez monumentos y una ruta accesible de cada una de las ciudades.

En el informe sobre cumplimiento de la Convención (CERMI, 2015) se citan algunos avances relacionados con su artículo 30, de interés para este ámbito:

- **El Ayuntamiento de Sevilla instala y adapta los parques para que las niñas y niños con movilidad reducida puedan jugar.** El área de Urbanismo y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Sevilla está instalando juegos infantiles para niñas y niños con movilidad reducida en 16 parques y zonas verdes de la ciudad y adaptando otros pre-existentes.
- **Festival 'Una mirada diferente' del CDN para visibilizar la creación en las artes escénicas de las personas con discapacidad.** El Centro Dramático Nacional abre sus puertas a la creatividad de las personas con discapacidad desde la perspectiva del derecho de todos los ciudadanos al acceso a la cultura. Con esta muestra se plantea que el acceso a la cultura no sea meramente físico, sino que se convierta en una plataforma que posibilite la visibilidad de estos colectivos como creadores culturales y no sólo como sujetos pasivos de la cultura.
- **Presentada una web con toda la oferta cultural accesible disponible en España.** El Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESyA) presentaron la 'Agenda cultural accesible', un portal web que recoge toda la oferta de cultura que cuenta con servicios de accesibilidad en España. El portal ('www.culturaaccesible.es'). Este proyecto ha sido desarrollado por el

Real Patronato de Discapacidad y la Universidad Carlos III de Madrid a través del CESyA, y tiene como objetivo facilitar y promover la asistencia y participación de las personas con discapacidad sensorial a la cultura.

5.8.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** ofrece una síntesis de incumplimientos y fortalezas en el ámbito del Patrimonio cultural, en especial por lo que se refiere al acceso a bienes de interés artístico e histórico.

Tabla 10: Patrimonio cultural

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Inclusión de la diversidad, formación y concienciación del personal a cargo de estos recursos	Políticas públicas y planificación de la accesibilidad (Estrategia de Cultura para Todos)
Falta de accesibilidad cognitiva/formatos alternativos en los recursos culturales	Implantación de la accesibilidad en los museos de relevancia internacional
Conflictos entre accesibilidad universal y protección del patrimonio	Oportunidad de aprovechar las nuevas tecnologías para salvar las barreras
Heterogeneidad en la implantación de la accesibilidad (tipo de medidas y tipo de recursos)	Turismo accesible como dinamizador de la accesibilidad a los recursos culturales y patrimoniales
Falta de claridad en la normativa relativa a la accesibilidad en el Patrimonio Cultural	Instituciones culturales que promueven visibilidad y participación a creadores con discapacidad

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

Como se constata, este es un ámbito aún de incipiente progresión en cuanto a la accesibilidad universal, aunque con logros significativos en distintos ámbitos y buenas prácticas destacables. El patrimonio cultural es muy variado en sus manifestaciones, lo que dificulta una homogeneidad en su mejora. Como se señala en el capítulo, si bien se ha centrado en especial en el acceso a bienes de interés artístico e histórico, la accesibilidad al medio físico, como en otros sectores, es sobre la que primero se interviene, quedando para fases de desarrollo posterior

otro tipo de medidas relativas a las personas con discapacidad sensorial o intelectual. En esto las tecnologías de la información y comunicación juegan un papel relevante.

Quizás los recursos museísticos sean sobre los que más se ha actuado, quedando otros aún por detrás en esfuerzo e inversión. Otra de las cuestiones relevantes es la formación del personal que interactúa con los visitantes, ya que deben incorporar a sus protocolos y práctica diaria la inclusión de la diversidad, tanto en el conocimiento de las condiciones y opciones de acceso a la cultura como en el trato.

El marco jurídico español en la materia es impreciso y deja grandes lagunas e indefiniciones, llegando a excluir al Patrimonio de la aplicación de las normas en materia de accesibilidad (Juncà Ubierna, 2011).

Por lo que respecta al patrimonio protegido, la publicación Accesibilidad universal y diseño para todos. Arquitectura y urbanismo (Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM, 2011) expone una serie de conclusiones a considerar:

- Resulta complicado establecer "recetas" de intervención homogéneas, al ser los Entornos Patrimoniales bienes inmuebles muy diferentes en cuanto a su clasificación en la Ley de Patrimonio Histórico Español; su uso, actividades y servicios que se ofrecen en ellos, su sistema de gestión y el entorno urbano o natural en el que se ubican.
- Es necesario abordar la solución a los problemas de accesibilidad que encuentran las personas con discapacidad en el acceso y realización de actividades en los Entornos de Patrimonio, independientemente de su uso.
- Es posible abordar el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad en el proceso de intervención en los Entornos Patrimoniales. Solamente es necesario "cualificar" los requerimientos establecidos por la normativa específica (Normas UNE) teniendo en cuenta las características, funcionalidades y singularidades de los mismos.

- El método de intervención en los Entornos Patrimoniales debe integrar la implementación de la accesibilidad desde el inicio. La materialización del diagnóstico de la misma, así como de la solución a los problemas detectados se puede y se debe integrar en el proceso. Esta es la manera más eficaz de utilizar los recursos sociales, económicos y técnicos a favor de los edificios, pero también de la ciudadanía que los utiliza y disfruta.
- Las soluciones a los problemas de accesibilidad a los entornos patrimoniales deben adecuarse a las características intrínsecas de los mismos -históricas, culturales, materiales, de sistemas constructivos, funcionales y de uso- resolviendo las necesidades básicas de las personas que utilizan sus actividades o servicios. Pueden ser normalizadas o específicas, según el problema a resolver.
- El éxito de la integración del ámbito de la accesibilidad está en integrarlo en la Gestión de las actividades y servicios que se ofrecen en los Entornos Patrimoniales, según la tipología y el uso característico de los mismos.

El arquitecto y experto en accesibilidad José Antonio Juncà Ubierna (2011) propone 30 ideas fuerza que sirven como recomendaciones en el ámbito de la accesibilidad universal al patrimonio cultural, histórico-artístico, entre las cuales cabe destacar a título de recomendación:

1. La accesibilidad universal significa una concepción del diseño que no excluye, que integra, que facilita, que simplifica y hace más comprensible el entorno, que no estigmatiza sino que brinda soluciones dignas, integradas, acordes con las necesidades de las personas, de cada persona.
2. El Patrimonio requiere, al igual que la accesibilidad, grandes dosis de respeto y rigor.
3. La aproximación entre accesibilidad y Patrimonio requiere una percepción sensible del entorno y de la persona en sus diversas situaciones.

