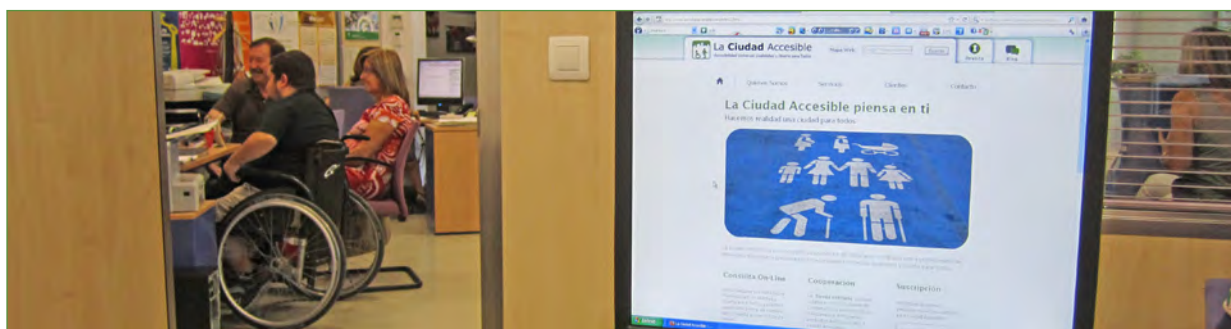


ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE

Accesibilidad y Edificación



Creación de una oficina de atención para la accesibilidad y diversidad de usuario

Puga García, Ana. Trabajadora Social

*Trabajo Fin de Máster en Accesibilidad para Smart City
La Ciudad Global. Universidad de Jaén*

Tutora: Yolanda M^a de la Fuente Robles. Catedrática de la UJA

Resumen

Este artículo plantea la necesidad ineludible de justificar la creación de una oficina de atención para la accesibilidad y diversidad de usuario, reconociendo un nuevo escenario, más diverso y plural, que permita adoptar propuestas y soluciones de acuerdo con los diferentes contextos sociales propios para establecer líneas prioritarias basadas en la equiparación de derechos e igualdad de oportunidades. Para cubrir los objetivos del estudio se ha llevado a cabo un análisis cuantitativo y descriptivo sobre las características de la población de un caso real de la provincia de Granada, reformulando los conceptos sobre accesibilidad y diversidad, para asumir las múltiples necesidades de la población beneficiaria y abordar la mejora de espacios, productos, tecnologías de la información y comunicación, y servicios sostenibles, cuyo valor sea el proceso que potencie todas las áreas, mediante el cambio de actitudes y adaptaciones necesarias basadas, fundamentalmente, en el logro de la máxima funcionalidad y autonomía de la población seleccionada.

Palabras clave

Accesibilidad universal, diseño para todos, ciudades inteligentes, smart city, diversidad, inclusión, igualdad de oportunidades, derechos, espacios, productos, servicios, autonomía, educación, formación, empleo, participación, bienestar social, vivienda, salud, turismo, cultura, TIC, ocio, deporte, calidad de vida, adaptabilidad, sostenibilidad, población, legislación.

Abstract

This article raises the unavoidable need to justify the creation of an office of attention to accessibility and diversity of user, recognizing a new scenario, more diverse and plural, allowing to make proposals and solutions in accordance with the different social contexts to establish priority lines based on the equality of rights and equal opportunities. To meet the objectives of the study has been conducted a descriptive and quantitative analysis on the characteristics of the population of a real case of the province of Granada, redefining the concepts of accessibility and diversity, to take on the multiple needs of the beneficiary population and address the improvement of spaces, products, information and communication technologies, and sustainable services whose value is the process that enhances all areas, by changing attitudes and necessary adaptations based, fundamentally, in the achievement of the maximum functionality and autonomy of the selected population.

Keywords

Universal accessibility, design for all, smart cities, smart city, diversity, inclusion, equality of opportunity, rights, spaces, products, services, autonomy, education, training, employment, participation and Social welfare, housing, bless you, tourism, culture, ICT (information technology and communication), leisure, sport, quality of life, adaptability, sustainability, population, legislation.

1. Introducción, marco teórico y marco conceptual

Según el INE¹ la población residente en España desagregada por características demográficas básicas, como el sexo, año de nacimiento, edad, nacionalidad y país de nacimiento es de 46.423.064 personas. En Andalucía, reside una población de 8.399.043 personas y la provincia de Granada proporciona una mediación cuantitativa de 917.297 personas, cuya referencia en la capital granadina constituye una población de 235.800 personas.

Los datos del Padrón Continuo (INE) confirman que las personas mayores constituyen un grupo de edad que representa el 18,1% de la población total de España, previéndose que, en el año 2050, podría alcanzar un porcentaje del 30%.

Según el CERMI², las personas con discapacidad física, psíquica, orgánica o sensorial ascienden a más de 3,8 millones de personas y representan un 10% de la población española.

En épocas históricas la discapacidad fue objeto de regulación por los romanos cuando establecieron los efectos civiles de las personas con discapacidad mental o cognitiva creando la *cúratela*, una institución para administrar los bienes de un sujeto denominado "*sui iuris púber*" o incapaz por no tener capacidad de ejercer por sí solo sus derechos. Durante aquel tiempo, las personas con discapacidad mental (esto es, los privados de razón) se denominaban "*furiosos*", y aquellos con limitaciones o pobre en el desarrollo de sus facultades intelectuales se denominaban "*mente captus*".

El Código de Napoleón, en su título XI, sobre la mayoría de edad y de los mayores que están protegidos por la ley, respecto a

los discapacitados mentales, en su artículo 489 indicaba: "El mayor de edad que esté en un estado habitual de imbecilidad, de demencia o de furor debe ser sujeto a interdicción, aun cuando ese estado presente intervalos lúcidos" (Muñoz, 2010)³.

En la antigüedad se habla de un modelo de prescindencia en el que la causa de la discapacidad tenía origen religioso, se consideraba que las personas con discapacidad eran una carga para la sociedad, sin nada que aportar a la comunidad, suponía un inconveniente el crecimiento y desarrollo de niños y niñas con discapacidad; concebir una persona con discapacidad era el resultado de un pecado cometido por los padres por lo tanto era una vida que no merecía ser vivida y eran sometidos a prácticas eugenésicas como los infanticidios. Durante la edad media se pasó a una etapa de marginación en la que se apelaba a la caridad y la mendicidad (Ripollés, 2008, p. 66 - 67)⁴.

A finales del XVIII y comienzos del XIX surge el segundo modelo denominado rehabilitador o modelo médico, y el tercer modelo se remonta a los años sesenta y setentas del siglo XX. En la antigüedad, las personas con discapacidad eran tratadas como animales salvajes, pero en la Edad Media disminuyen las medidas más drásticas aumentando la exposición y el abandono de niños, así como los asilos, reformatorios y manicomios. Esta primitiva institucionalización, acompañada del auge de la medicalización, será característica de una segunda fase, que comienza a finales del siglo XIX, y es la fase de reclusión, o de la persona con discapacidad como animal doméstico; esta persona deja de ser excluida del mundo humano y adquiere la categoría de ser humano, pero enfermo (Seoane, 2011, p. 145).

¹ Instituto Nacional de Estadística (2015). http://www.ine.es/inebaseDYN/cp30321/cp_inicio.htm. 10/06/2016.

² Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2016). <http://www.cermi.es/es-ES/QueesCERMI/Paginas/Inicio.aspx>. 10/06/2016.

³ MUÑOZ, A. P. (2010). Discapacidad: contexto, conceptos y modelo. *International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 381 – 414.

⁴ RIPOLLÉS, M. T. (2008). La Discapacidad Dentro del Enfoque de Capacidad y Funcionamientos de Amartya Sen. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 66 - 67.

En los años sesenta del siglo pasado se alcanza la tercera y última fase de integración y normalización, donde la persona con discapacidad se considera, al fin, un ser humano. La gran conquista de esta época es que la sociedad acepta la diferencia y respeta la persona con discapacidad como persona humana. A partir de esta tercera fase se empieza a elaborar la reflexión contemporánea sobre la discapacidad (Seoane, 2011, p. 145)⁵.

