

MAW-2015: T.T.A.



Turismo, Tecnología y Accesibilidad



un
i Universidad
Internacional
de Andalucía
A



EDITA:
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA.
SERVICIO DE PUBLICACIONES
Monasterio de Santa María de las Cuevas.
Calle Américo Vespucio, 2.
Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
publicaciones.unia.es
www.unia.es

Dirección: Yolanda de la Fuente Robles y Jesús Hernández Galán

Coordinación: Delfín Jiménez Martín

Fotografía: Francisco Luis Rodríguez Fernández

© Los autores

FECHA:Junio de 2016

ISBN: 978-84-7993-295-4

DEPÓSITO LEGAL: SE 1028-2016

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

MAW-2015: TTA PRESENTACIÓN DE LA EDICIÓN 2016

Prólogo9
Eugenio DOMÍNGUEZ VILCHES

Introducción11
Yolanda DE LA FUENTE ROBLES y Jesús HERNÁNDEZ GALÁN

Edición 2016: Accesibilidad, Turismo y Tecnología para todas las personas15
Delfín JIMÉNEZ MARTÍN

CAPÍTULO 2

PONENCIAS MAGISTRALES

Conferencia Inaugural. Salud y accesibilidad, elementos fundamentales en la igualdad de oportunidades y calidad de vida de las personas con discapacidad27
M^a Agustina GARZA MORALES

Excelencia profesional desde una Arquitectura Social43
Juan MOYA ROMERO

Arcadia Clubhouse: Una comunidad de apoyo mutuo para la salud mental65
Martín RODRÍGUEZ TÉLLEZ y Santiago CIRUGEDA PAREJO

CAPÍTULO 3

APORTACIONES DESDE EL PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Ciudad y Ciudadanía en el Siglo XXI: Una apuesta por la inclusión73
María del Carmen MARTÍN CANO

La Accesibilidad a la Educación: Enfoques para el Diseño de Centros Educativos Inclusivos83
Javier CORTÉS MORENO

El perfil profesional en el turismo: mejorando la experiencia turística	95
María Dolores MUÑOZ DE DIOS	
La corrosión del carácter. Accesibilidad Low cost, social, sostenible y humanista	111
Francisco L. RODRÍGUEZ	

CAPÍTULO 4

TALLER PRÁCTICO SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LA PLAZA DE DALÍ

MAW-2015 Accessibility Workshop: La Accesibilidad en la Plaza de Salvador Dalí, buenas prácticas y oportunidades de mejora	125
---	-----

Delfín JIMÉNEZ MARTÍN

Grupo 1. Taller. Plaza de Felipe II, Madrid	133
---	-----

Tutor: Carmen IGLESIAS CADARSO

Grupo 2. Taller. Plaza de Dalí, o de Felipe II, de Madrid, o cómo el diseño de un espacio urbano puede lastrar la accesibilidad	149
--	-----

Tutor: Jose Antonio JUNCÀ UBIERNA

Grupo 3. Taller. Accesibilidad de la Avda. de Felipe II y Plaza de Dalí	155
---	-----

Tutor: Pedro LÓPEZ PEREDA

Grupo 4. Taller. Diagnóstico de Accesibilidad. Plaza Salvador Dalí	179
--	-----

Tutor: M^a Carmen FERNÁNDEZ

CAPÍTULO 5

SELECCIÓN DE TRABAJOS TFM CURSO 2014-2015

Análisis del proyecto “Diagnóstico de accesibilidad en las provincias de Imbabura, Pastaza y Santa Elena” (Ecuador) mediante la utilización de la “Metodología ecuatoriana para el desarrollo de planes de accesibilidad”	195
---	-----

Enma Patricia ORTEGA MUENALA

El arquitecto como facilitador de la orientación espacial para todas las personas en los espacios que diseña. Factores	209
---	-----

Beatriz ÁVILA COBOS

Accesibilidad en el entorno urbano del Palacio Real de Madrid. Visión de una persona con movilidad reducida	219
Patricia OCAÑA MONTELLANO	
Mapa extremeño interactivo y accesible de productos y servicios de apoyo a la comunicación	237
Raúl ORDÓÑEZ FLORES	
Retos de Accesibilidad del Plan Nacional de ciudades inteligentes y sus articulación el plan de acción de gobierno abierto de España	247
Victor Martín BONILLA ORTEGA	
Plan Chile Accesible: Bases metodológicas para la elaboración de planes territoriales de Accesibilidad	259
Pedro CORREA MATURANA	
Propuesta de creación: Departamento de Investigación y Desarrollo de la Accesibilidad y la Calidad en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife	271
Cintia GARCÍA CUESTA, Cintia	
¿Cómo plantear un proyecto de investigación en discapacidad? Ejemplo del proyecto de investigación: “Calidad de vida en alumnos de primaria con discapacidad auditiva escolarizados bajo un modelo bilingüe y un modelo oralista de educación en la Comunidad de Madrid”	281
Carla Andrea LEDEZMA ESPARZA	
El porqué del Turismo Accesible	295
Encarnación LUQUE SERANO	
Áreas de juego infantiles inclusivas	307
Patricia ROMERO GUILLÉN	
La accesibilidad universal como oportunidad de satisfacción para todas las personas en el mercado del gran consumo	317
Luis CASADO AGUILERA	

CAPÍTULO 1

MAW-2015: TTA

PRESENTACIÓN DE LA EDICIÓN
2016

PRÓLOGO

Eugenio Domínguez Vilches

Rector. Universidad Internacional de Andalucía

Desde la Universidad Internacional de Andalucía, continuamos con el compromiso adquirido de apoyar la transferencia de conocimiento a la sociedad en los ámbitos relacionados con la discapacidad y la atención a la dependencia, dicha línea se realiza desde una perspectiva cultural.

Nuestro Servicio de Publicaciones de la UNIA participa por segundo año consecutivo en la organización de *la Madrid Accessibility Week (MAW-2015)* con la publicación de sus resultados en formato digital y accesible, esta segunda edición ha estado dedicada al “Turismo, Tecnología y Accesibilidad”.

Nuestra Universidad colabora de manera constante con la Fundación ONCE y con la Universidad de Jaén en esta temática, que supone la creación de lazos de colaboración y que se materializan en diversas actividades investigadoras y formativas.

Con la Fundación ONCE de manera específica, unimos nuestros esfuerzos creando la línea editorial SIEMPREVIVA de Lectura Fácil, que ya cuenta con cuatro títulos: “Platero y yo”, “El gato y las aves y otras fábulas”, “Así era Teresa de Jesús” y “Novelas Ejemplares”; la misma continúa con la transformación de las obras fundamentales de la literatura española bajo el paradigma de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.

Desde el punto de vista del principio de democracia lectora, todo el mundo debe tener acceso a la información, a la literatura y a la cultura para poder participar de forma activa y responsable en la sociedad.

En nuestro ánimo está el continuar con la colaboración con otras instituciones y entidades para desarrollar proyectos de interés social que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Andalucía y en otros contextos territoriales, generando sinergias con proyectos de cooperación al desarrollo en diversos países.

Esperando que la publicación de la MAW-2015 sirva de referencia para los tres ámbitos tratados, el Turismo, la Tecnología y la Accesibilidad; ya que incluye las magníficas aportaciones de una completa semana de trabajo que sirve con carácter anual como punto de encuentro de alumnado, profesionales, investigadores e investigadoras y personas interesadas.

Eugenio Domínguez Vilches.

Rector. Universidad Internacional de Andalucía

INTRODUCCIÓN

Yolanda de La Fuente Robles

Jesús Hernández Galán

Una nueva edición del *Máster en Accesibilidad para Smart City. La ciudad global*, fruto de la colaboración de la Fundación ONCE y de la Universidad de Jaén, nos ha permitido desarrollar la II Edición de la Madrid Accessibility Week (MAW-2015), mostrando así nuestro trabajo e implicación con la formación desde la innovación y el compromiso, en esta ocasión la misma ha estado destinada a desarrollar tres partes fundamentales, el Turismo, la Tecnología y la Accesibilidad.

La mejor manera de mostrar este paradigma de accesibilidad universal y el diseño para todas las personas, es hacerlo desde un punto de vista poliédrico que muestre todas las caras de un *ecosistema accesible*: el entorno físico, virtual y social. Por ello, contamos con tres ponencias magistrales que hicieron referencia a todos los ámbitos, destacamos la participación de Agustina Garza, directora del Instituto Iberoamericano de Discapacidad y de dos afamados arquitectos que ejercen su profesión desde la arquitectura social, Juan Moya y desde la arquitectura accesible low cost, Santiago Cirugeda.

Es fundamental destacar la gran implicación que tiene en este proyecto la Universidad de Jaén y su profesorado e investigadores en formación, sus aportaciones están relacionadas con los derechos de la ciudadanía, la accesibilidad a la educación, el turismo accesible, etc.; y como no, el profesorado externo que forma parte del cuerpo docente del Máster y que participan de manera activa en los talleres prácticos de la MAW, en esta edición centrados en *“La Accesibilidad de la Plaza de Dalí, buenas prácticas y oportunidades de mejora”*, coordinado el Accessibility Workshop el doctor en arquitectura Delfín Jiménez y siendo tutorizados los grupos de trabajo por Carmen Iglesias, José A. Juncà, Pedro López y M^a Carmen Fernández.

También queremos agradecer la continua implicación a la Universidad Internacional de Andalucía, en especial al Servicio de Publicaciones, por ofrecernos la posibilidad de disponer de una publicación electrónica y accesible donde podemos presentar los avances de la temática estudiada en la MAW-2015 y los mejores Trabajos Fin de Máster de nuestro alumnado en esta segunda edición, nuestro alumnado pertenece a multitud de países, facilitando así la difusión y la consulta de las personas interesadas en una materia como esta que es tan novedosa y de la que no existen publicaciones específicas.

Gracias a todos y a todas las personas que nos apoyan y nos ayudan desde nuestras respectivas instituciones para hacer realidad una nueva formación curricular en accesibilidad universal y diseño para todas las personas con nivel de formación de posgrado, la única manera de cambiar el mundo que nos rodea es comprometerse, y nuestros equipos humanos lo hacen.

Esto no puede quedar aquí, tenemos que continuar y lo haremos, la siguiente edición de la MAW-2016, estará dedicada a la Cultura Accesible.

Jesús Hernández-Galán

Yolanda M^a de la Fuente Robles

Coordinadores

Máster en Accesibilidad para Smart City. La ciudad global.

UNIVERSIDAD DE JAÉN

EDICIÓN 2015: ACCESIBILIDAD, TURISMO Y TECNOLOGÍA PARA TODAS LAS PERSONAS

Delfín Jiménez Martín

Dr. Arquitecto. UPM

Tras el éxito de la primera edición de la Madrid Accessibility Week como gran evento abierto sobre Accesibilidad Universal, esta segunda edición de 2015 viene a consolidar y proporcionar un alcance internacional mucho más allá del mero entorno del Máster de Accesibilidad de la Universidad de Jaén que fue el germen generador de esta iniciativa.



En esta ocasión se ha optado por fusionar sinergias con objeto no de sumar sino de multiplicar la importancia y efecto de cada uno de los eventos. Así la MAW-2015 se ha desarrollado como marco del V Congreso Internacional de Turismo para todos y el VI Congreso Internacional de Diseño, Redes de Investigación y Tecnología para todos (DRT4ALL-2015).

Yolanda de la Fuente y Jesús Hernández directores del Máster en Accesibilidad para Smart City: la Ciudad Global, han sido también los coordinadores de la MAW-2015 y los promotores de aunar las ilusiones y trabajo de tantos profesionales para que esto haya salido adelante con este éxito.



Muchas son las actividades que durante esa semana convirtieron esta concentración de eventos en un gran foco de conocimiento sobre Accesibilidad a nivel internacional. Esta publicación, junto con el libro de actas de los citados congresos, conforman una memoria por escrito de mucho de lo allí acontecido, aunque hay experiencias que no pueden ser contadas sino vividas. Aun así sirva este escrito para intentar narrar tanto el desarrollo de la semana como la estructura de la presente publicación

Esta es sin duda una ocasión privilegiada para que los alumnos de diferentes ciudades y países coincidan en un mismo lugar para complementar toda la formación online con una formación 'in situ', que se concibe como una concentración de experiencias que podrá ir asimilando cada uno poco a poco con posterioridad. Pero también es una oportunidad para la participación del público en general donde, en las actividades de carácter abierto, tienen la posibilidad de participar y sumarse por unos días a este gran acontecimiento de Accesibilidad Universal".

PONENCIAS PARA LA MAW 2015

La semana se inició por todo lo alto en la que tras la acogida a los alumnos y la inauguración de los coordinadores de la MAW, disfrutamos de la conferencia inaugural por parte de María Agustina Garza Morales, que desde la coordinación en México del Instituto Iberoamericano de Investigación y apoyo a la Discapacidad Intelectual (INIBEDI) nos ofreció una interesantísima panorámica de la actualidad sobre la accesibilidad desde las personas con discapacidad en sus diferentes facetas, tal y como se recoge en el artículo de esta publicación que resume dicha ponencia.



A continuación dos arquitectos de renombre completaron la “visión social de la accesibilidad”, y nos mostraron cómo partiendo de las necesidades del usuario se pueden conseguir unos resultados de funcionalidad y estética desde la participación de todos los agentes del proceso y en especial de los propios usuarios. Juan Moya Romero premiado recientemente con la medalla de oro de la excelencia profesional en el Foro Europa 2001 nos habló sobre “La excelencia profesional desde una Arquitectura Social”, y Santiago Cirugeda, profesional de referencia internacional en arquitectura participativa nos presentó su estudio de Recetas Urbanas y su “accesibilidad low cost”. Ambas intervenciones tienen también su réplica en esta publicación con sendos artículos.



LAS VISITAS TÉCNICAS CON LOS ALUMNOS

Las visitas guiadas a centros y lugares de interés dentro del ámbito de la Accesibilidad Universal forman una parte muy significativa de esta semana. Así desde la organización de la MAW se han preparado varias visitas de gran interés para los alumnos del Máster: La visita al CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) implicado también en otras fases del Máster, nos ofreció una visita técnica guiada a su ya conocida y completa exposición de Ayudas Técnicas.



También Estuvimos en el CIDAT, el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica de la ONCE, donde nos mostraron los últimos proyectos y avances en los que están actualmente trabajando. Y como dos ejemplos de buenas prácticas visitamos el Espacio Fundación Telefónica y el Museo Arqueológico Nacional (MAN) donde disfrutamos de dos interesantísimas visitas guiadas en las que pudimos ver y tocar por nosotros mismos la accesibilidad de estos espacios.





LA INTEGRACIÓN EN EL DOBLE CONGRESO DE TECNOLOGÍA Y TURISMO PARA TODOS

Dos de las jornadas de la MAW se concretaron en la participación en ponencias, mesas redondas y talleres de los Congresos Internacionales de Tecnología y Turismo para Todos. La participación tanto de docentes del Máster como de ponentes internacionales fue sin duda una aportación de conocimientos de primera magnitud sobre la actualidad de la Accesibilidad Universal en los ámbitos de la Tecnología y el Turismo para todos.





También durante el desarrollo de los Congresos la UNIA realizó la presentación de dos novedades editoriales en el ámbito de la Accesibilidad: la Memoria de la primera edición de la Madrid Accessibility Week (“MAW-2014: Compartiendo Accesibilidad”) y la adaptación a lectura fácil por Ana Crespo del libro “El gato y las aves y otras fábulas” de Felix M^a de Samaniego. Para este acontecimiento contamos con la participación como madrina de Elena Furiase, quien se prestó a colaborar en esta presentación con una ilusión, sensibilidad e implicación excepcionales.



EL TALLER DE TRABAJO

Tomando como referencia el taller de la edición anterior sobre la “Accesibilidad de Madrid Río” gracias a la exposición del grupo ganador de dicho taller, esta vez la parte práctica se ha centrado en el trabajo por equipos sobre “La Accesibilidad de la Plaza de Dalí” de cuyo desarrollo, tanto el coordinador como varios de los tutores resumen en esta publicación parte del trabajo que allí se realizó. Es importante destacar el esfuerzo del alumnado para llevar a término un trabajo en paralelo con la intensa actividad que imponía el ritmo de la MAW. Aun así una excelente calidad de los trabajos tuvo su mérito con el fallo del jurado al mejor equipo junto con la imposición de becas como clausura de la MAW-2015.



OTROS COMPLEMENTOS DE LA PRESENTE PUBLICACIÓN

Esta publicación además se completa con dos importantes contribuciones. Por una parte la selección de artículos de alumnos de la edición del máster 2014-2015 que resumen los contenidos de sus Trabajos Fín de Máster, compartiendo así con el público en general la temática de sus investigaciones. El Máster de Accesibilidad cumple como objetivo, gracias a la editorial de la UNIA, la difusión de dichos trabajos contribuyendo además a poner los conocimientos adquiridos a disposición de toda la sociedad y abriendo la posibilidad de que las personas más interesadas puedan contactar con los autores.

Además varios de los docentes de la Universidad de Jaén presentan en esta publicación artículos sobre algunas de las investigaciones y proyectos que están ahora desarrollando, con objeto de compartir también este conocimiento y acercarlo más aún tanto al alumnado como al público en general.

CAPÍTULO 2

PONENCIAS MAGISTRALES

CONFERENCIA INAUGURAL:

**SALUD Y ACCESIBILIDAD,
ELEMENTOS FUNDAMENTALES EN
LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
Y CALIDAD DE VIDA DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

M^a Agustina Garza Morales

**INIDEBI Instituto Iberoamericano de Investigación y Apoyo a la
Discapacidad Intelectual**



La Federación Iberoamericana de Síndrome de Down, ha sido creada con el deseo de estrechar los lazos de cooperación entre las federaciones y asociaciones nacionales de los distintos países iberoamericanos, con el propósito de apoyar su gestión, fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los Derechos Humanos, establecer y mantener relaciones de colaboración para procurar el respeto, la defensa y promoción de los Derechos Humanos que le son inherentes a las personas con discapacidad intelectual y sus familias, para lo cual, se establece el 27 de febrero de 2012 el Instituto Iberoamericano de Investigación y Apoyo a la Discapacidad Intelectual. [INIBEDI].



Esta institución tiene su sede central en la República Mexicana, específicamente en la Ciudad de Monterrey, Estado de Nuevo León, ubicada en el CIDICS [Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Salud, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México] y contando

a la fecha con una Delegación para Europa en la ciudad de Cáceres, España, constituyéndose como una entidad de investigación y centro de referencia en el ámbito de la discapacidad intelectual, con autonomía propia, y cuyo objeto prioritario es la contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, y está conformada por organizaciones e instituciones de reconocido prestigio en el ámbito médico, biomédico, gerontológico, académico, cultural y social, entre las que se encuentran:

- FIADOWN (Federación Iberoamericana de Síndrome de Down)
- ASOCIACIÓN DOWN MONTERREY, A.C. (México)
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN (México)
- UNIVERSIDAD DE MONTERREY (Nuevo León, México)
- DOWN ESPAÑA (España)
- FUNDHEX (Fundación de Hermanos para la Igualdad y la Inclusión Social) (España)
- UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA (España)



Como parte fundamental de los objetivos establecidos en el Instituto Iberoamericano de Investigación y Apoyo a la Discapacidad Intelectual, se encuentran: la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual; el estudio, desarrollo de investigación e implementación de los derechos humanos de las personas con discapacidad; así como el análisis, evaluación y estandarización en abordajes médicos, sociales y terapéuticos definidos por las mejores prácticas, con la finalidad de llevar a la comunidad

médica y paramédica tanto establecida, como en formación académica, la capacitación continua y profesionalización en los temas inherentes a la prevención, diagnóstico oportuno y tratamiento especializado en los ámbitos correspondientes al desarrollo de la persona con discapacidad intelectual y sus familias, estableciendo para ello redes locales, regionales e internacionales de apoyo continuo.

Es por ello que se ha dado a la tarea de generar materiales, documentos e investigación basada en evidencia, que permita la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.



Ejemplo de ello es la guía Iberoamericana de salud para personas con Síndrome de Down, documento realizado con la participación interinstitucional y multidisciplinaria de expertos en materia de salud y que ofrece de manera sencilla y actual, una guía básica dirigida al cuidado continuo de la salud y calidad de vida de las personas con Sx. de Down.

Actualmente dicho material se encuentra en libre distribución por medios electrónicos en idioma español, y próximamente con su traducción al Portugués. <http://institutoiberoamericanodi.com/>



Con la finalidad no solo de dar a conocer esta herramienta útil tanto para personal médico como para familiares, se ha desarrollado una estrategia de capacitación y profesionalización continua al personal médico y paramédico del sector salud en general, tomando especial interés en el tema dirigido al estudiantado de dichos ámbitos, con lo que los temas de discapacidad, accesibilidad, diversidad sensibilización e igualdad de oportunidades y derecho a la salud, inicia de manera temprana en la formación académica de los futuros profesionales de la salud.

De igual forma, a través del convenio establecido con la Fundación ONCE y la Universidad de Jaén, se da paso a la capacitación de profesionales en diversos ámbitos de acción, direccionados al enfoque transversal y multidisciplinario de la accesibilidad y el diseño universal, como parte fundamental para el ejercicio de los derechos de todas las personas, considerándolo como uno de los primeros pasos para el logro de la igualdad de oportunidades, misma que generará el crecimiento y desarrollo de la comunidad, favoreciendo con ello las posibilidades de capacitación, recreación, empleo y autogestión.

La difusión de la información, la concientización y capacitación continua de todos los profesionales, independientemente de su área de ejercicio, determinarán la transversalidad de las acciones encaminadas a la independencia y autogestión de las personas con discapacidad, esto es, no es posible dirigirnos solamente a los profesionales de la salud, es prioritario generar una oleada de información y capacitación que generalice el concepto de discapacidad y/o funcionalidad disminuida, así como el derecho de la diversidad, para hacer posible que arquitectos, maestros, escritores, abogados, economistas, políticos y el resto de profesionistas, consideren en sus ámbitos de acción, tanto la accesibilidad y el diseño universal a sus áreas.

Inherente a los derechos fundamentales de todo ser humano, la calidad de vida se conforma e interactúa con una gran diversidad de factores que confluyen en objetivos comunes, las condiciones de vida, la salud, la independencia, la satisfacción individual y de familia, la seguridad, y las oportunidades de desarrollo y crecimiento.

Tomando como base la normativa Internacional, “La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo,

fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, y posterior a quedar abierto para la firma el 30 de marzo de 2007, se obtuvieron 82 firmas de la Convención y 44 del Protocolo Facultativo, así como una ratificación de la Convención”.

Nunca una convención de las Naciones Unidas había reunido un número tan elevado de signatarios en el día de su apertura a la firma. Se trata del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones de integración. Señala un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad.

“La Convención se concibió como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella, se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Se aclara y precisa cómo se aplican a las personas con discapacidad todas las categorías de derechos y se indican las esferas en las que es necesario introducir adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos y las esferas en las que se han vulnerado esos derechos y en las que debe reforzarse la protección de los derechos”. (1) CONADIS México

Dicho Instrumento, tiene fuerza vinculante, por lo que los Estados firmantes están obligados a realizar las modificaciones necesarias para adaptar sus Legislaciones a la Convención.

La Convención, cubre una serie de ámbitos fundamentales como

- La Accesibilidad
- La Libertad de movimiento
- La salud
- La Educación
- El empleo
- La habilitación y rehabilitación
- La participación en la vida política y la igualdad y la no discriminación

Dentro de las prioridades que nos ocupan en relación al tema de accesibilidad y diseño universal dirigido a las personas con discapacidad, es necesario considerar las adaptaciones del entorno necesarias para cada persona, ya que no son las mismas necesidades y requerimientos de una persona con discapacidad auditiva, discapacidad visual, motriz o intelectual las que requieren atención.

Sin embargo, a la fecha, existen en nuestro entorno una gran cantidad de barreras que limitan o impiden la plena inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad, funcionalidad disminuida, diversidad y/o en situación de vulnerabilidad, mismas que le impactan de manera directa: Barreras arquitectónicas, de movilidad o desplazamiento, de comunicación, de educación y capacitación para el ejercicio del empleo, para el desarrollo personal, la vivencia y aplicación de la autonomía, de la interacción con la ciudadanía y por ende, que afectan el desarrollo socio económico de cualquier País, ante un medio que ha sido diseñado para un modelo o estereotipo de ser humano, sin considerar que los propios cambios naturales de la condición humana, nos hacen a todas las personas susceptibles de cursar con algún tipo de discapacidad o funcionalidad disminuida, condiciones para las que nuestro entorno no ha sido adaptado; determinando, a partir de la edad, de la condición de salud o la situación de discapacidad, un espacio que a la larga nos discrimina a todos, incluso a aquellos que hemos participado previamente en el libre desplazamiento y desarrollo de nuestras potencialidades.

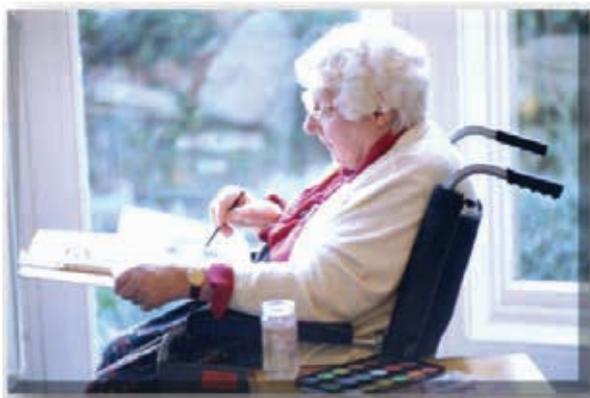
La igualdad de oportunidades genera los espacios adecuados para el desarrollo y empoderamiento de la sociedad y de todas las personas en cualquier condición, cuya participación social activa, contribuye obviamente también al enriquecimiento, productividad y estabilización de la propia comunidad.

Si enfocamos nuestra visión hacia la condición humana y la diversidad, encontraríamos que la necesidad del diseño universal nos acompaña a lo largo de toda nuestra vida, en los niños pequeños, por ejemplo, la altura y formato del mobiliario favorece la presentación de accidentes, los bordes en punta, la colocación de enchufes y la falta de elementos de protección, incluyendo la señalización por medio de pictogramas e infografía de fácil lectura y comprensión, potencializan el riesgo.

La inclusión educativa de pequeños con discapacidad definitivamente se dificulta, por una parte por las limitaciones de transporte y desplazamiento de igual forma que con el acceso limitado a la tecnología adaptada y las ayudas técnicas.

En el otro extremo de la vida, los adultos mayores y/o personas con funcionalidad disminuida, se verán en la necesidad de dejar a un lado su autonomía, para, secundario a la falta de accesibilidad no solo su entorno, (considerando de manera inicial su misma habitación), quedar en gran número de ocasiones reclusos en un área a la que tienen acceso, dificultando además el ejercicio de sus necesidades primarias quedando a cargo de un “cuidador”.

Desde este punto de vista, y considerando las limitaciones de la edad adulta como inherentes al curso de la vida, tarde o temprano estaremos enfrentándonos de manera personal a una situación en la que el diseño universal mejoraría sustancialmente nuestra independencia, seguridad, libre tránsito, acceso a los servicios y por ende calidad de vida.



La obesidad exógena, por el factor de origen que sea, representa un reto igual de importante para el diseño universal, la condición de obesidad, implica de manera directa una limitación en la movilidad, debiendo tener en consideración de igual forma que en las condiciones anteriores, la ergonomía y antropometría de la generalidad, espacios, amplios, libres de obstáculos, a una altura adecuada, impactarán de manera directa el desplazamiento y nuevamente, la calidad de vida en esta condición.



La mujer embarazada, hace algún tiempo relegada de la actividad laboral durante su embarazo, fortalece en la actualidad su presencia en todos los ámbitos de la vida diaria, sin embargo, el diseño universal, favorece substancialmente, no solo su desplazamiento, sino el ejercicio de todas las actividades que una madre trabajadora desempeña, nuevamente, la antropometría y ergonomía juegan un papel directo en beneficio de su calidad de vida.



Salvaguardar la integridad física de todas las personas de manera independiente a su condición de discapacidad, diversidad y/o funcionalidad disminuida, es, sin duda, parte prioritaria de la accesibilidad; de igual forma, esta situación representa un enorme reto y compromiso para entidades gubernamentales y sociedad, incluyendo su seguridad e integridad.

Las personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual) de lenguaje, motriz, intelectual o psicosocial, responden y requieren de manera diferente las adecuaciones de accesibilidad y diseño universal mismas que impactarán en su confianza, comunicación, identificación, reconocimiento, familiaridad, autogestión e independencia.

La persona con discapacidad auditiva, requiere de adecuaciones arquitectónicas que le permitan acceder a la señalización, la identificación de

espacios, indicaciones y ordenes en texto por medio de infografía, herramientas tecnológicas de texto, así como la asistencias de personal administrativo que por una parte, conozcan la lengua de señas acorde a cada País de referencia o por otra parte respondan a un modelo educativo de escritura y comunicación.

Las personas con discapacidad intelectual, presentan dificultades para comprender las situaciones emergentes a su alrededor, teniendo en un gran número de ocasiones una visualización alterna de la realidad, esto es, minimizando o exacerbando el hecho, por lo que la información adecuada, de fácil lectura y comprensión, se constituyen como una herramienta prioritaria para su actuar en situaciones específicas.

Contar con la señalización adecuada, sencilla, mediante el uso de las infografías o pictogramas, macrotexto o relieve, mismos que de igual forma favorecen la rápida comprensión de diversos grupos de la población como pudiera ser el caso de personas adultas mayores, estaría en condiciones de brindar el material de conocimiento necesario para el manejo de su seguridad.

De manera indiscutible, la señalización por medio de sistema Braille o guías táctiles, cambios de textura y medios de comunicación parlante o electrónico, constituye en sí misma un paso a la movilidad e independencia de las personas con discapacidad visual.

La eliminación de las barreras arquitectónicas que haga posible el libre acceso de todas las personas a todos los lugares, de manera independiente a la presencia de una condición de discapacidad, funcionalidad disminuida o diversidad, favorece de igual forma a un usuario de silla de ruedas, una mujer embarazada, una persona con obesidad mórbida, e incluso a cualquiera de nosotros, tomando en cuenta las necesidades de movilización segura y rápida.

Como se ha señalado, es nuestra obligación favorecer la capacitación, sensibilización y conocimiento para la aplicación del diseño universal en todas las áreas de nuestra comunidad, y en todos los ámbitos de desarrollo dirigiendo nuestra visión, no solo a la cobertura de necesidades de la condición de discapacidad, sino encaminada a salvaguardar la integridad y ejercicio de la ciudadanía de cualquier persona, incluso, considerándolo como un beneficio propio, del que en algún momento podremos requerir.

Es sumamente importante en la actualidad, en un mundo globalizado en la cultura, la economía y la información, en donde el ejercicio de los derechos humanos han tomado relevancia, de igual manera que la igualdad de oportunidades, consideremos nuestro entorno, erigido en la actualidad como una enorme barrera y modifiquemos nuestra visión hacia la ciudad accesible amigable y sustentable que requerimos y esperamos.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL

Generalmente, al pensar en accesibilidad o diseño universal, nos referimos de manera inmediata al trabajo del arquitecto, considerando su participación como la del único responsable del tema, sin embargo, gracias a la difusión, concientización y capacitación, no solo de profesionistas en el ramo arquitectónico, sino de todos los miembros de la comunidad, la sociedad está encontrando su lugar de actuación e implementación en el tema de accesibilidad.

De cualquier manera, es innegable la participación imprescindible de todas las áreas del diseño y la construcción, es por ello fundamental su profesionalización continua y sensibilización hacia el tema, ya que, y basándonos en dos principios fundamentales, por una parte siempre será de un costo mayor la remodelación que la construcción de novo, por lo que, si de origen se contempla como parte del diseño el sentido de universalidad, el costo de las obras será menor.

Por otro lado, corremos el gran riesgo de que si la capacitación y aplicación del diseño universal es solo parcial o selectiva a ciertos ámbitos de ejercicio profesional, el estudiantado en preparación no podrá contar con el conocimiento básico, no comprenderá la importancia de su aplicación y por ende, el circuito de “construcción - remodelación” sería indefinido. No tendríamos oportunidad de terminar de adecuar o también remodelar lo que actualmente es inaccesible, si no damos paso por completo a la conceptualización desde el origen estructural de los planes o proyectos de nueva creación, bajo el concepto de inclusión, igualdad de oportunidades y diseño universal; Es por ello fundamental dar paso a la capacitación de todas las áreas del ejercicio profesional, partiendo desde el aula de enseñanza.

El manejo y obtención de la información de todos los ámbitos y de manera accesible, permitirá, considerando la señalización mediante el uso de pictogramas, mactrotexto, alto relieve, sistema braille, y apoyo audio visual, que tanto las personas con discapacidad motriz, auditiva, intelectual, visual, niños, adultos mayores, así como cualquier otra persona puedan estar informados, pero además ejercerá un gran impacto en su seguridad y desarrollo, esto, si trasladamos el diseño universal al entorno social, educativo, recreativo, y por supuesto laboral.



En la actualidad, el impulso hacia la inclusión, la igualdad de oportunidades abre nuevos espacios de crecimiento, la tecnología, la difusión en medios de comunicación; el acceso a la educación y capacitación, abren caminos cada vez mayores a la inclusión laboral de la diversidad, reafirmando su titularidad en el ejercicio de sus derechos como ciudadanos, dejando atrás la percepción de asistencia y protección como su única alternativa de vida. La toma de decisiones es un derecho inherente a cada persona, y es una muestra de su autonomía, con el objetivo final del logro del mayor grado posible de independencia y el insustituible derecho a la elección, a la responsabilidad, la explotación de recursos, el conocimiento y sobre todo al bienestar de su persona centrado en una mejor calidad de vida que se transforme en el centro de su entorno y no en la consecuencia de él.

Debemos considerar que en caso de una situación de riesgo o emergencia la señalización y accesibilidad adecuada del espacio, la empresa, el área recreativa, deportiva o cualquier tipo de instalación permitirá el ingreso, tránsito y egreso seguro de cualquier persona.

Es para ello necesario contar con planes de seguridad que sean incluyentes, así como programas de evacuación de emergencia, en los que se considere el egreso de cualquier persona, incluyendo a personas con discapacidad, movilidad restringida y/o situación de diversidad, nuevamente, los planes de capacitación dirigidos al personal prestador de servicio, mediante protocolos de actuación encaminados al egreso y la seguridad de personas con discapacidad en una situación de emergencia, involucran de manera transversal cualquier ámbito nuestro desempeño de vida.

Si bien la diversidad y la discapacidad requieren de diversos apoyos para la satisfacción y cobertura de sus necesidades, no debemos pasar por alto que estructuralmente son los mismos que requiere cualquier integrante de nuestra familia o comunidad, la alimentación, seguridad, educación recreación, independencia, aseo, vivienda, traslado y autonomía no son diferentes de unos y otros, y deben ser pensados y concebidos en función de los derechos de todas las personas.

Llegar, ingresar, utilizar y egresar con seguridad y autonomía basadas en las necesidades y derechos de todas las personas y su diversidad, constituyen el pilar de la accesibilidad basada en el diseño universal. No debemos continuar cometiendo errores en base al desconocimiento y los buenos deseos, que si bien son válidos, requieren de conocimiento del tema tomando como base crucial la seguridad y el acceso para todas las personas.

CONSIDERACIONES GENERALES

La atención a las personas con discapacidad requiere de la participación activa de toda la sociedad, en especial de los organismos e instituciones del sector público y privado con una mentalidad abierta e incluyente, capaces de tomar en cuenta la sensibilidad, las emociones y las habilidades de las personas con discapacidad, funcionalidad disminuida y en la diversidad, introduciendo en su manejo términos como el de bienestar, condición social, salud, funcionalidad y calidad de vida, abriendo con ello una amplia panorámica, reintegrándoles a su vez, el derecho a tener un espacio propio, independiente, seguro, autónomo así como a vivir de manera igualitaria en sociedad.

Las instancias de Gobierno mediante sus voces y acciones tienen la fuerza de modificar destinos; compartimos la oportunidad actual de escuchar, intercambiar experiencias y encontrar soluciones; por lo que el ejercicio e instalación de leyes, decretos y reglamentos se convierten en herramientas prioritarias para el ejercicio del derecho humano de todas las personas, incluyendo claro, a las personas con discapacidad y a cualquiera en el amplio espectro de la diversidad.

Este compromiso, impulsa el desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad, no sólo con la búsqueda del incremento en capacidad económica en el medio laboral, sino fomentando el acceso suficiente y adecuado a la educación, capacitación, información, desarrollo científico y tecnológico, salud, vivienda, cultura, deporte y recreación, propiciando además la plena participación en las alternativas de intervención basados en la persona y su inclusión total a la vida en sociedad... esto hará posible que cada día valoremos y hagamos uso del lugar que merecemos como parte de la sociedad.