4. Resulta indispensable disponer de una organización o clasificación sistemática de los tipos pertenecientes a las "familias" del Patrimonio Histórico- Artístico en función de su destino, características y función originales; esta clasificación facilita la determinación del mayor o menor grado de accesibilidad posible de los cascos, edificios, yacimientos y jardines históricos.
5. Es necesario tener en cuenta la cadena de la accesibilidad: edificio, entorno y ciudad en su conjunto.
6. Es importante apostar por la formación especializada de técnicos en esta materia, así como por la investigación aplicada.
7. Se requiere competencia, creatividad, respeto y cooperación para lograr la máxima calidad de las intervenciones en los edificios en todas las fases: proyecto, construcción, reformas y conservación y mantenimiento.

Estas recomendaciones generales orientadas a la implantación de la accesibilidad universal en el Patrimonio Cultural, cabría añadir recomendaciones referidas a las dimensiones cognitivas y señaléticas en relación con el acceso al entorno.

5.9. Empleo

Un entorno de trabajo accesible es fundamental para lograr la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Como en cualquier otro ámbito, es preciso concebir la accesibilidad del entorno laboral de manera global, de manera que la adecuación de cada paso posibilita un proceso continuo en la actividad, en el cumplimiento de metas, en lo que se conoce como "cadena de la accesibilidad". Además, que un entorno de trabajo sea accesible beneficia no solo a los trabajadores con algún tipo de discapacidad, sino que es positivo para todas las personas que transiten por dicho entorno, clientes o visitantes, aportando seguridad y comodidad. La accesibilidad universal (desarrollo con

autonomía y seguridad) se relaciona estrechamente con la Ergonomía y la Prevención de Riesgos Laborales.

Según la Encuesta de Integración Social y Salud (INE, 2013a y 2013b), la población con barreras para el acceso a un empleo adecuado asciende al 58,44%. Este mismo dato entre personas con discapacidad es de 57,8%, mientras que para las personas sin discapacidad es de 58,7%.

En concreto, entre las personas con discapacidad se apuntan motivos como:

- Falta de oportunidades de trabajo: 32,07%
- Demasiado ocupado/a: 12,29%
- Falta de cualificaciones o experiencia: 20,39%
- Enfermedad o problema de salud crónico: 37,92%
- Limitación en actividades básicas: 20,83%
- Implicaría no recibir algún beneficio o servicio: 11,07%
- Dificultades para llegar al lugar de trabajo: 11,22%
- Dificultades para acceder o moverse por los edificios: 7,72%
- Actitudes de los jefes o falta de flexibilidad: 9,81%
- Falta de confianza en uno mismo o por otras personas: 11,04%
- Otras razones: 7,57%

5.9.1. El contexto normativo

El artículo 27 de la Convención, dedicado a Trabajo y Empleo, entre diferentes aspectos relativos a la accesibilidad en este ámbito, cita:

Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante

el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:

[...]

i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.

Por su parte, la *Ley General de Discapacidad*, contiene también aspectos relevantes sobre la accesibilidad universal en el empleo y los entornos de trabajo. El artículo 40 de Adopción de medidas para prevenir o compensar las desventajas ocasionadas por la discapacidad como garantía de la plena igualdad en el trabajo, dispone:

1. Para garantizar la plena igualdad en el trabajo, el principio de igualdad de trato no impedirá que se mantengan o adopten medidas específicas destinadas a prevenir o compensar las desventajas ocasionadas por motivo de o por razón de discapacidad.

2. Los empresarios están obligados a adoptar las medidas adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo y la accesibilidad de la empresa, en función de las necesidades de cada situación concreta, con el fin de permitir a las personas con discapacidad acceder al empleo, desempeñar su trabajo, progresar profesionalmente y acceder a la formación, salvo que esas medidas supongan una carga excesiva para el empresario.

Para determinar si una carga es excesiva se tendrá en cuenta si es paliada en grado suficiente mediante las medidas, ayudas o subvenciones públicas para personas con discapacidad, así como los costes financieros y de otro tipo que las medidas impliquen y el tamaño y el volumen de negocios total de la organización o empresa.

Por tanto, las empresas están obligadas legalmente a dotar de condiciones de accesibilidad universal sus entornos y facilitar así la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Como se establece en el Artículo 39 de “Ayudas a la generación de empleo de las personas con discapacidad”, de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad:

1. Se fomentará el empleo de las personas con discapacidad mediante el establecimiento de ayudas que faciliten su inclusión laboral.

2. Estas ayudas podrán consistir en subvenciones o préstamos para la contratación, la adaptación de los puestos de trabajo, la eliminación de todo tipo de barreras que dificulten su acceso, movilidad, comunicación o comprensión en los centros de producción, la posibilidad de establecerse como trabajadores autónomos, bonificaciones en las cuotas de la Seguridad Social y cuantas otras se consideren adecuadas para promover la colocación de las personas con discapacidad, especialmente la promoción de cooperativas y otras entidades de la economía social.

Así, existen líneas de subvención para la adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad y gran parte de las comunidades autónomas tienen este tipo de ayudas.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 25 de Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos, deja clara las obligaciones en materia de prevención que aplican a las personas con discapacidad.

1. El empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.

Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

2. Igualmente, el empresario deberá tener en cuenta en las evaluaciones los factores de riesgo que puedan incidir en la función de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a agentes físicos, químicos y biológicos que puedan ejercer efectos mutagénicos o de

toxicidad para la procreación tanto en los aspectos de la fertilidad, como del desarrollo de la descendencia, con objeto de adoptar las medidas preventivas necesarias.

Los parámetros que determinan la accesibilidad de los centros de trabajo se recogen en normativas a nivel estatal y autonómico, aplicando aquellos más restrictivos.

La normativa estatal aplicable es:

- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

5.9.2. Situaciones de incumplimiento

Según el Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo de la Fundación ONCE (ODISMET, 2017), el cual se nutre de las principales fuentes oficiales de estadísticas sobre personas con discapacidad, entre otras de la operación estadística anual del INE, El empleo de las personas con discapacidad, podemos destacar los rasgos que caracterizan el mercado laboral para las personas con discapacidad:

- Las personas con discapacidad en edad laboral representan el 5,9% de la población española, en concreto, 1.774.800 personas.