Hacia finales de 1960, las organizaciones de personas con discapacidad, empezaron a formular un nuevo concepto, en él se reflejaba la relación existente entre las limitaciones que experimentaban esas personas, el diseño y la estructura de su entorno y la actitud de la población en general (Naciones Unidas, 2001).

La discapacidad se ha presentado y concebido de forma diversa a lo largo de la historia, siendo tal vez la actitud de la sociedad y la posición de las personas con discapacidad en el contexto social, el criterio más apropiado para diferenciarlas. Sin embargo, la historia reciente ha girado en torno a la dialéctica entre el modelo médico y el modelo social, considerados como los principales referentes conceptuales de la discapacidad. (Seoane, 2011, p. 144).

Los derechos de las personas con discapacidad han sido objeto de gran atención en las Naciones Unidas (ONU), y las Organizaciones que la componen. En esa medida han trabajado en favor de la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad: la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), se ha enfocado fundamentalmente en los aspectos relacionados con la educación; la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el campo de la salud y de la prevención; el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en el apoyo a programas dirigidos a los niños con discapacidad y la prestación de asistencia técnica, en colaboración con Rehabilitación

⁵ SEOANE, J. A. (2011). ¿Qué es una Persona con Discapacidad? ÁGORA, 143 - 161.

Internacional (una organización no gubernamental); la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la mejora del acceso de las personas con discapacidad al mercado laboral y en el incremento de los niveles de integración económica a través del desarrollo de la legislación laboral y de actividades de cooperación técnica (Naciones Unidas, 2001).

El programa de las Naciones Unidas sobre discapacidad es el programa líder dentro del Sistema de las Naciones Unidas. Pertenece a la División de Política Social y Desarrollo del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas.

El mandato proviene del Programa de Acción Mundial para los Impedidos, aprobado por las Naciones Unidas en 1982 y de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, aprobadas en 1994. Los principales objetivos del programa son: apoyar la participación plena y eficaz de las personas con discapacidad en la vida social y en el desarrollo; promover los derechos y proteger la dignidad de los discapacitados, fomentar su igualdad de acceso al empleo, a la educación, a la información y a los bienes y servicios. (Organización Internacional del Trabajo, 2013)⁶.

El año de 1981 fue declarado por Naciones Unidas como el año Internacional de los Impedidos, su principal resultado fue el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad aprobado el 3 de diciembre de 1982. En este programa por primera vez se define la discapacidad como la relación entre las personas con deficiencias y su entorno (Naciones Unidas, 1993, p. 6)⁷.

⁶ Convenio 159 de 1983. Organización Internacional del Trabajo. 2013. Recuperado de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/>.

⁷ Organización de las Naciones Unidas. (1993). Normas Uniformes Sobre la Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Nueva York: Sección de reproducción de Naciones Unidas.

El propósito del Programa, es promover medidas eficaces para la prevención de la incapacidad, la rehabilitación y la realización de los objetivos de “participación y de plena igualdad” de los impedidos en la vida social y el desarrollo económico. Esto significa oportunidades iguales a las de toda la población, y una participación equitativa en el mejoramiento de las condiciones de vida resultante del desarrollo social y económico.

Estos conceptos deben aplicarse con el mismo alcance y con la misma urgencia en todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo (Programa de Acción Mundial para los Impedidos, 2013)⁸.

La finalidad de las Normas Uniformes, es la de garantizar que niñas y niños, mujeres y hombres con discapacidad, puedan tener los mismos derechos y obligaciones que los demás. Dichas normas resumen que la discapacidad puede revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención o una enfermedad mental; que pueden ser de carácter permanente o transitorio (Naciones Unidas, 1993).

El programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad y las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad fueron los instrumentos más importantes en materia de derechos humanos de las personas con discapacidad. Sin embargo, no eran normas de obligado cumplimiento, concluyendo que en la dinámica actual de la sociedad dichas normas no eran suficientes para la protección de sus derechos. Los resultados de dichas conclusiones y las posteriores reuniones realizadas por Naciones Unidas promovieron como resultado la proclamación de la Convención de Derechos Humanos de las personas con Discapacidad en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, como la Primera Convención dirigida a esta población.

⁸ Programa de Acción Mundial para los Impedidos. (23 de enero de 2013). Obtenido de <https://www.un.org/esa/socolev/enable/diswps1.htm>.

Posteriormente, la Naciones Unidas proclaman la primera Convención de Derechos Humanos del siglo XXI con carácter vinculante y obligatorio para los estados parte, donde se reconocen a las personas con discapacidad, después de intensas movilizaciones y exclusiones históricas. Con la Convención se busca reducir la profunda desventaja social de la persona con discapacidad y promover su participación en igualdad de oportunidades, en los ámbitos civil, político, económico, social y cultural (Parra Dussan, 2010, p.350)⁹.

La Convención reúne los diferentes modelos de discapacidad definidos por la Organización Mundial de la Salud en la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM 1980), y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF 2001), así como el reciente modelo de la diversidad propuesto en el año 2006, que señala el valor de la discapacidad como rasgo de la diversidad humana.

En 1980 se publicó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) centrándose en los siguientes elementos:

- **Deficiencia:** Toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- **Discapacidad:** Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- **Minusvalía:** Situación desventajosa para un individuo determinado como consecuencia de una deficiencia o una discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales).

⁹ PARRA-DUSSAN, C. (2010). Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: antecedentes y sus nuevos enfoques. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, p. 347 - 380.

Con la Convención surge el denominado enfoque de derechos, como propuesta teórica normativa que armoniza el modelo médico y el modelo social; este enfoque significa un reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad en razón de su dignidad humana; culminando normativamente el proceso de humanización de la persona con discapacidad como un sujeto titular de derechos, obligaciones y sujeto de relaciones jurídicas. Este modelo de derechos es una propuesta conceptual diferente para el tratamiento del concepto de discapacidad (Seoane, 2011, p.151).

En la actualidad el modelo de derechos reconocido en la Convención, es quizás el último gran instrumento internacional que consagra Derechos Humanos y se enmarca dentro del desarrollo que ha tenido lugar en los sesenta años de existencia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La Convención es el logro jurídico y político internacional más importante de la comunidad de personas con discapacidad, porque recoge las luchas y los cambios paradigmáticos que han experimentado en años recientes; y porque supera el enfoque de salud para abordar el tratamiento de la discapacidad desde el enfoque de derechos, en el que se concibe a la persona con discapacidad como un sujeto multidimensional al cual deben garantizársele sus derechos humanos en términos de igualdad e inclusión social (Montoya, 2009)¹⁰.

Los instrumentos jurídicos internacionales se rigen por una serie de principios que son el eje transversal en las diferentes normativas planteadas. Por esta razón se considera importante citar los siguientes conceptos:

- **No discriminación:** Eliminación de cualquier distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad que tenga el efecto o propósito de

impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales.

- **Igualdad de Oportunidades:** Proceso mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad, el entorno físico, los servicios, las actividades, la información y la documentación se ponen a disposición de todos, especialmente de las personas con discapacidad (Normas Uniformes, inciso 24).

- **Igualdad de Derechos:** Significa que las necesidades de cada persona tienen igual importancia, que esas necesidades deben constituir la base de la planificación de las sociedades y que todos los recursos han de emplearse para manera garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de participación (Normas Uniformes, inciso 25)¹¹.

- **Accesibilidad:** Adopción de medidas pertinentes para asegurar el acceso a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, a los transportes; incluye los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones; así como la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 9).

- **Autonomía:** Libertad de tomar las propias decisiones y asumir el control de la propia vida. Se refiere al desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar y promover la vida independiente (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 3).

- **Autorrepresentación:** Desarrollo de mecanismos de participación ciudadana para promover que las organizaciones de personas con discapacidad participen en lo que se refiere a la toma de decisiones sobre cuestiones relativas a

¹⁰ MONTAYA, L. C. (2009). Panorama de la protección jurisprudencial de los derechos humanos de los derechos humanos de las personas con discapacidad en Colombia. *Universitas* (118), 115 - 139.