El compromiso establecido entre la Fundación ONCE, la Universidad de Jaén y el Instituto Iberoamericano de investigación y apoyo a la discapacidad intelectual, basado en la afinidad de estrategias, trabajo conjunto y estándares de atención, permite la potencialización e impacto en la comunidad mediante la visualización de la accesibilidad y el diseño universal como un derecho para el ejercicio de la calidad de vida de todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad, funcionalidad disminuida y/o diversidad.

Definitivamente, la consideración de la visión integral e incluyente, permitirá o limitará acorde a las acciones realizadas, la inclusión y el futuro de su vida como "persona" dentro de la sociedad, ejemplificando al individuo dentro de un entorno en continuo movimiento cambiante y dirigitivo, del que definitivamente forma parte, (a pesar o en contra de cualquier consideración), tomando decisiones y ejerciendo el derecho a su autonomía, libre albedrío y posibilidades.

"Es por el futuro por el que todos luchamos en el presente. Es pensar en después lo que nos mantiene trabajando ahora... Es tan importante cada paso que damos para forjar el camino a seguir... es tan trascendente nuestro hoy para definir hacia dónde nos dirigiremos mañana...".



Programa Iberoamericano de salud para Personas con Síndrome de Down





EXCELENCIA PROFESIONAL DESDE UNA ARQUITECTURA SOCIAL

Juan Moya Romero

La forma hermética y endogámica en la que se ha venido proyectando la ciudad ha reflejado numerosos fracasos de la disciplina arquitectónica, provocados por la inadecuación de una ciudad proyectada desde la lejanía de su gente. Urbanismo y arquitectura han configurado un sistema más bien de control o imposición sobre la sociedad y sus hábitos y no de inclusión de la compleja realidad social que le ocupa.

Tenemos la responsabilidad de analizar los procesos de diseño acontecidos e indagar sobre aquellas cuestiones que realmente han dificultado el desenlace de la sociedad con su recipiente urbano, y proveer de herramientas activas que prioricen y faciliten un diseño realmente inclusivo y amable, reconduciendo las capacidades de los especialistas hacia papeles más ligados a la regulación óptima del proceso creativo.

Los concursos de arquitectura han supuesto una fórmula perfectamente regulada por la que las administraciones públicas han recopilado ideas de los arquitectos para la ciudad, pero ¿han posibilitado éstos el acceso de las personas en el proceso de gestación de ideas? Esta cuestión nos lleva a dilucidar una de las principales causas del fracaso de muchos proyectos que no encuentran quizá una identidad clara, no tanto por la calidad e implicación del proyectista, sino por el propio sistema inaccesible en el que se inserta, que impide cualquier participación activa del usuario en el proceso y deriva en ocasiones en un urbanismo aséptico y desafortunado respecto a la sociedad, provocado por la incertidumbre de partida en el proceso creativo.

Frente a esta barrera inicial creada por los procedimientos reglados para hacer ciudad, son muchas las estrategias que han colaborado en la consecución de una arquitectura y un urbanismo accesibles.

La arquitectura inacabada, capaz de asumir cambios por el usuario, refleja una fórmula de accesibilidad en el tiempo a bajo coste que ha dotado a muchos proyectos de potencial para evolucionar y adaptarse a los hábitos y vida de las personas. Sin embargo, el exceso de flexibilidad debe interpretarse con cautela para no dar como resultado espacios demasiado abstractos susceptibles de convertirse en una barrera psicológica debido a la sensación de vacío de contenido. Si bien en el espacio urbano debe manifestarse y sentirse la libertad como ejercicio de democracia, ha de tomarse especial atención al justo equilibrio entre la abstracción como reflejo de

libertades y la incorporación de especificidad en el lugar, la cual colabore en la identidad del espacio y en la atracción de los usuarios y sus roles.

Otros aspectos no exclusivamente relacionados con la forma física de la arquitectura toman cierta atención. En un primer lugar, la implicación de los ciudadanos en los procesos creativos de la arquitectura que permitan desencadenar un vínculo de propiedad y protección indisoluble de éstas hacia la obra arquitectónica, convirtiéndose en una forma de inteligencia urbana -smart city- de bajo coste. Pero en otro orden, la capacidad de la arquitectura para asumir modos de gestión diversos donde puedan incidir activamente las personas. Cambiar las “reglas de juego y no el tablero” de la arquitectura a veces resulta una estrategia verdaderamente fructífera para cohesionar e implicar a las personas en los procesos de uso y actividad del edificio con esfuerzos y costos verdaderamente mínimos.

Pero si la arquitectura ya no es tanto un soporte diseñado por el arquitecto “autor” y es más un soporte construido y gestionado por las personas, ¿cuál es la nueva labor del nuevo arquitecto? La disciplina parece dirigirse hacia una figura más abierta y permeable a la sociedad, donde su alta cualificación debe favorecer, facilitar y controlar adecuadamente el proceso creativo. Luego, si antes el diseño urbano era un discurso hermético entre especialistas, ahora la escala se extiende al mundo cotidiano, debiendo proveer de las herramientas necesarias para lograr canalizar, organizar, interpretar, filtrar y manipular adecuadamente ese complejo y extenso conocimiento creado por la sociedad.

Las metodologías de acercamiento al conocimiento social pueden comprender diferentes procesos participados por las personas -desde mesas de debate entre colectivos, encuestas, talleres activos, charlas, etc..-, aunque lo realmente dificultoso sea extraer las inquietudes o motivos de las personas en estos procesos, en base a dar respuestas coherentes y unitarias que engloben la máxima muestra social. Así se plantean plataformas abiertas interactivas en el proceso creativo como LabIA -Laboratorio de Innovación Arquitectónica- que permite dotar de una interfaz online colaborativa e interactiva capaz de destilar y canalizar el conocimiento social hacia la construcción de la ciudad.

PABELLON MULTIDEPORTE



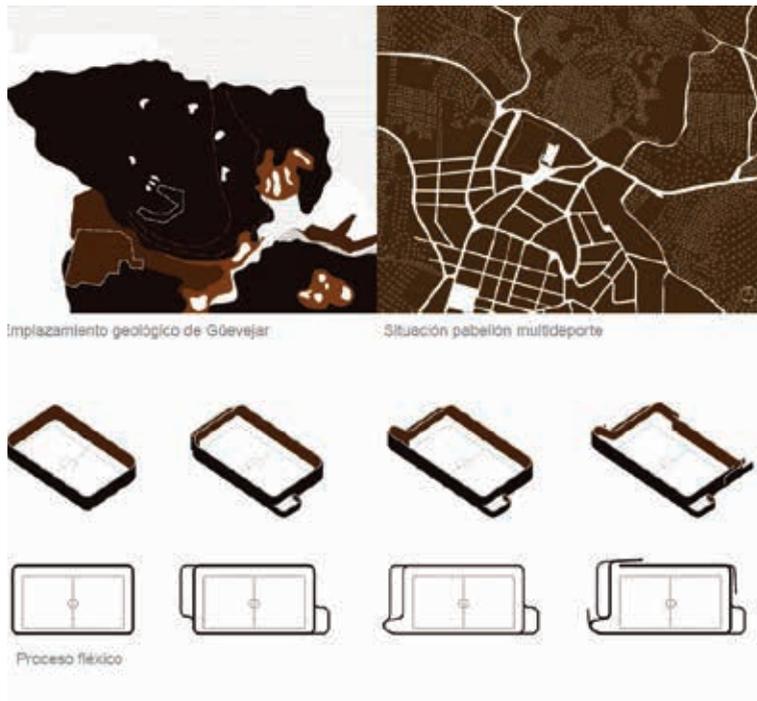
En este otro proyecto para el pabellón multideporte en Gúevejar, SI planteamos un **PROCESO PREVIO DE ACERCAMIENTO CON LAS PERSONAS**. Realizamos encuestas a la gente en relación a muchas cuestiones; les pedimos que describieran sus inquietudes, problemas al respecto, hábitos, deseos. Con posterioridad realizamos mesas participativas con grupos políticos, asociaciones y colectivos. Y de toda esta información comenzamos a adentrarnos en un primer diseño previo del edificio. La verdad que con esta información nos sentíamos seguros a la hora de dar respuestas, la incertidumbre parecía disiparse y creíamos hacer las cosas en buena dirección.

Este primer diseño lo pusimos nuevamente a disposición de mesas participativas y críticas, discutiendo problemas, pero siempre destilando la inquietud o motivo de preocupación de la gente para poder dar respuestas abiertas que acapararan al mayor número de personas.

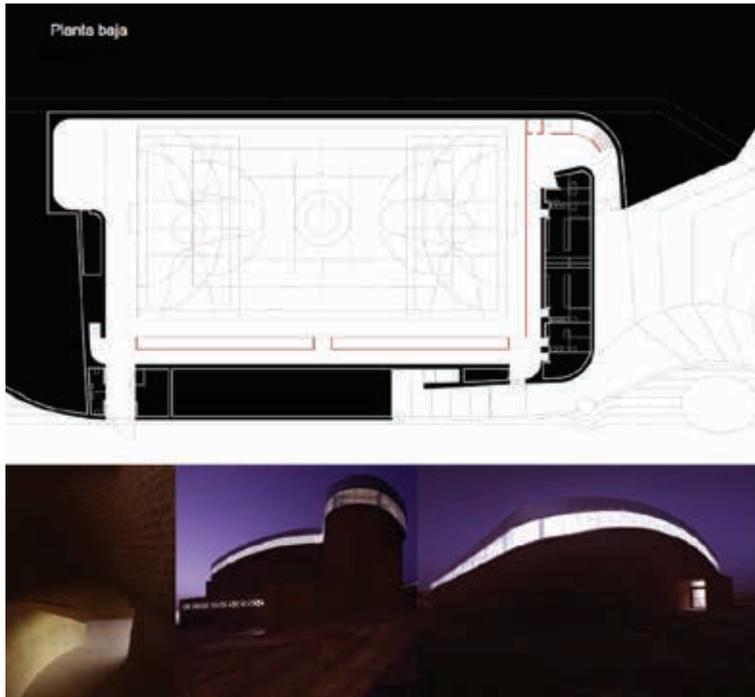
Lo que si observamos es que estos procesos creaban un **VINCULO ESTRECHO** con la arquitectura que se iba a construir, sentían que sus preocupaciones personales estaban siendo atendidas y escuchadas, y esto creíamos que despertaba un **SENTIMIENTO DE PROPIEDAD HACIA LA ARQUITECTURA**, la sentían suya, y por tanto un espacio de todos. Este vinculo nos pareció muy interesante puesto que era una forma de garantizar el uso, el cuidado y conservación futura de la arquitectura.



Siguiendo en esta misma línea de creación de vínculos en la gente, el proyecto tomo como factor de partida la geología del sitio. ¿por qué? La historia de Güevejar viene marcada por dos grandes terremotos que destruyeron por completo toda la estructura urbana y que incluso uno de ellos obligó a un cambio de localización del municipio al encontrarse dentro de una falla. El paisaje geológico por tanto es algo que marca la memoria colectiva de los habitantes, y máxime cuando también ha sido su medio de subsistencia durante muchos años.



Los espacios del edificio se diseñaron mediante un **PROCESO FLÉXICO** de muros de bloques de arcilla, el mismo material que el propio terreno, intentando que el edificio formara parte de ese paisaje.



Se configuraron espacios cavernosos modelados por diferentes grados de luz, y que ponían en contacto a los usuarios con una geología abstracta íntimamente relacionada con el paisaje y causando un reconocimiento dentro de su memoria colectiva.



Este aspecto nos pareció importante para crear un **VÍNCULO INDISOCIABLE** entre habitantes y el paisaje geológico, despertando ese mismo sentimiento de propiedad, y de protección de las personas hacia la arquitectura, y por tanto, un nuevo modo de sostenibilidad relacionado con las personas como agentes activos, en definitiva **UNA FORMA DE INTELIGENCIA** urbana.

MUSEO DE BELLAS ARTES DE GRAN CANARIA

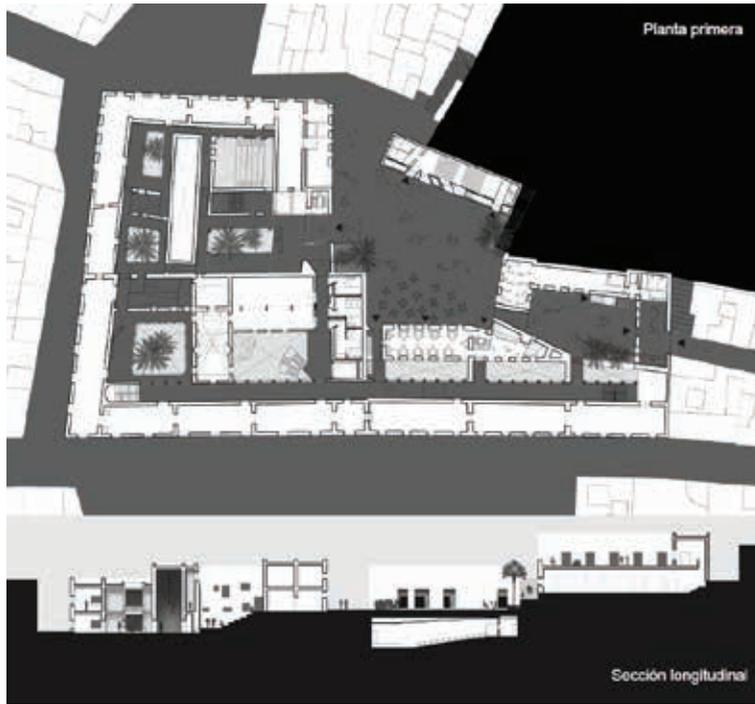


Este es otro proyecto que hicimos para el MUBA de Gran Canaria. Y os preguntareis ¿Que tiene que ver aparentemente un museo con la arquitectura social? Os diré que cualquier acción arquitectónica es una oportunidad única para solucionar problemas de otros ámbitos en la ciudad.

El edificio a intervenir era un antiguo hospital, situado en un enclave de confluencia entre el barrio de Vegueta, un barrio muy cultural y turístico.



Y los Riscos de San Juan y San José, barrios de un alto valor histórico, antropológico y paisajístico, pero con ciertos problemas de aislamiento, de integración social y civismo. En definitiva un tejido urbano fragmentado por barreras tanto físicas como psicológicas.

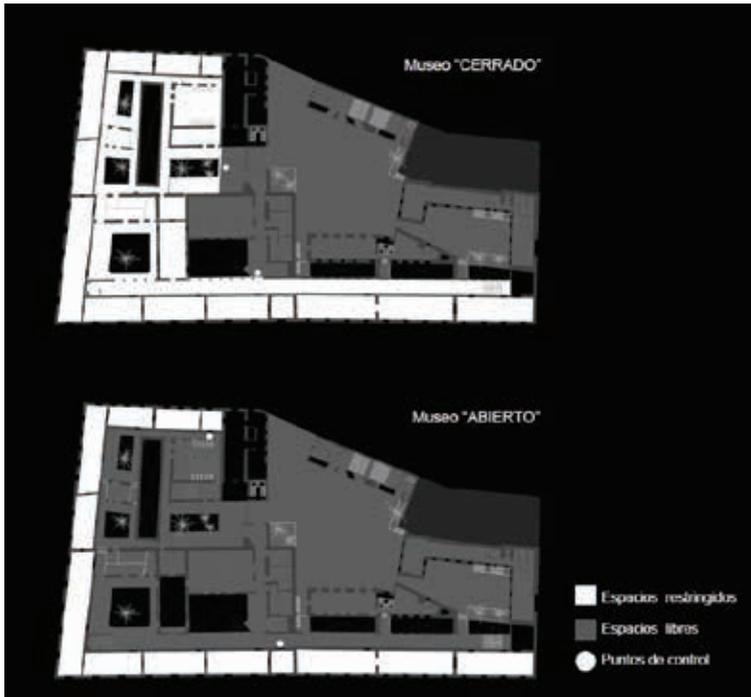


Esta circunstancia nos hizo pensar en que la intervención podía ser una oportunidad para cohesionar estos barrios. Para ello el edificio debía superar el concepto de espacio hermético de la tipología museística convencional, permitiendo una mayor porosidad e intercambio con todo aquello que en el entorno de barrios y en la ciudad ocurría, y hacer del **ARTE UN MEDIO DE SOCIALIZACIÓN Y DE URBANIDAD**.

Al tratarse de un edificio histórico, optamos por un ejercicio de limpieza y de mínimos que permitiera un máximo respeto al patrimonio, una adecuación del programa funcional al edificio, incorporando algunos espacios como un área de exposición tiflológica (para gente con dificultades visuales) y una accesibilidad adecuada en todos sus recorridos.

Lo interesante de la estructura espacial del edificio es que posibilitaba mediante un simple **CAMBIO DE GESTIÓN**, que el Museo funcionara de forma convencional, es decir, un recorrido acotado y hermético con sus

controles de acceso, o en su caso, la posibilidad de abrir o liberar al público espacios de circulación, patios y áreas para el intercambio y la creación cultural, lo que convertía el edificio en un **NEXO SOCIAL** entre las dos realidades urbanas de los barrios, en definitiva, liberaba espacio público.



Esto se conseguía mediante la concatenación entre sí de las salas expositivas, situadas en la crujía exterior más noble del edificio, lo que permitiría liberar al público el resto de espacios.

Esta posibilidad de **GESTIÓN DEL ESPACIO** hacía más rica la experiencia museística posibilitando un lugar en el que todas las personas podían sentirse identificadas, y partícipes de lo que en él ocurría, superando dicotomías entre habitantes- visitantes, o entre artistas y clases populares. En definitiva, un museo abierto, dinámico, sin barreras, vivo, que constantemente quedara contaminado histórica, artística y antropológicamente de

su contexto, y en sentido inverso, rompiera sus barreras para extender su contenido artístico al resto de la ciudad



Aquí vemos algunos espacios exteriores del Museo que constituyen un lugar de confluencia de las tramas urbanas de los barrios, extendiendo de este modo el contenido artístico a la calle, a la ciudad y a la arquitectura, y haciendo del arte una nueva fórmula para unir a las personas.

REACTIVACIÓN DEL POLIGONO INDUSTRIAL DE IRIMO, URRETXU

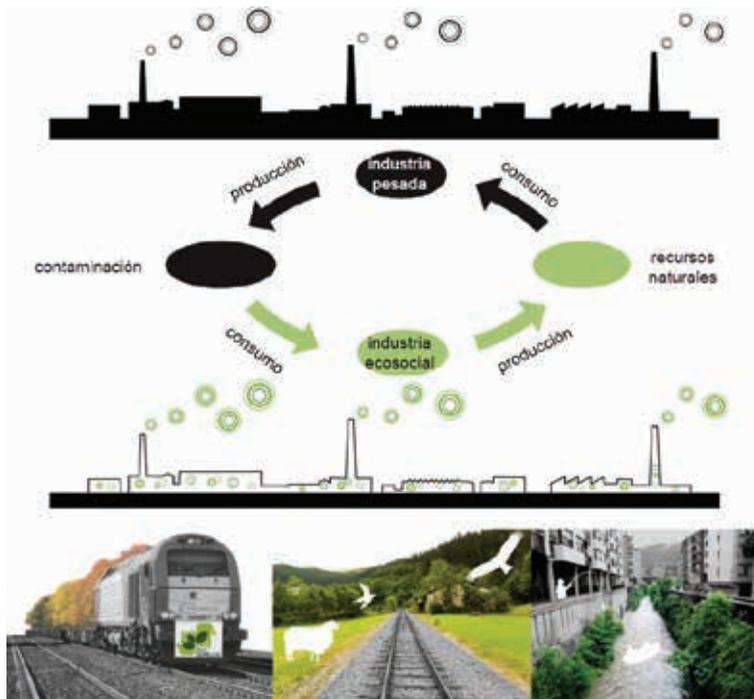


Esta es una propuesta para la regeneración urbana de un antiguo polígono industrial en desuso, en Urretxu, País Vasco. Se hizo mediante un **concurso de ideas**, con la peculiaridad que previamente el Ayuntamiento creó un grupo motor para impulsar una **fase previa de participación ciudadana**, puesto que la difícil conjuntura económica y la falta de consenso a la hora de ampliar el ámbito residencial del municipio, siempre habían impedido que prosperara cualquier propuesta.

Ésta forma de acometer los problemas desde el debate de los ciudadanos a nosotros nos parecía algo interesante como punto de partida, puesto que esta fase previa nos facilitaba datos sobre las preocupaciones de

las personas en el concurso que de otra manera no hubiera sido posible obtenerlas.

Lo bonito de este proyecto es que nos pedían precisamente un modelo urbano adaptable y universal, capaz de redireccionarse con poco esfuerzo a los cambios y las circunstancias de las personas en el tiempo. Y esto tenía su sentido, puesto que los ganadores del concurso se incorporarían posteriormente al proceso de participación ciudadana, para seguir concretando las inquietudes y necesidades de todas las personas, con lo cual, la base, el tablero de juego, el proyecto en si, debía ser abierto a muchas reglas.



La idea fundamental de nuestro proyecto era la de poder hacer reversible el proceso industrial: “consumo de recursos naturales-producción industrial”, que actualmente estaba agotado, pero que contenía la memoria industrial de mucha gente. La estrategia era invertir la dirección del proceso para cerrar el ciclo. Reutilizábamos las infraestructuras industriales existentes



Los pequeños procesos de transformación urbana se fomentarían mediante sencillos elementos de mobiliario para propulsar actividades sociales diversas, y dispositivos naturales para recuperar la salud del medio.



En definitiva ¿Que quiero decir con todo este proyecto? Que un modelo urbano también es accesible cuando permite que las personas, mediante pequeñas acciones o procesos de poco esfuerzo, son capaces de redireccionar la especificidad del mismo, y esto está relacionado intimamente con la resiliencia, o la capacidad de un modelo urbano para adaptarse a cambios o imprevistos.

Es decir, que el modelo no sea en si una barrera rígida que impida tomar nuevos rumbos, sino más bien, una masa de arcilla que se deje moldear por las personas facilmente y a bajo coste.

LabIA

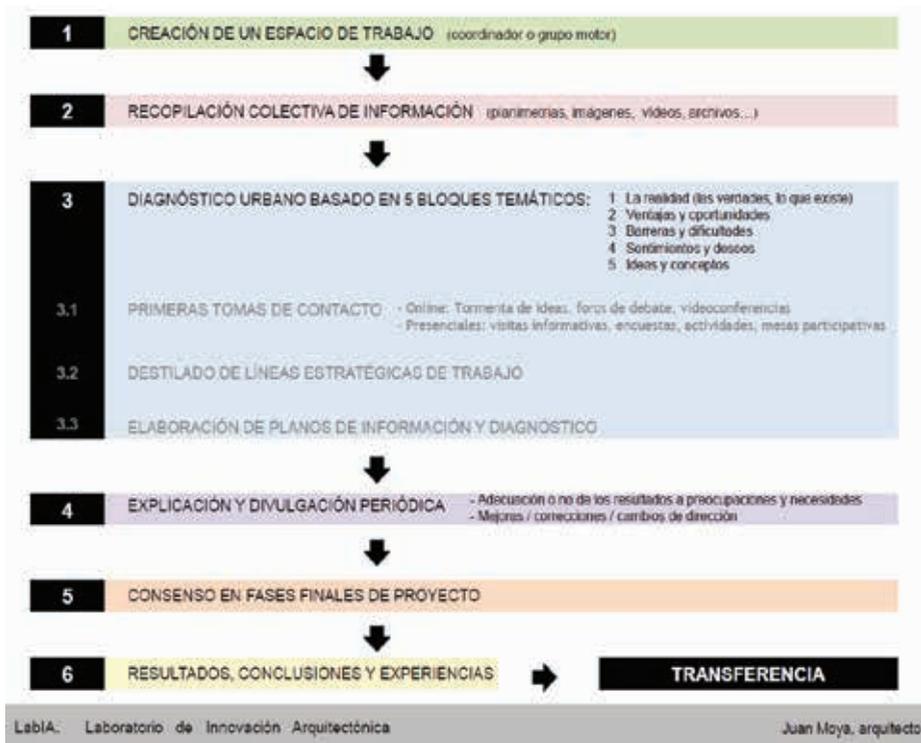
En último lugar, me gustaría hablaros de un proyecto que con gran ilusión estamos desarrollando en el estudio, aún en fase experimental, y del que esperamos se obtengan importantes frutos en lo referido a la accesibilidad

y la participación ciudadana en el proceso creativo. Os hablo de una plataforma online abierta e interactiva llamada “LabIA”.

Se trata de un proyecto que toma como objetivo formular reflexiones y estrategias colectivas y colaborativas en diversos campos como la arquitectura y el urbanismo, o en la cultura, la sociedad, las nuevas tecnologías y el medioambiente.

La idea de crear este “Laboratorio colaborativo” es consecuencia de todas estas inquietudes, desde siempre presentes en el estudio, y referentes a la necesidad de dotar de herramientas adecuadas y óptimizadas para trabajar con el conocimiento de las personas, así como permitir su participación activa en el desarrollo de los proyectos de la ciudad.

Aunque ya habíamos iniciado algunos procesos de participación ciudadana en el desarrollo de proyectos, nos parecía que el proceso era aún algo rudimentario y no acababa de ser del todo fructífero. El procedimiento basado en mesas participativas, encuestas y debates limitaba mucho el número de personas a las que podíamos acceder sobre todo en ámbitos más grandes, además encontrábamos dificultades en la gestión de la información y por otro lado no contábamos con un medio para hacer visible y transparente el proceso y los resultados, y dotarlo de la oportunidad de transferencia de conocimiento a otros ámbitos y aplicaciones.



¿CÓMO FUNCIONA LabIA?

Pues bien, el proceso comienza con la **CREACIÓN DE UN ESPACIO DE TRABAJO** para un proyecto en cuestión, lo cual puede hacerlo cualquier persona. Cada proyecto debe contar con un coordinador o grupo motor para impulsar las iniciativas y controlar el proceso. Este asume una función fusible y facilitadora para que el motor colectivo este adecuadamente coordinado.

Dentro del espacio de trabajo, se abre una primera fase de **RECOPIACIÓN COLECTIVA DE INFORMACIÓN** de todo tipo donde se pueden subir archivos en variados formatos: planimetrías, imágenes, vídeos, artículos, etc... posibilitando una base de información de partida muy potente.

En una fase posterior, se incide sobre el **DIAGNÓSTICO URBANO** en base a **5 BLOQUES TEMÁTICOS**:

1. La realidad (las verdades, lo que existe)
2. Ventajas y oportunidades.
3. Barreras y dificultades
4. Sentimientos y deseos
5. Ideas y conceptos

Este diagnostico urbano comienza con unas primeras tomas de contacto con la ciudadanía, mediante técnicas tales como tormentas de ideas, foros online de debate, videoconferencias en grupo que serán complementadas con otras técnicas presenciales como visitas informativas, encuestas, actividades y mesas presenciales participativas en el lugar de actuación. Las técnicas de grupo se realizarán siempre mediante un número no superior a 10 personas para permitir fluidez y productividad.

Posteriormente, se forman coordinadores-representantes que **DESTILAN** la información obtenida en la fase anterior y marcan **LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE TRABAJO** que abarcan la mayor proporción de conocimiento colectivo de cada mesa, es decir evitando la discriminación de información, y esto es un aspecto muy importante.

Bajo estas líneas estratégicas de trabajo y de información colectiva recopilada, se inicia una fase de **ELABORACIÓN DE PLANOS DE INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO**, es decir, que estas líneas estratégicas empiecen a leerse en terminología urbana y arquitectónica

Esta documentación abre la posibilidad de una fase explicativa y divulgativa, donde nuevamente la participación ciudadana puede manifestar la adecuación o no a sus preocupaciones y necesidades en líneas generales.

Esta fase se realiza de **FORMA PERIÓDICA**, incorporando mejoras, correcciones o incluso cambios de dirección en los diferentes avances hasta llegar a un estado de consenso en las fases finales de proyecto.

Posteriormente se ofrece la oportunidad de que siga existiendo este mismo proceso abierto en lo referido a la gestión futura del edificio o espacio urbano, publicando resultados y conclusiones de las experiencias sociales en el mismo.

Solo me queda, animaros a participar en LabIA cuando este totalmente operativo, que será en breve, y podamos compartir experiencias y pueda servirnos como herramienta para mejorar el bienestar de las personas en nuestras ciudades.

Ya como mensaje final, y enlazando con esta herramienta digital que os he mostrado, si querría transmitir que las nuevas tecnologías, el mundo digital, (Las TICs) son herramientas que ayudan a mejorar y a gestionar ciertos aspectos importantes en las ciudades, puesto que éstas trabajan mediante metodos objetivos y numéricos. Pero hay otros aspectos relacionados con las capacidades de sentir, crear, emocionarse,...la intuición o la percepción; que son esenciales en la vida de las personas , y por tanto aspectos indisolubles al diseño urbano, y que debemos tomarlos como prioritarios en nuestros proyectos.

Y despues de todo esto, solo quiero agradecer vuestra atención, y espero no haberos aburrido demasiado. Espero que todos estos aspectos os puedan ser útiles, y como dice el dicho, si has nacido en un mundo en el que no encajas, es por que has nacido para ayudar a crear uno nuevo, así que vamos a ello, vamos a mejorarlo y la arquitectura y es medio pacífico para hacerlo.

Gracias.



**ARCADIA CLUBHOUSE:
UNA COMUNIDAD DE
APOYO MUTUO PARA
LA SALUD MENTAL**

**Martín Rodríguez Téllez
Santiago Cirugeda Parejo**

Arcadia es una Asociación sin ánimo de lucro destinada a la recuperación en salud mental y un Centro de Recuperación Clubhouse autogestionado por usuarios de la salud mental. Nuestra finalidad es dotarnos de recursos y compartirlos con todas aquellas personas con problemas de salud mental grave, facilitando un espacio donde realizar un trabajo gratificante y establecer relaciones significativas en un horario laboral encaminado a la inserción social y laboral, venciendo así prejuicios y barreras de estigma y discriminación. Creamos oportunidades para nuestros miembros a través de iniciativas de empleo, educación, salud y bienestar que renuevan las vidas de las personas y los vuelven a conectar con la sociedad. Pretendemos crear comunidad y educar a la sociedad generando una cultura de recuperación y transformación social. Nuestra Unidad de Empleo, facilita orientación, intermediación y retención laboral, y funciona como Incubadora de Empresas Sociales y Cooperativas para dar respuesta a los sueños de nuestros miembros y ofrecer alternativas laborales donde el ambiente de trabajo sea propicio para la salud mental.



1 de cada 4 personas padecerán en algún momento de su vida un problema de salud mental. Sobre el Trastorno Mental Grave, no existen estudios que permitan estimar la prevalencia en la población, aunque sí la morbilidad atendida en dispositivos de salud mental. Existe consenso en que, entre 1,5 y 2,5 por cada 1.000 personas de la población general sufre estos tipos de trastornos según datos del Servicio Andaluz de Salud. Extrapolando esto a la provincia de Sevilla, área metropolitana y ciudad de Sevilla, con 1.941.355, 1.508.605 y 696.676 habitantes re-

spectivamente, un 2% de esa población padecería algún tipo de TMG. Representando al menos 30.000 personas en el área metropolitana de Sevilla y 14.000 Sevilla Ciudad. Actualmente solo hay 4 orientadores laborales para la provincia de Sevilla y escasos talleres ocupacionales que resultan insuficientes para responder a nuestras necesidades. Sólo el 5% de personas con diagnóstico tiene empleo regular.

La inserción laboral de personas con discapacidad es prioridad europea y española. No existen datos relevantes publicados sobre inserción laboral efectiva de personas con problemas de salud mental grave más allá del ámbito de las Centros de Empleo Especial.

Los trastornos del estado de ánimo constituyen la principal causa de discapacidad entre los trastornos mentales, destacando la depresión mayor, que ocupa el cuarto lugar en cuanto a causas de discapacidad, se prevé que para el 2020 será la segunda. Los principales factores de riesgo para los trastornos del estado de ánimo se relacionan con la situación laboral de la población. En España, las personas de baja por enfermedad, en situación de desempleo y las que presentan discapacidad tienen entre 3 y 6 veces más riesgo que las que disfrutan de empleo remunerado.

A través de nuestra primera empresa social 'YellowHouse' estamos creando un espacio de trabajo respetuoso con la salud mental y un canal de venta de productos estable mediante una galería de arte y tienda online. Pretendemos flexibilizar la transición al empleo y compatibilizarla con los subsidios que perciban nuestros miembros. Queremos también animar a que la administración adapte la percepción de subsidios a las necesidades de nuestro colectivo manteniendo la protección y permitiendo de forma flexible la incorporación al mundo laboral y el recobrar las prestaciones si el empleo cesa con las mismas garantías.

La tasa de readmisiones hospitalarias entre las personas con problemas de salud mental grave es del 50% mientras que, como media, entre los miembros de los Clubhouse es del 10%, lo cual comporta una reducción significativa de costes en atención sanitaria y sufrimiento.

En términos generales un 85% de las personas con problemas de salud mental grave están desempleadas. A través de los programas de empleo de los Clubhouse nuestros miembros alcanzan unas cuotas de empleo del 65% como media. El 77% de los miembros de los clubhouse

completan su formación, comparados con el 32% de la población general con problemas de salud mental grave.

Nuestras herramientas para medir nuestro impacto en nuestros miembros son la medida de recuperación Ras-21, la planificación de objetivos personales, y nuestras estadísticas de asistencia y ocupación.

Fountain House, es el primer Clubhouse, nacido en 1948 ha inspirado a más de 300 Clubhouse en el mundo y su incubadora de empresas sociales ha creado diversas empresas y cooperativas exitosas. Arcadia Clubhouse es el primer Clubhouse en territorio español y nace con la vocación de ser centro de formación para nuevos proyectos Clubhouse en España y Latinoamérica. Por ello estamos realizando un gran esfuerzo divulgativo del modelo clubhouse a nivel nacional y traduciendo al castellano su literatura. Somos conscientes de la dificultad que entrañan los cambios e introducir un nuevo modelo de recuperación en el territorio español con todas sus peculiaridades por lo que estamos procurando realizar una transición entre los servicios habituales de corte más tutelar y nuestro modelo basado en la autogestión del servicio por nuestros miembros. Comenzamos nuestra actividad en Mayo de 2015 en un espacio cedido por la Fundación Tutelar Nadir en Sevilla y en seguida este espacio se nos ha quedado pequeño por lo que hemos llegado a un acuerdo con las ONG 'Médicos del Mundo' y 'Solidarios' para elaborar un programa de trabajo conjunto y hemos pedido al ayuntamiento de Sevilla un local adecuado a las necesidades de nuestro proyecto. Se trata del antiguo Consulado de Chile, un edificio de la explosión universal de 1929 que pensamos rehabilitar mediante técnicas de autoconstrucción con nuestros miembros y la ayuda del equipo de arquitectos, RECETAS URBANAS, dirigido por Santiago Cirugeda y el colectivo de arquitectos BAUK, especializados, ambos en la recuperación de edificios en desuso. Nuestro lema será 'recuperarnos recuperando el edificio y nuestro espacio en la comunidad' devolviendo su uso a la comunidad y aportando a los ciudadanos un servicio que creemos es esencial. Un paso más allá de la rehabilitación dentro de los servicios de salud mental; una comunidad de personas trabajando por crear oportunidades, trabajo gratificante y relaciones significativas. Arcadia Clubhouse gestionara en su nuevo local un punto de información y asesoría sobre salud mental, servicios

sociales, formación, empleo y subsidios con vocación de facilitar la vida de nuestro colectivo, familiares y ciudadanos en general. El Clubhouse abrirá, en su nueva sede, de lunes a viernes en horario laboral; pero el centro de recuperación albergará actividades terapéuticas, de ocio y cultura durante las tardes y fines de semana.



CAPÍTULO 3

APORTACIONES DESDE EL
PROFESORADO DE LA
UNIVERSIDAD DE JAÉN

**CIUDAD Y CIUDADANÍA
EN EL SIGLO XXI.
UNA APUESTA POR
LA INCLUSIÓN**

M^a Carmen Martín Cano

**Doctora en Trabajo Social
Universidad de Jaén**

RESUMEN

El siglo XXI se configura como escenario de cambio y transformaciones sustanciales en lo que se refiere a las formas y funciones urbanas y, consecuentemente, de la relación entre la ciudad y ciudadanía. En este sentido, envejecimiento y urbanización suponen dos elementos característicos de la sociedad actual, y al tiempo desafíos importantes en cuanto las ciudades deben diseñarse para dar respuesta a las necesidades de su ciudadanía y por tanto proporcionar entornos de vida facilitadores para todas las personas sin exclusión alguna desde un prisma integral e innovador. Ante estos retos, son múltiples los estudios y propuestas sobre ciudad y ciudadanía, desembocando en un amplio abanico de posibilidades y tendencias, las cuales se podrían sintetizar en una clasificación dual: ciudades excluyentes y ciudades inclusivas.