- Es un colectivo con baja integración en el mercado laboral. Respecto a la tasa de actividad, 2 de cada 3 personas con discapacidad son inactivos laboralmente. Si comparamos el dato con la población general, existe una distancia de 44 puntos porcentuales.
- La tasa de empleo de las personas con discapacidad se sitúa en el 23,4%, frente al 60,9% de la población general.
- La tasa de paro en el colectivo de personas con discapacidad es del 31%, mientras que entre las personas sin discapacidad se reduce hasta el 21,9%. Si atendemos a los jóvenes con discapacidad, esta cifra alcanza el 63,5%, siendo de 48,2% para los jóvenes sin discapacidad. Por tanto, más del 60% de los jóvenes activos con discapacidad se encuentran desempleados.
- La tasa de empleo de las personas con discapacidad se sitúa en el 23,4%, frente al 60,9% de la población general.
- Por otro lado, a lo largo del informe, el nivel formativo se identifica como variable que contribuye a reducir las distancias con la población general, es decir, constituye una herramienta necesaria para favorecer la inserción laboral del colectivo.

Los resultados de participación en el mercado laboral son aún más deficitarios en el caso de las mujeres con discapacidad, en las cuales concurre una discriminación múltiple o interseccional.

Los informes sobre el **grado de accesibilidad de los entornos laborales** son escasos. Entre los más recientes y completos se cuenta el Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Centros de Trabajo en España 2015 de Fundación ONCE. Si bien este estudio cuenta con una muestra reducida lo que limita su representatividad, cabe destacar algunos resultados que cabe considerar con carácter indicativo:

- De la valoración global de una muestra de 22 centros de trabajo/empresas (de diferente tamaño, sector y territorio), se establece que la mayor parte presenta diversos problemas, en unos casos leves y de fácil respuesta, y en otros, con una alta gravedad, lo cual hace necesaria la implantación

urgente de medidas correctivas. 12 de los 22 obtienen una valoración global “Deficiente” o “Muy deficiente”. No obstante, aunque esta sea la situación general, es necesario poner en valor que cerca de un tercio (6) de los centros de trabajo obtienen una calificación de “Buena” o “Muy buena”. El resto se encuentra en una posición intermedia de “Necesidades de mejora”.

- Si se analizan los aspectos de **cultura corporativa relacionada con la accesibilidad universal** e inclusión laboral de las personas con discapacidad, la mayor parte de las empresas (12 sobre 22) obtienen la valoración más negativa (“Muy deficiente”) mientras que 4 obtienen la máxima puntuación (“Muy buena”).
- La accesibilidad de los centros de trabajo obtienen mejores resultados que la cultura corporativa de accesibilidad universal e inclusión laboral de las personas con discapacidad, que en la mayor parte de las empresas se encuentra aún en fases iniciales o no existe.

El informe apunta una serie de causas por las que las empresas no abordan actuaciones relacionadas con la accesibilidad universal y la inclusión laboral de personas con discapacidad:

- **La baja tasa de empleo de las personas con discapacidad.** Esta circunstancia contribuye al desconocimiento y a la interpretación errónea sobre el concepto de accesibilidad universal.
- **La falta de planificación.** La gestión de la accesibilidad universal no se contempla como una medida en sí misma. Incluso en aquellas empresas en las que existe un compromiso explícito en los documentos que recogen sus políticas, después no existe una estrategia, a través de un plan de acción y la posterior adopción de medidas que conlleven una mejora continua de la accesibilidad universal. Normalmente, el origen de las medidas de accesibilidad adoptadas es la respuesta reactiva a las necesidades

detectadas a la hora de contratar a trabajadores con discapacidad, no el resultado de una planificación empresarial con este objetivo.

- La percepción por parte de las empresas de la inexistencia de un **retorno de beneficios de la inversión en acciones de accesibilidad** de “puertas hacia dentro”.
- El **desconocimiento** por parte de la empresa de la **legislación**, ya sea de contratación directa de personas con discapacidad o medidas alternativas, parámetros arquitectónicos sobre accesibilidad universal, o temas relacionados con las adaptaciones de puesto...
- La **escasez en la demanda** por parte **de los trabajadores de mejoras en relación con la accesibilidad** o la adecuación de sus puestos o de las instalaciones; prácticamente no existen reivindicaciones en estas materias.
- La falta, en los **procesos de contratación y selección de personal**, de un sistema de descripción de puestos de trabajo que cuente con los requerimientos físicos, psíquicos y sensoriales necesarios para que el trabajador desempeñe las funciones encomendadas.

5.9.3. Fortalezas y buenas prácticas

En el ámbito del empleo existen organizaciones que trabajan para mejorar la inclusión de las personas con discapacidad en la inclusión laboral y la concienciación de las empresas en la mejora de la accesibilidad de sus centros de trabajo. Entre estas organizaciones e iniciativas cabe destacar:

- **Programa "Incorpora" Obra Social "La Caixa"**. El Programa “Incorpora” surge en 2006, impulsado por la Obra Social “La Caixa”, con el objetivo de mejorar la inclusión socio-laboral de las personas en situación o en riesgo de exclusión social, generando oportunidades de ocupación en la empresa ordinaria con apoyo y seguimiento por parte del personal técnico del

Programa.¹² Se trata de un programa de intermediación que combina las necesidades del tejido social y empresarial, para asegurar el éxito de la inserción laboral en la empresa por parte de las personas beneficiarias del Programa.

Incorpora va dirigido a personas con algún tipo de discapacidad (sensorial, física, intelectual o mental), que representan el 27% de las inserciones, así como también a personas con dificultades especiales para acceder a un puesto de trabajo por otras circunstancias, por ejemplo parados de larga duración, jóvenes o colectivos especialmente vulnerables, como mujeres que han sufrido episodios de violencia de género o inmigrantes. Estos colectivos han supuesto el otro 73% de las inserciones. A lo largo del año 2016, se han realizado 28.016 inserciones laborales. Este programa de integración laboral de la Obra Social "La Caixa", ha facilitado 127.553 puestos de trabajo a personas en situación o riesgo de exclusión en España en los diez años de trayectoria del proyecto. De estas inserciones, el 52% son mujeres y el 48% son hombres. En cuanto a los colectivos, el 30% corresponden a personas con alguna discapacidad, y el 70%, a personas en situación o riesgo de exclusión social. Han colaborado con Incorpora 40.070 empresas.