¹¹ Normas Uniformes Sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. 2001. Recuperado de <https://www.unhcr.ch/udhr/lang/spn.htm>.

la discapacidad (Normas Uniformes, art. 18).

La Convención de Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad y la Ley Estatutaria 1618 de 2013, constituyen el principal referente teórico y normativo Internacional y nacional en la definición del concepto de discapacidad a partir del enfoque de derechos. Con estas normas se obliga a examinar la situación de cada persona con discapacidad o en situación de debilidad manifiesta no de forma genérica, sino en el contexto personal, social y cultural de cada individuo, atendiendo a los rasgos singulares de la persona y del entorno.

En el ámbito jurídico el concepto de discapacidad adquiere mayor relevancia con la teoría del enfoque de derechos, porque reconoce la justicia social, la igualdad de derechos, la equidad, la aceptación, la pertenencia y la inclusión social, que implica que todos los seres humanos deben ser valorados y aceptados, vistos como seres únicos, con equiparación de oportunidades y no discriminados en razón de su deficiencia o situación de salud específica.

La Convención de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, es el primer instrumento vinculante y obligatorio en materia de derechos humanos de las personas con discapacidad, en ella se armonizan los modelos médico, social y se consagra el enfoque de derechos; que reconoce la persona con discapacidad a partir de su dignidad humana como un sujeto de derechos y obligaciones.

La legislación española en materia sobre discapacidad se adapta a las directrices y principios que inspiran a la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. La normativa vigente española recoge las reformas necesarias en el ámbito sanitario, civil, mercantil, laboral y penal. Las leyes finalmente reformadas por la Ley 26/2011 de adaptación normativa son entre otras, la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad

de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) y la 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. El día 3 de diciembre de 2013, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, se publicó en el Boletín Oficial del Estado el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social en forma de Real Decreto Legislativo, regularizando, aclarando y armonizando los tres textos legales antes mencionados (Informe Olivenza sobre la Discapacidad en España, 2014)¹².

El respeto por la diversidad es el camino para crear una cultura de igualdad y no discriminación. Los modelos teóricos sobre discapacidad deben orientar la implementación de políticas o normativas públicas en la ciudad e instituciones, así como educar a sus ciudadanos sobre la necesidad de aceptación y respeto.

En definitiva, criterios relevantes, entre otras cuestiones, para promover la diversidad y la accesibilidad a todos los espacios, productos y servicios.

La accesibilidad considerada como un derecho universal, es una disciplina donde la filosofía debe ser base en el diseño de proyectos y servicios, y debe estar presente tanto en políticas públicas como en la iniciativa privada.

Ciudades más equitativas, es decir, una cuestión de respeto a la diferencia. La ciudadanía presenta condiciones diferentes de vida, salud, movilidad... Por lo tanto, cuando abordamos cuestiones sobre espacios accesibles, nos referimos a lugares que permitan la movilidad y la inclusión de toda la población, especialmente de personas con diversidad

¹² Informe Olivenza sobre la Discapacidad en España (2014), pp. 1 – 562. Observatorio Estatal de la Discapacidad. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

funcional, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, madres con carritos de bebe, entre otros colectivos.

Las actuaciones profesionales deben concentrar todo el esfuerzo para conseguir entornos y situaciones globales accesibles que favorezcan la Igualdad de Oportunidades y que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía en general.

El concepto de cercanía y proximidad es obligado a la hora de crear una ciudad sin barreras. La accesibilidad como concepto es la función primaria en la concepción y gestión de la ciudad universal.

Debemos instar a la responsabilidad social y a la clara necesidad de comprender que la accesibilidad y el diseño universal no suponen coste sino inversión, ya que brindan mayores posibilidades de que toda la ciudadanía pueda adquirir los mismos derechos.

La necesidad de una ciudad diversa e inclusiva es prioritaria, requiere ser más accesible en materia educativa, formativa, laboral, cultural, de salud, de movilidad y desplazamiento, de edificación de espacios públicos o privados, de vivienda, de información y nuevas tecnologías.

Las oportunidades deben ser las mismas para todos y por ello agentes e instituciones sociales deben garantizar su compromiso para blindar medidas y recursos eficaces orientados a la defensa de los derechos de la ciudadanía.

Las personas han de estar incluidas en los procesos de diseño. La ciudadanía ha de ser representada desde su propia diversidad.

La ciudad deber ser la ciudadanía, y solo mediante una visión universal de sus necesidades y posibilidades, que incluya la diversidad puede garantizar una accesibilidad y movilidad universal para conectar personas y servicios.

La accesibilidad es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente

de las posibles necesidades que puedan presentar.

La Constitución Española, reconoce en los artículos 9.2, 14 y 49, e insta a los poderes públicos a:

- Fomentar la igualdad y el desarrollo individual de la persona.
- Impulsar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, religiosa, cultural y social y eliminar los obstáculos que dificulten su plenitud.
- Facilitar la accesibilidad a todos los ciudadanos mediante políticas de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad.

A propósito de dichos artículos, en 1982, como anteriormente aludía, se promulgó la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), que significó una primera definición del amparo especial que la Constitución Española reconoce a las personas con discapacidad, configurándose como una ley marco que, como tal, establecía las pautas generales de actuación en materia de discapacidad. Con este objetivo, se desarrollaron entre su articulado unos preceptos sobre accesibilidad dotados de un contenido genérico. Por otra parte, la Ley señaló que las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, aprobarían las normas urbanísticas y arquitectónicas, conteniendo las condiciones a que deben ajustarse los proyectos, el catálogo de edificios a que serán aplicables y el procedimiento de autorización, control y sanción, con el fin de que resulten accesibles. Las Comunidades Autónomas, según las materias que les han sido transferidas en virtud del artículo 148 de la Constitución Española y lo establecido en sus respectivos Estatutos de Autonomía y Planes Autonómicos, han ido cumpliendo la obligación anteriormente mencionada mediante la aprobación de cada una de sus leyes sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras y sus respectivos Reglamentos de desarrollo.

La elaboración del Libro Verde: La Accesibilidad en España¹³, permitió observar las insuficiencias del modelo de supresión de barreras y comprobar que no conduce a crear cadenas de accesibilidad, sino a resolver problemas parciales de un modo siempre insuficiente para los colectivos más afectados. Los problemas detectados y el estudio de soluciones posteriormente desarrollado en un Libro Blanco¹⁴ sirvieron para diseñar un modelo alternativo de intervención. Este modelo se plantea como una estrategia dirigida a la incorporación de la Accesibilidad Universal de forma normalizada en todos los entornos, equipamientos y servicios municipales, lo que requerirá la participación activa de las distintas áreas y un cierto nivel de formación y coordinación de sus técnicos. Se denomina, genéricamente, Política Integral de Accesibilidad en el Municipio (PIAM) y ya fue introducida como propuesta en el I Plan Nacional de Accesibilidad (2004-2012)¹⁵, siendo la principal intervención de éste en el ámbito local. Actualmente, en vigor, el Plan de Acción 2014-2016-2020 de la Estrategia Española de Discapacidad y la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2020.

La legislación española que aborda las principales cuestiones en materia sobre accesibilidad es la LIONDAU, Ley

51/2003 de 2 de Diciembre de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad¹⁶.

La accesibilidad universal¹⁷ es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de "diseño para todos" y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse¹⁸.

De dicho modo, la responsabilidad de crear entornos, espacios o servicios actos para todos/as recae en diversos profesionales, desde un punto de vista social y técnico. En este sentido, el compromiso de los/as profesionales de diversas disciplinas es formar a futuros profesionales, que incorporen no solo una cuestión de sensibilidad social en un ámbito técnico, sino contenidos especializados y precisos sobre accesibilidad universal y diseño para todos/as. El diseño para la ciudadanía requiere de un gran vigor y exactitud, no solo en el proceso de creación y fabricación, sino posteriormente cuando se lleva a cabo e inicio el proceso de ejecución.

Tradicionalmente, una manera de abordar la complejidad del concepto de accesibilidad universal resulta de la aplicación transversal en diversas áreas de conocimiento en relación con el medio físico, la educación o formación, la empleabilidad, la cultura, la salud, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), movilidad o

¹³ ALONSO LÓPEZ, FERNANDO (2002). Libro Verde: La Accesibilidad en España "Diagnostico y bases para un plan integral de supresión de barreras" Instituto Universitario de Estudios Europeos; Universidad Autónoma de Barcelona. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1ª Edición; 9 – 331. ISBN: 84-8446-048-7.