PALABRAS CLAVE

Ciudad, ciudadanía, accesibilidad, inclusión

ABSTRAC

The XXI century scenario is set to change and substantial changes in respect to the forms and urban functions and consequently the relationship between the city and citizenship. In this sense, aging and urbanization pose two characteristic elements of modern society, and while important challenges in cities must be designed to meet the needs of their citizenship and therefore provide environments facilitators life for all people without exception some from a comprehensive and innovative prism. Faced with these challenges, there are many studies and proposals on city and citizens, resulting in a wide range of possibilities and trends, which could be summarized in a dual classification: exclusive cities and inclusive cities

KEYWORDS

City, citizenship, accessibility, inclusion

INTRODUCCIÓN

La ciudad ha ido evolucionando a lo largo de los tiempos, desde los primeros asentamientos en Mesopotamia, hasta las tendencias más actuales como la Smart City y la ciudad global. Así, el siglo XXI está siendo testigo de un proceso de urbanización a nivel mundial que hace que las ciudades tengan que hacer frente a nuevos retos.

Actualmente más de la mitad de la población mundial vive en ciudades. Según previsiones de Naciones Unidas, para el año 2030, cerca de tres de cada cinco personas del mundo vivirá en alguna ciudad, y el número de habitantes urbanos en las regiones menos desarrolladas será casi cuatro veces mayor que en las regiones desarrolladas. Asimismo, para el año 2050 las personas de más de 60 años supondrán el 22% del total de la población.

Por tanto, envejecimiento y urbanización son características de la sociedad actual, como resultado de un exitoso desarrollo humano. No obstante, constituyen también grandes desafíos ya que las ciudades deben proveer estructuras y servicios que sostengan el bienestar y la productividad de sus residentes, y eso les exige ser entornos de vida facilitadores y, cuando sea preciso, de apoyo para compensar los cambios personales (físicos, cognitivos,..) y sociales asociados a las diferentes condiciones y etapas de la vida de cualquier persona.

En este sentido, como bien señalara Borja (2000:76), ciudad y ciudadanía son dos aspectos de la relación. Por un lado, la igualdad político-jurídica vinculada al estatuto del ciudadano/a *“todas las personas que conviven en el mismo territorio y están sometidas a las mismas leyes deben tener los mismos derechos y deberes”*, y por otro, la ciudad como el marco de vida que hace posible el ejercicio de las libertades vinculadas a los derechos ciudadanos: elección del trabajo y de la vivienda, acceso a la educación y a los servicios básicos, etc.

El espacio público constituye uno de los ejes principales *“para poner a prueba las funciones esenciales de las ciudades”*. Sus infraestructuras y los equipamientos pueden ser un importante mecanismo de redistribución e integración social en función de su concepción y diseño.

De ahí surgen conceptos emergentes como las *smart cities* y ciudad global. Cada uno desde puntos de partida y medidas diferentes, pretenden contri-

buir a la consecución de estructuras y servicios que sostengan la productividad y el bienestar. Ambos conceptos no son excluyentes sino complementarios, de modo que deben sumarse, conjuntamente con las acciones que conllevan, y aprovechar sus sinergias para fomentar y mejorar la accesibilidad en las ciudades.

SIGLO XXI ESCENARIO DE CAMBIO

El siglo XXI se configura como escenario de cambio y transformaciones sustanciales en lo que se refiere a las formas y funciones urbanas y, consecuentemente, de la relación entre la ciudad y ciudadanía.

Nos encontramos ante nuevos retos que afectan de forma transversal a los distintos ámbitos de la ciudad, y en consecuencia se debe dar respuesta desde un prisma integral e innovador.

Algunos de estos retos son:

- a. La progresiva concentración de la población
- b. Mayores necesidades de movilidad
- c. Incremento de los índices de consumo
- d. Crecientes demandas de participación en las decisiones.

Para superar estos retos, las ciudades deben evolucionar hacia un modelo de gestión de mayor calidad y eficiencia que permita:

- a. Consolidar el crecimiento de la ciudad y permitir una evolución flexible
- b. Proporcionar a la ciudadanía servicios eficientes de más calidad y menos coste, para conseguir una administración sostenible.
- c. Lograr una visión integrada de todos los ámbitos de la ciudad de manera que se alcancen sinergias y ahorros operativos

Significativamente, la variable movilidad, en todas sus vertientes, se configura como elemento de primer orden para entender y explicar las nuevas dinámicas espaciales. De este modo, la movilidad cotidiana y la movilidad residencial son señaladas como los fenómenos más característicos de esta nueva realidad interrelacional.

Como bien señalan Albertos y Solom (2011) nos encontramos pues, ante un tema relevante, tanto desde el punto de vista de la funcionalidad de las áreas urbanas como desde la perspectiva del bienestar de la ciudadanía. Accesibilidad e infraestructuras son dos elementos ligados a esa movilidad y, en suma, a la planificación territorial, así como las clasificaciones que explican en parte y, a la vez son resultado, de los movimientos cotidianos (Cano, Ruiz y Ventura, 2011)

La tendencia a desarrollar una pauta de movilidad, dependerá también de en qué medida es accesible el espacio metropolitano y sus oportunidades de empleo. Esta accesibilidad diferencial se explica en función de tres ejes:

1. Las características propias de la población
2. La dotación diferencial de infraestructuras y servicios
3. La distribución territorial dentro del espacio metropolitano de las oportunidades de empleo

En definitiva, accesibilidad e infraestructuras son dos elementos ineludiblemente ligados a la movilidad y, por tanto, a la planificación territorial.

En este sentido, siguiendo a Solom y Delios (2000) podemos diferenciar tres áreas:

- a. De centralidad: grado de dependencia de flujos respecto a un centro superior
- b. De cohesión: flujos cruzados con un centro dinamizante con funciones, al menos, de trabajo, consumo y ocio
- c. De mercado de trabajo, o espacio donde se emplea buena parte de la población; incluso cambiando de empresa manteniendo la misma residencia (Cano, Ruiz y Ventura, 2011:80).

Pero por otro lado, las consecuencias demográficas, culturales y socioeconómicas del cambio en las estructuras de hogares y familiares constituyen, como afirman Buzar et all (2005.), la fuerza más poderosa de transformación urbana, porque estas ciudades dan forma y son formadas en relativa función de las prácticas de consumismo y de los nuevos los patrones de movilidad a los que los mas nuevos tipos de hogares y familiares dan a lugar

No obstante, el dinamismo y los patrones cambiantes de hogares y familias, derivados de las relaciones entre demografía, economía y territorio contrastan con la rígida disposición espacial de los sistemas de infraestructuras y vivienda lo que genera como consecuencia efectos negativos como la pobreza y la exclusión social. (Reques, 2010)

Uno de los temas más analizados en los estudios de población en ámbitos urbanos y metropolitanos, además de los indicadores demográficos es el de la estructura social, el de la estratificación social así como su plasmación espacial. De este modo, analizar, los principales factores de estratificación social y los planos en los que opera, permite inscribir en los mismos conceptos, temas o enfoques de gran interés como, entre otros, la segregación residencial, y sus implicaciones territoriales de la exclusión y vulnerabilidad social.

El concepto de vulnerabilidad sociodemográfica, cada vez más relacionado con los factores poblacionales, debe ligarse a la incapacidad o dificultades que presentan determinadas personas o grupos de personas para enfrentar un fenómeno amenazante y/o reponerse del mismo con posterioridad. (Egea et al., 2009)

Del mismo modo, siguiendo a Alguacil (2006:161) dicha noción de vulnerabilidad puede referirse *“tanto a colectivos sociales como a territorios en situación de riesgo o de declive”*. En este sentido, los factores de exclusión del espacio público, se pueden sintetizar en una triple clasificación:

- a. Factores de carácter físico-urbanístico, que por regla general suelen afectar a las periferias urbanas y cascos históricos en cuanto suelen presentar diversas variables de degradación urbanística tales como las distancias, barreras arquitectónicas, escasez de equipamientos o deterioro entre otras.
- b. Factores asociados a las actividades económicas. En este sentido cabe destacar la función exclusivamente residencial de algunos barrios periféricos, áreas industriales en declive, retroceso del pequeño comercio en estos sectores urbanos, lo que paradójicamente conlleva en muchas ocasiones a la realización de actividades marginales.
- c. Factores de carácter social, entre los que se pueden señalar que la homogeneidad de la pobreza contrasta con la heterogeneidad de los procesos que a ella han conducido, siendo el debilitamiento de las redes

sociales, la segmentación social, la desvertebración social, la percepción de abandono de los espacios públicos sus principales manifestaciones. Alguacil (2006:162-165)

TIPOS DE CIUDAD: UNA CLASIFICACIÓN DUAL

Ante los emergentes retos del siglo XXI, son múltiples los estudios y propuestas sobre ciudad y ciudadanía, desembocando en un amplio abanico de posibilidades y tendencias. Nos encontramos ante propuestas como *smart cities* o ciudades inteligentes, ciudad global, ciudades humanizadas, ciudades amigables con las personas mayores, entre otras. No obstante, todas ellas se podrían sintetizar en una clasificación dual: Ciudades excluyentes y Ciudades inclusivas

Las ciudades excluyentes como su propio nombre indica son las que siguen un patrón tradicional, aquellas ciudades diseñadas sólo para una minoría, y en consecuencia aquellas en las que nos encontramos múltiples obstáculos o elementos que dan lugar a una vulneración de los derechos de la ciudadanía, tales como: barreras arquitectónicas; servicios públicos deficientes; participación ciudadana escasa o nula; dificultad de acceso a barrios periféricos y/o escaso o nula utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)

En cuanto a las ciudades inclusivas, serían aquellas ciudades diseñadas de forma que permita el pleno ejercicio de los derechos de toda la ciudadanía, esto es, ciudades centradas en las personas y no en el capital, ciudades que tengan en cuenta los apoyos y la eliminación de barreras, ciudades en las que se considere la plena participación ciudadana, ciudades que busquen la excelencia en todos los ámbitos como infraestructuras, servicios públicos, transporte, comunicación sostenibilidad y un largo etcétera, ciudades que promuevan la calidad de vida de la ciudadanía, en definitiva ciudades concebidas por y para todas las personas.

CONCLUSIÓN

Las ciudades constituyen una vía fundamental del libre ejercicio de las libertades vinculadas a los derechos ciudadanos. No obstante, según sean concebidas y diseñadas pueden promover o vulnerar el pleno ejercicio de los derechos de la ciudadanía, entendida ésta como figura integrante y comprometida con la colectividad.

En este sentido, el siglo XXI se enfrenta a grandes retos que afectan de forma transversal a los distintos ámbitos de la ciudad, y en consecuencia se debe dar respuesta desde un prisma integral e innovador, teniendo en cuenta que sociedad actual está experimentando un progresivo envejecimiento de su población, a su vez concentrada cada vez más en núcleos urbanos.

En este sentido, la movilidad, así como la accesibilidad e infraestructuras como elementos de ineludible relación, se configuran como una cuestión indispensable en el proceso de inclusión, normalización y, por ende, de pleno ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

El reto está servido: apostar de forma global por una ciudad inclusiva, en todos sus ámbitos, con, por y para la ciudadanía sin exclusión alguna.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBERTOS, J.M y SALOM, J. (2010). Determinantes de la movilidad diaria por razón de trabajo en las áreas metropolitanas españolas. XII Congreso de la Población Española: Población y espacios Urbanos. Pp. 59-77.
- ALGUACIL, J. (2006): "Barrios desfavorecidos: diagnóstico de la situación española". En: F. VIDAL FERNÁNDEZ: V Informe FUHEM de políticas sociales: la exclusión social y el estado de bienestar en España. Madrid, FUHEM, 2006, pp. 155-168.
- BORJA, J. El espacio público, ciudad y ciudadanía. http://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/7097/7128/7129/El_espacio_p%C3%ABlico,_ciudad_y_ciudadan%C3%ADa.pdf. [Recuperado el 01/06/2016]

- BUZAR, S. et all (2005): Households matter: the quiet demography of urban transformation. *Progress in Human Geography*: 29. 4: pp. 413-436.
- CANO, G; RUIZ, F y VENTURA, J (2011). *Movilidad cotidiana por motivos laborales en Andalucía. Estudio de caso: el Subbético cordobés*. En *Población y Espacios Urbanos* (Pujadas et all, Ed.). http://www.ub.edu/congreso_poblacion/docs/actas.pdf. [Recuperado el 06/06/2016]
- EGEA JIMÉNEZ. C. et all. (2008): *Vulnerabilidad del tejido social de los barrios desfavorecidos de Andalucía*. Sevilla. Consejería de la Presidencia. Centro de Estudios Andaluces y Factoría 383.
- REQUES, P. (2010). "Transformaciones espaciales y procesos socio-demográficos en la Ciudad". XII Congreso de la Población Española: *Población y espacios Urbanos*. Pp. 235-285

LA ACCESIBILIDAD A LA EDUCACIÓN: EL DISEÑO DE CENTROS EDUCATIVOS INCLUSIVOS

Javier Cortés Moreno

Coordinador de la Asignatura "Educación y Accesibilidad".
Máster en Accesibilidad para Smart City; La Ciudad Global.
Universidad de Jaén

RESUMEN

En este capítulo se profundizará sobre las cuestiones relacionadas con la accesibilidad a la educación, partiendo de la base de que el acceso a la educación constituye un derecho reconocido, por medio del cual los gobiernos deben estar obligados a garantizarlo. Por este motivo, se realiza una breve contextualización a través de la normativa más relevante en cuanto al acceso a la educación universal.

Para la atención al alumnado, se propone el modelo de educación inclusiva, al ser este el que mayor respeto tiene hacia la diversidad humana, evitando que se produzca la segregación y promoviendo que todo el alumnado aprenda en conjunto, manteniendo altas las expectativas de cada alumno/a y proporcionando diferentes medios para alcanzar los objetivos en cada etapa educativa.

Finalmente, se indican tres enfoques para el diseño de centros educativos inclusivos, con el fin de convertir estos espacios en entornos accesibles para que todas las personas tengan las mismas oportunidades en el ámbito educativo, independientemente de las capacidades físicas, cognitivas, sensoriales, económicas o culturales.

PALABRA CLAVE: Educación, Accesibilidad, Educación Inclusiva, Diseño para todas las personas.

ABSTRACT

In this chapter one thinks about the topics related to the accessibility to the education. The access to the education constitutes a recognized right, by means of which the governments must be forced to guarantee it. For this motive, there is realized a brief contextualización of the most relevant regulation as for the access to the universal education.

The model of inclusive education is most adapted to attend to all students, for whom it is more respectful towards the human diversity, avoids the segregation and all the students learn together, keeping high the expectations of every student and contributing different means to reach the aims in every educational stage.

Finally, three approaches are indicated to design educational inclusive centers, in order to turn these spaces into accessible environments and in

order that all the persons should have the same opportunities, with independence of the physical, cognitive, sensory, economic or cultural capacities.

KEY WORDS: Education, Accessibility, Inclusive Education, Design for all the persons.

INTRODUCCIÓN

El acceso a la educación constituye un derecho para todas las personas, reconocido mundialmente, desde 1948, a través de la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 26. En la Declaración del Milenio, dentro los ocho Objetivos del Desarrollo del Milenio se dedica uno a la educación, encaminado a «Lograr la enseñanza primaria Universal».

Asimismo, la UNESCO en el año 2000 estableció que la inclusión de la infancia con necesidades especiales debía ser parte integrante de las estrategias para lograr la educación para todos antes del año 2015. El derecho a la educación inclusiva está igualmente reconocido en la Convención de la ONU sobre los Derechos Humanos de las personas con discapacidad. En ese sentido, la Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020) establece que la mejora en los niveles de educación debe dirigirse también a las personas con discapacidad, tomándolo como referencia del marco de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), el cual esta vigente y aplicable en España desde el año 2008.

En la constitución Española (1978) en su artículo veintisiete se dedican nueve puntos al derecho a la educación y a sus garantías. Con la actual Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa se establece el principio de equidad, que garantiza la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, que actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad. Para ello, las Administraciones educativas regularán la admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados de tal forma que garantice el derecho a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad

de elección de centro por progenitores o tutores. En todo caso, intentan una adecuada y equilibrada distribución del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo entre los centros escolares. (*Artículo 84*; LOE)

Cabe destacar la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad, ya que es la que establece el plazo para que el gobierno desarrolle un currículo formativo en materia de «*Diseño para Todos*» en los programas educativos.

LA ACCESIBILIDAD A LA EDUCACIÓN

En nuestra sociedad actual; generalmente en los países denominados como desarrollados; resulta muy habitual e imprescindible escolarizar a los/as menores en centros educativos desde edades tempranas, debido al dogma tan arraigado y adquirido culturalmente a través del transcurso y experiencias de varias generaciones y a los incuestionables beneficios que contribuyen en la persona en su desarrollo físico, afectivo, social e intelectual.

Aunque el acceso a la educación está reconocido como derecho en casi todos los países, todavía sin embargo, según fuentes de UNICEF¹, hay más de 57 millones de niños y niñas en todo el mundo que no van a la escuela y otros tantos que reciben una educación discontinua o deficiente.

Es imprescindible y resulta necesario que los Gobiernos garanticen y asuman sus obligaciones sobre el derecho a la educación. Tomasevski (2004), la primera relatora especial de la Organización de las Naciones Unidas sobre el derecho a la educación, establece cuatro de las dimensiones de este derecho, las cuales figuran en la Observación general número 13 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas.

Estas dimensiones y obligaciones para el gobierno, se resumen en lo que denomina el «Esquema A4» que serían las características esenciales del derecho a la educación, compuesto por la Asequibilidad, la Aceptabilidad, la Adaptabilidad y la Accesibilidad.

1 UNICEF (2015). Educación para todos los niños. URL: <http://www.unicef.es/infancia/educacion-para-todos-los-ninos>

- La Asequibilidad, vendría a ser la obligación de asegurar que la educación esté disponible para todos los menores en edad escolar y que sea gratuita y obligatoria, garantizando la participación de los progenitores en la elección de la educación de sus hijos/as.
- La Aceptabilidad, es la obligación de los Gobiernos de crear programas de estudio adecuados culturalmente y de buena calidad, aceptables por los titulares del derecho, es decir el alumnado y sus progenitores.
- La Adaptabilidad, sería la obligación de subministrar una educación extraescolar a los menores que no pueden asistir a la escuela, es decir adecuar la educación al interés superior de cada menor.
- y por último el elemento de la Accesibilidad tendría que ver con obligación de eliminar todas aquellas exclusiones basadas en los criterios discriminatorios actualmente prohibidos como la discapacidad, la raza, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política, el origen étnico, etc.

Asimismo, contempla la obligación de identificar aquellos obstáculos que impiden el disfrute del derecho a la educación, por lo que la accesibilidad a la educación debe ir más allá de ser un simple método de intervención, debiendo de dar respuesta, en igualdad de oportunidades, a la diversidad humana propia de las sociedades contemporáneas.

La primera relatora especial de la ONU sobre el derecho a la educación, añade que incluso es importante añadir una quinta «A» en el esquema A4, correspondiente al término anglosajón «*Affordable*» que en español significaría «*Realizable*» con el objetivo de que ningún gobierno pueda ser obligado legalmente a hacer lo imposible por promover la educación.

LA EDUCACIÓN INCLUSIVA

Una vez que resulta efectivo el derecho a la educación, existen diversos modelos para la atención al alumnado. Promover un modelo de educación inclusiva es lo ideal, ya que significa responder a las exigencias de la convivencia de la diversidad, en la que se reconoce que todo el alumnado es diferentes entre sí.

Booth y Ainscow (2002), recomiendan apostar por este paradigma frente al modelo de integración del alumnado con necesidades educativas

especiales, pues la educación inclusiva resulta menos restrictiva y evita el uso de etiquetas al alumnado; reduciendo la generación de expectativas bajas por parte de los docentes hacia este alumnado y disminuyendo el riesgo de desatender las dificultades experimentadas por el resto del alumnado. La educación inclusiva no consiste en no exigir, sino en todo lo contrario: mantener altas expectativas con respecto a todos los alumnos y alumnas, y establecer los variados caminos que pueden recorrerse para alcanzarlas (Casanova, 2011:11).

De igual modo, Save the Children (2013) apuesta por un modelo educativo en el que todo el alumnado aprende junto, independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales; pudiendo optar a las mismas oportunidades de aprendizaje y desarrollo. Para lograrlo, los implicados en los distintos ámbitos educativos, han de establecer las condiciones necesarias para identificar las barreras existentes para la participación y el aprendizaje del/a menor e implementar las medidas necesarias para superarlas. Para transgredir estas barreras de participación y aprendizaje que reducen la educación inclusiva, se hace fundamental la introducción de tres elementos como ejes transversales: la accesibilidad, las agrupaciones para el aprendizaje dialógico y la cooperación y las altas expectativas.

La introducción de la Accesibilidad, implica la adaptación de entornos, programas y herramientas. Con ello se eliminarían las barreras que impiden el aprendizaje y la participación. Para ello se deben de implementar algunas medidas, como sustituir los currículos rígidos e inaccesibles que implican demasiado esfuerzo y poco provecho significativo, por una adaptación curricular accesible, siendo por tanto el currículo inclusivo aquel que puede ser superado por todos, con apoyo adicional o seguimiento individualizado si es preciso.

La Cooperación y las altas expectativas tiene que ver con el compromiso, la solidaridad y la participación de toda la comunidad educativa (dirección, profesorado, responsables del funcionamiento del modelo inclusivo, las familias y los agentes sociales). La implicación de las personas de la comunidad educativa en los proyectos que desarrollen, hará que se depositen altas expectativas en ellas y con ello, se logrará el máximo nivel de desarrollo para cada alumnado en función de sus capacidades.

Por último, las Agrupaciones para el Aprendizaje Dialógico, consiste en facilitar la inclusión, en un aula estable, a través del empoderamiento del

profesorado y de los compañeros de referencia, como posibles recursos humanos adicionales que apoyarían posteriormente en otra aula o en cualquier entorno del centro.

EL DISEÑO DE CENTROS EDUCATIVOS INCLUSIVOS

Implantar el modelo de educación inclusiva en los centros educativos, precisa ejecutar una serie de adaptaciones en el sistema educativo para evitar que sea el alumnado el que se tenga que adaptar al centro. Esta adaptación supone un cambio de paradigma, donde los entornos de enseñanza sean amigables para la el alumnado. Esto conlleva, un cambio del tradicional modelo de Integración del alumnado con necesidades educativas especiales al modelo de inclusión que centra su atención en eliminar las barreras de el aprendizaje y la participación.

Es importante, que las adaptaciones que se planteen se hagan desde la perspectiva espacio-temporal que aborde el «antes», el «durante» y el «después»

El «antes» de la educación se referiría a todo lo que conlleva el acceso a la educación, es decir, el hecho de garantizar el derecho del menor y el de los progenitores a elegir la educación y el centro que desean. Del mismo modo, que también se debe de facilitar y promover que todo el proceso de matriculación en un centro sea accesible. La aparente simplicidad del proceso de matriculación a un centro educativo, es habitual que en los casos del alumnado con discapacidad pueda llegar a resultar un proceso más tedioso y dramático, por las diversas pruebas y valoraciones que el menor debe pasar hasta obtener un dictamen de escolarización emitido por parte de profesionales, el cual puede no concordar con la elección que deseaban los progenitores. Igualmente, es imprescindible facilitar al alumnado la llegada al centro, eliminando las barreras arquitectónicas y además suministrando todas las cuestiones relacionadas con el transporte, la reserva de plazas de aparcamiento, etc.

«Durante» el proceso educativo también se debe garantizar la accesibilidad. Esto implica, que todos los miembros de la comunidad educativa puedan acceder en condiciones de seguridad al edificio y al interior de las aulas, comprendiendo cognitivamente los espacios del centro y además en el caso del alumnado supone disponer de un currículo accesible.

Por último, en la perspectiva «*después*» se debe de prever que los/as menores que estudian en un centro educativo finalizaran una etapa y que por tanto después iniciaran otras, donde es muy importante que el centro asuma el rol de asesoramiento y orientación para que todas las personas puedan continuar, si lo desean, su formación en etapas educativas superiores.

Tras tener en cuenta estas tres concepciones, se deben promover los siguientes enfoques inspirados bajo la perspectiva de la accesibilidad en sus diferentes vertientes, todo ello con el fin de fomentar el diseño de centros educativos inclusivos, que indudablemente contribuirán favorablemente en la inclusión del alumnado y de cualquier persona de la comunidad educativa.

El primer enfoque tiene que ver con todo lo referente a la Accesibilidad Física. Las normas UNE (2010) establecen que para garantizarse la accesibilidad universal en cualquier entorno físico se deben satisfacer un conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación; es decir, que la interacción de la personas en el entorno cumpla con los criterios denominados DALCO².

El diseño de un entorno educativo que permita el acceso, uso y disfrute del alumnado, debe conllevar la realización de actividades, que requerirán la combinación de las acciones DALCO por parte de estos menores y se deberá atender a la posibilidad de que puedan desarrollar todas las acciones de forma autónoma, utilizando los medios de ayuda que la persona requiera y lleve consigo. Este diseño incidirá en prever y poner a disposición de estos menores una solución alternativa, con el mismo grado de prestaciones y de dignidad de uso, en el caso de que no pueda cumplirse alguno de los criterios de accesibilidad DALCO en el centro educativo.

Una vez que en el centro educativo se han cubierto los criterios de un diseño que garantiza la accesibilidad física del alumnado en este entorno permitiendo los desplazamientos, la manipulación de objetos o productos, la interacción, la comunicación y la localización, resulta también importante que el/la menor entienda y comprenda el significado de los entornos y

2 Deambulación, **D**: Acción de desplazarse de un sitio a otro; Aprehensión, **A**: Acción de coger o asir alguna cosa; Localización, **L**: Acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que esta algo, alguien o puede acontecer un suceso; Comunicación, **CO**: Acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad (Fundación ONCE & AENOR; 2010).

los productos, ya que es una de las condiciones básicas y necesarias para fomentar la inclusión educativa y la autonomía de los menores en su centro educativo, por lo que resulta imprescindible tener en cuenta el diseño centrado en la Accesibilidad Cognitiva. Según Belinchón et Al. (2014) la Accesibilidad Cognitiva es la propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan inteligibles o de fácil comprensión. Estos autores, establecen seis cuestiones a responder por cualquier persona para garantizar que esta puede llegar a conocer y comprender el significado de los objetos y los entornos: 1) En qué consiste y qué caracteriza cada entorno u objeto con los que la persona tiene que interactuar (cómo son); 2) Qué tiene en común y de diferente cada entorno u objeto respecto a otros que también conoce y usa la persona (a qué clase o categoría pertenecen); 3) Qué puede hacer o qué se espera que haga la persona en o con ellos (cuál es su uso o funcionalidad); 4) Qué valores y normas se les asocian (qué implican y cómo se interpretan social y culturalmente); 5) Qué relación espacial, temporal o funcional mantienen con otros entornos y objetos; 6) Qué personas, y desde qué roles, los pueden o suelen usar.

Por último, otra de la perspectiva del diseño que se debe planificar en los centros educativos es aquel que está relacionado con la Accesibilidad instructiva y/o pedagógica. Council for Exceptional Children (2005), basándose en los conocidos principios del diseño universal, elaboró unos principios de diseño para la aplicación educativa: Currículum equitativo, Currículum flexible, Instrucción simple e intuitiva, Múltiples formas de presentación, Currículum orientado al éxito, Nivel de esfuerzo adecuado para el estudiante y Entorno de aprendizaje adecuado.

Comúnmente, los métodos que se han seguido para el diseño pedagógico ha sido las Adaptaciones Curriculares que se consideran como aquellas estrategias educativas que los profesionales ponen en práctica para la adecuación de los contenidos a un alumnado en concreto, a través de diversos materiales como pueden ser los Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC) que son un conjunto de recursos dirigidos a facilitar la comprensión y expresión del lenguaje en el alumnado que tiene dificultades en el ámbito de la comunicación.

Otro método, más novedoso es el concepto del Diseño Universal de Aprendizaje (DUA) definido por Gil, S. y Rodríguez-Porrero, C. (2015) como una

actitud sobre la disposición a pensar en las necesidades de aprendizaje de todo el alumnado, asumiendo que la carga de la adaptación debe de estar situada primero en el currículo y no en el aprendiz. Por lo que el DUA se constituye como un conjunto amplio y flexible de estrategias didácticas, orientadas por los principios de flexibilidad y elección de alternativas, con el objeto de adaptarse a las múltiples variaciones en las necesidades de aprendizaje de la diversidad del alumnado y que pueden ser personalizadas y ajustadas según las necesidades individuales.

BIBLIOGRAFÍA

- Belinchón, M., Casas, S., Díez, C. y Tamarit J. (2014). Accesibilidad Cognitiva en los Centros Educativos. Colección Guías Prácticas de Orientaciones para la Inclusión educativa. Ministerio de Educación Cultura y Deporte.
- Boletín Oficial del Estado (2013). Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. BOE; Núm. 295
- Boletín Oficial del Estado (2006). Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación. BOE; Núm. 106.
- Boletín Oficial del Estado (2003). Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad. BOE; Núm. 289
- Boletín Oficial del Estado (1978). Constitución Española de 29 de diciembre de 1978. BOE; Núm. 311
- Booth, T. and Ainscow, M. (2002). Index for Inclusion: developing learning and participation in schools. London: CSIE.
- Casanova, M. A. (2011). "Supervisión y educación inclusiva". Revista Avances en Supervisión Educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España; N° 14.
- Comisión Europea (2010-2020): Estrategia Europea sobre discapacidad: Un compromiso renovado para una Europa sin barreras. Bruselas.
- Council for Exceptional Children (2005). Universal Design for Learning. A Guide for Teachers and Education Professionals. Arlington: Pearson.

- Fundación ONCE y AENOR (2010). *Accesibilidad Universal. Normas UNE 170001 - 1:2007*. Madrid; AENOR
- Gil, S. y Rodríguez-Porrero, C. (2015). *Diseño para todos en Educación*. Madrid: Ceapat.
- Naciones Unidas (2006). *Convención de los Derechos de las personas con discapacidad*.
- Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Geneva; United Nations Publication
- Save the Children (Solla, C.) (2013). *Guía de Buenas Prácticas en Educación Inclusiva*. Madrid. Save the Children.
- Tomasevski, K. (2004). *Indicadores del Derecho a la Educación*. Revista IIDH, Vol. 40
- UNESCO (2000). *Educación para todos: Cumplir nuestros compromisos comunes*. Senegal; Foro Mundial sobre la Educación.

EL PERFIL PROFESIONAL EN TURISMO: MEJORANDO LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

María Dolores Muñoz de Dios

Coordinadora Asignatura Turismo para Todos/as
Máster en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global
Universidad de Jaén

RESUMEN

El compromiso social de las universidades debe verse reflejado en conductas que tengan en consideración la vida en sociedad.

En este sentido, el Máster en Accesibilidad para *Smart City*. La Ciudad Global, ofrece una formación transversal en accesibilidad aplicada a una gran variedad de ámbitos profesionales entre los que destaca el turismo. A través de este artículo se refleja la importancia del turismo junto a su impacto y evolución desde la ciudad inteligente, reforzando la necesidad de la formación en accesibilidad universal para los/as profesionales del sector turístico, como respuesta a un derecho para todas las personas.

PALABRAS CLAVE: Accesibilidad, Turismo, Profesionalización

ABSTRACT

The social commitment of universities should be reflected in behaviors that take into consideration social life.

In this sense, the Master in Accessibility Smart City. The Global City, offers a cross training in accessibility applied to a wide variety of professional fields among which tourism. Through this article the importance of tourism with its impact and evolution is reflected from the smart city, reinforcing the need for training in universal accessibility for professional as the tourism sector, in response to a right for all people.

KEYWORDS: Accessibility, Tourism, Professionalization

INTRODUCCIÓN

El turismo es hoy el cuarto sector exportador a nivel mundial que vive un momento de cambios en la cadena y concepto de valor (Blanco, 2015).

Los principios del Código Ético Mundial afirman el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico, expresando la voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible,

en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta. A su vez, el artículo 6 *obligaciones de los agentes del desarrollo turístico*, señala que los agentes profesionales del turismo tendrán la obligación de facilitar a los/as turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. A su vez, el artículo 7, *derecho al turismo*, la posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas constituye un derecho abierto por igual a todos/as los/as habitante de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno

Durante las últimas seis décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de más y mayor crecimiento económico. El acceso no tiene que ver únicamente con la utilización de una silla de ruedas. La noción de accesibilidad se refiere a la facilidad con la que cada uno puede acercarse, entrar y utilizar edificios, zonas al aire libre, y otras instalaciones de manera autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales. La información sobre la accesibilidad y la introducción de mejoras en este ámbito benefician a un amplio abanico de personas que desean viajar, pero que encuentran dificultades para ello (Comisión Europea, 2004).

A través del informe *mejorar la información sobre el turismo accesible para personas con discapacidad*, destacamos por qué el sector del turismo debe tener en cuenta la accesibilidad:

La oferta de infraestructuras accesibles y de información aporta un atractivo añadido para los/as clientes y trae ventajas competitivas. Las personas con discapacidad representan un mercado amplio y en expansión en la Unión Europea (UE), tanto para los viajes de negocios como de placer. Los estudios realizados demuestran que las personas con discapacidad son clientes fieles, que regresan a los lugares que ofrecen una accesibilidad adecuada. Además, las mejoras introducidas en este ámbito también resultarán beneficiosas para otras personas, tales como padres y/o madres que viajan con cochecitos de niños/as, personas lesionadas o turistas que transportan equipajes pesados.

Los establecimientos, tanto grandes como pequeños y los destinos turísticos en general mejoran la calidad de los servicios que ofrecen a las personas con discapacidad y a otros/as clientes, quienes también se beneficiarían de una mejor accesibilidad. Pero aún hay más, la formación en accesibilidad de los/as profesionales que desarrollan su actividad laboral, será clave para la satisfacción de la experiencia turística de cualquier turista.

LA ACCESIBILIDAD EN TURISMO: RESPUESTA A UN DERECHO DE TODAS LAS PERSONAS

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que turismo accesible no es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos/as” (Organización Mundial del Turismo, 2014: 3).

El turismo y el ocio son elementos básicos de la vida cotidiana de nuestra sociedad. Constituyen un derecho al que, sin embargo, numerosas personas por motivos de discapacidad, edad, embarazo, enfermedad u otras razones no pueden acceder, o lo hacen con grandes dificultades, debido a que las infraestructuras, los equipamientos o la disponibilidad de la información (accesibilidad digital) no presentan las condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades. Es preciso, realizar un esfuerzo de adaptación a las necesidades de las personas con cualquier tipo de discapacidad, así como de los niños, las mujeres embarazadas, los/as ancianos/as, enfermos... a través de la eliminación de barreras arquitectónicas o de movilidad, de facilitar el acceso a todo tipo de propuestas culturales, de naturaleza, de ocio, etc. La accesibilidad, además, da respuesta a un derecho de las personas al libre acceso de bienes y servicios, favorece la desestacionalización y mejora la imagen del destino al posicionarse como socialmente responsable (SEGITTUR, 2015).

Siguiendo el informe *destinos turísticos inteligentes* se especifican una serie de acciones y políticas asociadas para lograr unos niveles de accesibilidad asociados al turismo:

ACCIONES Y POLÍTICAS PARA LOGRAR NIVELES DE ACCESIBILIDAD

Análisis de infraestructuras urbanas que tengan mayor impacto en el sector turístico (aeropuertos, puertos, estaciones de tren y autobuses, museos y, en general, todos los edificios y espacios públicos).	Impulso de la Administración tanto en sus obras públicas como mediante incentivos a las empresas que fomenten la accesibilidad.	Creación de protocolos de valoración y gestión para mantener las condiciones de accesibilidad.
Contratación o formación de profesionales especializados en condiciones de accesibilidad.	Campañas de sensibilización dirigidas a la población del destino.	Servicios de información (paneles, páginas web, etc.) accesibles para personas con visibilidad reducida.

Elaboración propia a partir del informe *destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro* encomendado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas en el año 2015.

LA PROFESIONALIZACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

El manual *recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, destaca que el personal de los lugares turísticos desempeña un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o la solución de las dificultades imprevistas y su formación en la conciencia de la discapacidad y la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad.

El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006, destaca como el personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios y explicar el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.

Destaca del artículo 9, *accesibilidad*:

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:
 - 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:
 - c. 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;
 - d. 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;
 - e. Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;
 - f. Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
 - g. 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 los edificios y otras instalaciones abiertas al público;
 - h. Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

- i. Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;
- j. 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.

Es en este sentido donde la universidad, como enclave estratégico generador y difusor de conocimiento toma pleno significado en el marco de una sociedad avanzada, caracterizándose como una parte viva y activa dentro de la comunidad. Consecuentemente no puede permanecer ajena a la realidad que le rodea, debiendo velar por garantizar la mejor prestación de servicios posible, garantizando la igualdad de oportunidades de todos los colectivos que la conforman (Observatorio Universidad y Discapacidad, 2012).

SMART HUMAN CITY – SMART DESTINATIONS

La nueva corriente de la *Smart City* y por consiguiente los *Smart Destinations*, no pueden estar al margen de la planificación, colaboración y compromiso de todos los agentes implicados para alcanzar las metas de calidad deseadas. Es necesario profundizar en el concepto de accesibilidad turística de los destinos y en las acciones a realizar, incorporando tanto aquellas cuestiones con las que la persona interactúa en el destino, como la sensibilización y capacitación en el diseño de nuevos productos (TELAM, 2015).