- **Fundación Bequal**, que otorga un sello certificado que reconoce a las empresas socialmente responsables con las personas con discapacidad. Creada en 2012 y promovida por el CERMI y Fundación ONCE tiene por objetivos:

¹² Información en: <https://www.incorpora.org/es>

- Promover la inclusión social de las personas con discapacidad mediante la definición y promoción de estándares certificables de inclusión de políticas sociales de discapacidad en la gestión empresarial.
- Favorecer y promover la responsabilidad social en todos los ámbitos de las organizaciones, en relación con las personas con discapacidad, como una parte de su estrategia.
- **Programa INSERTA.** Fundación ONCE desarrolla el Programa INSERTA, dirigido a empresas que incluyen dentro de sus políticas estratégicas la implantación de un sistema de gestión basado en los principios que propugna la Responsabilidad Social Corporativa, específicamente fomentando su compromiso con el colectivo de personas con discapacidad. Fundación ONCE pone a disposición de la empresa su asesoramiento especializado. La adhesión al Programa se materializa mediante la firma de un Convenio, a través del cual se articula de manera coordinada un plan de acción específico. Entre los ámbitos de actuación del Convenio INSERTA destaca como eje fundamental el desarrollo de Proyectos estratégicos de generación de empleo directo y promoción de la formación de personas con discapacidad. Y entre los ejes complementarios:
 - Integración laboral indirecta.
 - Impulso de acciones en el ámbito de la accesibilidad de bienes y servicios.
 - Inclusión de acciones y estrategias en torno a la discapacidad en los planes de responsabilidad social de las grandes empresas.
 - Acciones de difusión y sensibilización social.
 - Impulso, promoción y patrocinio de acciones que contribuyan a la inserción laboral.

El desarrollo de la mayoría de estos Convenios, particularmente en los ejes relativos a la formación y el empleo, lo ejecuta INSERTA en el marco del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

5.9.4. Balance y recomendaciones

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** ofrece una síntesis de observaciones, incumplimientos y fortalezas en el ámbito de la accesibilidad universal en el Empleo.

Tabla 11: Accesibilidad al empleo: incumplimientos y fortalezas

Observaciones/incumplimientos	Fortalezas
Baja inclusión de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo	Certificaciones de accesibilidad universal y reconocimiento de buenas prácticas empresariales (sello Bequal)
Ausencia de medidas en la mayoría de las empresas para mejorar la accesibilidad universal de sus centros de trabajo	Importancia de la inclusión de la accesibilidad y la discapacidad como elementos de la RSC de las grandes empresas
Escaso conocimiento e incorporación de la accesibilidad y gestión de la diversidad en la cultura empresarial	Organizaciones que trabajan para la inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral
Escasas políticas públicas y medidas de fomento e incentivo de estos aspectos en la empresa	Papel creciente de las oportunidades de empleo (cuota de reserva) en la Administración Pública

Fuente: elaboración propia a partir de las referencias citadas en el capítulo.

Las menores tasas de actividad y mayores de desempleo, peores datos en el mercado laboral en general para todos los indicadores, de manera más acentuada entre las mujeres, plantean un escenario de partida complejo.

Los estudios disponibles apuntan una situación de accesibilidad deficiente en buena parte de las empresas. Se constata que salvo algunos ejemplos de buenas prácticas de grandes empresas y otras, como centros especiales de empleo, en

los que la gestión de la diversidad se incorpora a la cultura de la empresa, en la mayoría de centros de trabajo no se gestiona la accesibilidad universal como un elemento más a la altura de la prevención de riesgos laborales, la seguridad, etc. Esto dificulta en gran medida el acceso a las personas con discapacidad a un empleo adecuado a sus requerimientos.

El Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Centros de Trabajo en España 2015, ya mencionado (Fundación ONCE, 2016c), plantea una serie de recomendaciones en este ámbito para mejorar la accesibilidad universal de los entornos laborales:

1. Fomentar el **conocimiento sobre la accesibilidad universal** en la inclusión laboral de las personas con discapacidad: extensible a todos los actores implicados, con especial atención a personal de selección y contratación, incluyendo campañas hacia la industria y las pymes en especial.
2. Sobre los **mecanismos de gestión empresarial** de la accesibilidad universal:
 - o Las empresas deben conocer la importancia de planificar la accesibilidad universal en su organización e incorporarla a los sistemas de gestión habitual.
 - o Contar con la colaboración de asesores técnicos, especializados en accesibilidad universal y, en su caso, con experiencia acreditada en habilitación, formación e inserción laboral.
 - o El conocimiento de la vinculación directa entre prevención de riesgos laborales, seguridad y accesibilidad universal puede dar a las empresas herramientas para iniciar el camino hacia la adecuación de sus entornos laborales.
 - o Para alcanzar logros en accesibilidad universal es fundamental que el compromiso emane de la dirección y así como imprescindible lograr la participación de los trabajadores para transmitir ese compromiso y promover y canalizar actuaciones que resuelvan necesidades no detectadas.

3. Fomentar los incentivos y el control

- Mejorar los mecanismos de control del cumplimiento de la normativa de accesibilidad universal y de prevención de riesgos laborales aplicable en los centros de trabajo.
- Dar a conocer, aumentar y flexibilizar las subvenciones existentes para realizar mejoras de accesibilidad universal en los centros de trabajo y para la adaptación de puestos de trabajo.
- Establecer mayores incentivos para la contratación de personas con discapacidad.

4. Mejora de la legislación vigente. Incorporar, armonizando la legislación vigente en el ámbito laboral, criterios técnicos que doten a los centros o espacios de trabajo de las condiciones de accesibilidad y seguridad que permitan la incorporación de las personas con discapacidad con sus muy diferentes necesidades y requerimientos.

5. Promoción de la investigación. Investigar e innovar para aportar soluciones que doten de accesibilidad a los centros y puestos de trabajo.

6. Difusión de buenas prácticas en materia de accesibilidad universal, tanto por parte de las empresas como de las Administraciones Públicas.