¹⁴ ALONSO LÓPEZ, FERNANDO (2003). Libro Blanco: Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Plan de Accesibilidad "Acceplan". Instituto Universitario de Estudios Europeos. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Pg.; 7 – 233.

¹⁵ En el desarrollo del PNdA, la estrategia destinada al entorno local se instrumentaliza a través del denominado Plan Municipal Integral de Accesibilidad, PMIA, que se presenta como una actualización y revisión de los Planes Especiales de Actuación, PEA, establecidos por la normativa de accesibilidad de las CC.AA.

¹⁶ Ley 51/2003 de 2 de Diciembre de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. <http://sid.usal.es/5979/3-1-2>.

¹⁷ Según el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (www.ceapat.org).

¹⁸ 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.

transporte, vivienda, y productos de apoyo, entre otras.

El principio básico de conseguir la mayor accesibilidad posible para el mayor número de personas posibles, es un auténtico compromiso con la tolerancia y la solidaridad hacia las personas que temporal o definitivamente sufren situaciones que les impiden una movilidad aceptable en entornos físicos habituales. Principalmente nos referimos a personas con discapacidad, pero también a mujeres embarazadas, a personas mayores con movilidad reducida y variables en el espacio y en el tiempo, etc.

Una ciudad inteligente es una ciudad accesible, amigable, asequible, eficiente, inclusiva, integradora, participativa, segura y sostenible¹⁹.

La accesibilidad es un medio que el Estado o País debe garantizar para que la ciudadanía pueda ejercer, sin limitaciones, los derechos a la libre movilidad o de información y expresión²⁰.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales²¹.

La conformación de ciudades inteligentes y la creación de servicios de innovación y creatividad son claves estratégicas para conseguir cohesión social e igualdad de oportunidades.

¹⁹ QUINCOCES SOLER, JUAN LUIS (2015). Accesibilidad y Ciudades inteligentes. Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad. N.º 395, 127-134.

²⁰ ASTORGA GASTJENS, LUIS FERNANDO (2007). Por un mundo accesible e inclusivo: Guía básica para comprender y utilizar la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Hándicap Internacional, 15.

²¹ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014) <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.

La ciudad inteligente maximiza las conexiones posibles; es decir; multiplica las dimensiones positivas del tamaño, de la densidad y de la diversidad²².

Por lo tanto, el progreso del conocimiento depende de la investigación e innovación.

La accesibilidad debe ser referente para crear ciudades inteligentes e incrementar la calidad de la intervención y vida de la población.

A la hora de diseñar ciudades inteligentes, resulta indispensable fijar una estrategia que incluya la misión, visión y objetivos que se pretenden alcanzar. Realmente lo que define a una ciudad como inteligente es su capacidad de conocer las necesidades de la población y ofrecer respuestas adecuadas y eficientes para atenderlas.

Las ciudades son esencialmente las personas que las habitan, cualquiera que sea el proyecto inteligente que se implante, deben constituir su obligado referente y asumir un papel protagonista en la decisión adoptada. Es decir, el modelo de ciudad, debe ser un modelo inclusivo desde la perspectiva social.

La construcción de las ciudades inteligentes solamente se entiende en un contexto de sociedad democrática y participativa, por lo que el empoderamiento de la población constituye un derecho propio y no atribuido. Por lo tanto, ello conlleva la necesidad de implantar un modelo, que albergue y posibilite la comunicación e interacción entre la ciudadanía, las instituciones públicas, empresas y otras organizaciones sociales.

La implantación del pretendido modelo inclusivo de ciudad inteligente, mediante la co-creación y co-decisión de la ciudadanía en la conformación de las políticas públicas, requiere una decidida voluntad de realizar actuaciones encaminadas al cierre de la brecha digital que afecta a amplios colectivos sociales

²² MITCHELL, WILLIAM, J. (2007). «Ciudades inteligentes» UOC Papers. N.º 5, 10. UOC. <http://www.uoc.edu/uocpapers/5/dt/esp/mitchell.pdf>

que, ya sea por su edad, discapacidad, exclusión social, etcétera, no pueden actuar de forma eficiente en las plataformas digitales y en los canales de información-acción que se generan en el seno de una ciudad SMART.

En todo caso, para las personas que no poseen las “competencias digitales” es preciso que se consoliden respuestas o alternativas que impidan que la situación de exclusión digital conlleve asimismo una situación de marginación de las políticas públicas, posibilitando que estos colectivos se incorporen a las oportunidades que ofrecen las ciudades inteligentes.

Las ciudades inteligentes deben tener presente esta realidad social a la hora de diseñar y dimensionar proyectos relativos a tele-asistencia, tele-medicina, autocuidado, comunicación, movilidad, relaciones personales, cultura, educación, formación, empleo, ocio, deporte, actividades económicas, etcétera. No solamente para garantizar a personas con discapacidad los derechos constitucionales y estatutarios que todos tienen reconocidos, sino porque resulta indudable que la posesión de las “competencias digitales” de las personas mayores en el acceso a las TIC les permite a su vez disfrutar las oportunidades que ofrecen para hacer posible el objetivo irrenunciable de un envejecimiento activo.

El diseño universal beneficia a personas de todas las edades y capacidades, es una aproximación a la generación de entornos y productos que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posibles.

La educación inteligente significa crear un entorno de aprendizaje personalizado para niños/as y adultos/as o proporcionar a los/as docentes nuevas maneras de diseñar actividades de aprendizaje.

La imparable incorporación de las TIC demanda la necesidad de garantizar el pleno respeto a los derechos constitucionales de la ciudadanía.

La incidencia de los gases de efecto invernadero y su influencia en el calentamiento global, parece una

evidencia entre la mayoría de los miembros de la comunidad científica. Partiendo de esta constatación, resulta imprescindible propugnar la incorporación de un nuevo modelo productivo y de movilidad que sea coherente y haga posible que esos dos términos, en principio contradictorios, desarrollo y sostenibilidad, sean compatibles. Ello demanda, también, que se impulse, incluso por vía normativa, el empleo de energías renovables y su consumo eficiente.

Los poderes públicos con el cambio de modelo productivo y de planificación territorial y urbana al que se han comprometido ante la sociedad civil, deben apostar por la rehabilitación, la regeneración y la reutilización del parque inmobiliario y las infraestructuras públicas.

Es preciso que, en el seno de las Administraciones Públicas, se desarrolle un verdadero esfuerzo de consenso entre las fuerzas políticas democráticas, porque el diseño de una ciudad inteligente, sin perjuicio de la necesaria flexibilidad para atender la siempre cambiante realidad social, demanda un serio compromiso con los proyectos, así como su permanencia y perdurabilidad, dadas las importantes inversiones que su implantación requiere. La financiación es un reto adicional para las estrategias de las ciudades inteligentes y sostenibles.

Una ciudad inteligente o Smart City puede considerar diferentes ámbitos o entornos de la ciudad a través de los servicios que ésta ofrece. El desarrollo coordinado y coherente de todos ellos permitirá identificar una ciudad como inteligente. Podemos identificar el concepto de ciudad inteligente a lo largo de seis ejes principales: economía inteligente, movilidad inteligente, entorno inteligente, gente inteligente, vida inteligente y gestión inteligente. Dichos ejes conectan con las teorías tradicionales de crecimiento y desarrollo urbano: la competitividad regional, el transporte y las TIC economía, recursos naturales, capital humano y social, calidad de vida y la participación de los ciudadanos en la gobernabilidad

de las ciudades. Una ciudad puede ser definida como inteligente cuando realiza inversiones en capital humano y social, transporte, infraestructura de comunicaciones, energía, desarrollo económico sostenible y alta calidad de vida, con una gestión racional de los recursos naturales, y a través de la gestión participativa²³.