Haciendo referencia a la publicación *diseñando destinos turísticos inclusivos, creando destinos turísticos inteligentes*, se destaca como la inteligencia con la que se dote a un destino otorgará el grado de satisfacción de la experiencia turística que a su vez vendrá marcado por el grado de accesibilidad con la que esté diseñada. Se entiende la Accesibilidad Universal como *la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño para todos y se atiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse* (Fundación ONCE, 2011 :14).

La nueva corriente de la ciudad inteligente como ciudad con un compromiso innovador y tecnológico, ha supuesto el lanzamiento de los destinos turísticos inteligentes, fruto de la buena trayectoria turística a través de su oferta consolidada en la que se pretende ofrecer nuevos productos mediante la accesibilidad, tecnología, sostenibilidad e innovación. Pero al igual que se trasladan los criterios de accesibilidad, y participación ciudadana a la *Smart City* con el interés de reivindicar que la ciudad inteligente debe estar diseñada para todas las personas –*Smart Human City*, los destinos turísticos inteligentes también deben ser concebidos como un nuevo modelo de actividad turística centrado en la persona, de ahí el carácter reafirmante de conseguir destinos turísticos inclusivos (Muñoz, Hernández-Galán y De la Fuente, 2016).

El turismo inclusivo estará sustentado por la igualdad, que permita un ejercicio de derechos y deberes en igualdad de condiciones y a la flexibilidad, atendiendo a la diversidad humana en todas sus facetas en el acceso y uso de espacios servicios (Álvarez, 2015). En este caso, la inteligencia con la que se dote a los destinos será el sistema favorecedor de la Accesibilidad Universal y la inclusión social, por lo que la exclusión de las personas en la actividad turística no vendrá marcada por sus limitaciones sino porque la produzca la sociedad cuando cree equipamientos y servicios no accesibles (Espinosa, 2006).

De esta forma tenemos la oportunidad de reconvertir los destinos turísticos maduros, construir servicios y disponer de destinos adaptados para todas las personas, ofreciendo a los y las turistas destinos inclusivos, justos y favorables.

A la hora de ofrecer una definición de destino turístico inteligente, tanto académicos/as como profesionales coinciden en señalar como aspecto clave la accesibilidad, *más eficaz y eficiente a los productos/servicios, añadiéndoles valor a través de la personalización; lo que favorece la interacción –antes, durante y después de la visita– con el territorio y la integración. En definitiva, una mejor comercialización y gestión del destino* (Blanco, 2015: 134).

RECOMENDACIONES PARA UN TURISMO ACCESIBLE

RECOMENDACIONES PARA UN TURISMO ACCESIBLE

<p>Realización de un diagnóstico de la oferta turística del municipio que permita valorar si se puede promocionar o no el destino como accesible.</p>	<p>Puesta en marcha de un plan integral de accesibilidad urbana (edificios, plazas, parques, tiendas, oficinas...) y de un plan integral de accesibilidad turística (museos, playas, alojamientos, material promocional, oficinas de turismo).</p>
<p>Impulso a la formación de los/as profesionales, no solo del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte... tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los/as turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.</p>	<p>Dotación a las oficinas de información turística del mayor número de herramientas accesibles, como vídeos que incluyan la interpretación de lengua de signos, maquetas tifológicas de los principales monumentos de la ciudad.</p>
<p>Puesta en marcha de un plan de comunicación dirigido a clientes potenciales del turismo accesible para dar a conocer que se trata de un destino accesible.</p>	<p>Adaptación de portales web y apps a las pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0, así como a las recomendaciones <i>Mobile Web Best Practices</i> y <i>Mobile Web Application Best Practices</i> del W3C.</p>
<p>La información turística deberá contar con alternativas para las personas con discapacidad visual total o parcial, así como contenidos con información simple, clara y con lenguaje que evite tecnicismos para las personas con discapacidad cognitiva.</p>	<p>Adaptación de la señalética del destino a los criterios establecidos en la 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.</p>
<p>Tanto los medios de transporte de la ciudad como sus estaciones o paradas deben incluir el mayor número de criterios recogidos en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Además, es necesario el impulso de los Ayuntamientos para dotar de un mínimo del 5% del total de la flota de taxis a vehículos adaptados</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir del informe Destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro encomendado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas en el año 2015

TURISMO FOR ALL EN EL MÁSTER ONLINE ACCESIBILIDAD PARA SMART CITY. LA CIUDAD GLOBAL

Uno de los eslabones principales de la ciudad inteligente se encuentra en el turismo, un turismo diseñado y adaptado para todas las personas. Por ello, el Máster *Online* en Accesibilidad para *Smart City*. La Ciudad Global, ofrece una formación específica desde su cartera de asignaturas optativas denominada “*Turismo para Todos/as*”.

Estos son los objetivos que persigue la asignatura:

- Realizar un recorrido a través de las diferentes concepciones establecidas para el turismo accesible con el paso de los años, acentuando la importancia del turismo para todas las personas.
- Establecer las características de los productos turísticos accesibles, así como la promoción y planificación desde sus diferentes áreas de intervención.
- Destacar la importancia de la tecnología accesible en el sector turísticos, a través de buenas prácticas y ejemplos reales.

Así mismo, los contenidos de la asignatura Turismo para todos/as son:

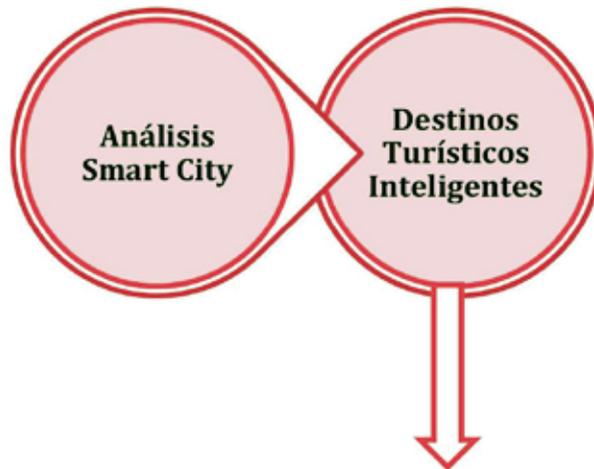
- Turismo Inclusivo:
 - Evolución del turismo sin barreras al turismo inclusivo
 - Situación y contexto del turismo accesible
- Destinos Turísticos Accesibles:
 - Características de los productos turísticos accesibles
 - Marketing y promoción del turismo accesible
 - Áreas de intervención
- Tecnología de accesibilidad en los servicios turísticos:
 - La tecnología accesible en la planificación de viajes
 - La tecnología como facilitador de la experiencia turística

A lo largo de las dos ediciones realizadas, se han formado en accesibilidad turística más de una treintena de profesionales, cuyo perfil no es exclusivamente de formación turística, sino de otras ramas como, ingeniería de edificación, ciencias de la educación, ciencias del trabajo, social, administración hotelera o ciencias ambientales entre otras, lo que saca a relucir el paradigma transversal de la accesibilidad y el carácter integrador y de concienciación por parte del alumnado, pretendiendo aplicar su formación y profesionalización al sector turístico.

CONCLUSIONES

El turismo es uno de los ejes de actuación entre los que se enmarcan las acciones hacia una ciudad inteligente, que pretende convertir a los destinos turísticos maduros en *Smart Destinations* a través de la innovación y la tecnología.

Se hace necesario destacar las ideas que extrapolamos y re-direccionamos para la consideración de los destinos turísticos inteligentes como destinos para todas las personas:



- No podemos olvidar el diseño universal en la innovación de los destinos turísticos maduros, para que las nuevas acciones encaminadas a la actividad turística puedan ser desarrolladas por todas las personas independientemente de sus capacidades funcionales, facilitando así la inclusión, apostando porque la tecnología no suponga una barrera, sino un potenciador de calidad.
- Aunque la accesibilidad es un elemento que debe ser aplicado de manera transversal, sería un factor negativo caer en el error de no tener en cuenta el producto que demandan las personas a través del diseño de paquetes turísticos que se centren en la satisfacción de expectativas o necesidades.
- Otro de los factores de gran importancia es la especialización del sector desde el punto de vista de la posesión de competencias formativas de los/as profesionales del sector en materia de accesibilidad, eliminando el desconocimiento y contribuyendo a la satisfacción final de la experiencia.
- El objetivo es diseñar y proponer unidades turísticas que engloben a todas las personas, eliminando los recursos y servicios discapacitantes que olvidan la diversidad.
- Se debe compatibilizar la accesibilidad para el desarrollo de la actividad turística, aplicando los principios de accesibilidad universal y el diseño para todas las personas, mejorando así la autonomía personal y la calidad de vida en el turismo.

A todo ello, se suma la participación ciudadana, como elemento necesario con el que conocer las necesidades y expectativas en el turismo, para lo que será fundamental identificar la forma en que participen los/as ciudadanos/as y la utilización de la información para satisfacerles.

Queda de manifiesto que la accesibilidad beneficia a toda la población siendo necesaria para un 30% , por lo que no contar con ella es obviar a una gran parte de ella (Darcy y Dickinson, 2009).

Atendiendo a esta situación, el informe *destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro* destaca como la accesibilidad debe estar presente en la cadena de valor del turismo. ...El llamado turismo accesible sólo puede darse si el destino trabaja como un todo integrado que asegure a cualquier visitante, la libertad de viajar sin problemas al destino, escoger la actividad de ocio de su interés y gozar de plena autonomía a la hora de llevarla a cabo... (SEGITTUR, 2015: 72).

Actualmente, la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas (*D4ALL*), están experimentando un avance positivo; hasta ahora se entendía como un paradigma aplicable a los/as profesionales que diseñaban los entornos en los que nos desenvolvemos día a día, pero dando un paso más pretende incorporarse en aquellos/as que prestan un servicio. Tanto los/as profesionales que ejercen su profesión como aquellos/as que están en fase de formación, necesitan competencias específicas en Diseño para Todas las Personas, de esta forma se podrá hacer de su desarrollo profesional una oportunidad y no una nueva barrera, obteniendo una sociedad justa (Muñoz, Hernández-Galán, De la Fuente, 2016).

El compromiso social de las universidades debe verse reflejado en conductas que tengan en consideración la vida en sociedad, abogando por la dignidad de la persona, libertad, democracia y participación, sociabilizada y solidaridad para la convivencia, equidad social y la aceptación y aprecio a la diversidad (Domínguez, 2009).

Tomando como referencia el artículo *la accesibilidad universal como competencia transversal en la formación: capacitación de profesionales en trabajo social*, desde el Máster *online* en Accesibilidad para *Smart City*. La Ciudad Global y en concreto desde la asignatura "*Turismo para todos/as*" -que cuenta con grandes profesionales del sector-, se pretende actuar sobre las carencias que se aplican tanto al entorno como a la situación de las personas, favoreciendo su autonomía personal y calidad de vida. La capacitación de profesionales desde la línea transversal de la Accesibilidad Universal aplicada al turismo, pretende minimizar los actuales problemas de integración desde los ejemplos de buenas prácticas que apuestan ya por un sistema innovador de docencia y que tienen como pilares fundamentales la diversidad humana, la inclusión social, la igualdad, concienciación y la sensibilización.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2015). Smart Human City. Hacia una ciudad inteligente para todas las personas. I Congreso Ciudades Inteligentes. Madrid
- Blanco, J. (2015). Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes. Estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital. Biblioteca Altran
- Código Ético Mundial del Turismo.
- Comisión Europea. (2004). Mejorar la información sobre el turismo accesible para personas con discapacidad. Dirección General de Empresa e Industria.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Darcy & Dickinson (2009). A Whole-of-Life Approach to Touris: The Case for Accesible Tourism Experiences. The Case for Accessible Tourism Experiences Jorunal of Hospitality and Tourism Management.
- Domínguez, M.J. (2009). "Responsabilidad social universitaria". Humanismo y Trabajo Social, Vol.8.
- Espinosa, A. (2006). El concepto de inclusión en programas interpretativos en museos. V Jornadas AIP Navarra
- Fundación ONCE. (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo. Fundación ONCE - Fundación Arquitectura COAM
- Muñoz, M.D. Hernández-Galán, J. De la Fuente, Y.M. (2016). Diseñando Destinos Turísticos Inclusivos, creando Destinos Turísticos Inteligentes. II Congreso Ciudades Inteligentes -Madrid. Grupo TECMARED.
- Muñoz, M.D. Hernández-Galán, J. De la Fuente, Y.M. (2016). La accesibilidad universal como competencia transversal en la formación: capacitación de profesionales en Trabajo Social. II Congreso Internacional de Trabajo Social- XI Congreso de Facultades y Escuelas de Trabajo Social - Universidad de La Rioja
- Observatorio Universidad y Discapacidad. (2012). La Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad (RSU-D). Fundación ONCE / Universidad Politécnica de Cataluña.

Organización Mundial del Turismo. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales BOE 260 de 30-10-2007.

SEGITTUR. (2015). Smart Destination. Informe destinos turísticos Inteligentes: Construyendo el futuro.

TELAM. (2015). Plan Estratégico de Accesibilidad Turística. Buenos Aires.

**LA CORROSIÓN DEL CARÁCTER.
ACCESIBILIDAD LOW COST,
SOCIAL, SOSTENIBLE,
HUMANISTA**

Francisco L. Rodríguez

RESUMEN

El reconocimiento, identidad y carácter de la persona está vinculado a las posibilidades de accesibilidad en su entorno vital. Para una praxis e intervención coherentes a un modelo centrado en la persona, se requiere un análisis de los fundamentos y principios en los que se basa frente a un sistema económico con una “vida líquida”, al control y desarraigo social, al rechazo a lo extraño y diferente. La base del fundamento ha de considerar el fenómeno de la accesibilidad desde una perspectiva holística y sistémica que abarca a toda la comunidad como una realidad colectiva siendo este enfoque el que da contenido al paradigma inclusivo.

PALABRAS CLAVE: Accesibilidad, paradigma inclusivo, carácter, sistema económico.

ABSTRACT

The precognition, identity and character of a person is linked to the possibilities related to accessibility in their vital environment. As a praxis and coherent intervention from a model centered on the person, it is fundamental an analysis of the foundations and principles on which face economic system with a “liquid life” control and social rootlessness, also a rejection as a strange and different human being. The base of the principle has to consider the phenomenon of the accessibility from a holistic and systemic perspective which both includes the concept of community as a collective. Thus the reality of this approach is that comes to happen as an inclusive paradigm.

KEYWORDS: Accessibility, inclusive paradigm, character, economic system

INTRODUCCIÓN. EL PORQUÉ DEL TÍTULO

La corrosión del carácter. Así denomina el sociólogo crítico Sennet el proceso alienante al que somete la forma actual del sistema económico

a la persona en su libro de igual nombre (Sennett, 2000). Sitúa al término carácter como valor ético que atribuimos a nuestro deseo de relaciones con los demás. Más allá de la precisión o posición filosófica mediante el que analicemos o lo definamos, el carácter configura la identidad de la persona como conjunto de elementos y dimensión específica de la misma por la que se percibe y se la percibe. En este sentido, la autoestima no deja de ser más que un indicador de la calidad del carácter, a la vez que contribuye a la dignidad de la persona; el motor de las sinergias subjetivas que impulsan a percibirse y a ser percibido como un individuo reconocible. La carencia de esta nos hace transparente. Su existencia nos hace activos.

El carácter se construye. Requiere generar espacios de vida. Espacios¹ en los que crear un discurso y relato emocional basado en un continuo vital.

La corrosión se manifiesta como un proceso de degradación continua infringida externamente a la persona. No es una destrucción sino una transformación continua, inducida en función de intereses externos. Este proceso dinámico produce una nueva naturaleza en la persona, al igual que la oxidación corroe el acero debilitándolo hasta resultar un material inservible desechable que se requiere sustituir. El nuevo capitalismo, el capitalismo flexible moldea la persona y su identidad socio histórica sin dejar espacio para la construcción de una identidad de la que la persona sea consciente y en la que se identifique, por representar los elementos constitutivos de sí misma, el carácter. Al contrario, modela e induce unos valores que caracterizan al capitalismo flexible que implica la adaptación a la demanda del mercado², una dimensión en la que la persona es sólo un consumidor. Objeto para el mercado, no una identidad ética. El ciudadano como dimensión individual y la ciudadanía como resultado de la identidad colectiva no existe. Capitalismo flexible, capitalismo funeral, globalización, capitalismo de casino, capitalismo especulativo en la denominación que lo encontremos descrito, con mayor o menor precisión las categorías que lo definen, todas las descripciones coinciden en los efectos que produce en la identidad y carácter del individuo; es decir, los aspectos psicosociales y sociales del fenómeno que configuran a la persona.

- 1 Aquí el término no se refiere exclusivamente a la acepción mensurable del mismo, incluye las dimensiones no mensurables atribuibles al imaginario colectivo.
- 2 Característica básica, la demanda se adapta a las necesidades del mercado, no siendo este quien se adapta a las necesidades de la demanda. La necesidad del mercado está en satisfacer la dinámica especulativa. Debe existir actividad para especular con los capitales.

La corrosión del carácter provoca en la identidad un proceso que lleva a ser una persona extranjera y extraña en su contexto. Sentimiento tal como lo expresa Sennett (Sennett, 2014), en el cual, el individuo es ajeno a su propio contexto, en tanto no existen los espacios y tiempos resulta difícil sentirse parte de algo, sin posibilidad de generar una rutina, unos lazos, un estilo de vida ajeno a la comunidad.

Lo que se presenta como una reflexión de la dinámica a la que se dirige nuestra cultura en el actual sistema económico y su incidencia en el individuo, es y ha sido la realidad de personas a las que se les ha negado la posibilidad de interactuar en un plano de igualdad como parte de la ciudadanía. Personas a las que se ha categorizado como individuos con diversidad funcional³. Se trata de una forma de exclusión en la que se perciben como extraños, a las que no se le considera el derecho de acceso a los espacios y servicios, situación asumida socialmente encontrando su fundamento justificativo en el paradigma inmunológico.

ACCESIBILIDAD LOW COST, SOCIAL, SOSTENIBLE, HUMANISTA

Más allá del análisis de la ubicación de la persona en el contexto de la modernidad tardía o postmodernidad (Bauman, 2013) y sus posibilidades de construcción y consolidación de la identidad en su entorno cabe examinar e indagar acerca de la incidencia de esta realidad, existencia de alternativas y posibilidades desde la dimensión de la accesibilidad universal.

La persona es modelada por el contexto en el que se ubica y condicionada por su cultura, esta su vez, por el sistema económico en el que se inscribe. El capitalismo flexible configura unas formas de trabajo basadas en la discontinuidad⁴, en el desapego con el pasado (Sennett, 2000) De ahí, que no

3 Se pretende aquí hacer referencia a estos términos desde una perspectiva amplia del significado que se le atribuye entendiendo que en conjunto de la población existen más individuos con diversidad funcional que los formalmente categorizados si nos atenemos a la etimología de los mismos.

4 Característica que justifica la naturaleza de su denominación, capitalismo flexible, dado que la persona debe estar en un continuo proceso de adaptación las necesidades del mercado de trabajo desde una variabilidad en los formatos de contratación, tipo de trabajo, tiempo dedicado y ubicación geográfica del mismo.

exista la posibilidad de plantear un modo de vida a largo plazo. Un estilo de vida que se centre en la persona y su capacidad de desarrollo requiere de una rutina que permita una existencia para construir una cultura. Esta discontinuidad está fundamentada en la dinámica de la oferta y la demanda, determinado la vida social. Es una vida descrita por Bauman como vida líquida, “una vida en precario y vivida en condiciones de incertidumbre constante”.(Bauman, 2013)

El rol precario que se le atribuye a la persona se complementa con la expectativas que encuentra en estilo de vida ofertado, en tanto en cuanto este “capitalismo flexible” se presenta como el mejor y el mayor avance en la historia de la humanidad para garantizar los deseos y necesidades. Pretensión que choca con la insatisfacción permanente consecuencia de la inseguridad causada por la precariedad. La única garantía de alcanzar la satisfacción está en el consumo. Añadiendo al perfil de precariado el de consumidor. El ejercicio del consumo implica asumir la percepción de la pérdida de valor de los productos de consumo. En este contexto postmoderno, afirma Bauman, el mayor de los miedos de la persona es descubrir los aspectos en los que queda obsoleta.(Bauman, 2013)

Este modo de relacionarse con el entorno conlleva que se asuma como principio en las relaciones interpersonales los vínculos por intereses, lo que de facto implica la consideración de las personas como objetos de consumo, determinando en la dimensión psicosocial, igual dinámica en cuanto a insatisfacción y necesidad de consumo de relaciones sociales continuas. Como consecuencia limita las posibilidades de construir una dinámica comunitaria basadas en la empatía y la solidaridad por la futilidad de las relaciones. No hay espacios inclusivos sin voluntad inclusiva. Lo inclusivo es un valor moral, una responsabilidad colectiva, no una opción ética individual. Corresponde a la ciudadanía la demanda de espacios y servicios que materialicen la integración para una relaciones psicosociales que permitan el crecimiento humano.

Desde un enfoque amplio del concepto, la accesibilidad es uno de los factores que determinan la posibilidad de exclusión. Considerar el análisis de la corrosión del carácter ha de vincularse a exclusión, a accesibilidad y ésta, a inclusión.

Las carencias en accesibilidad se encuentran en la misma génesis de los factores que contribuyen a la “destrucción del carácter” en la persona.

La construcción y crecimiento del carácter, de la identidad individual y colectiva a través de una autoestima que configure su dignidad, requiere de la cimentación de relatos de vida. Estos no son posibles sin espacios y tiempos vitales para su uso, para la interacción y creación de vida colectiva.

Es el sistema económico que se impone tras el intento de consenso humanista del “capitalismo tardío, cuyo mayor logro ha sido la construcción del Estado de Bienestar basado en la concertación social (en proceso reconversión actualmente), quien destruye esta posibilidad de accesibilidad a espacios y tiempos, por su propia naturaleza. El capitalismo flexible optimiza, más radicalmente aun, la dinámica económica basada en la oferta y la demanda, no tanto de bienes de consumo sino de capitales y riesgo de invertir en las previsiones de la demanda. Todo está sujeto ser comercializado. Las personas son solo unos objetos más de previsión de valor y por tanto sujetos a perder o carecer de valor siendo excluidas⁵. Proceso filosóficamente sustentado en el “Darwinismo social” como resultante de la depuración por la dinámica libre de la interacción del mercado. Las personas pierden valor porque no son capaces por si mismas de lograr un carácter que le permita progresar. Es resultado de su implicación el que sean depurados y excluidos del sistema⁶. La exclusión eleva a la persona a la categoría de extranjero en su propio contexto que siente la agresión de la cultura recluyéndose en si misma aislándose como patrón de conducta psicosocial. “ser extranjero es vivir a disgusto fuera de tu país” (Sennett, 2014). El extraño, el diferente, el no reconocimiento de la otredad en tanto no pertenece al patrón estándar de individuos cuyo principal característica es su capacidad de consumo y su identidad de consumidor⁷. La diferencia tiene su valor en él. El resto carece de este y es repelido inmunológicamente. “Se repele todo lo extraño. El objeto de la resistencia inmunológica es la extrañeza como tal” (Byung-Chul, 2012). La diferencia toma valor en el

5 Son excluidas por carecer de perspectiva de futuro en tanto potencial de consumo o ser objetos del mismo; cualquier aportación del sistema a la persona fuera de este marco se considera gasto, por lo que su interés se centra en los patrones estándar de comportamiento y estilos de vida consumidores.

6 La exclusión desde este punto de vista no es solo una manifestación subjetiva sino responsabilidad y génesis individual.

7 Ninguna persona desea ser rechazada, equivale a estar obsoleta. La necesidad de consumo como forma de evitar esta situación es una conducta identificativa en la subcultura juvenil. La identidad juvenil aparece por el consumo. El consumo es un modo redefinido del mito de la eterna juventud.

momento que puede ser sujeto de consumo en el ejercicio de su actividad vital más allá de la satisfacción de las necesidades básicas. Deja, así, de causar extrañeza para asumir el rol estándar.

La posibilidad de que sea un objeto de consumo define la garantía de accesibilidad a espacios y servicios, no surge de la expresión colectiva. Si permite el consumo o se consume éste, es válido. Si no se admite, no es sostenible, es un gasto, y este solo se puede mantener si es asumido por el usuario. El sistema aplica un principio de optimización de recursos adquiriendo valor siempre que sea objeto de consumo.

La primera consecuencia de la falta de accesibilidad es no tener la facultad, la creatividad de ver de otro modo el intento de uniformar y considerar como categoría normalizada la realidad como patrón universal.

El abordaje de la Accesibilidad no surge mayoritariamente de la conciencia comunitaria, sino como resultado del contexto sociopolítico en el que se situó España mediante el acercamiento al ordenamiento y al marco social del contexto geográfico y socioeconómico, al que aspiraba en la década de los años 80 del siglo XX, para finalmente lograr su incorporación a la Unión Europea. Las propuestas supusieron la vaga introducción del concepto de accesibilidad como un proceso adaptativo de estructuras físicas, sin grandes logros ni extensión de la comprensión del fenómeno. Contrariamente resultó ser una respuesta formal en la búsqueda de adecuar la normativa estatal a los tratados internacionales, recomendaciones y directivas europeas, sin pretender construir una identidad, una conciencia de la cultura de la accesibilidad como valor integrante de la identidad de la persona, en tanto que sujeto agente activo de la ciudadanía y en igual medida agente responsable de la construcción de esta cultura, a la vez que resultado de la misma. No es hasta la segunda década del dos mil cuando se publica la LIONDAU⁸ sentado unas bases reales para esta cultura de la accesibilidad.

Por tanto, la accesibilidad universal como finalidad es el modo de materializar la calidad de vida colectiva (por ende, la individual y subjetiva), en tanto que permite el desarrollo de toda persona, de toda la persona (Ander-Egg, 1996) y de todas las personas en equilibrio con su medio.

8 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.

Implantar la cultura de la accesibilidad como medio y no como oportunidad de consumo, es resultado de materializar la solidaridad entendida esta, como principio que constituye y da forma a la ciudadanía en tanto expresión mediante la cual se vinculan los recursos para la satisfacción de las necesidades manifiestas o prospectivas de todas las personas o de aquellas categorías que se encuentren afectadas. Solidaridad como manifestación de la identidad y dinámica colectiva, interacción cooperativa, no competitiva. Solidaridad, glosando lo expresado por López, como reconocimiento de la necesaria "asimetría" y producto de la empatía en las relaciones humanas (López Martínez & Universidad de Granada, 2004)

Vincular el análisis de la accesibilidad al adjetivo universal, puede parecer redundante, en tanto debiese ser una finalidad implícita; y sin embargo, necesaria para remarcar y centrar la naturaleza real de la accesibilidad en una perspectiva holística, entendiendo que el único enfoque inclusivo es aquel que se fundamenta en el paradigma sistémico. La accesibilidad universal configura así, un paradigma, en sí mismo, que materializa el objeto real de la accesibilidad, como posicionamiento crítico frente a su conceptualización y praxis que sirve para la justificación a normas y medidas que pretenden demostrar que cumplen con acuerdos internacionales que materializan derechos humanos. Este punto de vista no deja de ser una política de gestos y estética para que sea leída pero no vivida. Desarrollar la accesibilidad universal es generar una cultura inclusiva incorporando la diversidad como componente de las interacciones sociales que dan forma a la comunidad. Cuando la accesibilidad es de carácter universal su objeto no es solo el usuario o potenciales usuarios, excluidos por su diversidad funcional. Permite la construcción de la comunidad, en tanto el resto de individuos también están privados de la posibilidad de interactuar con todas las realidades sociales e individuos que existen en su contexto. Es una forma de exclusión del carácter y la calidad de vida de la persona. Si no hay interacción no existe la comunidad. Sin conciencia colectiva no hay individuo. La persona se configura desde la intersección de las dos dimensiones presentes en su identidad, la dimensión colectiva marco de su interacción y conducta social y la dimensión individual donde se configuran y desarrollan el conjunto de fuerzas que constituyen su carácter, en una relación dialéctica de influencia recíproca.

La accesibilidad Universal ha de ser, por tanto una faceta en la realidad de las personas y su entorno social. Esta dimensión delimita la existencia de

alternativas y posibilidades al modelo de “vida líquida” de la posmodernidad. En su marco de referencia descubrimos como la consideración low cost, a determinada praxis de la accesibilidad, implica una concepción despectiva de la misma, en tanto el adjetivo elegido categoriza una realidad como respuesta la crisis económica con baja capacidad de consumo, y la exigencia de mantenerlo. Poco presupuesto equivale a poca calidad, es adjetivo aplicable a objetos que se usan y desechan con rapidez, de ahí que no se le exija calidad. No se consideran estas praxis como alternativa, sino una consecuencia de este estilo de vida. Se trata de un análisis interesado propio del “efecto pecera”. Basta abstraerse del contexto del análisis para situarse en una actitud crítica a la consideración que se realiza estas praxis en el desarrollo de la accesibilidad, para comprobar que se trata de un nuevo enfoque, que implica a la ciudadanía en el proceso, desde la idea, al diseño e implementación. Es un reencuentro con el medio. Un espacio para construir mi identidad, mi estilo de vida. Implica crear mi espacio, no mi adaptación al medio diseñado por otro externo a mi realidad cultural y comunitaria.

La accesibilidad centrada en la persona implica un diseño universal y esta una participación universal en el proceso. Principio metodológico coherente con el paradigma inclusivo que ha de regir en los procesos de accesibilidad universal.

En el análisis de la Accesibilidad universal la arquitectura ocupa una atención especial por el soporte tecnológico que supone. Arquitectura con proceso técnico resultado de la creatividad social fruto del consenso del uso del espacio respondiendo la satisfacción de las necesidades del colectivo al que se dirige su acción. Una arquitectura que se inscribe dentro del paradigma humanista (López Martínez & Universidad de Granada, 2004), que respeta la usabilidad de la persona, como intervención centrada en el individuo, no como respuesta al consumo o los intereses particulares del promotor. Una arquitectura no humana sino humanista, exaltando el individuo y centrando el valor en la persona. La persona como fin, ubicada en un contexto al que se ha de hacer referencia permitiéndole el desarrollo del estilo de vida que está deseado en el seno de su comunidad. Este enfoque implica el desarrollo de la intervención de modo sostenible. Entendido como sostenible socialmente, asumible y practicable por la comunidad y las personas a las que específicamente va dirigida la intervención. Se trata de ir más allá de la idea entender la sostenibilidad como el empleo de recurso

propio del entorno. Se trata de sostenibilidad fruto del consenso de la participación e implicación de los propios destinatarios y futuro usuarios del proyecto buscando quien impacten el medio, no suponga gran consumo de recurso para su mantenimiento ya sea energéticos o de otro tipo y cuya usabilidad esté garantizada por tratarse de una necesidad sentida y expresada. El modelo tradicional de desarrollo de los proyectos no es más que una expresión de una concesión paternalista del poder social que esta disciplina técnica tiene.

El desarrollo de la accesibilidad ha de implicar el valor de lo social. El hecho de desarrollar una intervención en el marco de lo social no lo hace social en sentido estricto. La responsabilidad para ser social ha de ser colectiva. No cabe admitir el punto de vista de aquellas personas que creen en lo social como la responsabilidad de la administración pública en exclusiva, sin implicarse, considerando que es responsabilidad de otros.

Esta visión no es más que otra forma de concebir el fenómeno de la accesibilidad de modo benéfico, considerando que no es un problema que me afecte, en el mejor de los casos se plantea una intervención desde la filosofía del filántropo capitalismo como nueva forma de ética judeocristiana. En este marco, la accesibilidad universal deja de ser un derecho para ser un hecho graciable.

Como se ha expresado con anterioridad la accesibilidad universal está vinculada al paradigma inclusivo, no existe esta fuera de este paradigma. Es el modo de frenar la corrosión del carácter y la reconstrucción de una vida que haga frente al miedo de los valores en precario, a través de un reencuentro con la comunidad como un refugio para construir sinergias frente a un sistema económico no centrado en la persona.

CONCLUSIONES

El espacio inclusivo requiere de la participación de todos individuos. El ser humano configura el carácter colectivamente. De ahí que los espacios deban ser inclusivos como escenarios para la construcción de las identidades sociales. Sin estos la persona se socializa de forma irregular careciendo de competencias que faciliten la interacción con otros iguales desarrollan-

do un patrón de conducta que distorsiona con su entorno. La accesibilidad universal implica el desarrollo del “homo socialis” frente al “homo consumer”.

La responsabilidad de la arquitectura como gestor de construcción del espacio social humano ha de estar al servicio de este y no al servicio de intereses particulares de consumo. La arquitectura sólo puede entenderse y desarrollarse si conlleva el adjetivo social. La dimensión de lo social es el ámbito de desarrollo propio que identifica a la arquitectura como proceder tecnológico del ser humano.

La accesibilidad universal no es una opción de inclusión sino el paradigma que ha de configurar y definir el estilo de vida que conforma a la persona y a su comunidad, su naturaleza y aplicación no es graciable, sino una respuesta obligada de la solidaridad que se materializa en el seno de esta.

REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Ander-Egg, E. (1996). *Introducción al trabajo social* (2ª ed.). Madrid: Siglo XXI de España.
- Bauman, Z. (2013). *Vida líquida* (4ª ed.). Barcelona: Austral.
- Byung-Chul, H. (2012). *La sociedad del cansancio* (A. Saratxaga Arregi Trans.). Herder Editorial. Retrieved from <http://ujaen.summon.serials-solutions.com/#!/search?ho=t&l=es-ES&q=sociedad%20del%20cansancio>
- López Martínez, M., & Universidad de Granada. (2004). *Enciclopedia de paz y conflictos*. Granada: Universidad de Granada.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter: Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Sennett, R. (2014). *El extranjero* (M. A. Galmarini Trans.). (1ª ed.). Barcelona: Anagrama.

CAPÍTULO 4

TALLER PRÁCTICO SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LA PLAZA DE DALÍ

**MAW-2015
ACCESSIBILITY WORKSHOP:
LA ACCESIBILIDAD EN
LA PLAZA DE SALVADOR
DALÍ, BUENAS PRÁCTICAS Y
OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Delfín Jiménez Martín.

Coordinador del Taller



Como en anteriores ediciones, la propuesta de un taller práctico a los alumnos del Máster durante el desarrollo de la MAW es un complemento de gran interés que sirve de contrapunto a las charlas y visitas que aportan un gran contenido teórico al alumno.

La idea es desarrollar una actividad práctica relacionada con la Accesibilidad Universal tomando como objeto algún lugar de interés en la ciudad de Madrid. A modo de recuerdo resaltar que en la edición anterior el taller sobre la accesibilidad de Madrid Río resultó todo un éxito tanto en participación como en resultados.

En esta ocasión se opta también por un espacio público, de más fácil visita y análisis, pero centrando la atención en un espacio que aunque mucho más reducido espacialmente, tiene concentrada una grandísima actividad y donde confluyen muchas sinergias y conforman un espacio de gran complejidad e interés para su estudio: La Plaza de Salvador Dalí en la zona de Goya.

CONOCIENDO EL LUGAR: SITUACIÓN E HISTORIA

Este año el ámbito de estudio se corresponde con un espacio público urbano de la ciudad de Madrid con una gran actividad peatonal: La plaza de

Salvador Dalí. Esta plaza se sitúa casi en el centro geométrico de la ciudad, en pleno Barrio de Salamanca, en un área de gran actividad comercial.