6. Conclusiones

El presente informe realiza un análisis de la accesibilidad universal en los diferentes ámbitos que contempla la Ley General de Discapacidad a la luz del conocimiento disponible. Para cada ámbito se han apuntado conclusiones y recomendaciones de mejora. Cabe apuntar en este apartado de conclusiones y recomendaciones generales una serie de aspectos compartidos y líneas transversales de actuación.

Entre las conclusiones de carácter general cabe señalar:

8. En los últimos años, en nuestro país se ha producido un avance en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, en línea con la Convención de Naciones Unidas, las estrategias y directivas europeas en la materia. Los avances normativos, aplicados a diferentes ámbitos (urbanismo y edificación, relación con las Administraciones Públicas, etc.) y desde distintas instancias competenciales (Administración General del Estado, comunidades autónomas, entes locales) han significado un factor de transformación en los diferentes ámbitos, sobre todo en la edificación y urbanismo, transporte, también en determinados ámbitos de la web y en la comunicación audiovisual televisiva.
9. Existe un diferente grado de madurez y trayectoria en la normativa y en los estándares técnicos entre unos y otros ámbitos.
10. Se ha producido una mejora gradual de la accesibilidad en las últimas décadas, gracias al esfuerzo de administraciones públicas, los actores privados y el empuje del tejido asociativo. No obstante, siguen existiendo barreras significativas de accesibilidad en diferentes ámbitos, y dentro de ellos en los subsectores correspondientes. A pesar de los avances legislativos en diferentes terrenos, se siguen registrando innumerables incumplimientos de la normativa en todos los ámbitos.

11. Se constata con frecuencia una aplicación parcial de la accesibilidad, primando los aspectos arquitectónicos o físicos de los espacios, con menor implantación de la señalética y aún muy minoritaria de la accesibilidad cognitiva.
12. Si bien la accesibilidad universal afecta en mayor o menor medida a toda la población en su ciclo de vida, aunque pueden ser beneficiarias directas las personas con discapacidad y mayores, y a pesar del avance del marco legislativo, todavía hoy persiste en zonas amplias de la sociedad una percepción parcial y restrictiva de su sentido, aplicación y beneficios ("*para personas con discapacidad*").
13. Como cuestión transversal a los diferentes ámbitos (edificación, transporte, entornos laborales, TIC, etc.), se constatan carencias notables de formación en los profesionales responsables del diseño/desarrollo/supervisión en dichos entornos, productos y servicios.
14. Sobre todo en determinados ámbitos (patrimonio, arquitectura, diseño web, etc.) todavía parecen contraponerse los criterios de accesibilidad universal con el de la estética, sin considerar la prioridad de la facilidad de uso con autonomía y seguridad por parte de todas las personas y su compatibilidad con otros valores.
15. A pesar de la trayectoria en la implantación la accesibilidad, todavía se constatan fallos en su comprensión y aplicación como cadena, es decir, como un ciclo de pasos que deben ser accesibles de principio a fin para garantizar que se puede realizar una actividad, en lugar de actuaciones localizadas en elementos puntuales.
16. Se percibe una extendida falta de planificación en el diseño y un posterior seguimiento de la puesta en práctica de las actuaciones de accesibilidad, que mantenga los estándares alcanzados pasado el tiempo. Es preciso implantar una cultura y el sistema de gestión de la accesibilidad universal.

En cuanto a las recomendaciones para garantizar la accesibilidad universal de bienes, servicios y entornos, con carácter general y de manera complementaria a las apuntadas para cada ámbito, cabe sugerir:

1. Resulta preciso garantizar el cumplimiento de la normativa existente en materia de accesibilidad universal, a través de tanto jornadas de formación, divulgación, materiales, etc., como mediante mecanismos claros y eficaces de supervisión y sanción, tanto por parte de Administraciones Públicas como al alcance de particulares y el movimiento asociativo.
2. Es precisa la actualización y desarrollo normativo, así como el avance en normalización, es decir, en la generación consensuada de estándares técnicos en los diferentes terrenos, con la participación de los diferentes actores (Administración, empresariado, entidades asociativas, etc.).
3. Reconocer y poner en valor las buenas prácticas existentes en materia de accesibilidad universal en los diferentes ámbitos, de manera que sirvan como ejemplo de logro y estímulo para el avance por parte de los diferentes actores en cada ámbito. Los premios, reconocimientos y certificados pueden desempeñar un papel relevante en este sentido, considerando que mantengan criterios de coherencia entre sí, además de encuentros y jornadas de difusión, celebración y aprendizaje de mejores prácticas.
4. Resulta preciso impulsar la concienciación social en materia de accesibilidad universal, contando con la participación de diferentes actores, por distintas vías y actuaciones: visibilizar su presencia y valor en productos y servicios, en espacios diseñados para todas las personas, en evaluaciones de satisfacción, etc.
5. Contando con la normativa y estándares existentes y con los retos de implantar la accesibilidad universal de manera efectiva en ámbitos concretos, es preciso continuar el impulso de la formación de profesionales en distintos campos así como de resolución de consultas. Esto supone promover los contenidos de accesibilidad universal en los itinerarios

formativos de las distintas disciplinas (formación profesional, grados universitarios, etc.)

6. Es necesario impulsar una comprensión integral de la accesibilidad, que vaya más allá de los aspectos físicos o arquitectónicos para alcanzar las dimensiones señaléticas y de facilidad de comprensión (accesibilidad cognitiva) en los diferentes entornos, bienes y servicios. Además de las diferentes dimensiones, parte de esta integralidad implica conocer y aplicar el concepto "cadena de accesibilidad", esto es, el conjunto de pasos entre los diferentes elementos de un entorno, bien, o servicio, de manera que sea posible realizar la actividad completa.
7. Resulta preciso actuar con perspectiva de sostenibilidad y mantenimiento de los logros en accesibilidad alcanzados en los distintos entornos: en la web, en el espacio arquitectónico, etc., contando con la formación de gestores y equipos profesionales, con la aplicación de criterios de accesibilidad en las nuevas acciones, reformas, actualizaciones, etc.
8. Contar con las personas usuarias, ya sea en calidad de ciudadanas, consumidoras, trabajadoras, incluyendo a aquellas con discapacidad como parte de la diversidad humana, resulta fundamental para que los diseños respondan a las diferentes necesidades (diseño para todas las personas). Es preciso incorporar su participación en diferentes espacios de diseño y validación de la accesibilidad, de manera complementaria a la aplicación de estándares. Su colaboración para detectar necesidades junto con equipos técnicos, desde los primeros momentos y en el ciclo del producto, entorno o servicio, es garantía de acierto.
9. La transversalidad en la aplicación de la accesibilidad universal, esto es, su incorporación a los sistemas de gestión habitual de los entornos, productos y servicios, junto con otras políticas o perspectivas de intervención, constituye otro de los principios operativos para garantizar su implantación efectiva y sostenible.