La filosofía Smart City se está llevando a cabo, cada vez más, en proyectos que implicarán la transformación de muchas ciudades en Smart Cities. En la práctica, una Smart City es una ciudad comprometida con su entorno, tanto desde el punto de vista medioambiental como en lo relativo a los elementos culturales e históricos, con elementos arquitectónicos de vanguardia, y donde las infraestructuras están dotadas de las soluciones tecnológicas avanzadas para facilitar la interacción del ciudadano con los elementos urbanos.

Actualmente se habla de mejorar la calidad de vida, de manera general, global, en un ámbito más, como es el de la accesibilidad, en el que está implicada toda la sociedad y en todos los lugares: en los espacios naturales, en los municipios rurales, en las grandes ciudades, en los medios de transporte, en la comunicación e información.

En el campo de la accesibilidad universal, como en cualquier otro del conocimiento humano, se trata de avanzar aplicando los parámetros y criterios de diseño consensuados y modificándolos para mejorar cuando la experiencia demuestre que es necesario, a la par que se va investigando sobre lo desconocido. Alcanzar la accesibilidad universal significa considerar a todas las personas por igual con independencia de sus capacidades.

La accesibilidad se refiere a las distintas dimensiones de la actividad humana resumidas mediante Criterio DALCO: desplazarse, comunicarse, alcanzar,

entender, encontrar, usar y manipular son algunas de las formas básicas de actividad humana. Promover la accesibilidad significa garantizar que dichas actividades puedan ser desarrolladas por cualquier usuario sin que encuentre ningún tipo de barrera.

El diseño universal beneficia a personas de todas las edades y capacidades, es una aproximación a la generación de entornos y productos que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posibles.

En la actualidad, cada vez más, el Diseño para Todos es un elemento que hay que incluir en las estrategias proactivas del desarrollo sostenible.

Cualquier persona debe usar y disfrutar de los entornos o servicios con seguridad, comodidad y autonomía. Por ello, es prioritario contribuir a que los entornos, bienes o servicios sean totalmente accesibles para la ciudadanía.

La accesibilidad universal es requisito fundamental para la inclusión de todos los seres humanos.

La accesibilidad debe ser una determinante de diseño, tanto en la forma, como en la función y en el espacio.

Es responsabilidad social de profesionales adquirir y aportar conocimientos o nociones básicas sobre la materia en cuestión para consolidar sociedades y territorios.

La definición de estrategias metodológicas es esencial para abordar procesos de investigación y formación sobre accesibilidad universal y diseño para todos/as.

La eficacia de las acciones de la ciudad inteligente y sostenible supone un enfoque global y articulado que se base no solamente en los aspectos técnicos y de infraestructura, sino principalmente en el propósito de mejorar el bienestar de los ciudadanos.

La idea principal es la creación de ciudades diseñadas para convivir. Sensibilizar y

²³ Ciudades Inteligentes "Informe interno" <http://www.arquimagazine.com/ia/informe-ciudades-inteligentes.pdf>.

crear conciencia es fundamental para lograr ciudades eficientes, seguras y sanas, preparadas para el cambio y las adversidades, ciudades inclusivas, equitativas accesibles y productivas. Planificar ciudades del futuro requiere desarrollar o mejorar marcos políticos y velar por su cumplimiento. La planificación implica incluir procesos de toma de decisiones participativos y la atención especial al desarrollo que equilibra las necesidades sociales de la ciudadanía.

Una ciudad inclusiva e inteligente promueve la equidad de derechos de la ciudad y, por lo tanto, permite que todos los ciudadanos participen de las ventajas urbanas.

Conviene fomentar la aplicación de estrategias de desarrollo que reconozcan y respeten la diversidad de realidades y formas de organización que en los planos locales, regionales y nacionales caracterizan a diversas ciudades y convertir así el diseño por la diversidad en elemento potenciador de desarrollo. El diseño de políticas y recursos de atención a la ciudadanía, o en el ámbito de la praxis profesional, con la prestación de servicios e intervenciones a las mismas, se pueden llevar a cabo mejoras que favorezcan su calidad de vida, sobre todo cuando se actúa en congruencia con los fundamentos y principios básicos sobre dignidad, autonomía, independencia y bienestar de las personas.

La creación de valores, actitudes y comportamientos a través de la diversidad y la propia dignidad ayuda a construir una cultura de paz. La diversidad es un rasgo característico de las sociedades actuales y constituye un reto importante para la vida en democracia.

En la sociedad actual, la educación en derechos y deberes debe contribuir a formar personas que puedan convivir en un clima de respeto, tolerancia, participación y libertad y que sean capaces de construir una concepción de la realidad que incluya a la vez el conocimiento y la valoración ética y moral de la misma para promover la vida en comunidad.

Por este motivo, es importante abordar la creación de una oficina de atención para la accesibilidad y diversidad de usuario, concretamente en municipios de la provincia de Granada que concentren una población de hasta 10.000 habitantes, como medida eficaz coordinada por profesionales especializados para ayudar a normalizar cuestiones sobre participación cívica y social, respecto e inclusión, comunicación e información, vivienda, espacios al aire libre y edificios, movilidad, transporte, asistencia comunitaria y servicios sanitarios, formación y empleo, entre otras.

El objetivo principal de dicho proyecto es consolidar la figura de un responsable profesional que diagnostique necesidades básicas sobre cuestiones en materia de accesibilidad e inclusión social y preste una atención personalizada dirigida a la población beneficiaria.

Para ello, resulta interesante y preciso analizar las circunstancias de un caso real de la provincia de Granada, cuyo ejemplo sirva de precedente hacia diversos municipios de la misma para justificar la creación de dicha oficina.

El municipio seleccionado es Montefrío, situado en el noroeste de la provincia de Granada.

Montefrío se erige como el diamante en bruto de la provincia. Declarado conjunto histórico artístico en 1982 y una de las 7 maravillas de Granada. En octubre de 2015 fue considerado por la prestigiosa revista National Geographic como uno de los pueblos con las 10 mejores vistas a nivel mundial.

Montefrío impresiona por su imponente conjunto monumental que forman la fortaleza árabe y la Iglesia de la Villa, emplazados en la cima de un peñón en un audaz alarde arquitectónico. Además se une la diversidad paisajística de su entorno.

El concepto moderno de ciudadanía en las sociedades democráticas está íntimamente relacionado con el de participación,

como elemento inclusivo y movilizador. La participación de las personas en los distintos ámbitos privados, públicos, formales e informales es fundamental para el desarrollo humano.

Frecuentemente, es necesario emprender acciones afirmativas o positivas para permitir que se rompa el círculo de la exclusión social y las personas accedan a su derecho a participar. Por ello, los propios mecanismos de intervención y de servicios sociales deben garantizar la participación real de la ciudadanía en cualquier ámbito de la realidad social.

Es fundamental considerar aspectos transversales tales como el género, la edad, la orientación sexual (según proceda), la condición bio-psico-social, la nacionalidad (origen y etnia) y las creencias e ideologías.

Cuando nos referimos a personas en situación de necesidad o diversas áreas de actuación como familia e infancia, juventud, personas mayores, personas con discapacidad, personas con dependencia de sustancias tóxicas, minorías étnicas, inmigrantes, refugiados, personas sin hogar, mujeres víctimas de violencia de género y otros grupos en situación de exclusión o dificultad social, indudablemente la prioridad absoluta es la participación de individuos, agentes e instituciones sociales que ayuden a revertir dicha condición, es decir, conseguir la inclusión social.

En definitiva, la intervención debe construir una comunidad acogedora y accesible que ofrezca recursos de calidad, tanto humanos como materiales, y siempre con la máxima y necesaria dignidad.

2. Objetivos

El campo de la accesibilidad y diversidad contempla a día de hoy un marco de gran renovación, tanto en la terminología, como en el enfoque conceptual, en la etiología responsable y en la manera de abordar su atención.

Por lo tanto, con este estudio planteo los siguientes objetivos:

Objetivos principales:

- Diagnosticar las necesidades básicas de la población beneficiaria.
- Prevenir la aparición de situaciones de riesgo social.
- Orientar a la ciudadanía para desarrollar las capacidades que les permitan resolver cuestiones sociales, individuales y/o colectivas.
- Promover la facultad de autodeterminación, adaptación y desarrollo de las potencialidades de la población beneficiaria.
- Fomentar la concienciación, participación e inclusión social organizada de personas, grupos y comunidad para mejorar su calidad de vida.