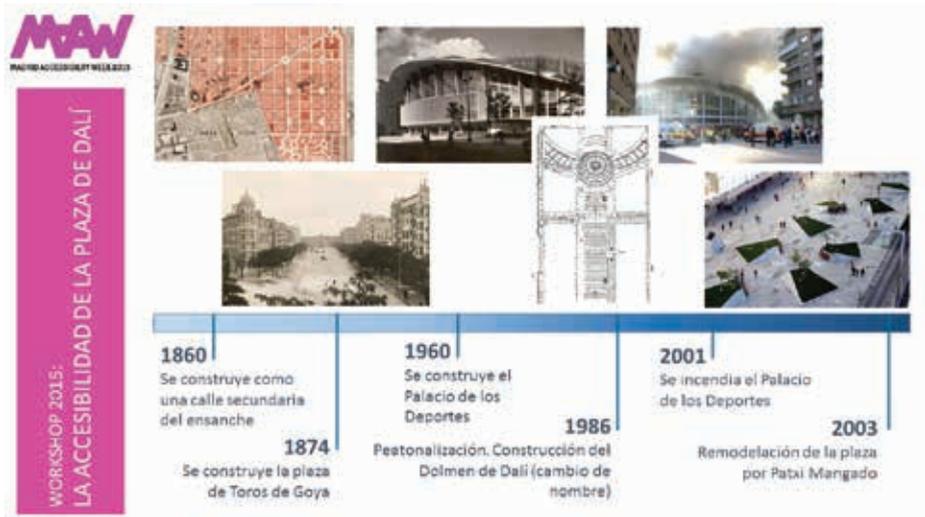
La plaza se desarrolla sobre una plataforma plana que sirve de coronación de un aparcamiento subterráneo con entradas y salidas por dicha plaza. Tiene un carácter peatonal y dicho espacio tiene su prolongación desde el perímetro de dicho rectángulo por tres pequeñas calles también peatonales que cruzan la plaza y completan la manzana. Para entender el funcionamiento de la plaza es preciso describir varios elementos que determinan totalmente el uso de la plaza:



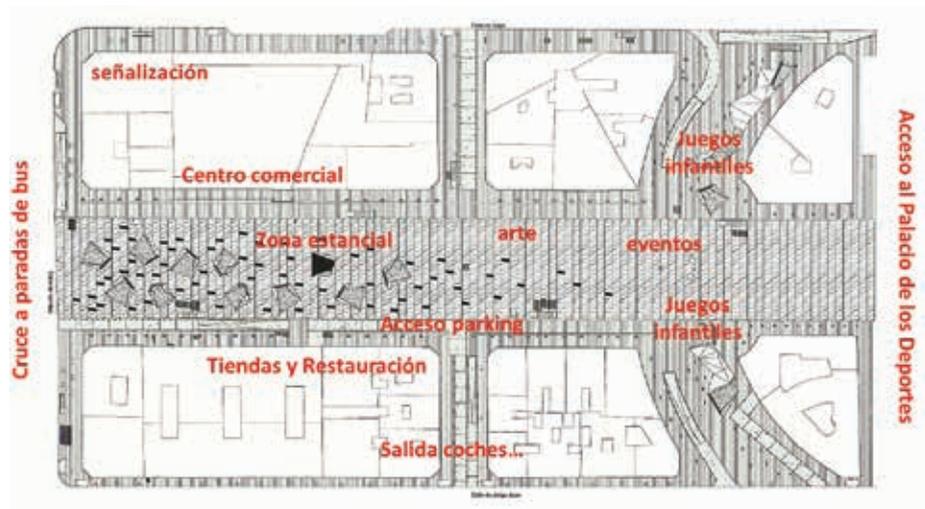
- La existencia de un intercambiador de transportes adyacente a la plaza (zona C), que en superficie se traduce en dos bocas de metro próximas a la plaza y las marquesinas de un número considerable de líneas de autobús que tienen esta plaza como cabecera/fin de línea.
- El Palacio de los Deportes de la Comunidad de Madrid, que desde el fondo de la plaza (zona D) proporciona una actividad complementaria (más los fines de semana) a los otros edificios, con la afluencia de gran cantidad de gente.

Si repasamos rápidamente la historia del lugar podremos ver que en 1860 se construye como una calle secundaria del ensanche de Madrid y que poco después se construye la plaza de Toros de Goya al fondo de este lugar. Casi un siglo después (en 1960) la plaza de toros es sustituida por el Palacio de los deportes. En 1986 la plaza se peatonaliza y se cambia de nombre (de

plaza de Felipe II a Plaza de Salvador Dalí). Ya en este siglo, y tras la remodelación del Palacio de los deportes por un incendio (2001) se remodela la plaza de nuevo (proyecto de P. Mangado) con la imagen que la vemos ahora (2003).



En la actualidad podemos distinguir diferentes actividades: zona estancial, zona de juegos infantiles, exposición de arte al aire libre, lugar de eventos, acceso a centro comercial y aparcamientos, cruce a paradas de autobús, entrada al Palacio de los deportes...



EL DESARROLLO DEL TALLER

Como fines metodológicos dentro del Máster de Accesibilidad, el desarrollo del taller se plantea con los siguientes objetivos específicos:

- Tener una experiencia práctica sobre Accesibilidad, valorando sobre el terreno la realidad existente más allá de los planes y proyectos.
- Contrastar con otros compañeros las opiniones sobre lo que se observa en cuanto a la Accesibilidad real del lugar.
- Recibir las aportaciones de los tutores de forma directa y práctica dentro del contexto de uso del espacio público.

Y con esta idea se plantea como alcance del trabajo el análisis de la Accesibilidad existente en la actualidad en la plaza de Salvador Dalí (Avda Felipe II) como espacio público de gran actividad urbana dentro de la ciudad de Madrid. Para ello se proponen las siguientes tareas a realizar:

1. ANÁLISIS: Visita tutorizada sobre el terreno, donde se identifican y comentan las cuestiones relevantes que van apareciendo.

2. **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA:** Discusión en grupo para discernir sobre los principales problemas de accesibilidad y las actuaciones principales que habría que acometer en este entorno
3. **EXPOSICIÓN:** Preparación de una breve exposición (7 minutos) de las conclusiones del trabajo de grupo: el análisis, el diagnóstico y las propuestas de actuación
4. **DISCERNIMIENTO Y PREMIO:** Tras las exposiciones, un jurado elegirá a uno de los equipos como ganador del "Accessibility Workshop 2015" con la posibilidad de presentar la experiencia en la edición del próximo año.

Para el desarrollo de todo el taller los alumnos se organizaron en cuatro equipos, propiciando la formación más heterogénea en cada uno de ellos: perfiles relacionados con el Entorno Físico, con las TIC y con el aspecto Sociocultural de la Accesibilidad. Cada uno de los grupos estuvo tutorizado por un experto de reconocido prestigio; en esta ocasión contamos con la participación de Jose Antonio Juncà Ubierna, M^a Carmen Fernández Hernández, Pedro López Pereda y Carmen Iglesias Cadarso.





El resultado, muy positivo para nosotros, lo compartimos ahora en esta publicación ayudados por los diferentes tutores que nos resumen el trabajo y el punto de vista de cada equipo sobre la accesibilidad de este lugar.

PLAZA DE FELIPE II. MADRID

GRUPO 1:

Encarnación Luque

Luis Casado

Víctor M. Bonilla

María Ordóñez

Pedro Jesús Quirós

TUTORA: Carmen Iglesias Cadarso.



Una vez más tuve el honor de participar en este interesantísimo taller como parte de la **Madrid Accessibility Week 2015** de la I edición del Master de Accesibilidad para **Smart Cities**; La Ciudad Global de la Universidad de Jaén.

Formamos un grupo variopinto y rico en diversidad, como debe ser en una *Ciudad Global*, y constituimos un equipo de trabajo

pluridisciplinar con profesionales de distintos ámbitos que no hicieron sino enriquecer la visión de cada uno de nosotros en beneficio del trabajo común. Se trataba de acercarnos, y nunca mejor dicho, a los conceptos de Accesibilidad ya tratados durante todo el curso, pero no desde la individualidad de cada uno, sino desde una experiencia y relación interactiva de equipo.

El objeto del taller de este año era la Plaza de Felipe II, en Madrid. Se trató de, en una sesión de trabajo de campo, hacer entre todos un recorrido basado en la experiencia y en interconexión: entre nosotros, entre nosotros y el entorno, con los propios usuarios...

Tan importante como medir, es ver, oír, tocar, preguntar...usar... entender...



Llegamos en metro, cruzamos *las calles aledañas*, quisimos **localizar** la plaza y su nombre, empezamos a andar entre **otras personas**, algunas con dificultad de movimiento, personas mayores con acompañantes de ayuda, nos **mezclamos** con los niños que iban con patinetes, otros corrían, otros **jugaban** cerca de quien les cuida, anduvimos con bastón que nos **orienta** si no vemos, nos *sentamos* a **hablar con** otras personas, algunas de las que han venido *desde su silla de ruedas*, otros mayores que demandan hablar con otras personas, que quieren encontrarse con otros **vecinos**, de plaza, de barrio o de mundo....Nos paramos simplemente a ver la vida **pasar**... tomando cañas.

Fuimos no solo testigos sino usuarios de ese espacio que se nos ofrece en medio de la enredada ciudad de Madrid.

Esta plaza supone un desahogo en una trama urbana de gran densidad, un espacio público al aire libre en un área de la ciudad más compacta y llena de vibrante actividad, ya sea tanto comercial o lúdica.

Todo lo experimentado esa tarde se interpretó en varias sesiones de trabajo en equipo y puesta en común para llegar a un modelo de presentación final que se expuso en sesión pública compartida con el resto de equipos.



con las ideas y parámetros de referencia de lo que consideramos como Smart City.

El trabajo de campo nos proporcionó un amplio catálogo de deficiencias o disconformidades con parámetros que consideramos requerimientos de Accesibilidad Universal y de Diseño para todos que en buena medida, y dado el nivel de formación de cada uno de nosotros, se encuentran ya interiorizados.

Lo importante era sacar conclusiones más allá de la mera enumeración de deficiencias y aprovechar las oportunidades que ofrece el concepto de Smart City para mejorar la Accesibilidad y el uso por todas las personas de este entorno.

A modo de resumen de *diagnóstico*, se pueden referir las siguientes consideraciones del análisis funcional:

LOCALIZACIÓN, ENTORNO PRÓXIMO Y RELACIÓN CON LA TRAMA URBANA

En un primer acercamiento, nos encontramos con la propia dificultad de concreción del nombre de la Plaza (Felipe II, Dalí...)

En **Internet** existe información dispersa sobre la plaza, sus usos o servicios relacionados, los medios de transporte público, incluso de la existencia y localización de aparcamientos adaptados existentes.

En el entorno próximo no existe **señalización direccional** que facilite su localización. Las referencias o hitos ayudan a la orientación en un entramado urbano, y bajo este concepto, el propio edificio del el Corte Inglés o la estatua característica de Dalí actúan desde las vías de acceso transversal. Si bien es cierto, que desde el punto de acceso más concurrido, el extremo de la plaza en su encuentro con la calle Narváez, las **referencias**, e incluso la imagen de plaza quedan escondidas tras los elementos vegetales y la propia direccionalidad de la calle.



En general, el entorno carece de señalización que ayude a identificar elementos tan importantes para la comprensión del entorno como son los puntos de comunicación vertical con el aparcamiento subterráneo, las calles aledañas y la situación de los principales equipamientos o puntos de interés, el propio nombre identificativo y sobre todo, carece de un plano de fácil comprensión por todas las personas que ayude a interpretar el propio mapa mental de cada uno.

No existen otros tipos de referencia sensoriales, o ayudas de encaminamiento para personas ciegas, más allá de un uso no normalizado del pavimento señalizador en los vados peatonales.

En general toda la plaza presenta una **uniformidad cromática** que no facilita la orientación espacial. Los contrastes cromáticos, o el uso del color puede usarse como recurso marcando líneas de dirección, referencia o puntos focales.

En el diseño original se consideró la iluminación como un elemento de diseño que se utilizaba para categorizar el espacio, marcando elementos de referencia en el suelo, o resaltando los núcleos de comunicación con el aparcamiento, o líneas direccionales...

En la actualidad y con el mantenimiento deficiente, eso se ha perdido y la iluminación es un elemento infrautilizado con la mínima funcionalidad.

Aunque también es cierto que es un elemento bien valorado por los usuarios de la plaza, ya que dota de una sensación de seguridad al espacio de gran importancia.



El interior de la plaza se ha diseñado sin puntos de desnivel o cambios de cota, pero todavía hay problemas de cruces con resalte en calles aledañas, por lo que debemos tener en cuenta que debemos evitar la existencia de “islas de accesibilidad”.

De igual modo, parece obvio la necesidad de que el resto de servicios en torno a la plaza (locales comerciales, de restauración, bancos...) sean también accesibles. Y no es así en todos los casos.

DEAMBULAR, CIRCULAR, CRUZAR

El pavimento elegido para la plaza se considera en general adecuado en cuanto a consideraciones de uniformidad, adherencia, planeidad...

En cuanto al uso de pavimento diferenciado en los cruces, nos encontramos con un problema repetido casi endémicamente en nuestras ciudades. Y utilizo “diferenciado” evitando el término “señalizador” porque no se sigue un criterio normalizado de pavimento podotáctil que responda a un código de información útil que ayude a las personas que se orientan con bastón para su interpretación inmediata, como debería ser. La utilización de un pavimento que simplemente es diferente en textura, y sólo a veces aporta contraste cromático, no se detecta adecuadamente por lo que queda anulada su primera finalidad, que debería ser la de advertir de un punto seguro de cruce o de advertencia de punto singular, o según el caso, que

marcara una línea de dirección para guiar el encaminamiento; permanece únicamente una justificación compositiva, si la hubiere.



Es una muestra más de la cantidad de veces que el diseño no se adecúa a las necesidades reales de todas las personas, y lo necesaria que es siempre la implementación de las experiencias reales de los usuarios efectivos de los espacios o entornos.

Otro ejemplo es el uso de las piezas de relieves en el suelo. Un recurso compositivo cuestionable dada la incomodidad que supone en la deambulación para muchas personas por la irregularidad y resaltes excesivos que presentan, aparte de su excesiva resbaladividad.

El uso de adoquinado (cuyas características de irregularidad entorpecen el paso de peatones o de ruedas pequeñas) se ha reservado para los itinerarios que deben seguir los vehículos de tráfico rodado y que se cruzan con el espacio común de la plaza; se trata de los puntos de acceso al aparcamiento subterráneo, o vías de acceso a vehículos de servicios o autorizados.

El conflicto sucede en el **cruce de flujos**. El peatón puede detectar con el cambio de textura el código de que ese pavimento cualifica la vía como de tránsito de tráfico rodado, pero que deben poder cruzar en cualquier punto en condiciones de seguridad frente al tráfico. Es por tanto fundamental para la seguridad, tanto efectiva como percibida de las personas, que los vehículos conozcan y asuman la prioridad peatonal en este entorno. Para ello, la señalización toma un papel muy importante, y en este espacio no se ha observado una señalización clara de prioridad peatonal en estas



vías, más bien al contrario. Además, el hecho de que exista señalización en la calzada de paso de peatones (aunque en mal estado) alerta a los vehículos de la existencia de un punto concreto de cruce peatonal, pero parece entonces indicar que en el resto de espacio disponen ellos de la prioridad (con el conflicto que ello conlleva).

Para conseguir una eficaz y efectiva convivencia de tráficos en un espacio público como este de gran concurrencia, de uso principalmente estancial y recreativo, el vehículo motorizado debe ser el elemento extraño que se vea obligado a extremar su precaución y circular con la máxima vigilancia del entorno que cruza. Así podrán el resto de usuarios del espacio, principalmente los más sensibles por la dificultad de reacción o de percepción del peligro, sentir como real la **seguridad frente al tráfico**.





OBSTÁCULOS PUNTUALES

En un recorrido por el entorno, tanto como observadores interesados o como cualquier usuario habitual, se pueden detectar diferentes elementos que pueden suponer obstáculos puntuales en la cómoda deambulaci3n de muchas de las personas o puntos incluso de peligro, por riesgo de caídas o golpes.

Y en la mayoría de los casos, estos puntos de peligro vienen derivados de un deficiente o inexistente **mantenimiento**. Un entorno urbanizado es un elemento en constante uso y desgaste, en el que el mantenimiento es fundamental. Las condiciones de accesibilidad, en mayor medida dada la sensibilidad del objeto, se deben asegurar a lo largo de la vida del elemento, no en una foto fija.

Son numerosos los elementos de rejillas sueltas o inexistentes que dejan sin protecci3n canaletas en el suelo, o piezas rotas o sueltas de pavimento o de los elementos de jardineras susceptibles de tropezar con ellos, o el riesgo que suponen aristas cortantes. Los alcorques que ya no cuentan con el árbol preexistente, siguen sin reposici3n por tiempo indefinido, suponiendo un verdadero peligro en zonas adem3s de gran afluencia de personas, ni1os, carritos de beb3, mayores....

Existen tambi3n otros elementos susceptibles de causar problemas, dada su difícil detecci3n por personas ciegas, o que caminan sin prestar atenci3n.

Es el caso de los bolardos pétreos de aristas vivas y de baja altura, agravando la dificultad de detecci3n por su falta de contraste cromático con el entorno. Y un caso de obstáculo puntual por su **dificultad de detecci3n**

es el elemento decorativo central de la plaza, el Arbol, que presenta unos elementos verticales salientes sin la suficiente proyección en el suelo, susceptible de causar golpes accidentales.



ELEMENTOS DE USO E INTERACCIÓN

Importantísimos elementos de urbanización son aquellos que se diseñan pensando en servir a las personas para mejorar el uso y disfrute de estos espacios. Y mejor será el diseño, cuanto más adecuado esté al uso de todas las personas. Aquí cabría recordar los fundamentos del **Diseño para todos**.

En una actuación de calidad como se la supone a la realizada por Patxi Mangado, forman parte de la esencia del proyecto diversos elementos que favorecen la interrelación del usuario con el entorno, pero que, en algunos casos, parece que no se ha tenido en cuenta, desde la concepción del diseño el concepto de **inclusión e integración** de todas las personas. Un ejemplo claro son los juegos infantiles instalados en las áreas de juego en ambos brazos laterales a la plaza.

No existen a disposición de los niños modelos de juegos que puedan usar también niños con discapacidad. Y la solución no pasa nunca por disponer un área específica de juegos para “niños con discapacidad”, sino integrar juegos accesibles como un modelo integrador en el que todos los niños pueden jugar, disolviendo las singularidades. Esta sería la única forma de garantizar la plena integración, desde la infancia, ya que los niños sólo quieren jugar con otros niños, y no distinguen de diversidades funcionales, sólo si pueden jugar o no.



Otro factor determinante es el de si la dotación de estos elementos está bien dimensionada. A las pruebas de observación de esa misma tarde nos podemos remitir. Donde se concentran zonas de juegos, se concentran niños, y por tanto, los adultos que les acompañan, y muchos mayores que gustan de su animación, precisan lugares cómodos de asiento y descanso. Y claramente, existe más demanda que las que ofrece estas escasas dos áreas de juegos y sus asientos asociados.

También se analizaron los elementos de mobiliario urbano en cuanto a su idoneidad en las características específicas de diseño para su adecuación a los requerimientos de accesibilidad. Tratamos las condiciones de Accesibilidad no sólo en cuanto a sus parámetros dimensionales o del material o en un análisis respecto a los conceptos de **usabilidad, aprehensión, o ergonomía**. Son muy determinantes en la idoneidad de su uso, otras características de estos citados elementos, como son el estudio de su dotación bien proporcionada, el diseño de su lugar de colocación y las **relaciones que entre los usuarios y el entorno** se pueden favorecer o por el contrario dificultar.

Tan importante como la altura del caño de una fuente, es por ejemplo, la posibilidad de aproximación desde una silla de ruedas sin obstáculos, o el sistema de drenaje y evacuación de aguas que no provoque charcos o molestos embalsamientos. Y sobre todo, la facilidad de manejo para que cualquier persona se baste de **forma autónoma** para su accionamiento.



De igual modo, cuando se diseña un elemento de asiento, además de la altura e inclinación de los planos de asiento o apoyo, se debe tener en cuenta la idoneidad de la existencia de reposabrazos, (no necesariamente en todos los elementos, sino con la proporción adecuada que faciliten otro uso del elemento); o la existencia de elementos volados de difícil detección; o la idoneidad de un material termoestable ante la exposición a la intemperie...

También es un factor muy importante la forma de relación de unos asientos con otros y su implicación en el modo de usar el espacio y las relaciones sociales, así como es preciso la posibilidad de aproximación de las sillas de ruedas como un elemento más de la agrupación...

Es una muy buena práctica el diseño de elementos que permitan **flexibilidad en el uso**, según la diversidad de personas y de las diversas maneras de comportarse y de interactuar en un mismo espacio.



Por ejemplo, los elementos repartidos por toda la plaza de forma piramidal diseñados como parte primordial del diseño de la Plaza permiten en gran medida su uso de diferentes formas, aunque con la experiencia del uso a lo largo de este tiempo, se ha alterado en parte su versatilidad a costa de la seguridad de los vecinos. De hecho, se ha limitado la posibilidad de resbalar o patinar sobre los planos inclinados añadiendo unas piezas supletorias.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Y como conclusión del análisis y diagnóstico realizado en equipo, se llevó a un planteamiento de integración del concepto Smart City en oportunidades de mejora y como integración de la Accesibilidad en lo transversal.

En el mundo del **internet de las cosas** y de la **conectividad entre personas** es muy importante que nuestros entornos mejoren con nosotros y poder convertir nuestras ciudades, y en particular esta plaza, en un espacio más amigable.

PLAZA DE DALÍ, O DE FELIPE II, DE MADRID O CÓMO EL DISEÑO DE UN ESPACIO URBANO PUEDE LASTRAR LA ACCESIBILIDAD

GRUPO 2

TUTOR: José Antonio Juncà Ubierna

Dr. Ingeniero de Caminos

INTRODUCCIÓN

Esta plaza, céntrica, en el Barrio de Salamanca de Madrid, constituye un espacio público privilegiado de la ciudad por cuanto en ella confluyen una serie de factores que hacen que este lugar reúna unas condiciones a priori óptimas para generar una dinámica de actividad que revitalice el tejido de la ciudad.

Se trata de un espacio amplio, bien comunicado, preservado del tráfico rodado, próximo a equipamientos comerciales y de ocio, de suave topografía; en suma, un espacio que –insisto– a priori reúne todo para devenir un espacio privilegiado para la estancia, el ocio, el paseo, el juego infantil; pero la realidad de los hechos es que –sin ser un campo de minas, metafóricamente podríamos ponerle esa etiqueta– nos encontramos ante una oportunidad perdida, un penalti que lanzamos no ya fuera del marco sino incluso fuera del campo, un despropósito vestido con el ropaje de la creatividad, la originalidad, más bien la pretenciosidad.

La selección de esta plaza para la realización de la Práctica de la MAW 2015 fue excelente, eso sí, distinta de la escogida en 2014, que recordemos fue Madrid Río, más extensa e intensa; ésta más contenida, más concentrada pero –con todo– reuniendo casi todos los ingredientes que permitieron al alumnado hacerse una buena composición de lugar de cómo no ha de plantearse una plaza pública marcadamente peatonal, al menos desde la óptica de la accesibilidad.

LA DINÁMICA DE LA PRÁCTICA

De forma similar a como se planteó la práctica en el MAW2014 en Madrid Río, en junio de 2015 nos dirigimos a la Plaza de Felipe II cada Tutor con su Grupo de alumnos a fin de llevar a cabo un análisis cuyo foco principal de atención fue el estudio de la accesibilidad de este entorno.

Para ello, en esta ocasión, se puso a disposición de los alumnos un set de bastón blanco largo y antifaz, a fin de simular la situación de ceguera; no se pudo utilizar una silla de ruedas, por razones puramente logísticas, aunque se insistió en esta problemática.

Se efectuó un recorrido por la plaza y su entorno inmediato, configurando los itinerarios peatonales principales y estudiando la cadena de la accesibilidad en cada uno de dichos recorridos, desagregando cada una de las situaciones en presencia y para cada una de las posibles situaciones personales, de modo que se lograra identificar para cada elemento los aspectos positivos y aquellos mejorables en materia de accesibilidad.

El tamaño manejable del entorno a estudiar permitió abordarlo con detalle; además de la toma de datos, notas y comentarios –se aportó un inclinómetro para la medición de las pendientes, si bien esta plaza no presenta problemas de este tipo en su configuración general.

Es importante destacar que se prestó especial atención al uso de este espacio por parte de todas las personas que hacían uso de la misma, bien transitando por ella, bien haciendo uso estancial de la misma, bien jugando –los niños-, básicamente. Incluso se entabló alguna breve conversación con alguna de estas personas, alguna persona mayor, otra con discapacidad, un niño de unos diez años, siendo unos más locuaces que otros; a destacar que el niño fue de los más expresivos.

Este sistema de trabajo es muy conveniente: no se trata sólo de analizar un entorno urbano determinado bajo el prisma de su diseño, la composición de los elementos, sus zonas, mobiliario y equipamiento; tomando las oportunas mediciones; además, es esencial observar el uso de dicho espacio por las personas, si son muchas o pocas, si están agusto, la diversidad funcional de las mismas, rangos de edad, el vínculo que cada una de ellas establece con el espacio público al que ha decidido acudir. Es del cruce de ambas facetas desde donde se puede establecer una diagnosis de situación, una identificación de aciertos y desaciertos, planteando posibles mejoras, si la flexibilidad en el diseño de dicho entorno lo permite en mayor o en menor medida.

El Grupo del que fui Tutor estaba formado por, M. Trinidad Batet Jiménez, Patricia Paula López Café, Manuel Colono Marqués, M. Yolanda González Alonso y Lucía Yáñez Louro. Fruto de la visita realizada y de una reunión de trabajo posterior pusieron a punto una Presentación que concurrió junto con las de los otros Grupos.

SÍNTESIS DEL TRABAJO REALIZADO

El trabajo realizado partía de la siguiente pregunta: ¿Avanzando o retrocediendo en la cadena de la accesibilidad?, pregunta –por descontado– retórica puesto que estaba clara la respuesta, a partir de otro enunciado: Una actuación creadora de barreras.

Si observamos el antes y el después de esta plaza, allá por el año 1986 se tenía un espacio anodino, agorafóbico, gris, sin valor añadido; no parecía el lugar al que “todos queríamos ir a pasear o a conversar”; desde 2011 la plaza adquiere movimiento, dinamismo, con esa sucesión de rampas, de planos inclinados, elementos de ventilación, césped en pendiente, aquí y allá, con una disposición genuina; sin duda, la plaza gana en interés, en plasticidad, nadie lo pondría en duda. Ahora bien, la accesibilidad queda comprometida.

Otro factor clave al estudiar la accesibilidad de los espacios públicos son los suelos y pavimentos; aquí, se incorpora “arte público” en los suelos, con piezas en bronce que son motivos escultóricos, con textos, figuras en relieve, originales sin duda pero –también– no exentas de riesgo, al poder generar tropiezos, resbalones y caídas si las pisas; o tal vez te puedes torcer un tobillo, por una causa noble –sin duda– como es el Arte.

ASPECTOS POSITIVOS IDENTIFICADOS

No todo es blanco o negro, además, depende del color del cristal con que se mire; en nuestro Grupo nos esforzamos por identificar aspectos positivos que concurren en esta plaza, que serían los siguientes: Emplazamiento; acercamiento al arte público; materiales de calidad; entorno amplio, confortable y soleado; bancos, hasta cierto punto, accesibles (para buen número de personas, excesivamente altos, lo que lleva a tener las piernas colgando); buena comunicación mediante transporte público accesible.

ASPECTOS A MEJORAR IDENTIFICADOS

Se aprecian problemas que generan la ruptura de la cadena de la accesibilidad, entre otros: falta de conservación y mantenimiento, en especial de los suelos y pavimentos, lo que puede generar tropiezos y caídas; falta de adecuada señalización tacto visual para identificar la marquesina de la parada de autobús más próxima a la plaza; fricciones paseante / vehículos en el carril habilitado para vehículos en un lateral de la plaza, con disposición de bolardos de difícil detección, por mimetismo de color, que además presentan aristas vivas; esta problemática penaliza, muy especialmente, a personas de edad avanzada –que hay muchas en la zona-, a aquellas con discapacidades visuales y también a la infancia. Hay que añadir a lo anterior que el diseño de la plaza es complejo, poco comprensible; la disposición de los bancos no propicia la conversación.

CONCLUSIONES

Entre otras, podrían plantearse las siguientes consideraciones finales, a modo de conclusiones. En esta plaza, de alguna manera, se ha perdido:

- El sentido común, al adolecer determinadas intervenciones de falta de seguridad y accesibilidad.
- El respeto a las señales de circulación.
- El vandalismo está cada vez más presente.
- El mantenimiento está presente por su ausencia.
- Delimitaciones eclipsadas, lo que genera riesgos y fricciones, en especial a la población más vulnerable.
- Los suelos han mermado su seguridad por querer embellecerlos; ha de procurarse un cierto equilibrio entre estética y función.
- La inclusión de la zona infantil resulta forzada, con poco espacio y está poco resguardada.

ALGUNAS PROPUESTAS DE MEJORA

Habría que delimitar de forma eficaz las diferentes zonas en las que se articula la plaza, vertebrando mejor los flujos de circulación peatonal; sería conveniente mejorar todo lo relativo al mobiliario urbano: su diseño, ubicación y dotación, en especial las áreas de estancia; dotación de zonas de sombra mediante la instalación de pérgolas, dado que en verano la plaza es una invitación a la insolación; es imprescindible mejorar la señalización informativa -inexistente- hasta el punto que no es posible identificar el ascensor que permite acceder al aparcamiento subterráneo, por poner un ejemplo; en suma, transformar la plaza -en la medida de lo posible- de modo tal que resulte más amable, más cómoda, más segura, más atractiva, más vivible, más accesible.

Incluso en el nombre, la plaza resulta un tanto equívoca: de Dalí, de Felipe II; si ambos levantaran la cabeza, sus opiniones tal vez podrían coincidir -o no- quién sabe. No creo que a Salvador Dalí se le escapase su epíteto favorito: "divina", ni que al lóbrego rey se le arrancase una sonrisa al ver cómo los niños hacían mil acrobacias a propósito de las rampas / bancos. Entre el arte y la realeza, esta plaza -como cualquier otra- tiene sus luces y sus sombras, como también sucedía en Madrid Río, y como sucede en el transcurrir de la vida.

ACCESIBILIDAD DE LA AVDA. DE FELIPE II Y PLAZA DE DALÍ

GRUPO 3:

Cintia García Cuesta

Francisco Ligeró Gómez

Patricia Romero Guillén

Raúl Ordoñez Flores

Patricia Ocaña Montellano

TUTOR: Pedro López Pereda

INTRODUCCIÓN

Este trabajo fue desarrollado como Taller Práctico en la *Madrid Accessibility Week* en Septiembre del año 2015 por un grupo de alumnos del Máster en Accesibilidad para Smart City; La Ciudad Global, impartido por la Universidad de Jaén en colaboración con la Fundación ONCE

Para cualquier persona ajena al Diseño Universal, el entorno estudiado puede ser un modelo de accesibilidad, ya que al ser una superficie muy horizontal, no se perciben a simple vista lo que convencionalmente se denominan barreras arquitectónicas.

Pero la accesibilidad va mucho más allá. Una vez que empiezas a adentrarte en ella descubres que forma parte de un todo en el cual, cuando todas las piezas encajan perfectamente, podemos hablar de Diseño para Todos. La Accesibilidad Universal ofrece soluciones en aquellos puntos conflictivos que podrían impedir la integración de todas las personas.

Cuando incluimos los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos a un entorno, espacio, servicio o producto conseguimos que cualquier persona con independencia de sus capacidades pueda acceder, comunicarse e interrelacionarse con el entorno en igualdad de condiciones.



Figura 1 Vista aérea de la plaza de la avda. de Felipe II y la plaza de Dalí

SITUACIÓN Y ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Avda. de Felipe II y la Plaza de Salvador Dalí se encuentran en Madrid, situadas entre los bloques de manzanas que se ubican en las calles Goya y Jorge Juan, lindando al oeste con la calle Alcalá (aunque el trabajo se ha acotado en la calle Narváez) y al este con el Palacio de los Deportes de la Comunidad de Madrid denominado actualmente Barclaycard Center.

La Avda. de Felipe II se abrió a finales del siglo XIX para llegar a la Plaza de Toros de Madrid, que estaba ubicada donde está actualmente situado el Palacio de Deportes, al borde del ensanche que se había realizado a instancias del marqués de Salamanca.

Durante la alcaldía de Enrique Tierno Galván, éste colocó en la Puerta del Sol el primer cartel de la exposición ¡Viva la Gala!, en honor a la difunta mujer y musa de Dalí. El gesto emocionó al pintor, que regaló al alcalde un bastón que había pertenecido a Víctor Hugo y el regidor decidió dedicarle una plaza peatonal. Ésta iba a estar situada al final de Avda. de Felipe II, justo delante del Palacio de los Deportes.

Francisco Mangado fue el arquitecto encargado de darle un nuevo enfoque a la avenida y a la plaza.

El objetivo de Mangado, fue transformar la escala de ese espacio y convertirlo más confortable y cercano a los peatones y vecinos.

Los técnicos del ayuntamiento nos han confirmado que siguieron las indicaciones del pintor en su residencia para conseguir dibujar el dolmen.

También Dalí quiso que se colocara una réplica de bronce de cuatro metros de altura y mil kilos de peso de Newton, una de sus esculturas del Museo de Figueras. A diferencia de la obra original, tiene colocado un péndulo en el vacío del tórax, variante que se acordó con el autor. La escultura está colocada sobre un pedestal de granito negro con inscripciones en dorado de las cuatro letras de GALA, como tributo a su musa.



Fig 2. Loa Arces de la avda, de Felipe II



Fig 3. Newton

DESCRIPCIÓN DE LA AVENIDA DISEÑADA POR MANGADO

Se remodelaron 23.000 metros cuadrados, que se inauguraron en 2005. Tiene dos zonas diferentes, una situada junto al nuevo Palacio de los Deportes y otra en el límite de la calle de Narváez. En esta última zona se encuentra una gran explanada con superficies ajardinadas que emergen en forma de plano inclinado directamente desde el pavimento, y que contienen vegetación de hoja caduca. Hay que tener en cuenta que toda la plaza está situada encima de un aparcamiento lo que condiciona la vegetación de la superficie. Su descripción podría ser como el de un espacio recorrido por islas ataludadas cubiertas de vegetación, adosadas con bancos de madera y distribuidas de forma aparentemente aleatoria.

En el centro de la avenida hay un área más abierta, sin obstáculos, para acoger mercadillos o actividades de carácter multitudinario, donde se instalan ocasionalmente carpas y otros elementos para realizar presentaciones, conferencias, concentraciones, atracciones navideñas, pista de hielo...

Resulta interesante, aunque algunas veces se convierta en objeto de tropiezo, el pavimento de granito que se mezcla con amplias piezas de fundición de bronce, obra del escultor Francesc Torres, donde se pueden ver "fossilizados" algunos objetos de la historia de la ciudad (móviles, juguetes, paraguas, teclados de ordenador, cables,...)

El artista catalán Francesc Torres también ha diseñado otros elementos ornamentales de la avenida: un olivo milenario, y el espacio que ocupa una "fuente de libros".

En el entorno que da a las calles de Antonio Mercé y Fernán González, se han creado áreas de juegos infantiles.



Fig 3. jardineras



Fig . mal estado del pavimento

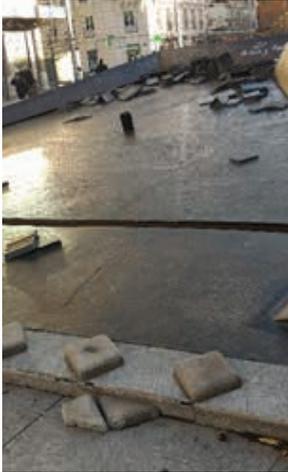


fig 6. Fuente de libros



Fig 7. Juegos infantiles

ILUMINACIÓN

La iluminación general está diseñada con báculos altos, y actualmente es insuficiente. Una buena iluminación es muy importante para facilitar el desplazamiento, la orientación y la localización en el entorno o espacio urbano y para mostrar los elementos de interés.

En este espacio no se conserva la iluminación prevista en el proyecto, como las líneas horizontales de led en el pavimento y las cajas de luz de los accesos al aparcamiento subterráneo. A pesar de ello se observa que la iluminación es adecuada en las bandas laterales más por la presencia de los comercios que de la propia iluminación de la plaza.

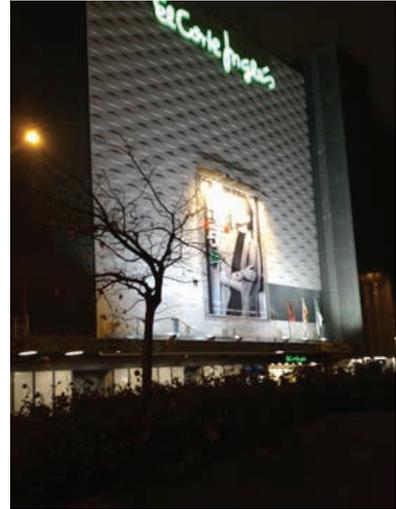
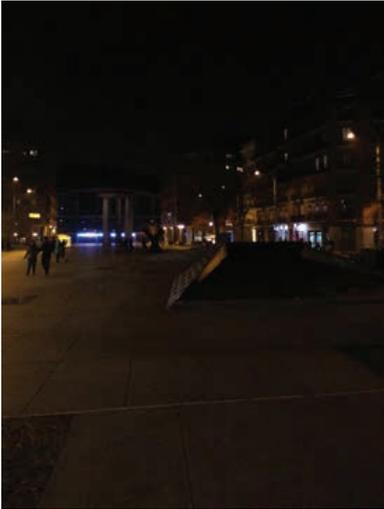


Fig 8 y 9. Iluminación nocturna.

PÁGINAS WEBS

La primera duda del trabajo fue la denominación del lugar a analizar, avenida o plaza, Felipe II o Salvador Dalí. Tras hacer un rastreo por buscadores y preguntar a los usuarios de este entorno urbano concluimos que la denominación de “Plaza de Dalí” se refiere a la zona del monumento. Al intentar localizar geográficamente ésta, se comprobó que no existía un registro de ubicación en google maps o google place.

Una vez definido el nombre, el equipo encontró una web monográfica de la plaza: www.plazadedali.com que contiene un par de aspectos positivos en cuanto a la accesibilidad, ya que tiene una herramienta que permite agrandar el tamaño del texto en la parte superior derecha, muy útil para personas con diversidad funcional visual. Además se observa un buen contraste entre fondo y letra.