7. Referencias

7.1. Referencias normativas y de política

AENOR. 2007. Norma UNE 170001. Accesibilidad Universal.

Comisión Europea (2010). Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas, 15.11.2010. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52010DC0636>

Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32016L2102>

Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32014L0024>

Organización de Naciones Unidas (2006). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en: <http://www.convenciondiscapacidad.es/index.htm>

Parlamento Europeo, Comisión, Consejo (2000). Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. (2000/C 364/01). Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12632

7.2. Referencias bibliográficas

- Abascal, J. (coords.), et al., (2013) Formación curricular de Diseño para Todos en Informática y Telecomunicaciones. Serie: Accesibilidad, Madrid, Instituto de Mayores y Servicios Sociales; Fundación Once, 107 p.
- Abellán García, A., Pujol Rodríguez, R. (2015). Un perfil de las personas mayores en España, 2015. Indicadores estadísticos básicos. Departamento de Población, CSIC. Disponible en: <https://envejecimientoenred.wordpress.com/2015/01/26/el-estado-de-la-poblacion-mayor-en-espana-2015/>
- AENOR. 2007. Norma UNE 170001. Accesibilidad Universal.
- Alonso López, F. (2007): "La accesibilidad universal y el diseño para todos", en De Lorenzo, R. y Cayo Pérez Bueno, L.: Tratado sobre la discapacidad. Thomson Aranzadi, Navarra.
- Alonso López, F. (2007): "La accesibilidad universal y el diseño para todos", en De Lorenzo, R. y Cayo Pérez Bueno, L.: Tratado sobre la discapacidad. Thomson Aranzadi, Navarra.
- Bascones Serrano, L. M. (2014): "'Compartir la vida'. En torno a la adopción de las redes sociales en Internet entre las personas con discapacidad y mayores". Revista Española de Discapacidad, 2 (1): 175-191. Disponible en: <https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/article/view/109>
- Cabra de Luna, M. A. (2013). Informe sobre contenidos más novedosos del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. CERMI. Disponible en: <http://www.cermi.es/es-ES/Novedades/Paginas/Inicio.aspx?TSMElIdPub=1672>
- CEPAT-IMSERSO (2014). Análisis de encuesta sobre vivienda a personas mayores Área de Arquitectura y Accesibilidad del CEPAT-IMSERSO. CEPAT-IMSERSO, 2014.
- Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas-CEPAT (coord.), (2015). Accesibilidad y diseño para todos en el transporte: accesibilidad cognitiva. Análisis de la accesibilidad cognitiva, puntos críticos y propuestas de actuación en

el Intercambiador de Transportes de Moncloa (Madrid). Madrid, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 45 p., Disponible en: <http://www.plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2015/12/analisisintercambiadormoncloa.pdf>

CERMI (2011). Derechos Humanos y Discapacidad Informe España 2011. Madrid. Disponible en: http://www.convenciondiscapacidad.es/Informes_new/III%20%20INFORME%20DDHH%202011%20def.pdf

CERMI (2014). Derechos Humanos y Discapacidad Informe España 2014. Madrid. Colección Convención ONU N° 12. Disponible en: http://www.convenciondiscapacidad.es/ColeccionONU_new/DDHH_y_discapacidad_2014.pdf

CERMI (2015). Derechos Humanos y Discapacidad Informe España 2015. Madrid. Colección Convención ONU. Disponible en http://www.convenciondiscapacidad.es/Informes_new/2015_INFORME_DDHH_DISCAP.pdf

CESYA (2015). Informe de Seguimiento del Subtitulado y la Audiodescripción en la TDT. Año 2014. Madrid, CERMI, 256 p. Disponible en: <http://www.cesya.es/sites/default/files/documentos/InformeAccesibilidadTDT2014.pdf>

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2016). Informe sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones impuestas en materia de accesibilidad y presencia de las personas con discapacidad en los medios audiovisuales (2014-2015). Disponible en: <https://www.cnmc.es/expedientes/infdtsa00615>

Defensor del Pueblo (2015). Estudio sobre seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil. Madrid, Defensor del Pueblo, 60 p. Disponible en: https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/09/Areas_juego_infantil.pdf

Defensora del Pueblo (2016). Recomendación Derecho al voto de las personas con discapacidad. 30/06/2016. Disponible en: <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/derecho-al-voto-de-las-personas-con-discapacidad/>

Domínguez Vila, Trinidad; Fraiz Brea, José Antonio; Alén González, M^a Elisa (2011). "Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España". Cuadernos de Turismo. Número 28, páginas 23-45. Universidad de Murcia. Disponible en:

<http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3693>

El País (2017). La Defensora del Pueblo pide regular el derecho a voto de los discapacitados intelectuales. Juan José Mateo. El País. 28/02/2017. Disponible en:

https://politica.elpais.com/politica/2017/02/28/actualidad/1488278185_412851.html

ESADE (2015). El mercado potencial de las personas con discapacidad en España. Oportunidades para la creación de valor compartido. Serie: Inclusión y Diversidad n. 15, Madrid, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, 88 p. Disponible en:

<http://www.odismet.es/es/biblioteca/el-mercado-potencial-de-las-personas-con-discapacidad-en-espana-oportunidades-para-la-creacion-de-valor-compartido/121/>

Espínola Jiménez, A. (2016). Comparativa sobre normativa de accesibilidad en urbanismo y edificación en España: Administración Estatal, Comunidades Autónomas y Entidades Locales. La Ciudad Accesible. Disponible en:

<http://sid.usal.es/libros/discapacidad/27221/8-1/comparativa-sobre-normativa-de-accesibilidad-en-urbanismo-y-edificacion-en-espana-administracion-estatal-comunidades-autonomas-y-entidades-locales.aspx>

Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM. (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo. Madrid: Ediciones de Arquitectura.