Objetivos secundarios:

- Planificar actuaciones de asistencia y capacitación sobre desarrollo social con individuos, grupos y comunidad.
- Asesorar, informar y promocionar sobre la creación, desarrollo y mejora de recursos existentes y comunitarios, iniciativas e inserción.
- Atender e intervenir sobre cuestiones en materia de accesibilidad, diversidad e inclusión.
- Promover la incorporación de criterios sobre accesibilidad universal y principios de diseño para todos/as mediante el uso de metodologías centradas en la práctica profesional y necesidades de aprendizaje.
- Desarrollar mecanismos eficaces o redes institucionales entre profesionales.
- Coordinar procesos de calidad en los servicios entre entidades públicas o privadas.

3. Metodología

La intervención social es un conjunto de acciones coherentes y organizadas. Los métodos ayudan a conocer las necesidades

y demandas de la población, profundizar sobre cuestiones específicas o grupos de riesgo y favorecer la mejora de espacios, productos, servicios y recursos. Es fundamental, en este caso, llevar a cabo una atención personalizada y a la vez de acompañamiento educativo para trabajar en red desde la complementariedad con la población beneficiaria y agentes sociales.

Por este motivo, la entrevista, historias, relatos de vida, grupos de discusión, observación participante y talleres de auto-expresión, concienciación, capacitación y mediación son herramientas que conllevan a la identificación de diversas necesidades sobre información y comunicación, habilidades sociales, autonomía física y psíquica, autocuidado, tele-asistencia, tele-medicina, relaciones personales y sociales, vivienda organización de la unidad convivencial, educación, formación, empleo, nivel económico, movilidad, cultura, ocio, deporte, salud, aceptación y participación social.

Para abordar la creación de una Oficina de Atención para la Accesibilidad y Diversidad y posteriormente diagnosticar las necesidades de la población beneficiaria, he formulado una serie de preguntas de acuerdo con los objetivos planteados, considerando características significativas tales como el género, la edad, la condición bio-psico-social y la nacionalidad, entre otras según proceda.

He necesitado la participación y colaboración tanto del Excelentísimo Ayuntamiento de Montefrío como de mujeres y hombres residentes en el municipio. Durante sesiones de atención personalizada, he recopilado información, con la autorización de una persona responsable del consistorio municipal.

El instrumento utilizado, para definir las características y necesidades, es un cuestionario breve y rápido de responder, con respuestas SI/NO, además de complementarlo con cuantos comentarios he estimado oportunos.

La validez del cuestionario, igualmente, estará garantizada por el equipo de

profesionales que han colaborado durante el desarrollo de la investigación.

Posteriormente, las respuestas se han analizado estadísticamente para conocer el porcentaje exacto de las personas residentes e identificadas con tales características o necesidades en el municipio y obtener resultados sólidos que propicien acciones dedicadas a la normalización e inclusión social, respetando el principio de igualdad de oportunidades.

Para cubrir los objetivos del estudio se llevará a cabo un análisis cuantitativo y descriptivo.

4. Resultados

Los resultados obtenidos en este estudio son:

- La población residente en España es de 46.423.064 personas.
- En Andalucía, actualmente, reside una población de 8.381.213 personas, es decir, un 18% de la población española.
- La provincia de Granada proporciona una mediación cuantitativa de 917.297 personas que constituye el 10,9 % de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- El municipio de Montefrío concentra una población de 5.720 habitantes, representada por 2.872 hombres (50,3%) y 2848 mujeres (49,7%).
- Las personas mayores de 65 años constituyen el 22,9% de la población residente en el municipio.
- El número de personas dependientes residentes en el municipio es de 800 personas.
- Las personas con discapacidad ascienden a más de 3,8 millones de personas, representando un 10% de la población española.
- El número de personas, con un grado igual o superior al 33%, valoradas en el centro de valoración y orientación de Granada es de 55.285 personas a fecha

de 30 de Abril de 2016.

- El número de personas con discapacidad residentes en el municipio es de 500 personas, es decir, el 8,6% de habitantes y el 5,9% de la provincia de Granada.

- El porcentaje de la población menor de 20 años residente en el municipio es del 23%.

- La población inmigrante representa el 1,7% de habitantes residentes en el municipio.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	NECESIDADES
Barreas arquitectónicas, transporte y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Aceras muy estrechas. • Ausencia de rampas y barandillas en algunos lugares. • Suelos demasiado deslizantes y rocosos. -Pendientes inclinadas. • Mostradores de atención demasiado altos. • Viviendas no adaptadas (sin aparatos luminosos). • Escasa iluminación en las calles: la mayoría de los semáforos tienen poca potencia de luz. • Escasa usabilidad (no se puede usar) del mobiliario urbano. • Escasa usabilidad de los baños para personas con discapacidad (utilizados en ocasiones como almacén). • Faltan señales de información y de indicación para orientarse. • Autobuses no adaptados, limitan la movilidad. • Problemas en la comunicación de la vida diaria: trabajo, médico, colegio, instituto debido a la falta de recursos (por ausencia de señalizaciones, intérpretes de lenguaje de signos). • Comunicación poco accesible (lenguaje). • Ausencia de señalización que provoca inseguridad (salidas de incendios, etc).
Educación y formación	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa educación y formación en las personas con diversidad funcional. • Falta información de recursos en materia educativa. • Recortes en el apoyo educativo en las clases. • Desconocimiento del nivel de accesibilidad de las residencias y otros recursos educativos. • Educación no inclusiva.
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa educación y formación para el empleo. • Difícil acceso al empleo. • Escasa sensibilización en la empresa privada (no hay cuota de plazas, desconocimiento...). • Estatus socioeconómico bajo.

Salud y bienestar social	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de recursos de comunicación en el ámbito sanitario (adaptación, mediación, interpretación en lengua de signos, etc.). • Desigualdad en la atención de los enfermos crónicos y discriminación con respecto al resto de enfermos, lo que produce un detrimento de su calidad de vida. • No existen terapias específicas para cada persona con discapacidad.
Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de viviendas convertibles. Es decir, que tras la construcción de la misma pueda posteriormente hacerse accesible. • Falta de apoyos para la adaptación de la vivienda (técnicos y económicos).
Participación social y política. Ocio, deporte y tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> • Baja participación social y política por: Bajo nivel de educación, estatus socioeconómico bajo y miedo. • Limitaciones para acceder plenamente a espacios de ocio y cultura (por ejemplo: cines, museos, instalaciones deportivas). • Ausencia de senderos y parques adaptados.
Autonomía y autodeterminación	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyos técnicos: ¿son artículos de primera necesidad o artículos de lujo? • El miedo de otros: No me dejan ser independiente y tener una vivienda por miedo a mi "discapacidad". • Barreras para vivir la sexualidad. • Número reducido de ILSE, lo que limita a la persona sorda a depender de un horario o día concreto y tener que cambiar citas con el médico o entrevistas de trabajo.
Leyes y normativas	<ul style="list-style-type: none"> • No se cumple la ley. Es fundamental exigir el cumplimiento de la misma.
Autopercepción	<ul style="list-style-type: none"> • En ocasiones, establecemos limitaciones o una valoración baja de cualquier persona o nosotros mismos.
Barreras en la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas tienen un criterio preconcebido sobre una tipología de personas: cómo nos ven las demás. • Sin acceso al entorno físico no hay acceso al entorno social. • Desconocimiento de diversas patologías: Necesaria educación y más sensibilización. • Escasa empatía. • Falta de conocimiento y/o miedo de los diferentes profesionales. • No saber cómo hablar, cómo tratar con diversas personas. • No tratarlas como personas. • Falta de tacto y ética a la hora de tratar con personas. • Victimización de las personas. • Sentirse ciudadanos/as de segunda.

El análisis cuantitativo y descriptivo ha permitido obtener datos exactos para justificar la creación de una oficina de atención para la accesibilidad y diversidad de usuario que profundice sobre el diagnóstico de la población representada en el estudio y aborde la mejora de espacios, productos, tecnologías de la información y comunicación, y servicios sostenibles.