En cuanto a los aspectos negativos, destacamos la ausencia de un mapa del sitio, información poco actualizada y la falta de textos alternativos en algunas imágenes, necesaria para software de lectores de pantallas como el JYa que detectamos a primera vista algunas carencias en cuanto a la accesibilidad, decidimos testear la web con la herramienta TAW, la cual

permite un análisis global e integral de todos los elementos y páginas de la que se compone una web. Con un nivel de análisis doble AA, obtuvimos 28 problemas severos de accesibilidad y 135 advertencias. El informe detallado nos indicaba que existen, entre otros problemas, imágenes sin atributo ALT, controles de formulario sin etiquetar y algunos problemas de formato en sus artículos.



Fig 10. Página WEB: plazadedali.com

TRANSPORTE PÚBLICO

Existen varias líneas de autobús, entre ellas las líneas 30, C1, 56, 29, 28, 63, 26, 152. Todos los autobuses de la EMT disponen de piso bajo, sistema de inclinación y de rampa de acceso para usuarios de silla de ruedas.

La estación de Metro de Goya es accesible gracias a la instalación de cinco ascensores que permiten un acceso rápido y cómodo a las líneas 2 y 4. La estación cuenta con una pareja de ascensores en cada vestíbulo principal.

Para el transporte privado hay plazas de aparcamiento reservadas en superficie y también en el aparcamiento público subterráneo que hay bajo ella.



Fig 11 y 12. Paradas de autobús de la calle Narváez y Avda. de Felipe II

ESTADO ACTUAL DE MANTENIMIENTO

MARCO NORMATIVO

El Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas regula en su Artículo 9. El mantenimiento de los espacios urbanizados:

*El mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de espacios, itinerarios, obras y aparcamientos, garantizará la **correcta conservación** de los elementos que **permiten su accesibilidad**, permitiendo, en todo momento, que su uso resulte operativo.*

Las actuales condiciones de mantenimiento son lamentables, como se aprecia en la información gráfica, e incumplen claramente este artículo llegando a generar situaciones de peligro para todos los ciudadanos, y en especial para el colectivo de personas con ceguera y deficiencia visual.

La información gráfica que habla por sí sola de la situación actual.

PAVIMENTOS

El Decreto 13/2007 regula las condiciones técnicas de los pavimentos de la siguiente forma:

Norma 2. Itinerario Exterior. 1.4. Pavimentos.

1. El pavimento de los itinerarios peatonales será duro y estable, sin piezas sueltas, con independencia del sistema constructivo que, en todo caso, impedirá el movimiento de las mismas. Asimismo no presentará cejas, resaltes, bordes o huecos, que hagan posible el tropiezo de las personas, ni será deslizante en seco o mojado.
2. En las zonas en las que se comparta el tránsito peatonal y de vehículos, es decir, que supongan una plataforma única de circulación con sus respectivos pavimentos enrasados, a efectos de su diferenciación con respecto al de vehículos, el correspondiente a la circulación peatonal, deberá ser de alto contraste y acanaladura homologada de, al menos, 120 cm de ancho, que habrá de colocarse en el sentido longitudinal de la marcha.

3. Las rejillas, tapas de registro, bocas de riego y otros elementos situados en el pavimento, deberán estar enrasados sin resaltes distintos a los propios de su textura. Caso de que posean aperturas, la dimensión mayor del hueco no será mayor de 2 cm, con excepción de aquellas correspondientes a imbornales y absorbedores pluviales que, en todo caso, deberán colocarse fuera del itinerario peatonal.
4. Los alcorques de los árboles aislados que se sitúen en los itinerarios peatonales contarán con alguna de las siguientes alternativas de protección que garanticen la seguridad de las personas:
5. Bien con elementos de cubrición enrasados que, en el caso de disponer de aperturas, la dimensión mayor de su hueco no será mayor de 2 cm.
6. Bien con un elemento vertical de altura no inferior a 10 cm respecto al nivel del pavimento, que recorra el perímetro en contacto con el itinerario peatonal y no invada la superficie libre de paso.

Asimismo, esta última solución será de aplicación para las zonas ajardinadas existentes en la acera. Las ramas, arbustos o cualquier otro elemento del ajardinamiento, no podrán irrumpir en el ancho libre de paso por debajo de 210 cm.

La normativa nos dice que no puede haber piezas sueltas, la información gráfica nos describe la situación actual:



Fig 13. Detalle mantenimiento del pavimento

REJILLAS

Según la normativa deberán estar enrasadas



Fig 14, 15 y 16 detalles de rejillas.



Fig 17. Estado de un tramo de rejillas sin señalar.

ALCORQUES



Fig 18 y 19. Alcorques difíciles de localizar y con mal mantenimiento

MOBILIARIO URBANO

El Decreto 13/2007 regula las condiciones técnicas del mobiliario urbano de la siguiente forma:

Norma 3.

2. Mobiliario exterior

- a. Los elementos de mobiliario urbano por su forma, material o ubicación no supondrán obstáculos, o provocarán, directa o indirectamente, riesgos para las personas.

Las jardineras pueden suponer un obstáculo y presentan también problemas de mantenimiento.

Con respecto a los accesos al aparcamiento subterráneo se aplicaría también el siguiente apartado:

- b. Los elementos de mobiliario urbano por su forma, material o ubicación no supondrán obstáculos, o provocarán, **directa o indirectamente, riesgos para las personas.***

El mantenimiento de estos elementos es malo e imprudente.



Fig 20. Saliente que puede suponer un obstáculo y un peligro



Fig 21. Detalle esquina jardinera 1.



Fig 22. Detalle esquina jardinera 2.



Fig 23. Detalle esquina jardinera 3.



Fig 24 y 25. Carencias de mantenimiento es los accesos al aparcamiento



Fig 26. Pérdida de todos los cristales



Fig 27. Al faltar los cristales se han convertido en contenedores de basura



Fig 28. El soporte de los cristales se ha convertido por falta de mantenimiento en un saliente peligroso



Fig 29. Elementos separadores en mal estado

MOBILIARIO URBANO QUE PUEDE PRODUCIR TROPIEZOS EN PERSONAS CON CEGUERA

Hay elementos que por su colocación o diseño pueden producir tropiezos a personas con ceguera o deficiencia visual.



Fig 29. Elementos separadores en mal estado



Fig 30 y 31. Bancos públicos

BOLARDOS

Son inadecuados para una zona peatonal.

- c. En los itinerarios o áreas de acceso peatonal no se instalarán bolardos situados en el sentido transversal al de la marcha. En las situaciones que hicieran necesario a los efectos de garantizar la accesibilidad, la instalación de bolardos en sentido transversal al de la marcha, estos cumplirán los siguientes requisitos mínimos:
- Su altura mínima será de 90 cm.
 - Su sección será constante o variable de más-menos un 40 por 100 de dicho diámetro.
 - Su material y sistema de anclaje garantizarán la solidez y estabilidad.
 - La separación entre los mismos será de 120 cm.
 - Contar con un color fuertemente contrastado en relación con el de los pavimentos adyacentes y con una banda fotoluminiscente de ancho mínimo de 10 cm colocada en la parte superior del fuste. A efectos de garantizar el máximo contraste, el color del fuste del bolardo habrá de ser oscuro y el de la banda fotoluminiscente claro.



Fig 32. Bolardos de piedra de difícil detección

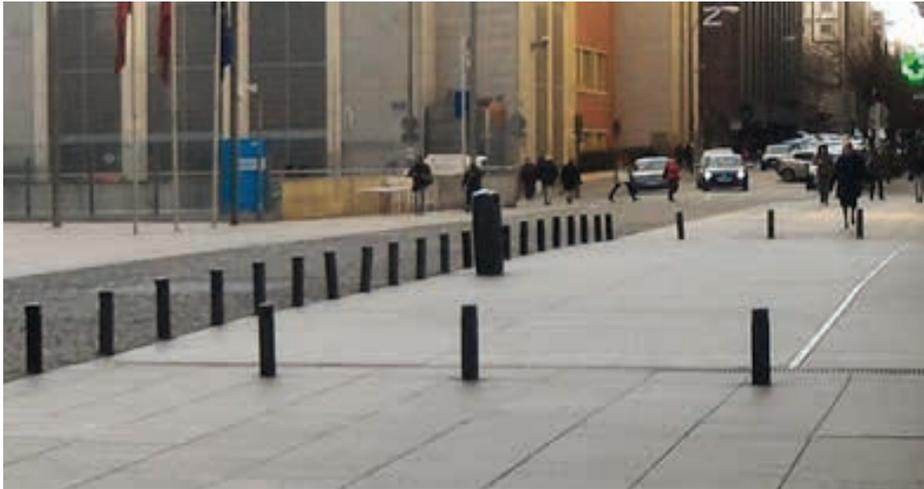


Fig 33. Bolardos muy bajos bordean la avenida de Felipe II



Fig 34 y 35. Bolardos pequeños y “camuflados”

VADOS PEATONALES

El Decreto 13/2007 regula la señalización en los vados de la siguiente forma:

*El área correspondiente al vado de peatones contará con **pavimento táctil de botones** homologado que presente un color con fuerte contraste en relación con aquellos correspondientes a las áreas adyacentes de acera y calzada. Además de lo anterior, en los vados que no ocupen la superficie completa de la acera, se colocará, en el **eje del vado**, una franja, de idéntico material y características de contraste cromático. Dicha franja tendrá un ancho de 120 cm y deberá extenderse sin interrupción desde la línea de fachada, ajardinamiento o parte más externa del itinerario peatonal, hasta el inicio del vado.*

- d. La localización de los vados de peatones será tal que permita, en todo caso, que la persona que se desplace perpendicular a la línea de encuentro vado-calzada encuentre al otro lado de la calzada el vado opuesto, o, en otros términos, que ambos vados estén alineados perpendicularmente a la línea de encuentro vado-calzada.*

Aunque cuando se ejecutó el proyecto no estaba aprobado el Decreto, el diseño de vados estaba regulado por el propio Ayuntamiento de Madrid exigiéndose el pavimento táctil de botones.



Fig 36 y 37. Vado en calle Narváez

SEÑALIZACIÓN PODO-TÁCTIL-VISUAL

La banda de señalización identificativa de paradas de autobús, indica la ubicación de la marquesina o del poste de la parada de autobuses.

Uso [□]	Ancho exigido [□]	Contraste [□]	Normativa de aplicación [□]
<p>¶ Identifican determinados elementos[□]</p>	<p>¶ 120 cm en paradas de autobús. ¶</p> <p>¶ 120 cm como mínimo en paradas de tranvías.[□]</p>	<p>Bandas perpendiculares a la dirección de paso. ¶</p> <p>Contraste cromático elevado.[□]</p>	<p>¶ En transporte en autobús: ¶ RD.1544/2007 ¶</p> <p>□</p>

¶ El pavimento es correcto pero la longitud de la banda no llega a la prolongación de la línea de las fachadas.

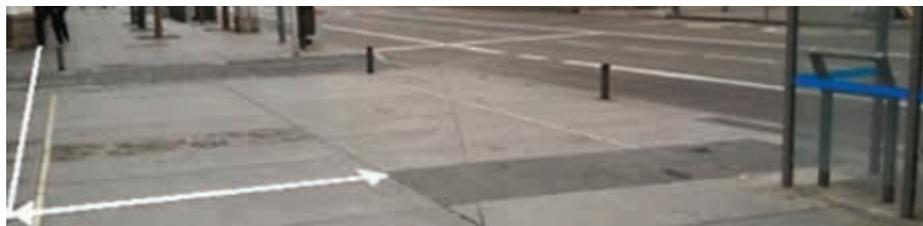
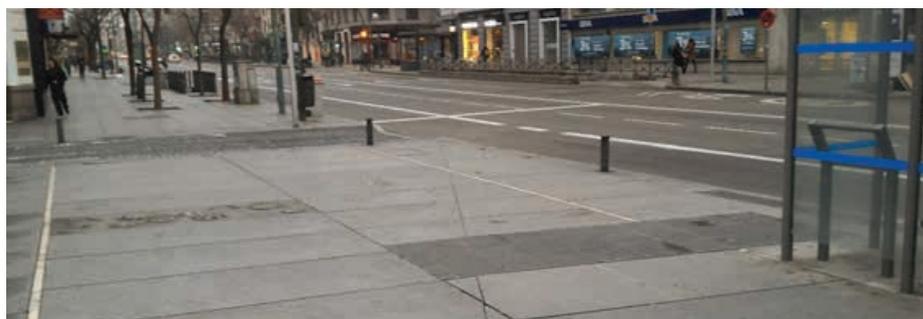


Fig 38 y 39. Banda de señalización de marquesina

GUÍAS DE ENCAMINAMIENTO

La avenida carece de guías de encaminamiento con pavimento táctil que facilite la deambulación de personas con ceguera o deficiencia visual.

La falta de orden en la ubicación del mobiliario urbano y otros elementos en la Avda. de Felipe II y su entorno hace necesaria su colocación.

Un encaminamiento realizado con pavimento de bandas tacto-visuales y color diferenciado, favorece la orientación en el espacio, la dirección correcta a seguir y la advertencia de los posibles riesgos presentes en el itinerario peatonal.



Fig 40. Aparcamiento de motos



Fig 41. Jardineras

Usos	Ancho exigido	Contraste	Normativa estatal de aplicación
Garantiza el mantenimiento de la línea recta de marcha del usuario.	40 cm	Bandas paralelas a la dirección de paso.	En edificios y elementos de urbanización adscritos a él: RD-173/2010

SEÑALIZACIÓN DE ESCALERAS

No hay presencia de pavimento tacto-visual que avise de la presencia de escaleras.

Los peldaños no tienen en su borde una banda de 5 cm en toda la longitud que contraste en color y textura con el resto del pavimento.



Fig 42. Accesos sin señalizar

DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD. PLAZA SALVADOR DALÍ

GRUPO 4:

Beatriz Ávila

Beatriz García

Patricia Ortega

TUTORA: Carmen Fernández

ANTECEDENTES

El grupo número 4 de alumnos del Master de la Universidad de Jaén estaba conformado por tres mujeres con dos perfiles profesionales diferentes, el del turismo y el de la arquitectura y diverso geográficamente pues una alumna era de Quito, otra de Oviedo y otra de Sevilla.

De este heterogéneo grupo tuve la fortuna de ser tutora, y digo la fortuna porque desde el primer momento se generó una disposición absoluta, sinergias de colaboración, ganas y mucha entrega, vamos lo que se llama *buen rollo*, que posibilitó llevar a cabo un exhaustivo trabajo de campo, un análisis y valoración de la información, preparación de propuestas, una elaborada presentación en power point y una diferente exposición del trabajo frente al jurado y todo esto acompañado de mucho sentido del humor.

El trabajo de campo se llevó a cabo el día 21 de septiembre de 2015, durante los días 22, 23 y 24 se elaboró el documento y el día 25 de septiembre a primera hora de la mañana se realizó la exposición.



Trabajo de campo



Trabajo de estudio

PLANTEAMIENTO

Nuestro objetivo era tener una experiencia práctica desde el ámbito de la accesibilidad universal, tratada de una forma transversal, analizando los diferentes ámbitos que componen la cadena de la accesibilidad:

1. Accesibilidad digital (web)
2. Transporte
3. Accesibilidad física
4. Accesibilidad sensorial
5. Accesibilidad cognitiva.

METODOLOGÍA

Llegamos todo el grupo junto a la plaza en transporte público, en concreto en Metro y accedimos por la calle Narváez. Se trata de una plaza ubicada en pleno centro del barrio de Salamanca. Tras un intercambio de opiniones, decidimos recorrer todo el espacio acabando en el acceso al Palacio de Deportes. Una de las componentes del grupo era usuaria del bastón blanco, por lo que nos fue fácil empatizar con su situación. Realizamos un análisis exhaustivo de todos los elementos y situaciones con las que nos encontrábamos, las fotografiábamos y anotábamos y conversamos con los usuarios que estaban en la plaza que nos aportaron comentarios, ideas y sugerencias

DIAGNÓSTICO

A simple vista no nos llamó especialmente la atención, pero cuando iniciamos el paseando por el espacio descubrimos la gran actividad que había y la afluencia de personas que se concentraban, unas que iban de paso y otras que disfrutaban de los servicios que se disponen, destacando la diversidad de edad, desde niños jugando en los parques, adultos sentados en los veladores o realizando sus compras en la variedad de establecimientos que la rodean y personas mayores compartiendo en grupo.

ACCESIBILIDAD DIGITAL (WEB)

Se llevó a cabo un rastreo en internet para obtener información referente a la plaza. En general el nivel de accesibilidad de la información que se dispone es bajo. En el momento de realizar la búsqueda de este espacio urbano (Plaza Felipe II / Salvador Dalí), existe duplicidad de información con respecto al nombre por lo que resulta bastante confuso. Se dispone de información sobre la ubicación y su historia y como se puede acceder tanto en transporte público como privado.

Por otro lado la página web del Ayuntamiento de Madrid no aporta información de esta plaza como recurso turístico y eso que esta plaza fue diseñada por Salvador Dalí, aunque posteriormente fue remodelada por el arquitecto Francisco Mangado y en ella se encuentra el Dolmen de Dalí. Lo que si encontramos es un importante y activo movimiento vecinal mediante páginas web, blogs y chats.



TRANSPORTE

En el límite de la plaza con la calle Narváez se localizan todos los medios de transporte público, metro, taxi, autobús. La estación de metro es accesible posibilitando su acceso mediante ascensor y las distintas líneas de autobús disponen de vehículos de plataforma baja.

En la entrada a la plaza se ubica una zona de bicicletas de alquiler, que debería estar mejor señalizado y con un sistema de información más simplificado. En las calles Jorge Juan y Goya se encuentra los accesos al aparcamiento subterráneo, y también localizamos algunas plazas de estacionamientos reservados por las calles aledañas. Lo que no existían eran zonas delimitadas de parking de motos, por lo que éstas estacionaban encima de la acera de forma arbitraria.



ACCESIBILIDAD FÍSICA

La plaza se desarrolla en un único plano y todas las intersecciones con las calles aledañas están a nivel, por lo que la deambulación es fácil, únicamente cuando realizamos el análisis detallado nos encontramos con detalles tanto de diseño como de acabado que complican esta deambulación.

- El pavimento es de granito y en él existen cambios de planchas de bronce decorativas con relieves excesivos (fósiles, frases, elementos cotidianos, plantas, etc.) que dificultan la circulación, pueden provocar tropiezos y generar excesiva temperatura en épocas de calor.
- Todo el pavimento es del mismo color y con la misma textura y no existen zonas o bandas de encaminamiento para conectar recorridos principales a las diferentes zonas de uso y acceso a la plaza.
- El diseño de los parterres, interrumpe en el itinerario del peatón y resulta peligroso.
- Existen varias zonas de ventilación cubiertas con rejilla metálicas que disponen de una separación excesiva.
- Los alcorques, disponían de un diseño poco adecuado al ser metálicos y no quedar bien enrasados con la superficie del pavimento.
- Las terrazas y veladores no se encuentran delimitadas ni visual ni físicamente y la disposición del mobiliario no permite una circulación fluida.
- El mobiliario urbano era escaso y poco adecuado. Se encontraron en la plaza dos tipos diferentes de bancos, aunque su diseño presenta algunas carencias, pues no se proyectan en la vertical hasta el suelo o carecen de respaldo y apoyabrazos, pudimos observar que eran utilizados por muchas personas.
- Una cuestión muy importante en los bancos, además, es que su ubicación debe facilitar la interrelación personal, por lo que los elementos lineales no son los más adecuados, además en las zonas de juegos infantiles, la escasez obligaba a los mayores a permanecer de pie.
- Destacamos la inadecuada disposición de los bolardos y la falta de criterios de diseño y con ausencia de contraste, que ocasionaban golpes y tropiezos, además algunos al ser de granito con aristas vivas, resultaban muy peligrosos.

- Las papeleras tenían un diseño adecuado, se prolongaban hasta la vertical, permitían el acceso a la boca a una altura adecuada, estaban correctamente colocadas y permitían su acercamiento, no se podían vaciar pero en cambio no contrastaban cromáticamente con el entorno.
- La única fuente que encontramos, muy necesaria en la zona que estaba ubicada, resultaba totalmente inaccesible y no permitía ni su acercamiento ni su uso no es posible de forma autónoma.
- Las farolas estaban ubicadas al tresbolillo, por lo que resultaban un obstáculo para la deambulación, además al ser el fuste de las mismas de color gris, volvía a resultar difícil su identificación en el entorno.
- En cuanto a las zonas de juego infantiles, estaba bastante desordenada, aunque el pavimento era de baldosas de caucho para observar los golpes de las caídas, destacamos la ausencia de juegos inclusivos, así como la protección del recinto espacial y la proximidad de elementos de granito con aristas vivas, no obstante era una de las zonas de la plaza más solicitada.
- Echamos en falta que no se dispusiera ninguna cabina de aseo prefabricado.
- La consideración fundamental que detectamos fue la necesidad imperiosa de un mantenimiento, limpieza y conservación. Muchas de las cuestiones negativas que encontrábamos tenían que ver con esto, sin restar importancia al cuidado y uso que las personas usuarias deben hacer.





ACCESIBILIDAD SENSORIAL Y COGNITIVA

Se trata de un entorno bastante monocromático y con ausencia absoluta de señalización o elementos de referencia. Por ello la ausencia de estos elementos supone una dificultad de orientación a las personas.

- En un espacio lineal tan extenso y con tantas entradas, salidas accesos a garajes, locales comerciales y calles que interseccionan, deben existir más referencias con el entorno próximo, y señales que nos ayuden a situarnos y orientarnos para facilite la interrelación con todos ellos.
- En las entradas no existen monolitos o maquetas de planos con la información de la distribución esquemática de la plaza, que sirvan de referencia o de punto de información en diferentes modos sensoriales.

- Existen varios accesos peatonales, únicamente por escaleras, en diferentes zonas de la plaza, al parking subterráneo. Dichos accesos no están identificados ni señalizados pudiendo generar confusión.
- En la propia plaza existen tres accesos de vehículos que únicamente están señalizados por unos bolardos de granito en forma de prismas que se confunden completamente con el resto del pavimento. Esta situación es peligrosa tanto para los vehículos que no ven a los peatones como para los peatones que no ven a los vehículos. Por lo que es fundamental dotar de señalización acústica y luminosa a dichos accesos.
- Ausencia de señalización podotátil que genere itinerarios de encaminamiento.
- En la zona próxima al Palacio de Deportes, se disponían paramentos de vidrio y superficies acristaladas que no estaban señalizadas
- Y en cuanto a la iluminación resultaba bastante escasa. Según nos contaron inicialmente había una iluminación a base de leds en el suelo que localizaba algunos elementos como el árbol de bronce que hay en medio de la plaza o el dolmen, en la actualidad están en desuso porque están estropeados.



CONCLUSIONES

Concluimos este apartado en que se trata de una plaza urbana en el centro de la ciudad muy necesaria y muy utilizada por el público, muy representativa e innovadora en sus inicios pero obviamente que con el paso del tiempo no ha evolucionado nada a los mismos ritmos que las personas que la frecuentan. Es por ello que destacamos unas luces y unas sombras o lo que viene a ser lo mismo unos aspectos muy negativos y otros más positivos.

Aspectos negativos:

- Entorno monocromático.
- Desorientación por falta de señalización.
- Escasa presencia de vegetación.
- Recurso turístico no potenciado.
- Superficie en mal estado.

Aspectos positivos;

- Es un espacio urbano peatonal de importancia que sirve para el esparcimiento tanto de visitantes como de habitantes, donde se desarrollan actividades estanciales, culturales, familiares y lúdicas.
- Fácil acceso a la plaza, con existencia de vados peatonales.
- Alto porcentaje de accesos a nivel, en establecimientos comerciales.
- Tranquilidad, ausencia de contaminación acústica.
- Rodeada de múltiples servicios, comercios y espacios culturales.
- Movimiento vecinal de protección del espacio por su interés cultural.

Puesto que la accesibilidad es un concepto genérico y que abarca numerosos aspectos de la vida, decidimos hacer un guiño humorístico. Considerando la variedad de espacios de restauración que existen alrededor de esta plaza, pudimos concluir que algunos son espacios accesibles y otros son

inaccesibles (económicamente), existiendo oferta para todos los gustos y bolsillos.

PROPUESTAS

Estamos totalmente convencidos de que se trata de un espacio peatonal urbano de máxima necesidad en el que la mayoría de los problemas que hemos detectado tienen su origen en una ejecución en la que primo el diseño basado en la originalidad y la innovación que en el diseño basado en la persona y su uso, además de una falta absoluta de conservación y mantenimiento y falta de concienciación de los propios usuarios.

No obstante las cuestiones que proponemos no resultan desorbitadas más bien sencillas intervenciones. Nuestras propuestas para lograr los objetivos que persigue un Smart Human Space son:

- Humanizar este espacio urbano (vegetación aromática, arbolado, fuentes de agua, juegos infantiles accesibles, entre otros)
- Prestar mayor atención a una conservación y mantenimiento continuo
- La educación y concienciación de los usuarios de este espacio
- Implantación de nuevas tecnologías de identificación por radio frecuencia (RFID), baldosas inteligentes, iluminación LED, etc.

EXPOSICIÓN FINAL

Una vez terminado el trabajo quedaba hacer la exposición final ante el jurado. Estábamos convencidas que la calidad de los otros trabajos iba a ser muy buena y el nivel de los compañeros muy alto, por ello decidimos dar a nuestra presentación un punto diferenciados haciendo una pequeña representación de nuestro trabajo. Hicimos una presentación accesible tanto en sus formas como en sus contenidos, cuidamos los colores para provocar contraste (fondo negro y letras blancas, textos alternativos en las fotos) y multisensorial insertando los sonidos que nos gustaría que hubiera en la plaza (risas de niños, el sonido del agua, canto de pájaros...). También dibujados en papel DIM-A3 los diferentes eslabones que componen la cadena de la accesibilidad y cada una interpretamos un eslabón. Tengo

que decir que uno de los momentos más emocionantes de mi vida fue cuando una de nuestras compañeras, arquitecta y afiliada a la ONCE hace dos años que no había vuelto a coger un lápiz, decidió dibujar ella los iconos de cada eslabón, guiándose con mis indicaciones, sus dedos y todo ese conocimiento y profesionalidad que hay en su cabeza.

Todo este trabajo fue posible por la disposición de la perla de Quito, la dinamita de Oviedo y la alegría de Sevilla. GRACIAS.





CAPÍTULO 5

SELECCIÓN DE TRABAJOS TFM
CURSO 2014-2015

**ANÁLISIS DEL PROYECTO
DE “DIAGNÓSTICO DE
ACCESIBILIDAD EN LAS
PROVINCIAS DE IMBABURA,
PASTAZA Y SANTA ELENA”
(ECUADOR) MEDIANTE
LA UTILIZACIÓN DE LA
“METODOLOGÍA ECUATORIANA
PARA EL DESARROLLO DE
PLANES DE ACCESIBILIDAD”**

Enma Patricia Ortega Muenala

RESUMEN

El presente trabajo muestra de forma general el análisis del proyecto **“Diagnóstico de accesibilidad en las provincias de: Imbabura, Pastaza y Santa Elena”**, mediante la utilización de la **“Metodología ecuatoriana para el desarrollo de planes de accesibilidad”**, cuales los fueron resultados obtenidos a nivel general y la identificación de los grupos poblacionales y condiciones de accesibilidad más afectados en base al estudio realizado.

ABSTRACT

This work presents the analysis of the project of **“Diagnosis of accessibility in the provinces of Imbabura, Pastaza and Santa Elena”**, using the **“Ecuadorian Methodology for the development of plans of accessibility”**, which they were results obtained and the identification of the population groups and conditions of accessibility more affected based on the study performance.

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos sobre temas de discapacidad y consideramos la atención que han brindado los gobiernos centrales al respecto, de forma general y a nivel mundial, podemos reconocer que es uno de los aspectos menos valorados o atendidos por las administraciones centrales, en especial en los países en vías de desarrollo, debido a que muchos de estos no cuentan con políticas públicas que den solución a los diferentes tipos de inconvenientes que en este campo se presentan.

En los últimos años, el tema de discapacidad en Ecuador mediante el desarrollo de políticas públicas manejadas por el gobierno central actual, ha buscado crear los medios necesarios para que los derechos de las personas con discapacidad sean socializados con la ciudadanía en general y se empiecen a generar soluciones a los problemas actuales.

Es así que con el objeto de trabajar en el *desarrollo, coordinación y ejecución de planes, programas y proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad, sus familias y la comunidad*, se creó la *“Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades”* (SETEDIS), quien a través de su *Coordinación de Accesibilidad Universal*, identificó las dificultades que

genera a las personas con discapacidad y con movilidad reducida el acceso al medio físico tanto urbano como edificado, y reconoció la necesidad de contar con una herramienta nacional que permita realizar el diagnóstico de accesibilidad de entornos urbanos y construidos y la posibilidad de a través del análisis elaborado, generar planes de accesibilidad integrales que ayuden a mejorar la accesibilidad de los entornos analizados.

CONTEXTO HISTÓRICO SOCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO

A partir de los criterios expuestos, se definió realizar un diagnóstico de accesibilidad piloto en 3 provincias a nivel nacional, cada una con sus respectivos cantones:

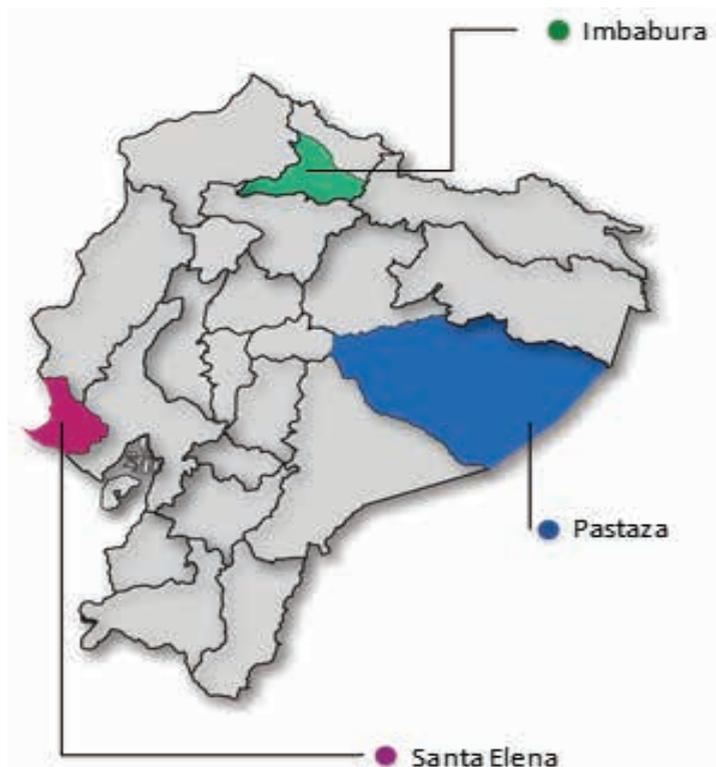




Gráfico 1. Provincias seleccionadas para el estudio¹

ANTECEDENTES

A nivel de Latinoamérica, no se conoce del desarrollo de procesos que permitan evaluar los niveles de accesibilidad de entornos urbanos y construidos de forma cuantitativa, definición de niveles y la posterior creación de planes integrales de accesibilidad universal.

La metodología creada por la SETEDIS en el 2014 y presentada en el 2015 fue acreedora al premio internacional "*Design for All Foundation*" dentro de las cinco mejores prácticas del mundo, en la categoría: *proyectos, propuestas, iniciativas, metodologías y estudios*, convirtiéndose así Ecuador en el primer país latinoamericano en recibir este premio.

1 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 7. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar, evaluar y determinar la validez de los resultados que son posibles obtener a través de la aplicación de la *“Metodología ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal”*, desarrollada durante el trabajo de investigación que se realizó en el año 2014, por la Coordinación de Accesibilidad de la SETEDIS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explicar el proceso de la investigación realizada en el desarrollo de la *“Metodología ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal”*, en la fase de levantamiento de datos y diagnóstico de accesibilidad actual
- Exponer criterios considerados en investigación realizada
- Evidenciar resultados obtenidos una vez se ha aplicado metodología desarrollada
- Proponer criterios adicionales para mejorar la eficacia de esta herramienta

METODOLOGÍA USADA

Con el objeto de que los resultados de la investigación realizada por la SETEDIS, sean lo más objetivos posibles y que sirvan para la obtención de datos sobre la situación actual de la accesibilidad al medio físico en todo el Ecuador, se plantearon tres conceptos para el desarrollo y diseño de la *“Metodología ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal”*.

Los tres conceptos bajo los que la metodología fue desarrollada son:²

1. **Universalismo**; porque los parámetros de evaluación consideran diseño para todos;
2. **Eficiencia**; porque permite identificar los indicadores de mayor impacto;
3. **Eficacia**; ya que proporciona los parámetros prioritarios para mejorar la Accesibilidad Universal. Además, la metodología incluye un índice y diferentes perspectivas de análisis.

En función de los conceptos especificados, se inició con el desarrollo de las herramientas necesarias que permitan realizar los diagnósticos de accesibilidad, obteniendo resultados por tipo de **grupo poblacional** al cual beneficiarían directamente (personas con discapacidad visual, intelectual, física y auditiva) y por **condiciones de accesibilidad** (seguridad, autonomía y comodidad), fundamentadas de acuerdo con los criterios DALCO.

Se definieron dos modelos de fichas para el diagnóstico de las unidades de observación categorizadas, una para el análisis del entorno urbano y otra para edificaciones.

2 Concepto obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág.8. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014.



Gráfico 2. Unidades de observación seleccionadas para el estudio³

3 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 9. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014

La herramienta de evaluación para el **entorno urbano** contó con un total de 13 fichas técnicas, mientras que las usadas para **edificaciones** (edificios públicos, turísticos y gubernamentales) consideraron un solo modelo de ficha técnica, las mismas que contemplaron el diagnóstico de 27 parámetros.

Una vez desarrolladas las herramientas técnicas específicas, se procedió a la delimitación de las zonas donde se llevaría a cabo el levantamiento de información, considerando puntos estratégicos donde se concentraban los sitios más representativos de las ciudades, es decir, edificaciones de uso público, turismo y gubernamentales, y el entorno urbano total de las zonas definidas.

RESULTADOS

La información resultante del estudio de diagnóstico realizado nos permitió obtener un panorama general actual sobre los niveles de accesibilidad que presentan las provincias del Ecuador, determinando con mayor precisión los niveles de cada uno de los elementos estudiados y de forma general de cada una de las provincias analizadas. De esta manera se reconoció que el resultado general de las tres provincias fue:



Gráfico 3. Nivel de accesibilidad general⁴

⁴ Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 36. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014

En el gráfico 4 podemos observar que la provincia de Imbabura presenta el mejor nivel de accesibilidad (50 % - Medio), mientras que las otras dos provincias analizadas presentan niveles bajos.

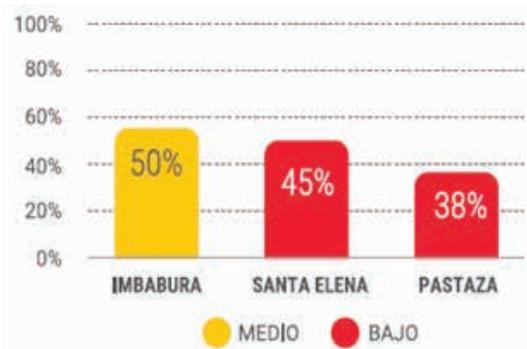


Gráfico 4. Nivel de accesibilidad por provincia⁵

En cuanto a los resultados obtenidos por **grupo poblacional** a nivel nacional se determina que los parámetros que contemplan la discapacidad intelectual son los que menor nivel de accesibilidad presentan, siendo este nivel bajo.



Gráfico 5. Accesibilidad por grupo poblacional – Resultado general⁶

- 5 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 36. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014
- 6 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 38. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014

A nivel cantonal, Pastaza es la que muestra los valores más bajos de cumplimiento de la norma de accesibilidad al medio físico en cada uno de los grupos poblacionales.

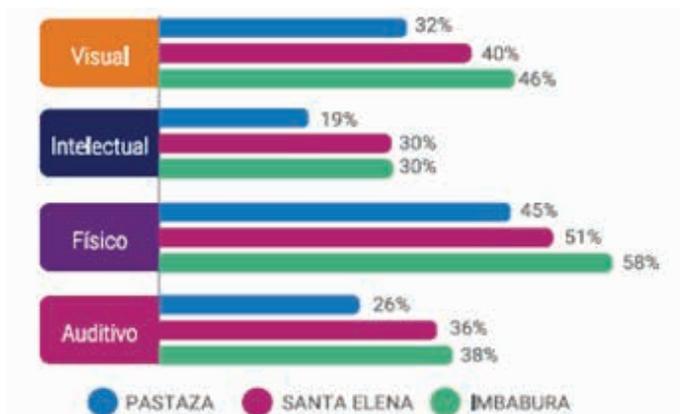


Gráfico 6. Nivel de Accesibilidad por grupo poblacional por provincia⁷

Mientras que los datos por **condiciones de accesibilidad** nos indican que la autonomía es la que menos porcentaje de accesibilidad tiene. Este factor se debe a que elementos como el uso de pavimentos podó táctiles tanto de advertencia como guía no son generalmente usados en nuestras ciudades para permitir una deambulación autónoma, o en el caso de que se usen, se lo hace de una forma incorrecta, usándolos como elementos decorativos debido a la falta de conocimiento sobre el correcto uso de este tipo de material. A nivel cantonal sigue siendo Pastaza la que peores resultados muestra en esta condición.