Fundación ONCE (2011a). Accesibilidad de Plataformas de Compra Básica Online Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en:

http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad-Plataformas-Compra-Basica-online-version-detallada.aspx

Fundación ONCE (2011b). Observatorio de la accesibilidad universal en los municipios de España 2011. Colección Accesibilidad. Disponible en:

http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/observatorio_2.pdf

Fundación ONCE (2012). Accesibilidad de los servicios de la Administración electrónica estatal. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en:

http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_i

[nfoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad Princ Medios Dig Comunicacion.aspx](http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Paginas/Accesibilidad_Princ_Medios_Dig_Comunicacion.aspx)

Fundación ONCE (2013a). Accesibilidad de aplicaciones móviles. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. 132 p. Disponible en: [http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad en aplicaciones_moviles.aspx](http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad_en_aplicaciones_moviles.aspx)

Fundación ONCE (2013b). Observatorio de Accesibilidad Universal en el Transporte Interurbano en España 2012. Colección Accesibilidad. Disponible en: <http://www.fundaciononce.es/es/publicacion/observatorio-de-la-accesibilidad-universal-en-el-transporte-interurbano-en-espana-2012>

Fundación ONCE (2013c). Observatorio de Accesibilidad Universal en la Vivienda en España 2013. Colección Accesibilidad. Disponible en: http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/obsau_vivienda.pdf

Fundación ONCE (2014a). Accesibilidad de las plataformas de redes sociales. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: [http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad Plataformas Redes Sociales.aspx](http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad_Plataformas_Red_Sociales.aspx)

Fundación ONCE (2014b). Accesibilidad de los Terminales Públicos de acceso a Servicios Digitales. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: [http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad Estudio Acces TP acceso Servicios Digitales.aspx](http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad_Estudio_Acces_TP_acceso_Servicios_Digitales.aspx)

Fundación ONCE (2015a). Accesibilidad de los dispositivos y tecnologías de pago. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad-Dispositivos-Tecnologias-de-Pago.aspx

Fundación ONCE (2015b). Incidencia de la crisis económica y la restricción presupuestaria en las políticas de accesibilidad municipal. Madrid. Ilunion Tecnología y Accesibilidad.

Fundación ONCE (2016a). Accesibilidad de los principales medios de comunicación. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: <http://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/observatorio-de-accesibilidad-tic/informes-discapnet>

Fundación ONCE (2016b). Accesibilidad de los sitios web de Servicios y Suministros del hogar. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/accesibilidad_web_servicios_suministros_hogar.aspx

Fundación ONCE (2016c). Accesibilidad de plataformas educativas. Madrid, Observatorio de Accesibilidad TIC de Discapnet. Disponible en: http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/Accesibilidad_Plataformas_Educativas.aspx

Fundación ONCE (2016d). Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Centros de Trabajo en España 2015. Colección Accesibilidad. Disponible en: <http://www.fundaciononce.es/es/publicacion/observatorio-de-la-accesibilidad-universal-en-los-centros-de-trabajo-en-espana-2015>

Fundación ONCE (2017). Observatorio de la Accesibilidad Universal del Turismo en España 2017. Disponible en: http://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/observatorio_de_turismo_110917_4_0.pdf

Fundación ONCE y CERMI (2017). Actualización de base de datos de flota de taxis accesibles en municipios de más de 50.000 habitantes en España. Disponible en: <http://www.cermi.es/sites/default/files/docs/novedades/INFORME%20taxi.pdf>

Fundosa Technosite; Fundosa Accesibilidad (2013). D2.1 Users', stakeholders' and experts' perspective on the end user's needs and existing barriers. Icarus. Innovative changes in air transport research for universally designed services. Disponible en: <http://www.icarusproject.eu/pages/news/default.aspx?tipo=4&ano=2013>

Gil, S., Cómo hacer "Apps" accesibles. Madrid, Centro de Referencia Estatal de Autonomía Persona l y Ayudas Técnicas-CEAPAT,2013, 94 p.

- Hernández-Galán, J. (Coord.) (2017). Observatorio de la Accesibilidad Universal del Turismo en España. Madrid. Fundación ONCE; Ilunion Tecnología y Accesibilidad; CERMI. Disponible en: http://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/observatorio_de_turismo_110917_2_-_cartas.pdf
- INE (2011). Censo de Población y Viviendas 2011. Instituto Nacional de Estadística. Disponible en: http://www.ine.es/censos2011_datos/cen11_datos_resultados.htm
- INE (2013a). Encuesta Integración Social y Salud. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176987&menu=resultados&idp=1254735573175
- INE (2013b). Encuesta Integración Social y Salud. Nota de prensa, 2 de diciembre de 2013. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np817.pdf>
- Instituto Nacional de Administración Pública (2015). Libro blanco sobre acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad. Madrid, Disponible en: <http://www.todostenemostalento.es/documents/333392/486410/LibroBlancoPcD.pdf>
- Instituto para la promoción de la Vida Independiente (2015). Informe sobre la accesibilidad de los locales electorales. Elecciones 2015. Disponible en: https://www.asociacionsolcom.org/files/documentos/Informe_IPVI_accesibilidad_Colegios_electorales_2015.pdf
- Jiménez Lara, A. (2011). El Estado Actual de la Accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Madrid: Fundación VODAFONE / CERMI. Disponible en <http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/92/EI%20Estado%20Actual%20Accesibilidad.pdf>
- Juncà Ubierna, J. A. (2011). Accesibilidad universal al patrimonio cultural. Fundamentos, criterios y pautas. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Disponible en: <http://www.sis.net/docs/ficheros/Accesibilidad%20Universal%20al%20Patrimonio%20Cultural.pdf>

Juncà Ubierna, J. A. (2012). Accesibilidad universal de los modos de transporte en España. Problemática actual, principales avances y retos de futuro. 2012. Real Patronato sobre Discapacidad.