5. Discusión

Según los resultados obtenidos en la investigación, posteriormente a su estudio, cabe señalar la tipología de la población, diversa en su conjunto. La sociedad es cada vez más consciente de que la inclusión de personas con diversas necesidades (familia e infancia, juventud, personas mayores, personas con discapacidad, personas con dependencia de sustancias tóxicas, minorías étnicas, inmigrantes, refugiados, personas sin hogar, mujeres víctimas de violencia de género y otros grupos en situación de exclusión o dificultad social), en cualquier ámbito de la realidad social supone una exigencia de pleno respeto a los derechos humanos, por ello conlleva asumir que se han de disponer de los medios para que todos los ciudadanos, independientemente de los obstáculos y condiciones que les afecten, vean cubiertas sus necesidades en condiciones de igualdad.

De este modo, una de las acciones más decisivas para lograr su inclusión social es la de promover la accesibilidad universal, incluyendo la supresión de barreras de todo tipo y el diseño para todos, concepto que propone que la diversidad y complejidad de las necesidades individuales han de atenderse mediante soluciones definidas precisamente para que acojan cualquier variable de esa diversidad, frente a soluciones que carecen de esa perspectiva de universalidad. La accesibilidad universal consiste en intervenir en la forma en que funciona la organización social y en el medio físico en el que ésta se asienta con el fin de suprimir los obstáculos a los que se enfrentan las personas con diversas necesidades y que

les dificultan o impiden el ejercicio de sus derechos ciudadanos.

La accesibilidad es un derecho esencial a la vez que una herramienta primordial en el apoyo a la inclusión social, la no discriminación y la igualdad de oportunidades y de trato; en gran medida esto es así porque la discriminación más frecuente nace de la ausencia de accesibilidad a los entornos físicos, a la información y a la comunicación, a los procesos, a los productos y a los servicios.

Frecuentemente se ha constatado que, en muchas ocasiones, los impedimentos de accesibilidad son más decisivos y condicionantes que las propias limitaciones funcionales de la persona. Debido a estas consideraciones, progresivamente se ha ido introduciendo en nuestra sociedad el concepto que podemos denominar "cultura accesible", que ha adquirido el carácter de nuevo valor social, de un nuevo paradigma fundamental en el desarrollo personal de cualquier ciudadano.

El municipio evaluado debería de promover un modelo de desarrollo turístico, accesible, equilibrado y sostenible para adaptar a la perfección espacios, productos y servicios que puedan ser utilizados en igualdad de condiciones por la ciudadanía.

Su economía es típicamente agraria y ganadera. Resultaría interesante, la creación de nuevos sistemas de producción que generaran más industria y nuevas oportunidades laborales para personas con discapacidad.

Por ello, la participación ciudadana es clave, así como agentes e instituciones sociales que trabajen constantemente con el objetivo de conseguir espacios, servicios y contenidos inclusivos para personas con diversas necesidades.

Es fundamental garantizar la plena accesibilidad universal y el diseño para todos en los espacios, acciones o áreas de actuación y servicios, tanto temporales como permanentes así como desarrollar

campañas de concienciación e informativas y de divulgación, en formatos accesibles, para dar a conocer y promover la asistencia y participación real y efectiva de la ciudadanía.

Según, la ordenanza municipal de accesibilidad por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, tiene por objeto establecer las normas de accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en el municipio con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Pues bien, es requisito indispensable, normalizar también la ejecución de iniciativas en cualquier ámbito de aplicación; igualdad de oportunidades, Empleo (Itinerarios, bolsas de empleo, curriculum), Educación, Dinamización de la economía...; de modo que cumplan las más altas exigencias de calidad, tecnología y adaptabilidad. Por ello, el diseño para todos debe apostar por servicios y productos inclusivos que sirvan de igual manera a todas las personas con independencia de sus capacidades, incluyendo las redundancias en la información o los servicios de apoyo para el correcto uso y acceso de productos, servicios, edificios, entornos físicos o virtuales y medios. Hay que tener en cuenta que la mejora desarrollada en lo técnico y en lo humano serán mejoras para todos los ciudadanos.

En definitiva, la sociedad actual demanda espacios, servicios y productos abiertos a todos, saludables, humanos y plenamente accesibles en los que sea posible realizar distintas actividades. El espacio cuidado, la información mejorada y la atención personalizada son cuestiones fundamentales y positivas que responden a las necesidades de cualquier persona.

6. Conclusiones

La accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser

utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades y necesidades diversas.

La accesibilidad es un valor social que debe ser universalmente conocido y exigido, contribuye a potenciar la imagen de la igualdad de oportunidades, la responsabilidad social, la eficacia y la calidez humana. La accesibilidad debe ser referente para incrementar la calidad de la intervención y vida de la población.

Las actuaciones permiten concebir una percepción positiva para favorecer la participación de individuos, grupo, agentes y comunidad durante el proceso de adaptabilidad.

La oficina de atención para la accesibilidad y diversidad de usuarios puede adaptar sus estructuras y servicios para que las ciudades o municipios sean accesibles e incluyan a las personas con discapacidad pero también optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Resulta muy enriquecedor ampliar el concepto de ciudad accesible, inclusiva e inteligente en el ámbito de cualquier profesión relacionada con la materia. Las intervenciones deben tender hacia la constitución de sujetos de derecho, activos en la defensa, promoción y protección de sus derechos. La disciplina cuenta con numerosas herramientas y puede desarrollar valiosos aportes para garantizar la participación social y la inclusión de todas las personas por igual.

De este modo, podremos profundizar y reconstruir el concepto de accesibilidad, incluyendo y comprendiendo sus diferentes dimensiones y variables, asimismo podremos adquirir competencias, destrezas y habilidades para que las diversas intervenciones contribuyan a una mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

En definitiva, la accesibilidad funciona como medio para educar en la diversidad.

El objetivo principal es adecuar las circunstancias a los nuevos tiempos si somos capaces de propiciar participación activa y dinámica a la comunidad, creando un marco de acción plena y posibilitando un entorno de comunicación abierta y flexible entre todos los componentes que interactúan en cualquier ámbito de la realidad social.

7. Bibliografía

- ALONSO LÓPEZ, FERNANDO (2003). Libro Blanco: Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacía la plena igualdad de oportunidades. Plan de Accesibilidad "Acceplan". Instituto Universitario de Estudios Europeos. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Pg.; 7 – 233.
- ALONSO LÓPEZ, FERNANDO (2002). Libro Verde: La Accesibilidad en España "Diagnostico y bases para un plan integral de supresión de barreras" Instituto Universitario de Estudios Europeos; Universidad Autónoma de Barcelona. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1ª Edición; 9 – 331. ISBN: 84-8446-048-7.
- ASTORGA GASTJENS, LUIS FERNANDO (2007). Por un mundo accesible e inclusivo: Guía básica para comprender y utilizar la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. *Hándicap Internacional*, 15.
- Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (www.ceapat.org).
- Ciudades Inteligentes "Informe interno" <http://www.arquimagazine.com/ia/informe-ciudades-inteligentes.pdf>.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2016). <http://www.cermi.es/es-ES/QueesCERMI/Paginas/Inicio.aspx>. Fecha de revisión: 10/06/2016.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014) <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>.
- Convenio 159 de 1983. Organización Internacional del Trabajo. 2013. Recuperado de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/>.
- Informe Olivenza sobre la Discapacidad en España (2014). Observatorio Estatal de la Discapacidad. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. pp. 1 – 562.
- Instituto Nacional de Estadística (2015) Instituto Nacional de Estadística (2015). http://www.ine.es/inebaseDYN/cp30321/cp_inicio.htm. Fecha de revisión: 10/06/2016.
- Ley 51/2003 de 2 de Diciembre de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. <http://sid.usal.es/5979/3-1-2>.
- MITCHELL, WILLIAM, J. (2007). «Ciudades inteligentes» UOC Papers. N.º 5, 10. UOC. <http://www.uoc.edu/uocpapers/5/dt/esp/mitchell.pdf>.
- MONTOYA, L. C. (2009). Panorama de la protección jurisprudencial de los derechos humanos de los derechos humanos de las personas con discapacidad en Colombia. *Universitas* (118), 115 - 139.
- MUÑOZ, A. P. (2010). Discapacidad: contexto, conceptos y modelo. *International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 381 – 414.
- Normas Uniformes Sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. 2001. Recuperado de <https://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm>.
- Organización de las Naciones Unidas. (1993). Normas Uniformes Sobre la Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Nueva York: Sección de reproducción de Naciones Unidas.
- PARRA-DUSSAN, C. (2010). Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: antecedentes y sus nuevos

enfoques. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, p. 347 - 380.