7 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 38. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014



Gráfico 7 Resultados por condición de accesibilidad⁸

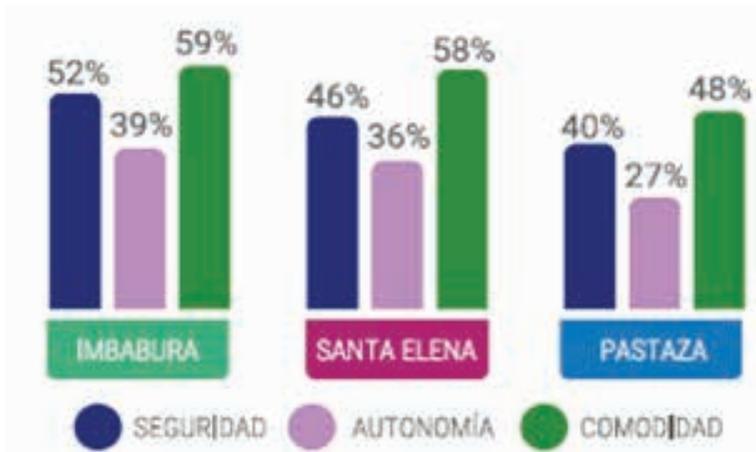


Gráfico 8. Resultados por condición de accesibilidad por provincia⁹

DISCUSIÓN

Ecuador es un país en el cual apenas se inicia con un proceso de socialización de las normas INEN ecuatorianas, para sirvan como base en la planificación y desarrollo de proyectos, así como en el conocimiento de este tema por parte de los profesionales relacionados con el sector de la construcción.

- 8 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 39. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014
- 9 Gráfico obtenido de: ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR, DIAGNÓSTICO EN LAS PROVINCIAS DE: IMBABURA, PASTAZA Y SANTA ELENA. Pág. 39. Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Quito – Ecuador, 2014

Es así que la creación de la herramienta “*Metodología ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal*”, se constituye en un referente a nivel nacional e internacional, adaptable a cualquier tipo de edificación o medio que requiera ser evaluado, además permite concebir planes de accesibilidad mediante la identificación y clasificación de aquellos aspectos que deben ser atendidos de forma inmediata.

A pesar de que la efectividad de esta herramienta ha sido comprobada mediante el diagnóstico de las provincias de Imbabura, Pastaza y Santa Elena, es posible mejorarla de forma significativa mediante la consideración de los siguientes criterios:

- Revisión de los parámetros de accesibilidad de cada una de las 27 fichas técnicas, para incluir criterios adicionales de evaluación por grupo poblacional (discapacidad intelectual y auditiva), en los que se contó con una pequeña cantidad de parámetros con relación al resto de tipo de discapacidades evaluadas.
- Incluir dentro de los grupos poblacionales analizados a personas que cuentan con múltiples discapacidades para así poder clasificar los parámetros de cumplimiento en función de las necesidades específicas de este sector.
- Complementar los parámetros de clasificación mediante la deducción de cada uno de ellos acorde a los criterios DALCO, para conocer específicamente a qué tipo de criterio benefician.
- Los planes de accesibilidad propuestos deben considerar la elaboración de una cadena de accesibilidad específica por cada uno de los grupos poblacionales planteados, pues a partir de la observación de los factores comunes entre cada una de ellas, se podrían plantear y potenciar soluciones inmediatas a los inconvenientes que se presenten.

Con la complementación y mejoramiento de las herramientas creadas para el diagnóstico y la creación de planes de Accesibilidad Universal integrales, sería muy importante realizar una nueva evaluación en otras provincias, considerando así los mismos criterios de elección de las primeras, sin embargo, este nuevo estudio al contemplar unos criterios adicionales, permitiría identificar unos aspectos no tomados en cuenta en el primer estudio.

Como punto adicional es necesario considerar la capacitación del personal técnico en las nuevas herramientas y parámetros considerados, así como la estandarización de los criterios de evaluación, para optimizar el tiempo de trabajo en situ y mejorar la precisión de los resultados obtenidos, reduciendo la posibilidad del error humano.

CONCLUSIONES

El propósito con la cual fue creada la herramienta "*Metodología ecuatoriana para el desarrollo de planes de accesibilidad*", cumple su objetivo, ya que permite determinar niveles de accesibilidad de los espacios analizados según el índice obtenido durante el diagnóstico piloto de tres provincias de Ecuador durante el 2014, por lo que se concluye que la herramienta considera criterios correctos en el momento de realizar la evaluación, sin embargo, no se descarta la existencia de un mínimo porcentaje de inexactitud en los resultados conseguidos, en base el error humano al momento de realizar el diagnóstico de accesibilidad, pero que no afecta a los resultados generales obtenidos ni a las conclusiones del estudio.

Además, los resultados logrados, permiten obtener datos de acuerdo con las condiciones de accesibilidad estructuradas y a los grupos poblacionales para determinar qué tipo de discapacidad es la más afectada a nivel general, por ende, nos permite poner mayor atención a estos puntos al momento de proyectar planes de accesibilidad integrales.

Sin embargo, es posible llegar a mejorarla, con la inclusión de aspectos de clasificación de los parámetros usados dentro de las herramientas creadas, para obtener datos más precisos y de acuerdo con los grupos de clasificación no tomados en consideración durante el primer diagnóstico de accesibilidad y disminuyendo la posibilidad del error humano.

BIBLIOGRAFÍA

Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en discapacidades. (2014). **Accesibilidad universal en el Ecuador, diagnóstico en las provincias de: Imbabura, Pastaza y Santa Elena**. Quito, Ecuador: Ediecuatorial

Edelsys Hernández Meléndrez. (2006). **Metodología de la investigación, como escribir una tesis**.

Ley Orgánica de discapacidades. (2012). Quito, Ecuador

**EL ARQUITECTO COMO
FACILITADOR DE LA
ORIENTACIÓN ESPACIAL PARA
TODAS LAS PERSONAS EN
LOS ESPACIOS QUE DISEÑA
FACTORES**

Beatriz Ávila Cobos

¿Alguna vez te has perdido o no has alcanzado eficazmente tu destino, achacándolo, a una cuestión perceptiva o cognitiva personal? La respuesta habrá sido afirmativa en la mayoría de los casos y sin embargo, atribuida a motivos erróneos.

Está claro, nos perdemos, Esta constatación popular junto con un cambio de rol de arquitecta diseñadora de espacios a usuaria sufridora de los mismos, desde parámetros de diversidad funcional sensorial, lleva obligatoriamente a la reflexión.

La frustración, pérdida de energía y autonomía que provoca la desorientación, deviene en pérdida de interés en la participación y retraimiento social, generando individuos aislados de un entorno en el que si acaso, se está, pero no se vive. Parece sin duda motivo lo suficientemente importante como para suscitar interés e investigar.

La “falacia del hombre medio” cobra ahora un sentido especial al extenderse mucho más allá de la normalización dimensional de los espacios según una estandarización física y funcional humana. Llega a conceptos sobre los que se han de cimentar las premisas del profesional en el extenso cumplimiento normativo que rodea a un proyecto arquitectónico.

En tal sentido, no ha cambiado el fin de nuestro desempeño, en busca de la “utilitas” para todos los ciudadanos, pero sí la magnitud y diversidad de necesidades que debemos incluir en este último concepto y que resulta objeto de reflexión.

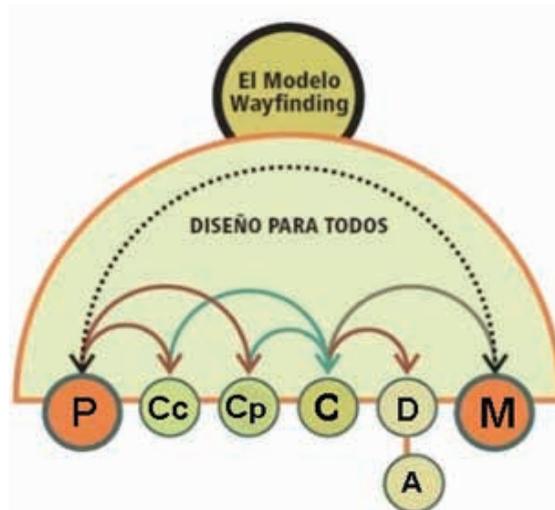
Existe la necesidad de ORIENTARSE en los entornos, identificar y LOCALIZAR los ITINERARIOS y saber cuándo se ha llegado a los DESTINOS, para poder hacer uso de ellos. Subyace a esto el concepto wayfinding, de “encontrar el camino”, que fue aplicado en 1960 por Kevin Lynch, desarrollado por la psicología ambiental en los setenta y abordado hasta día de hoy, desde una perspectiva multidisciplinar.

El Modelo Wayfinding que desarrolla el proceso, lo expone como una Comunicación de información que el Medio despliega y la Persona, percibe (en función de sus capacidades perceptivas), procesa (en función de las cognitivas), y en base a todo ello se desplaza. Es sobre ese medio donde el Arquitecto puede actuar como **facilitador** de aquella comunicación. Lo debe hacer, desde su papel corresponsable en garantizar la **continuidad de la cadena de accesibilidad** y a través de la estrategia del diseño para todos.

Puesto que somos personas diseñando para personas, en palabras de Publio Terentius Afer, “Homo sum: humani nihil a me alienum puto”... (Hombre soy, nada humano me es ajeno).

Teniendo como hilo conductor el papel del Arquitecto-diseñador de acciones sobre los escenarios del proceso de Orientación espacial (OE), se plantea la investigación centrada en el desarrollo de su ejercicio profesional y se buscan varios objetivos siempre dentro de un contexto general de preocupación por las personas e identidades híbridas, (personas y espacios) presentes en la actual Smart Human City A+.

La Metodología empleada para ello, incluye dos líneas de trabajo. Una revisión documental y bibliográfica de solvencia en la materia y el análisis del “Know How” de compañeros de profesión a través de un cuestionario de 34 ítems, semi-estructurado, online diseñado expreso.



El **Objetivo General**, busca identificar FACTORES influyentes en el ARQUITECTO para actuar como FACILITADOR de la OE para todos. Son estos factores de tipo Formativo ? de Sensibilización con la diversidad funcional ? de edad? de género? de entorno de trabajo? de tipo Tecnológico quizás?. Para alcanzarlo, se recurre al cruce de información obtenida durante el abordaje de los diferentes objetivos particulares.

El **Objetivo Particular_1**, busca una revisión de las consideraciones de Diseño Facilitadoras de la OE inclusivas para el Usuario Diverso. Se alcanza mediante la revisión documental desde cuatro enfoques diferentes aunque íntimamente relacionados:

Espacial; abordando conceptos y principios de estructura espacial arquitectónica, fundamentales junto con la orientación para la interacción de las personas en movimiento con el medio.

Social; desde el paradigma de la diversidad funcional y Vida independiente, la Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Salud (CIF), las tendencias demográficas de envejecimiento poblacional y el cambio como devenir natural de los acontecimientos vitales.

Legal; sobre los avances en políticas sociales y de derechos (fundamentales y de tercera generación) e igualdad de oportunidades de todas las personas

Técnico-Normativo: desde diferentes niveles de alcance y rangos de obligatoriedad y con la Accesibilidad Universal, como característica necesaria de los entornos, productos y servicios desde la estrategia de Diseño para todos.

El **Objetivo Particular_2**, busca identificar las Variables consideradas por los arquitectos como influyentes en el Proceso de OE.

El **Objetivo Particular_3**, busca conocer la Importancia otorgada por los arquitectos a los diferentes Recursos Informacionales usados en el proceso de diseño dentro del proyecto

El **Objetivo Particular_4**, busca conocer cuáles de las Consideraciones Facilitadoras son usadas con esta finalidad en nuestros proyectos.

Para alcanzar estos tres últimos Objetivos particulares, se recurre a la herramienta digital de recogida de información. Esta incluye en sus contenidos aspectos fundamentales de la revisión documental, otros cualitativos sobre estrategias personales de diseño facilitador y algunos condicionantes personales de tipo formativo, entorno profesional multidisciplinar, tecnológico, de edad, género y relación personal y/o profesional con la discapacidad y su entorno asociativo, que puedan influir en abordajes diferenciales durante el diseño. Lejos de indagar en conocimientos técnicos normativos presupuestos, lo hace en cómo incluimos conceptos como la autonomía o la igualdad de oportunidades en la génesis de nuestros proyectos.

La revisión legal, técnica y normativa dibuja el marco de actuación del arquitecto desde aquella corresponsabilidad como técnicos que incluye entre otros:

- Necesidad de Sensibilización sobre la Diversidad Funcional (“La Convención” art.3)
- Obligación de recoger condiciones de Accesibilidad ya desde el Proyecto Básico, condicionando la concesión de licencias y visados. (LGDPCD:2013_art.25,)
- Deber de garantizar el derecho básico a la información y comunicación para la OE eficaz y localización lugares de interés. (Orden VIV 561:2010_art.40),
- Deber de diseñar para facilitar la OE. (UNE 21542:2012_art.39,)
- Contemplar Localización y Comunicación como principios Dalco de la Accesibilidad Total (UNE 170001-1:2007_art.6 y 7).

A nivel general, los datos manifestados por los encuestados reflejan:

- Baja preocupación general por la materia Wayfinding (baja participación (48 architect@s:58,3% hombres y 41,7 % mujeres) y por adquirir formación en ella (4,2%) durante los últimos 5 años respecto a otras materias. El evidente deslinde en ese interés formativo entre Wayfinding, Accesibilidad(45%) y formación en sensibilización con la discapacidad (22,9%).también resulta muy llamativo.
- Alta relación con la discapacidad, 77,11% (Personal 35,41% y Profesional 41,70%) y sin embargo, un desconocimiento de un 81,3% de la figura del CERMI.
- Alta participación también en equipos multidisciplinares de trabajo 81,2% (Habitualmente 35,4%, Eventualmente 45,8%)
- Notable ajuste, a la realidad social actual, del Léxico usado en relación a la discapacidad (persona con diversidad funcional (PDF) 58,3%, personas con discapacidad (PCD) 31,3%), frente a otros términos.
- Mayoritario convencimiento teórico de que “No Facilitar la OE equivale a Generar Barreras para todos” (75% para todos+20% para PCD).

- Considerable desinterés por las Leyes de Derechos de las PCD (LISMI, LIONDAU, LGDPCD), leídas alguna de ellas, solo por un 45%, cuando sin embargo, suponen los cimientos conceptuales de soluciones de diseño inclusivas.
- De forma preocupante, no se diseña siempre, pensando en la Autonomía de las PDF en los espacios y entornos. En un 81,2%, se manifiesta contemplarlo solo “según tipo de proyecto”.
- Se sigue entendiendo la Accesibilidad asociada a las PCD en un porcentaje de un 80%.

En relación a los Objetivos Particulares resultan reseñables

- O.P_2: Las Variables consideradas por los encuestados como más determinantes en el Proceso de OE resultan ser aquellas dependientes de las personas que las del propio Medio, sobre el cual cabe sin embargo, acción del Arquitecto. Dentro de aquellas de las personas, son las Capacidades Perceptivas y de Movilidad con clara diferenciación sobre las Cognitivas.
- O.P_3: La Importancia otorgada a los Recursos informacionales usados en proyecto, resultaron por orden de prioridad; La señalización, los visuales, los relacionados con las nuevas tecnologías, los acústicos, los hápticos y en último lugar los olfativos. Ante la alternativa de diseños específicos para PDF, la selección porcentual de los diferentes recursos resulta más equilibrada.
- O.P_4: Las soluciones de diseño facilitadoras aportadas como usadas contemplan; Soluciones de tipo configuración espacial (sobre todo, relacionadas con capacidades visuales); Soluciones de alcance visual y podo táctiles, que ponen de manifiesto cierta pergnancia de la inclusión de estos parámetros en normativa de obligado cumplimiento a la altura de soluciones de accesibilidad física. Sorprendente resulta por mínima, la presencia de soluciones facilitadoras auditivas y olfativas. No se apuesta por soluciones tecnológicas ni otras relativas al mantenimiento necesario de las soluciones y recursos facilitadores. Tampoco de forma representativa por el principio de dos Modos Sensoriales, fundamental para asegurar soluciones inclusivas.

- Resulta significativa la apuesta por el concepto de “Diversidad” en el uso de recursos (con el riesgo de sobre estímulo que conlleva), frente al “Contraste” (que sin embargo sí facilita de forma determinante)
- También de forma significativa se apuesta por las estrategias de “Generar Diafanidad y Austeridad” y el uso de “Múltiples Estímulos Referenciales”, incluidas ambas en el cuestionario, tanto por poco facilitadoras sin un control preciso, como por demasiado presentes en la práctica habitual.

Entre los factores supuestos como influyentes en el papel facilitador del arquitecto:

- El Factor Sensibilización con la discapacidad resulta relacionada con mayor interés en materia de derechos de PCD, aunque con un sesgo de proteccionismo, sin apostar por la autonomía de las PDF en la orientación.
- El Factor de Género “Ser mujer”, se ha relacionado con implicaciones más personales con las PDF y un aporte más variado en soluciones, mientras que los hombres ofrecen, desde mayoritaria relación profesional, un mayor ajuste de léxico asociado a la discapacidad y soluciones en la línea de “según la norma”. No ha sido diferenciador, sin embargo, respecto a consideraciones de autonomía.
- El factor Formación, relativo a la accesibilidad (alta demanda), influye claramente en mayor porcentaje de afirmación; “no facilitar la orientación espacial, significa generar barreras arquitectónicas”. En el caso de formación sobre Wayfinding (muy baja demanda) se relaciona con soluciones más diversas e inclusivas, apostando menos por la señalización y más por la autonomía de las PDF.
- El factor Multidisciplinar del entorno laboral, aunque se relaciona con un mayor ajuste léxico, no así con una mayor consulta en materia de derechos ni en conceptos de mayor autonomía. También se concluye una confusión generalizada con respecto al propio concepto multidisciplinar.
- El factor Tecnológico, arroja divergencias entre el nivel de uso de herramientas de este tipo para diseñar y como usuarios de los espacios frente a la escasez de soluciones consideradas e incluidas en proyecto.

Tras la investigación, me resulta necesario concluir a nivel personal que facilitar una orientación espacial accesible, nace de “planificar” un proyecto desde la “interiorización” de claves, principios y conceptos previos a directrices Técnicas, guiándolas en su correcta aplicación.

Que existe una clara necesidad de mayor relación entre profesionales (en ejercicio y en formación) y las propias entidades de la discapacidad.

Debo también subrayar la relevancia y necesidad de diseñar ITINERARIOS versus la suma de multitud de espacios accesibles pero inconexos.

FACILITAR de forma inclusiva esta relación con los entornos es nuestra OBLIGACIÓN como técnicos y nuestro DERECHO como personas.

Dicho esto y volviendo a la reflexión inicial, ¿Hemos activado en nuestras herramientas de diseño digital las capas adecuadas que nos permitan dibujar la diversidad, o por el contrario siguen invisibles a la espera de vivirla?. Realmente no es necesario, activémoslas todos!

Figura 1

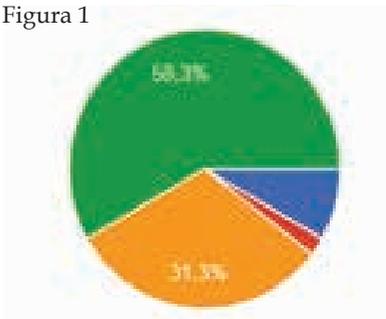


Figura 2

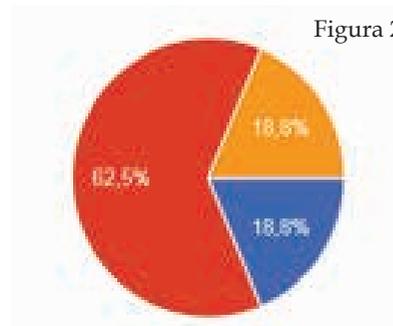
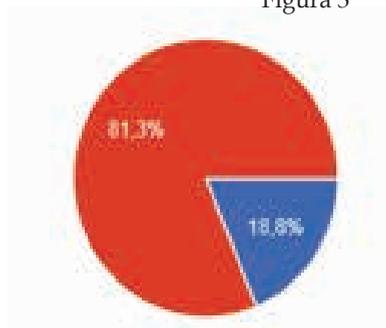


Figura 3



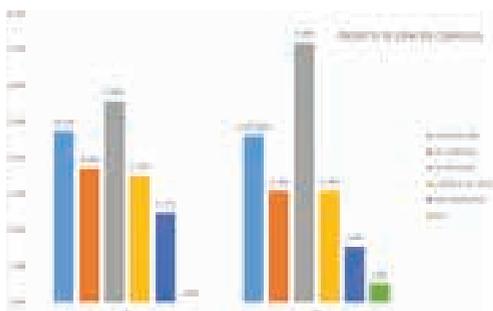


Figura 4

Figura 1: Léxico asociado a la discapacidad; PCD; PDF; PD; Minusvalido

Figura 2: Consideración en proyecto de orientación en Autonomía de PDF; siempre 18,8 %; según proyecto 62,50%; nunca 18,8%.

Figura3: Conocimiento del CERMI; Si; 18,8%; NO 81,3%

Figura 4: Variables influyentes en proceso OE en proyectos de espacios complejos

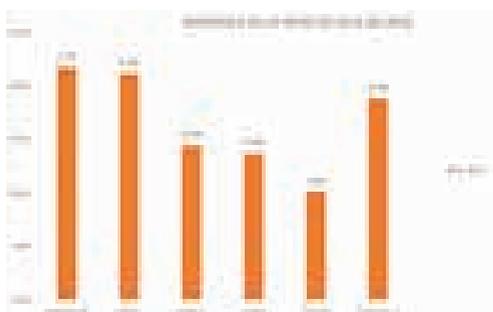


Figura 5

Figura 5: Importancia en proyecto de recursos informacionales: señaliz.21,74%; visual.21,74%; N.T 18,79%; audit.14,45%; háp.13,74%; olfat.10,10%.

Figura 6: Variables intervinientes en proceso de OE: Cap. movil.85,4%; cap.percep.66.7%; cap.cog.50% ; elem.medio 47,9; cond.Amb.31,3%;sexo ux,2,1%.

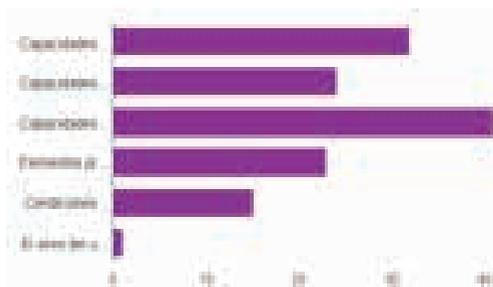


Figura 6

**ACCESIBILIDAD EN EL
ENTORNO URBANO DEL
PALACIO REAL DE MADRID.
VISIÓN DE UNA PERSONA
CON MOVILIDAD REDUCIDA**

Patricia Ocaña Montellano

INTRODUCCIÓN

La causa más directa del proceso generalizado de urbanización que estamos viviendo en la actualidad, es que la mayor parte de la población mundial se concentra en las ciudades. Es por ello que el cómo estén diseñadas estas, repercute directamente en la relación existente entre sus ciudadanos y de manera evidente, en su desarrollo económico.

Esta concentración de población ha hecho que nos planteemos los futuribles problemas que pueden surgir; problemas principalmente relacionados con la sostenibilidad y la eficiencia energética, cuya posible respuesta a estos puede ser el uso de las nuevas tecnologías.

La presencia de estas nuevas tecnologías es cada día más importante en nuestras vidas haciendo que el concepto de “ciudad inteligente” esté tomando mayor fuerza; esperando que no sea una moda pasajera, las ciudades inteligentes son aquellas que usan la tecnología para mejorar la eficiencia y sostenibilidad de sus servicios, pero a este nuevo concepto hay que darle un valor añadido, el de la accesibilidad.

Esta accesibilidad debe ser planteada de forma global, garantizando el uso de las ciudades por y para todos, convirtiéndolas en ciudades verdaderamente inteligentes.

Una de las partes esenciales que constituyen a las ciudades es el entorno urbano, este entorno u espacio urbano es lo que se encuentra entre los edificios, es su configuración y estructura física, siendo los elementos que permiten la comunicación, tránsito e interacción social de sus habitantes.

Es en estos espacios en donde las personas realizamos las actividades más importantes de nuestra vida cotidiana, es donde crecemos, trabajamos, vivimos y nos relacionamos; por ello es imprescindible aplicar todos los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en el urbanismo, ya que esto implica que cualquier persona, independientemente de su capacidad, no sólo pueda acceder a una vía o espacio urbano sino que también pueda integrarse, comunicarse e interrelacionarse con otras personas y con el propio espacio en sí.

La accesibilidad debe ser una cualidad del espacio urbano, siendo este diseñado desde la diversidad de capacidades que presentamos los que vivimos en él.

OBJETIVO DEL TRABAJO

El objetivo principal de este trabajo es realizar el análisis de accesibilidad de una determinada zona urbana.

Como ya hemos dicho todo espacio urbano debe ser diseñado para todos los colectivos pero en este caso y debido a la envergadura del proyecto vamos a centrarnos en la visión de una persona con movilidad reducida usuaria de silla de ruedas.

Teniendo en cuenta las partes que configuran el espacio urbano y los parámetros de un diseño urbano accesible hemos desarrollado un trabajo de análisis del entorno urbano del Palacio Real de Madrid.

Esta ciudad recibe al año un total aproximado de cinco millones de visitantes, y de estos, casi millón y medio pasan por el Palacio Real y de forma invariable por su entorno urbano más inmediato que lo forman la Calle Bailén, la Plaza de Oriente y sus jardines.

ANTECEDENTES

El Palacio Real es el punto de verdadero interés y el que conforma el espacio a analizar. Este es la residencia oficial del Rey de España, el cual alberga un importante patrimonio histórico-artístico.



Plaza de la Armería del Palacio Real de Madrid desde la Catedral de la Almudena.

Fue construido por orden de Felipe V sobre el solar dejado por el Real Alcázar de Madrid, destruido parcialmente por un incendio en la navidad de 1734. Su construcción comenzó en 1738 según criterios del arquitecto Filippo Juvara, tras su muerte se encomendó el proyecto a su discípulo Juan Bautista Sachetti que propuso una estructura de planta cuadrada y centrada por un patio cuadrado. En este proyecto participaron arquitectos como Ventura Rodríguez y Francesco Sabatini que se encargó de la conclusión del edificio.

En el entorno urbano del Palacio Real se encuentra la Calle Bailén, esta es una de las principales vías de la ciudad, que se extiende desde la Plaza de España hasta la Plaza de San Francisco. Recibe el nombre de Bailén en recuerdo de la victoria del general Francisco Javier Castaños sobre las tropas francesas en Bailen durante la guerra de la independencia.

Al comienzo de la calle se hallan los Jardines de Sabatini, que ocupan el solar de las antiguas Caballerizas, construidas por Francesco Sabatini. A continuación se levanta el Palacio Real y haciendo esquina con la cuesta de la Vega está la Catedral de la Almudena. La calle de Bailén cruza la de Segovia gracias al Viaducto que comunica el antiguo cerro del Palacio Real con el de las Vistillas, donde se hallaba la morería.



Foto antigua de la Calle Bailén.

A mediados de los años noventa, se soterró la calle Bailén que separaba la Plaza de Oriente del Palacio Real conectando entre sí estos dos espacios convirtiéndolos en un espacio urbanístico y arquitectónico.

La plaza de Oriente recibe su nombre por su situación geográfica al oriente del Palacio Real.



Vista frontal de la plaza de oriente desde el Teatro Real.

Es una plaza rectangular cerrada en hemiciclo distinguiéndose tres espacios diferenciados que son el parterre central donde se encuentra el grupo escultórico ecuestre de Felipe IV delimitado a ambos lados por hileras de estatuas que se corresponden a veinte reyes españoles que marcan la línea de división entre este cuerpo central y los jardines del Cabo Noval al norte y los Jardines de Lepanto al sur. Estos jardines son espacios abiertos y ajardinados para descanso, estancia y recreo.



Vista lateral la Plaza de Oriente y de los Jardines del Cabo Noval desde el Teatro Real.

Los Jardines del Cabo Noval ocupan la parte septentrional de la Plaza de Oriente junto a la Calle San Quintín. Se encuentra en los terrenos que pertenecieron al Real Monasterio de la Encarnación quedando delimitado por la calle de Bailén y la balaustrada que separa esta vía de los Jardines de Sabatini, situados al norte del Palacio Real. Al este, se encuentra la calle de Pavía.



Vista lateral de la Plaza de Oriente y los Jardines de Lepanto desde la Calle Pavía.

Los Jardines de Lepanto se encuentran en la parte meridional de la plaza quedando definido por la calle de Bailén, que discurre al oeste, en paralelo con la arquería de la Plaza de la Armería; y por la calle de Requena, que aparece al sur, a través de una rampa, construida para salvar el desnivel del terreno. Al este se halla la calle de Lepanto, que le da su nombre.

RESULTADO



tes nombres de las calles y jardines.

El espacio urbano más inmediato al Palacio Real de Madrid está conformado por cinco calles, que son Bailén, San Quintín, Pavía, Lepanto y Requena, además de una plaza, la de Oriente y dos jardines, el del Cabo Noval y el de Lepanto.

CALLE BAILÉN

El estudio que realizamos de esta calle se desarrolla desde el cruce con la cuesta de San Vicente, donde se aprecia una pendiente suave, hasta el cruce con la Calle Mayor, donde se presenta una pendiente bastante más pronunciada e incómoda para un usuario en silla de ruedas. En su tramo central es de trazado básicamente horizontal.

Se trata de una calle en su mayor parte de segregación de flujos a través de bordillos y en ocasiones remarcada con la presencia puntual de bolardos y vallas.



Fotos de los diferentes carencias en los pavimentos encontrados en la Calle Bailén.

En nuestro análisis y a modo de resumen hemos detectado pavimentos firmes pero que presentan resaltes, pérdida de piezas y juntas superiores a 5 mm de ancho.

Sólo un vado de peatones está correctamente realizado.

El resto presentan diferentes carencias como la falta de vado, falta de pavimento táctil indicador, falta de continuidad en las isletas o pendientes excesivas además de la presencia de elementos difíciles de identificar como bolardos o postes de señalización.

Los vados de vehículos invaden el itinerario peatonal además de no estar diferenciados con encintado ni cambio de pavimentos en textura y color. Las rejillas no se encuentran enrasadas y presentan falta de piezas, etc.

CALLE SAN QUINTÍN

Se trata de una calle de tráficos segregados mediante aceras con bordillos. Es una calle de trazado horizontal sin pendientes.

Como ejemplo aparecen pavimentos firmes y estables, mientras que el vado de peatones no está debidamente señalado, presenta elementos que invaden el itinerario peatonal y una pendiente de un 17%, etc.



Fotos del paso de peatones que cruza la Calle San Quintín a la altura de la Calle Pavía.

CALLE PAVÍA



Fotos de la Calle Pavía.

Se trata de una calle de coexistencia separando la acera de la calzada no sólo con el uso de pavimentos de dimensiones, texturas y colores diferentes, sino también con la presencia de bolardos.

Es una calle meramente horizontal.

A modo de ejemplo en esta calle se aprecian pavimentos firmes y estables con presencia de bolardos que no cumplen con las características básicas de accesibilidad.

CALLE LEPANTO



Fotos Calle Lepanto.

Se trata de una calle de coexistencia separando la acera de la calzada no sólo con el uso de pavimentos de dimensiones, texturas y colores diferentes, sino también con la presencia de bolardos. El problema de esta calle para un usuario en silla de ruedas es su pendiente excesiva, superior al 12%, tanto para aquellos que no controlen la estabilidad de su tronco, como para aquellos que no posean la fuerza necesaria para subir esa pendiente.

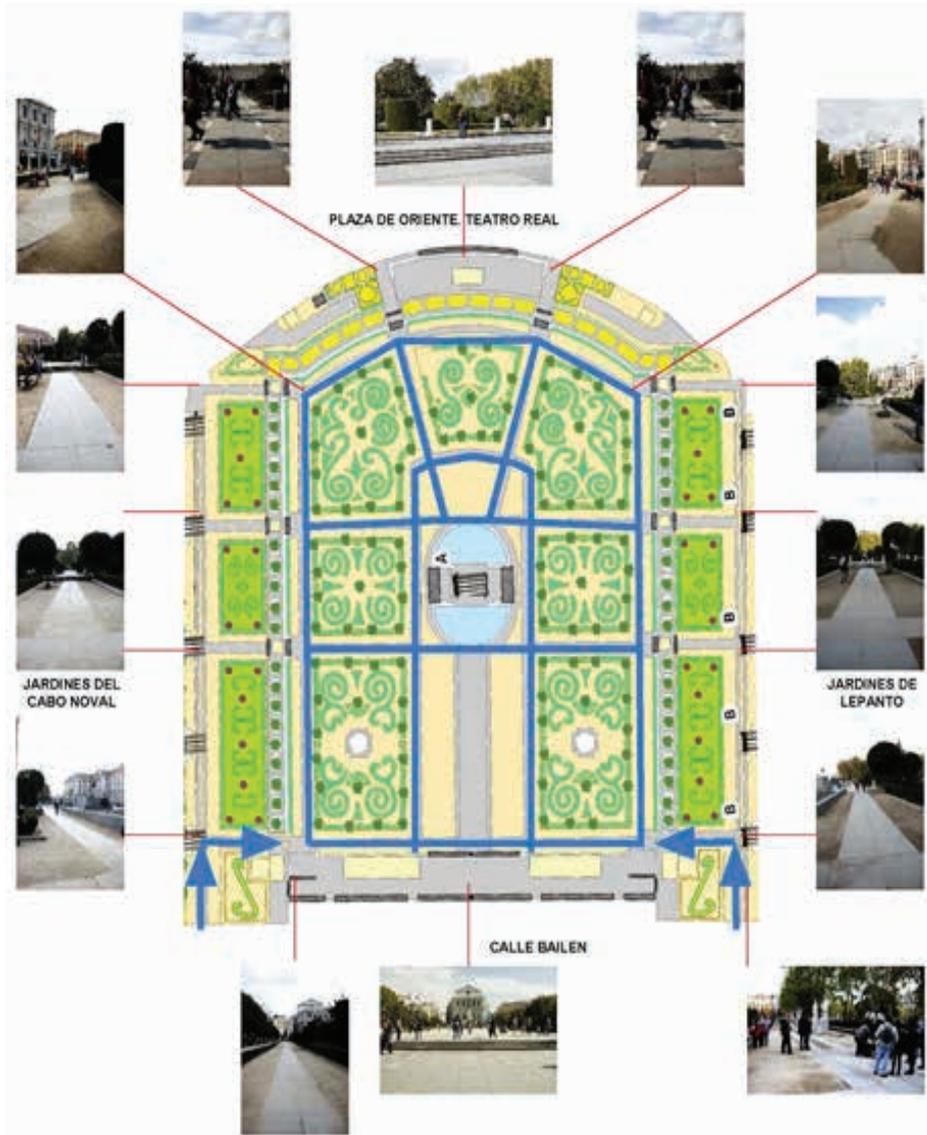
CALLE REQUENA



Fotos Calle Requena

Esta calle presenta una pendiente más pronunciada en su inicio por la calle Bailen que se suaviza al llegar a su cruce con la Calle Lepanto. Se trata de una calle de coexistencia separando la acera de la calzada con el uso de bolardos y un bordillo lineal con una altura superior a 2 cm. Presenta pavimentos firmes y estables, los bolardos y vado de vehículos no cumplen con las características básicas de accesibilidad.

PLAZA DE ORIENTE



Plano y fotos de la Plaza de Oriente. En azul se marca el itinerario accesible.

Es una plaza básicamente horizontal aunque tanto en su acceso por la Calle Bailen como por el Teatro Real aparecen escaleras con más de tres escalones de 0,10 m, a igual que en sus calles transversales. El itinerario accesible para usuarios en silla de ruedas es a través los caminos o calles que flanquean la plaza a la altura de la Calle Bailen. Aparecen varios tipos de pavimentos. Losas de granito de 80 cm un ancho escaso para garantizar con seguridad el movimiento y maniobras para un usuario en silla de ruedas.

Tierra compactada no muy apropiada ya que es inevitable su movimiento, hundimiento y pérdida de material debido a las lluvias y al propio tránsito peatonal. Esto provoca resaltes y encharcamientos pudiendo provocar caídas y resbalones. Rejillas no enrasadas y taponadas, etc.