Keysight Technologies, Fundación Adecco (2016). Tecnología y discapacidad. Madrid, Fundación Adecco, 26 p. Disponible en: <http://www.fundacionadecco.es/data/SalaPrensa/Estudios/pdf/627.pdf>

La Información (2017). Justicia recibe el certificado de accesibilidad universal de AENOR por el edificio de la Audiencia Nacional. 22/03/2017. Disponible en: http://www.lainformacion.com/asuntos-sociales/discapacitados/JUSTICIA-CERTIFICADO-ACCESIBILIDAD-UNIVERSAL-AUDIENCIA_0_1010300668.html

Larraz, C., (2015). Accesibilidad cognitiva. Serie: 25 aniversario Ceapat: 12 retos, 12 meses, n. 10, Madrid, Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas-CEAPAT, 65 p. Disponible en: http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/publicaciones/informacion_publicacion/index.htm?id=2521

Lidón Heras, L. (2014). "Capítulo I. El acceso a la justicia: una visión desde la discapacidad", en VVAA (2014). Nuevas Tecnologías y Personas con Discapacidad. Madrid. Consejo General del Poder Judicial.

Ministerio del Interior, (2012). Informe de Evaluación sobre Accesibilidad y Procesos electorales. 24 de abril de 2012. Informe remitido por el Ministerio del Interior, en julio de 2012, a la Junta Electoral Central y al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y presentado el día 26 de marzo de 2013 ante el Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad. Disponible en: http://www.infoelectoral.mir.es/documents/10184/18279/Inf_Accesibilidad_Procesos_Electorales.pdf/1f909eca-263f-412c-9cc1-890b70756279

Moreno, M., et. al. (2014). Estrategias pedagógicas basadas en el diseño universal para el aprendizaje: una aproximación desde la comunicación educativa. 2014, 148 p. Disponible en: <http://www.siiis.net/documentos/documentacion/Estrategias%20pedagogicas.pdf>

Naciones Unidas (2016). Accessibility and Development. Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda. Department of Economic and Social Affairs Division

for Social Policy and Development. Disponible en:
http://www.un.org/disabilities/documents/accessibility_and_development.pdf

OADIS (2016). Informe anual. Oficina de Atención a la Discapacidad. Disponible en:
http://www.oadis.mssi.gob.es/informesOPE/Ano2016/PDF/Informe_Anual.pdf

OBSAE (2016). Nota técnica del OBSAE: Directiva de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público. Disponible en:
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/OBSAE/pae_Notas_Tecnicas/2017-02-nota-tecnica-directiva-accesibilidad-web.pdf

Observatorio de la Accesibilidad Electrónica (2017). La directiva de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público. Ministerio de Hacienda y Función Pública. Febrero 2017. Disponible en:
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html#.WSLFKE2wdDQ

Observatorio Estatal de la Discapacidad (2015). Informe Olivenza 2015: Situación de las personas con discapacidad en España. Disponible en:
<http://observatoriodeladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza/71-informe-olivenza-2015.html>

Observatorio Estatal de la Discapacidad (2016). La Accesibilidad Cognitiva en España: estado de situación. Madrid, Observatorio Estatal de la Discapacidad, 72 p. Disponible en: <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4955>

Observatorio Estatal de la Discapacidad (2016). La Accesibilidad Cognitiva en España: estado de situación. Madrid, Observatorio Estatal de la Discapacidad, 72 p. Disponible en: <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4955>

ODISMET (2017). Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España, La situación de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Informe general / La situación de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Anexo de indicadores / La situación de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Infografía. Serie: Informe ODISMET n. 2, Madrid, Fundación Once, 2017, 137, 345, 2 p. Disponible en: http://www.cedd.net/es/documentacion/ver-seleccion-novedad/525742/?utm_source=Bolet%C3%ADn+del+Real+Patronato&utm_campaign

[gn=248d01bf7c-boletin_rpd&utm_medium=email&utm_term=0_39524adb27-248d01bf7c-12183021](http://www.observatorioestataldiscapacidad.es/gn=248d01bf7c-boletin_rpd&utm_medium=email&utm_term=0_39524adb27-248d01bf7c-12183021)

Organización Mundial de la Salud, OMS, (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Imsero.

Palacios, A. y Bariffi, F. (2007): La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ediciones Cinca, Madrid. Disponible en: <http://www.telefonica.es/accesible/pdf/discapacidad.pdf>

PREDIF y COCEM (2013). ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas en la Comunidad de Madrid? Dirección General de Comercio, de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid. Disponible en: http://www.madrid.org/cs/Satellite?sm=1109266100977&c=CM_InfPractica_FA&idListConsj=1109265444710&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&language=es&idOrganismo=1109266227118&cid=1354183538443&idConsejeria=1109266187242

Rodríguez Cabrero, G. (Dir.) (2012). El sector de la discapacidad: realidad, necesidades y retos futuros. Análisis de la situación de la población con discapacidad y de las entidades del movimiento asociativo y aproximación a sus retos y necesidades en el horizonte de 2020. Fundación ONCE; CERMI.

Sánchez Salcedo, Ana M^a. Accesibilidad: un reto para el museo de hoy. Autonomía personal, 3, 40-45. Disponible en: http://autonomiapersonal.imsero.es/rap_01/a_fondo/IM_048829?dDocName=IM_048829

Servimedia (2017). Denuncian la inaccesibilidad generalizada del teléfono 112 en España. 08/08/2017. Disponible en: <http://www.servimedia.es/Noticias/Detalle.aspx?n=715983>

Soler, S., Chica, A.J., Museos para todos: evaluación de una guía audiodescriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias. Revista Española de Discapacidad, Vol. 2, no. 2 (2014), p. 145-167

Story, M. F.; Mace, R. F. (1998): The Universal Design File. Designing for People of All Ages and Abilities. NC State University, The Center for Universal Design.

Tribunales Administrativos de Contratación Pública (2016). Los efectos jurídicos de las directivas de contratación pública ante el vencimiento del plazo de transposición sin nueva ley de contratos del sector público. Documento de estudio presentado y aprobado en reunión de Madrid, el 1 de marzo de 2016. Disponible en: <http://www.obcp.es/index.php/mod.documentos/mem.descargar/fichero.documentos Documento final ESTUDIO aplicacion directa de las Directivas b43ec509%232E%23pdf/chk.a1819767e7f5371f26dd16ff0f1edcf3>

Varios Autores, (2015). VII Congreso de Accesibilidad a los Medios Audiovisuales para Personas con Discapacidad. Madrid, Real Patronato sobre Discapacidad. Disponible en: riberdis.cedd.net/handle/11181/4651