- Programa de Acción Mundial para los Impedidos. (23 de enero de 2013). Obtenido de <https://www.un.org/esa/socolev/enable/diswpso1.htm>.
- QUINCOSES SOLER, JUAN LUIS (2015). *Accesibilidad y Ciudades inteligentes*. Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad. N° 395, 127-134.
- 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.
- RIPOLLÉS, M. T. (2008). *La Discapacidad Dentro del Enfoque de Capacidad y Funcionamientos de Amartya Sen*. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 66 - 67.
- SEOANE, J. A. (2011). ¿Qué es una Persona con Discapacidad? *ÁGORA*, 143 - 161.

8. Referencias bibliografía

- ABELLA, ALBERTO; ORTIZ-DE-URBINA-CRIADO, MARTA Y DE-PABLOS-HEREDERO, CARMEN (2015). *Information Reuse In Smart Cities' ecosistems "Reutilización de Información en las ciudades inteligentes"*. *El profesional de la información*, v. 24, n.6, pp. 838 – 844. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.nov.04>.
- ARCE CORRALES, JHON JAIRO (2015). *Una aproximación a la relación entre los modelos teóricos de discapacidad y las políticas públicas*. Universidad de San Buenaventura Cali – Colombia. *Revista Ciencias Humanas*. Volumen 12. Enero-diciembre de 2015. ISSN: 0123-5826. pp. 109-122.
- BARIFFI, FRANCISCO; BARRANCO, M^a del CARMEN; MORENO, LOURDES; PALACIOS, AGUSTINA; UTRAY, FRANCISCO; VIDA, JOSÉ (2008). *La accesibilidad universal en los medios audiovisuales de comunicación*. Edita Real Patronato

sobre Discapacidad. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. Primera edición, pp. 11 – 139.

- BAYOD, EDUARDO (2015). *Ciudades Inteligentes: definición y nivel de cibervulnerabilidad*. Universidad de Granada. *Análisis GESI (Grupos de Estudio en Seguridad Internacional)*, 12, pp. 1-28.
- Constitución Española. <http://www.boe.es/legislación/documentos/ConstituciónCASTELLANO.pdf>.
- DE ASIS, RAFAEL; AIELLO, ANA LAURA; BARIFFI, FRANCISCO; CAMPOY, IGNACIO; PALACIOS, AGUSTINA (2007). *La accesibilidad universal en el marco constitucional español*. Universidad Carlos III de Madrid. *Derechos y Libertades*, N°. 16, Época II, pp. 57 – 82.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). <http://www.un.org/es/documents/udhr/>.
- Estrategia Española de Discapacidad (2012-2020). http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_espanola_discapacidad_2012_2020.pdf.
- Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020). http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_europea_discapacidad_2010_2020.pdf.
- Fundación Once para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad (2016). <http://www.fundaciononce.es/>.
- HERNÁNDEZ, DIEGO (2012). *Activos y estructuras de oportunidades de movilidad "Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad"*. *Artículos Eure Santiago*, V. 38, N°. 115, pp. 117 – 135.
- HERNÁNDEZ RÍOS, MÓNICA ISABEL (2015) *El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos*. Universidad de San Buenaventura, Medellín. *Revista CES Derecho Volumen 6 No.2 Julio-Diciembre*.

- HUETE GARCÍA, AGUSTÍN; JIMENEZ LARA, ANTONIO (2010). Políticas públicas sobre discapacidad en España. Hacia una perspectiva basada en los derechos. *Política y Sociedad*, Vol. 47 Núm. 1: 137-152.
- ISO 21542, Norma internacional que normaliza los criterios de accesibilidad al entorno edificado. <https://www.isotoools.org/2013/06/28/iso-21542-primera-norma-internacional-que-normaliza-los-criterios-de-accesibilidad-al-entorno-edificado/>.
- La Ciudad Accesible "Accesibilidad Universal, Usabilidad y Diseño para todos" (2009). <http://www.laciudadaccesible.com>.
- LANDINI, FERNANDO; GONZÁLEZ COWES, VALERIA; D' AMORE EIIANA (2014). Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural. *Cad. Saúde Pública*, Río de Janeiro, 30 (2): 231 – 244.
- LÁZARO PULIDO, MANUEL (2013). La discapacidad: una oportunidad de humanidad. *Carthaginensia*, Vol. XXIX, pp. 395-418.
- Ley 13/1982, 7 de Abril, de Integración Social del Minusválido. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1982-9983.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-21990>.
- LÓPEZ MASIS, ROCÍO (2011). Políticas, cultura y prácticas de educación inclusiva Evolución Histórica y conceptual de la discapacidad y el respaldo jurídico-político internacional. El paradigma de los derechos humanos y la accesibilidad. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. *Alteridad, Revista de Educación*, 6(2) 2011: 102–108
- NAM, TAEWOO; PARDO, THERESA A. (2011). "Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions". In: *Proceedings of the 12th Annual intl conf on digital government research*, pp. 282-291. <http://goo.gl/GS47AS>.
- Observatorio Estatal de la Discapacidad (2016) <http://observatoriodeladiscapacidad.info/>.
- PALACIOS, AGUSTINA (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi). Colección Cermi. Grupo editorial: Cinca. Depósito legal: ISBN: 978-84-96889-33-0.
- 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. Colección Cermi y Telefónica, Madrid. Depósito legal: ISBN: 978-84-935104-5-9.
- PALACIOS, A y ROMAÑACH, J., (2008). El modelo de la diversidad: Una visión de la Bioética desde la Perspectiva de las Personas con Diversidad Funcional (Discapacidad). *Intersticios. Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, Vol. 2 (2).
- Real Patronato sobre Discapacidad (2004). <http://www.rpd.es/>.
- RED, N. DE LA, (2000). La Metodología en el Trabajo Social desde el marco de las ciencias sociales. *CABS. Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 8, 9-32.
- REID, W. (2003). El conocimiento aplicado a la práctica directa del trabajo social: un análisis de tendencias. *RTS. Revista de Treball Social*, 169, 7-51.
- RODRÍGUEZ CASTEDO, A. (dir.) (2004): "Libro blanco de atención a las personas en situación de dependencia en España", IMSERSO, Madrid.
- RUIDIAZ GARCÍA, C. (2012): "La política social de atención a las personas

dependientes en España. Balance y perspectivas de la Ley de dependencia”, REDUR 10, diciembre 2012, págs. 171-191.

- SALAS MOZOS, E. y OTROS (2006). Accesibilidad Universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión. Colección manuales y guías. IMSERSO. Madrid.

- Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Portal de la Dependencia. IMSERSO. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/saad/sisaad/index.htm.

- SORET, PILAR; AMBROSE, IVOR; VICENS CAROLINA (2009). Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo. Informe de resultados; promovido por la Fundación ONCE y realizado por Fundosa Accesibilidad S.A., Vía Libre.

- STRITZKY, J.V y CABRERIZO, C., (2011). Ideas para las ciudades inteligentes del futuro. Fundación Ideas. Documentos de debate, 04.

- VELARDE LIZAMA, VALENTINA (2011) Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. Revista empresa y humanismo / Volumen XV / Nº 1 / 2012 / 115-136.

- WASHBURN, DOUG; SINDHU, USMAN; BALAOURAS, STEPHANIE; DINES, RACHEL A.; HAYES, NICHOLAS M.; NELSON, LAUREN E. (2010). Helping CIOs understand “smart city” initiatives: defining the smart city, its drivers, and the role of the CIO. Cambridge, MA: Forrester Research, Inc. <http://goo.gl/4XHk0F>.