JARDINES DEL CABO NOVAL

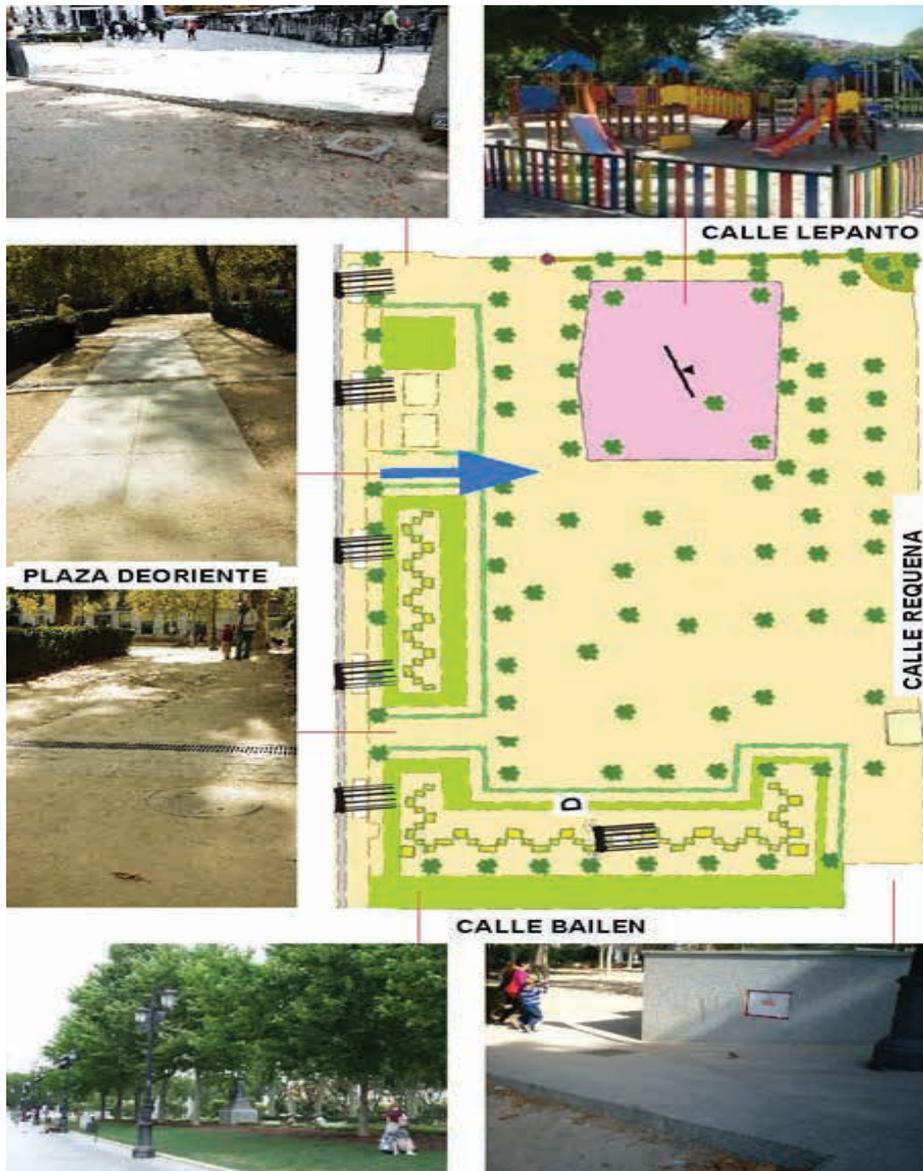


Plano y fotos de los Jardines del Cabo Noval. En azul se marca el itinerario accesible.

Sólo uno de los accesos de los Jardines del Cabo Noval es realmente accesible para usuarios en silla de ruedas, este presenta un pavimento firme, estable, sin resaltes y con una pendiente de un 5%, el resto presentan un bordillo de 0,07 a 0,17 cm, y rampas con pendientes superiores al 12%, esto hace que sean inaccesibles.

Como pavimento se diferencian losas de granito, un pavimento firme y sin resaltes. Tierra compactada que presenta algunos deslizamientos, movimientos y huecos. Además de un solado de pavimento continuo con bordillo. Bancos sin reposabrazos, ni superficie firme, etc.

Jardines de Lepanto



Plano y fotos de los Jardines de Lepanto. En azul se marca el itinerario accesible.

Este jardín se caracteriza por la presencia de una zona de juegos infantiles, es un jardín bastante horizontal.

El acceso más adecuado presenta un pavimento de losas de granito que llega hasta las escaleras que dan entrada al aparcamiento subterráneo, este pavimento desarrolla una pendiente cómoda para usuarios en silla de ruedas.

El acceso al parque infantil no es accesible, desde el material de pavimentación que son arenas no compactadas hasta la presencia de un bordillo de troncos que divide el espacio.

No aparecen juegos adaptados para niños con diversidad funcional.

CONCLUSIONES

Un entorno urbano accesible es aquel que logra que cualquier persona, con independencia de su capacidad, pueda acceder, integrarse, comunicarse e interrelacionarse con él.

Para una persona con movilidad reducida usuaria de silla de ruedas, a la hora de hablar de accesibilidad se ve más afectada por los elementos propios de la urbanización como son los pavimentos, rejillas y tapas de registro, vegetación y alcorques y su buena realización y mantenimiento, que la presencia o no de mobiliario urbano. Es verdad que si hay presencia de mobiliario esta debe estar ubicado en la banda de servicio además de permitir a su alrededor el acercamiento, maniobra y uso.

Otra de las circunstancias que afectan a estos usuarios son los desniveles, los puntos de cruce entre la calzada y el itinerario peatonal y como son resueltos.

La zona que hemos analizado puede considerarse practicable para usuario de ruedas con alguna carencia anteriormente citada a través de todo el análisis. La mayor parte de los problemas que se han observado son por falta de mantenimiento a pesar de que su reparación o sustitución es fácil, garantizando su durabilidad.

PROPUESTAS

Una vez hecho este análisis de accesibilidad se propone entre otras actuaciones:

- Realizar un programa de mantenimiento y limpieza de sus pavimentos.
- Realizar un acceso mediante rampa desde la Calle Bailen a los Jardines de Sabatini.
- Hacer que todos los vados de peatones estén bajo normativa (VIV 561)
- Convertir el vado de peatones que existe en la Calle San Quintín en su cruce con la Calle Pavia en un vado de dos rampas.
- Poner avisador sonoro a todos los semáforos.
- Realizar vados de vehículos bajo normativa (VIV 561) con encintado y cambio de materiales.
- Cubrir todos los alcorques con rejillas o material drenante.
- Señalizar los itinerarios accesibles o su alternativa.
- Dotar a esta zona de apoyos isquiáticos.
- Crear zonas estanciales con pavimento firme con presencia de bancos y mesas para facilitar y promocionar la estancia en los jardines de Lepanto y del Cabo noval.
- Dotar a la zona de servicios higiénicos accesibles y correctamente señalizados.
- Dotar a la zona de contenedores de basura accesibles.
- Instalar pavimentos de caucho para la zona de juegos de los jardines de Lepanto incluyendo juegos para niños con diversidad funcional.
- Crear una zona de juegos para adultos.

MAPA EXTREMEÑO INTERACTIVO Y ACCESIBLE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE APOYO A LA COMUNICACIÓN

Raúl Ordóñez Flores

ANTECEDENTES

Extremadura es una comunidad autónoma española situada en la zona suroeste de la península ibérica. Está compuesta por las dos provincias más extensas de España: Cáceres y Badajoz.

Limita al norte con las provincias de Salamanca, Ávila (Castilla y León), al sur con Huelva, Sevilla y Córdoba (Andalucía); al este, con Toledo y Ciudad Real (Castilla-La Mancha) y al oeste, con Portugal.

Su capital es Mérida (antigua Augusta Emérita), ciudad reconocida por el Estatuto de Autonomía como sede de la Junta de Extremadura y de la Asamblea.

La población total de Extremadura en 2014 ha sido de 1.099.632 habitantes según datos del INE 2015.

Su territorio es cálido en el sur y templado, e incluso frío, en el norte. Está dotado de gran belleza medioambiental, sobre todo en el norte de la comunidad y de un gran Patrimonio Histórico.

Cuenta así mismo con un importante sector turístico, concentrado en las ciudades de Mérida, Cáceres, Plasencia, Badajoz, Trujillo, Garganta la Olla, Cuacos de Yuste, Guadalupe o Hervás, y en comarcas como el Valle del Jerte, el Valle del Ambroz o La Vera.

La Diputación de Badajoz divide su provincia en 12 comarcas y la provincia de Cáceres se compone de 13 comarcas.

En la figura 1, podemos ver el Mapa comarcal de Extremadura, que se tomará como referencia para el estudio:

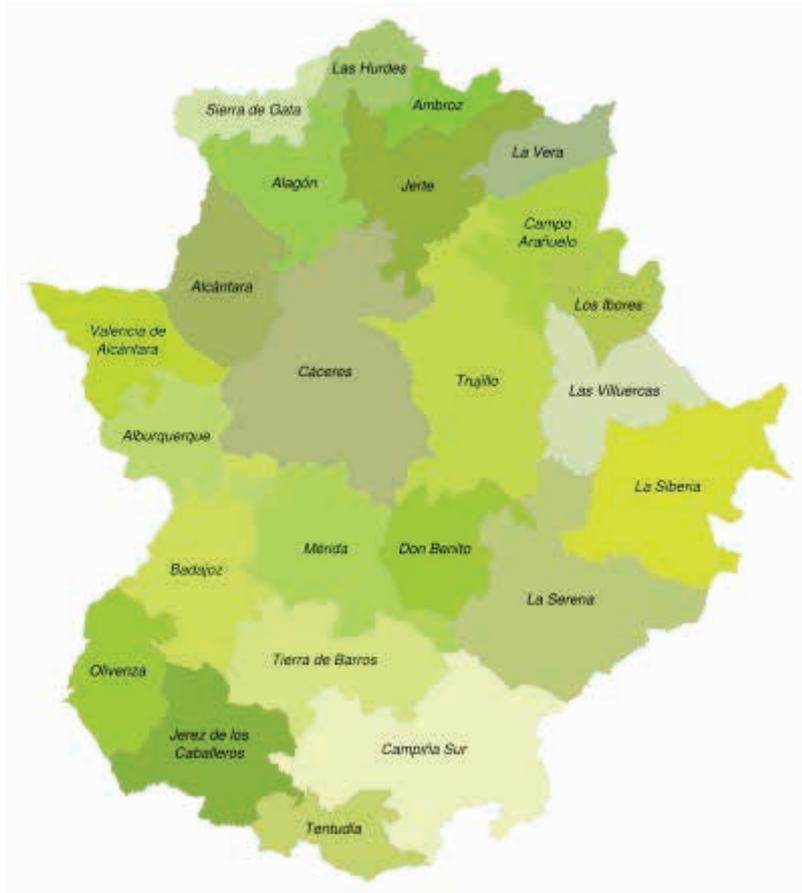


Figura 1. Mapa de referencia.

(Fuente: <http://bichotoblog.com/2010/08/21/extremadura-y-sus-comarcas>)

DIVERSIDAD FUNCIONAL SENSORIAL EN EXTREMADURA

Según el último estudio de 2008 del INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE), en España hay una población de 1.064.600 personas con algún tipo de sordera.

En Extremadura se registraron más de 22.000 personas con discapacidad auditiva, según datos aportados por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura en el año 2000.

En España hay 979.200 personas afectadas por alguna discapacidad visual, según datos de la Encuesta EDAD 2008 realizada por el INE.

En lo que se refiere a discapacidad visual⁴, en las Comunidades que se observa una mayor prevalencia son **Extremadura (3,59%)**, Castilla La Mancha (3,20%), Castilla León (2,93%) y Galicia (2,76%), según datos de la ONCE.

LEY DE ACCESIBILIDAD EXTREMEÑA

Todos conocemos legislación como la LIONDAU y la LISMI, pero además en el plano autonómico tenemos una ley reciente **La Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura**. La cual en su artículo I Objeto de la ley, nos dice que “la presente ley tiene por objeto garantizar la accesibilidad a los entornos y la utilización de los bienes y servicios de la sociedad por todas las personas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.”

Cabe destacar que el Ámbito de aplicación que se detalla en su Artículo 2 apartado y concretamente en el apartado d) hace referencia a la accesibilidad en la Comunicación, sociedad de la información y medios de comunicación social.

ESTUDIO REALIZADO

Para el estudio de investigación se ha tenido en cuenta los siguientes servicios y productos de apoyo a la comunicación oral:

- Subtitulado en directo
- Intérprete de Lengua de Signos
- Bucle Magnético o Lazo de Inducción
- Equipos de Frecuencia Modulada FM
- Señalización o señalética
- Audio descripción

Se han analizado las medidas en edificios, tanto públicos como privados, museos, monumentos, lugares de interés turístico, ayuntamientos, servicios públicos, hoteles, catedrales, estaciones de transporte, entre otros.

A fin de informar a las personas con diversidad funcional, además de sensibilizar resto de la población extremeña, el resultado del estudio de investigación sobre las medidas existentes en la región, se puede consultar con un entorno gráfico a través un mapa interactivo accesible para cualquier dispositivo, desarrollado en HTML5 y CSS3 animado, en un enlace que se facilitará y analizará en los posteriores apartados.

Las principales fuentes de información para la obtención de datos objetivos para el estudio de investigación se han cogido de documentos, informes y estudios de entidades públicas y privadas relacionadas con el colectivo de la discapacidad como el CERMI, ONCE, FIAPAS y CNSE además de otros directorios.

Como objetivo general se ha persigue informar a la población de la realidad del colectivo de personas con discapacidad para eliminar estereotipos y facilitar la integración de las personas con diversidad funcional auditiva y visual en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Además de promover el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral:

- Facilitar el Acceso a los bienes y servicios a disposición del público , a nivel educativo, formación y empleo, salud, cultura, deporte y ocio, transporte, relaciones con las administraciones públicas, participación política, medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información y de esta manera favorecer la integración de las personas con discapacidad.
- Hacer visible las necesidades de la discapacidad auditiva y visual para que sean tenidas en cuenta todas las medidas que sean necesarias para el acceso normalizado a cualquier ámbito de la vida diaria.
- Sensibilización para la normalización de la diversidad funcional sensorial en la población en general, jóvenes con y sin discapacidad, población adulta con y sin discapacidad, instituciones públicas y privadas y la comunidad en general.

Las fuentes de datos que para recabar las información de los servicios y productos accesibles para la comunicación, se han utilizado bases de datos de FIAPAS, de FEDAPAS, de Oiresclave, de la CNSE, la ONCE, y de otras entidad públicas como el SEPAD, y privadas como hoteles, y distintos destinos turísticos, a través de la web y mediante visitas in-situ a los lugares y llamadas telefónicas. Toda la información ha sido recabada desde diciembre de 2014 a octubre de 2015.

INTERFAZ DE LOS RESULTADOS

El interfaz para visualizar los datos del estudio de investigación se plasma en un mapa interactivo y accesible desarrollado en HTML5 y CSS3, que está alojado en la web: www.tfmaccessibilidad.audiosigno.es que el usuario puede visualizar e interactuar con el mismo.

A continuación una captura de la pantalla inicial que el usuario podrá visualizar cuando haga clic en el enlace anterior:



Figura 2. Pantalla inicial del mapa interactivo.
(Fuente: www.tfmaccessibilidad.audiosigno.es)

En la figura 1 se muestra en la parte superior derecha el título del estudio, en la parte inferior derecha se describen las diferentes medidas analizadas con su correspondiente icono identificativo. En la parte central, el mapa dividido por comarcas, en el cual podemos pasar el ratón por cada una de ellas desplegándose automáticamente el nombre de dicha comarca, con su correspondiente texto alternativo. En la imagen vemos el ejemplo de la comarca de Mérida.

Una vez situados en la comarca de Mérida, si el usuario pincha dentro de esta, tendremos una nueva pantalla con un zoom del mapa de la comarca en cuestión, desenfocando el resto del mapa extremeño, y con una descripción de las medidas implantadas en cada uno de los lugares o edificios de la comarca.

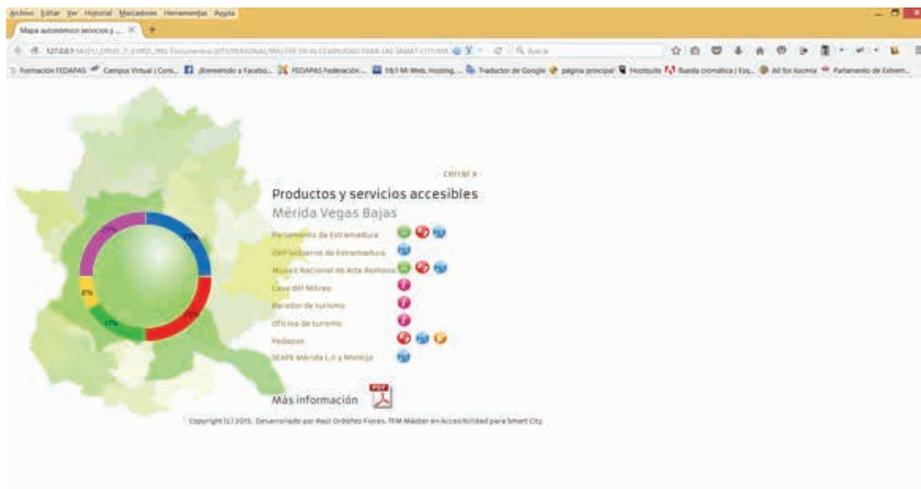


Figura 3. Pantalla tras hacer clic en la comarca de Mérida.

(Fuente: www.tfmaccessibilidad.audiosigno.es)

Además de la información detallada relacionando lugares y medidas, vamos a obtener una gráfica con la proporción en tanto por ciento, de los servicios y productos implantados en cada comarca.

Una vez visualizada la comarca, y para volver a la pantalla principal del mapa autonómico, el usuario debe hacer clic en el texto “cerrar x”. De esta manera podrá visualizar otras comarcas, analizar las medidas e informarse ampliamente de cómo y dónde existen las medidas de apoyo a la comunicación.

A continuación, se expone un ejemplo del resultado del estudio de la universidad de Extremadura en Badajoz, identificando: lugar, dirección, datos de contacto, ámbito, mapa de localización, fotografía, descripción y medidas.Figura

Universidad de Extremadura

Universidad de Extremadura en Badajoz

Dirección: Avd. de Elvas, s/n
C.P.: 06071
Localidad: Badajoz
Provincia: Badajoz
Teléfonos: 924 28 93 00
Fax: 924 28 93 00
Mail: siaa@unex.es
Sitio web: www.unex.es
Ámbito: Educación



Mapa de Localización:



Descripción de las medidas:
A través de sus departamentos de atención a la discapacidad ofrecen servicios de sistemas de FM, Intérprete de Lengua de Signos.

El salón de actos dispone de un sistema de bucle magnético.



Figura 4. Pantallazo información ampliada por comarca.
(Fuente: www.tfmaccessibilidad.audiosigno.es)

RETOS DE ACCESIBILIDAD DEL PLAN NACIONAL DE CIUDADES INTELIGENTES Y SU ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO DE ESPAÑA

Víctor Martín Bonilla Ortega

Director. Instituto Iberoamericano de Gobernabilidad e Innovación

RESUMEN

El nuevo modelo de gestión pública, se caracteriza por entregar un poder exclusivo a los ciudadanos para que puedan ser protagonistas del futuro de su comunidad, en ese contexto las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas están evolucionando hacia un paradigma participativo y colaborativo, escenario propicio para la gestión de Ciudades Inteligentes (Smart Cities) y Gobierno Abierto. Siguiendo esa tendencia España ha aprobado el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes; sin embargo es oportuno analizar si dicho plan tiene puntos de convergencia con el Plan de Acción de Gobierno Abierto, especialmente en cuanto al eje de participación, ya que si la participación no es accesible, no será inclusiva. Si bien es cierto “a priori” se observa un claro avance en la accesibilidad a espacios físicos, conviene evaluar la implementación de iniciativas de accesibilidad en la participación ciudadana y toma de decisiones, como elementos que caracterizan al Gobierno Abierto.

PALABRAS CLAVE: Ciudades inteligentes, smart city, gobierno abierto, accesibilidad, participación ciudadana, economía colaborativa, inteligencia colectiva.

INTRODUCCIÓN

El año 2015 marca un hito en la historia del desarrollo de la sociedad, pues se cumple el plazo de los 8 Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM), y se establecen los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) que marca una agenda para el año 2030.

En ese escenario diversos gobiernos están diseñando lineamientos orientados a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, estas iniciativas teniendo en cuenta las características propias de la actual sociedad de la información y del conocimiento (SIC), donde se ha incrementado el uso de la tecnología en las administraciones públicas, tomando diversas formas y denominaciones, como por ejemplo el Gobierno Abierto y las Ciudades Inteligentes (Smart Cities), donde el papel de las tecnologías de la información y del conocimiento (TIC) como plataforma de interacción, están generando nuevas formas de relación entre los ciudadanos, las empresas y la propia administración pública.

En el presente documento se abordará el vínculo que existe entre los ejes del Gobierno Abierto (Transparencia, participación y colaboración) y los objetivos del diseño de una Smart City, que nos permite soñar con un mundo sostenible, sin pobreza, con más oportunidades para todos, con una mayor igualdad de género, un mundo más justo y seguro, y un planeta más saludable y con menor contaminación.

Dos hechos fundamentales y de trascendencia en España son; el trabajo realizado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) que está desarrollando una estrategia de normalización para las ciudades inteligentes, así como la publicación en el año 2015 del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes.

Sin embargo, esta aspiración no será completa si no se construyen Ciudades Inteligentes Inclusivas y Accesibles, que supone un concepto más amplio basado en las normas de accesibilidad universal. De tal manera que se pase de buscar accesibilidad a los espacios públicos, a buscar accesibilidad en la participación y en la toma de decisiones. Ya que el Gobierno Abierto supone que la ciudadanía participe activamente en la toma de decisiones de la ciudad (Comunidad autónoma - Gobierno, etc.).

Ahora bien, si bien en temas de accesibilidad a espacios físicos se puede apreciar un avance, lo que falta aún es lograr la “accesibilidad” a espacios de toma de decisiones. En ese escenario las estrategias que se implementen con el Plan de Acción de Gobierno Abierto de España (y de cualquier país) podrían ser una gran oportunidad, ya que uno de los ejes de dicho plan es la PARTICIPACION, y mientras la participación no sea “accesible” no será inclusiva.

Otro aspecto de especial relevancia en el contexto actual es la irrupción de lo que se está denominando “economía colaborativa” (sharing economy), que está cambiando radicalmente los hábitos de consumo de los ciudadanos, donde se pasa de valorar la propiedad de un bien, a valorar la satisfacción del uso; este hecho traería como consecuencia la creación de sociedades colaborativas, donde los colectivos que promueven la inclusión y accesibilidad podrían tener mayores herramientas que aporten a sus fines.

En tal sentido, en el presente documento se intentará encontrar los espacios de intersección entre los ejes del Plan de Acción de Gobierno Abierto, el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de España, el concepto de Smart

City A+, así como el papel de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones (TIC) como plataforma que genera nuevos paradigmas de interacción entre los ciudadanos, empresas y la administración pública, así como los nuevos retos y oportunidades de la sociedad colaborativa.

MARCO TEÓRICO

En España el 80% de las personas vive en ciudades, quienes gracias a las aplicaciones tecnológicas han cambiado la forma de relacionarse con los demás y con su entorno.

El incremento de la población mundial en general, y de las ciudades en particular, está siendo exponencial, se estima que más del 70% de la población mundial vivirá en zonas urbanas el 2050¹, en ese contexto los Gobiernos, impulsados por la ciudadanía, ven cada vez más necesario realizar un cambio en el modelo actual de ciudad, de modo que se mitiguen las consecuencias de este crecimiento y se produzca una anticipación ante esta cambiante situación. En ese marco de acontecimiento surge la idea de la generación de Ciudades Inteligentes, que deberán tener algunos elementos comunes, como un espacio urbano, un sistema de infraestructuras, y una ciudadanía que ejerza de eje vertebrador² (Madrid Network, 2012, pág. 26).

- Ciudad Inteligente (Smart City)

No parece existir un consenso respecto al concepto de ciudad inteligente o de los elementos mínimos que han de estar presentes en una ciudad para que pueda ser considerada como tal. Puede convenirse que la aplicación de las TIC para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y asegurar un desarrollo económico, social y ambiental sostenible son elementos comunes a todas las definiciones. Por otra parte, el concepto exige una nueva relación con ciudadanos, turistas, proveedores y trabajadores públicos basada en la transparencia, la colaboración, la rendición de cuentas, el adecuado uso y consumo de los recursos y la identificación temprana de necesidades. Sin embargo, en el documento publicado en el 2015 en España, denominado “Plan Nacional de Ciudades Inteligentes”

sigue la definición propuesta por el Grupo Técnico de Normalización 178 de AENOR (AEN/CTN 178/SC2/GT1 N 003):

“Ciudad inteligente (Smart City) es la visión holística de una ciudad que aplica las TIC para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en mejora permanente. Una ciudad inteligente permite a los ciudadanos interactuar con ella de forma multidisciplinar y se adapta en tiempo real a sus necesidades, de forma eficiente en calidad y costes, ofreciendo datos abiertos, soluciones y servicios orientados a los ciudadanos como personas, para resolver los efectos del crecimiento de las ciudades, en ámbitos públicos y privados, a través de la integración innovadora de infraestructuras con sistemas de gestión inteligente.”

- Gobierno Abierto:

Distintos gobiernos en todo el mundo han iniciado un proceso progresivo para impulsar y llevar a cabo estrategias ligadas al concepto de “Gobierno Abierto” (Open Government), cuyo común denominador está ligado a mejorar los niveles de transparencia mediante la apertura de datos públicos (para ejercer control social y rendición de cuentas) y la reutilización de la información del sector público; facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas.

Los principios básicos en los que se sustentan las cada vez más numerosas iniciativas ligadas al Gobierno Abierto tienen su origen en el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto que el Presidente Barack Obama lanzara al inicio de su mandato en enero de 2009 y cuyos ejes son: la transparencia, la participación y la colaboración. En diciembre de ese mismo año, el Gobierno de Estado Unidos aprobó la Directiva de Gobierno Abierto que establece fechas límite para la acción y que prioriza cuatro áreas de intervención: 1) la publicación de información gubernamental en línea, 2) la mejora de la información gubernamental, 3) la creación e institucionalización de una cultura de gobierno abierto y 4) la creación de un marco de políticas públicas para el gobierno abierto.

En tal sentido, “...un gobierno abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente. Por otro lado, se afirma que es una doctrina (o filosofía) política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia para conseguir una mayor participación ciudadana y una mejor regulación” (Goberna, 2013).

- Economía colaborativa

Los cambios vertiginosos del mundo actual han impactado en los modelos de negocio, muchos de los cuales están enfrentando su declive o extinción. De hecho, la revolución de la economía digital está dando lugar a nuevas relaciones productivas y a la transformación de los estándares de consumo, en lo que se conoce como economía colaborativa (*sharing economy*), donde la innovación disruptiva está “quebrando” los modelos de negocio tradicionales. Economía colaborativa “es la expresión usualmente utilizada en castellano para designar lo que en inglés se conoce como *sharing economy*... Con ellas se alude a los nuevos sistemas de producción y consumo de bienes y servicios que surgen a principios del siglo XXI y que aprovechan las posibilidades abiertas por los recientes avances de las tecnologías informáticas para intercambiar y compartir dichos bienes y servicios” (Doménech, 2015).

- Ciudad Inteligente Accesible A+ (Smart City A+)

Es un concepto acuñado por la Fundación ONCE, que se refiere a una ciudad que, mediante la accesibilidad al entorno construido y la utilización de las TIC, logra que su infraestructura y servicios públicos sean para todos los ciudadanos, proveyendo servicios más eficientes e interactivos basados en los conceptos de accesibilidad universal.

A diferencia de la definición de **Smart City**, en el caso de las **Smart City A+**, sus conceptos en los que se basa son la equidad y flexibilidad en el

uso de los servicios que se prestan a los ciudadanos, que sean simples e intuitivos, que la información sea perceptible y tolerante al error, que requiera bajo esfuerzo físico, que tenga espacio suficiente de aproximación y, que se base en interoperabilidad, personalización, ubicuidad y en estándares.

OBJETIVOS

En un contexto de cambios sociales, económicos y tecnológicos acelerados, los Estados requieren adaptar su estructura institucional a los retos planteados por estos cambios globales y regionales, para tal efecto se están diseñando diversas herramientas o instrumentos de gestión entre los cuales están los planes de Ciudades Inteligentes y los planes de acción de Gobierno Abierto, todo ello dentro de un nuevo entorno que caracteriza a la economía colaborativa, de donde el Estado forma parte.

En tal sentido, el objetivo del presente documento es analizar si el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes y el Plan de Acción de Gobierno Abierto han sido formulados como herramientas para favorecer espacios físicos accesibles y espacios de “participación ciudadana” en la toma de decisiones accesibles, así como los retos y oportunidades que ofrece la economía colaborativa para fomentar la accesibilidad.

METODOLOGÍA

Para mejorar la Accesibilidad de las ciudades, se necesitan programas de actuación dirigidos a mejorar la accesibilidad en los espacios públicos, en los itinerarios, en la edificación y en la transferencia de información y comunicación. Sin embargo, la finalidad de la accesibilidad no solo debe orientarse hacia los espacios físicos, sino también a los contextos de participación ciudadana en la toma de decisiones.

En tal sentido, desde una mirada de la accesibilidad se examinarán los objetivos del **Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de España**, para buscar puntos de convergencia con los 3 ejes del **II Plan de Acción de Gobierno Abierto**³ (Transparencia, Colaboración y Participación), de tal

manera que analicemos si dichos instrumentos de gestión guardan armonía en la búsqueda de generar una sociedad más accesible, entendiendo que la accesibilidad no sólo debe darse hacia espacios físicos, sino también (y sobre todo) a los **nuevos contextos de participación ciudadana**, donde la participación sea verdaderamente inclusiva. Todo ello bajo la lupa de los retos y oportunidades que nos ofrece la economía colaborativa, y la sociedad colaborativa. Asimismo, por ser un documento vinculante y de reciente publicación (Octubre 2015), se analizarán algunos datos del estudio **“Calidad Digital de las Ciudades Españolas”**⁴ elaborado por AMETIC y nPEOPLE.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

De la revisión de los documentos anteriormente citados se han obtenido los siguientes resultados:

- En la redacción del **Plan Nacional de Ciudades Inteligentes**⁵, documento que pretende servir de “hoja de ruta” para las administraciones públicas en los diferentes niveles de gobierno, se observa que la palabra accesibilidad está repetida sólo seis (06) veces:
 - a. La primera es en la misma definición de Ciudad Inteligente *“Ciudad inteligente (Smart City) es la visión holística de una ciudad que aplica las TIC para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes...”*. Este hecho constituye un buen punto de partida para el desarrollo de estrategias para una sociedad más inclusiva.
 - b. Dentro de los objetivos del “plan” se cita como consideración *“... la relativa a la accesibilidad universal”*, a condición deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma posible.
 - c. Se cita *“De la toma en consideración de la accesibilidad derivan, además, ventajas económicas para la industria, ya que amplía la base de clientes a todas las personas...”*. En clara alusión a los colectivos con algún grado de discapacidad.

- d. Las repeticiones de la palabra accesibilidad 4, 5 y 6 también se refieren directamente a atender necesidades relacionadas a colectivos de personas con algún grado de discapacidad.

En suma el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes es una herramienta que ha tomado en cuenta el tema de accesibilidad y garantiza en cierta forma el acceso a espacios físicos de las personas con algún grado de discapacidad.

- En la redacción **del Plan de Acción de Gobierno Abierto**, no se hace referencia a la participación de los colectivos que representan a la población con algún grado de discapacidad, con el fin de que el Plan de Acción recoja el diagnóstico y las propuestas de este importante sector que daría al “plan” un matiz más inclusivo.

Asimismo, se observa que la palabra “**accesibilidad**” sólo es mencionada tres (03) veces, y todas se refieren a accesibilidad de información (datos), los cuales se citan en las siguientes líneas:

- e. “*Accesibilidad a los microdatos del Sistema Nacional de Salud*” (Citado como un título).
- f. “*Falta de accesibilidad a los microdatos del Sistema Nacional de Salud*” (Citado como elemento de diagnóstico).
- g. “*Accesibilidad a microdatos del Servicio Nacional de Salud*” (Citado como un compromiso del plan).

Por otro lado, se observa que la palabra “**accesible**” se menciona cinco (05) veces, y sólo la primera hace referencia a personas con discapacidad.

- h. “La información se ofrece también de forma accesible a las personas con discapacidad...” (Haciendo referencia una aplicación para acercar las actuaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el ámbito del Plan Nacional Sobre Drogas).
- i. “...garantizando así que los materiales producidos con financiación pública sean accesibles a todos”. (Haciendo referencia al uso compartido de Recursos Educativos Abiertos)
- j. “En este espacio estarán accesibles todos los recursos creados por las administraciones educativas,...” (Haciendo referencia a recursos educativos ofrecidos en la web)

- k. “Banco de datos del SNS está accesible desde la página electrónica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en la dirección...” (Haciendo referencia a acceso de información para toda la ciudadanía)
- l. “...y mediante servicios web interoperables de información geográfica accesibles por geoportales y aplicaciones cliente, se facilita el acceso a casi toda la información producida por el *Instituto Geográfico Nacional*” (Haciendo referencia a acceso a datos)

Estas omisiones hacen que el Plan de Acción de Gobierno Abierto no represente los intereses y necesidades de las personas que tienen algún grado de discapacidad.

- El estudio “**Calidad Digital de las Ciudades Españolas**”, que desvela la relación del ciudadano con los servicios digitales municipales, así como cuáles son los más utilizados a través de aplicaciones, muestra importantes estadísticas, como:
 - m. El 57% no sabe qué es una ciudad inteligente.
 - n. Para el 62% de los ciudadanos falta más digitalización en los servicios municipales.
 - o. El 72% de los ciudadanos considera importante el acceso online para la gestión de los Servicios Públicos. Y para el 41% de los residente en ciudades de más de 500.000 habitantes, resultan imprescindibles.
 - p. Uno de cada dos españoles utiliza medios digitales para contactar con organismos públicos, de los que el 35% lo hace habitualmente

gestionar, compartir, gestionar y compartir “información y recursos” de manera colectiva, el mismo que tiene que sobreponerse a las barreras de las autonomías territoriales, poniendo al ciudadano como eje prioritario de los fines de cada ente gubernamental.

El análisis no sería completo si no se referencia las enormes posibilidades que genera la nueva corriente de “economía colaborativa” (donde soluciones como “Blabla car”, “AirBNB”, “Uber” son sólo la punta del iceberg) que están llevando la gestión de las ciudades a “sociedades colaborativas”, en tal sentido, las plataformas de interacción entre colectivos que este nuevo paradigma propone deben ser aprovechados para generar una sociedad más accesible y por ende inclusiva, de cara hacia el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) que marca una agenda internacional para el año 2030.

REFERENCIAS

- 1 Estado de las Ciudades de América Latina y el Caribe – 2012 Rumbo a una Transición Urbana (ONU-HABITAT) http://www.cinu.mx/minisito/Informe_Ciudades/SOLACC_2012_web.pdf (fecha de consulta 05 junio 2016)
- 2 Libro Blanco Smart Cities 2012 – Madrid Network http://www.innopro.es/pdfs/libro_blanco_smart_cities.pdf (fecha de consulta 05 junio 2016)
- 3 II Plan de Acción de Gobierno Abierto de España <http://www.mpr.gob.es/documents/c492-9364-iiplandeacci%C3%B3nopengovernmentpartnershipdef.pdf> (fecha de consulta 05 junio 2016)
- 4 Estudio Calidad Digital de las Ciudades Españolas – 2015 <http://ametic.es/es/prensa/ametic-y-npeople-presentan-el-estudio-%E2%80%9Ccalidad-digital-de-las-ciudades-esp%C3%B1olas%E2%80%9D> (fecha de consulta 05 junio 2016)
- 5 Plan Nacional de Ciudades Inteligentes – España - Julio 2015 http://www.agendadigital.gob.es/planes-actuaciones/Bibliotecaciudades-inteligentes/Detalle%20del%20Plan/Plan_Nacional_de_Ciudades_Inteligentes_v2.pdf (fecha de consulta 05 junio 2016)

**PLAN CHILE ACCESIBLE:
BASES METODOLÓGICAS
PARA LA ELABORACIÓN DE
PLANES TERRITORIALES
DE ACCESIBILIDAD**

Pedro Correa Maturana

INTRODUCCIÓN

El tema abordado desde esta tesis nace como respuesta a una interrogante de cómo debemos avanzar en Chile, y asimismo en distintos países del mundo para promover la inclusión, la igualdad y la participación de las personas con discapacidad en nuestras ciudades y territorios, vinculando esta pregunta al nuevo modelo de Ciudad Inteligente o Smart City.

De la investigación realizada, se obtienen cuatro argumentos que fundamentan la Accesibilidad como factor clave de la inclusión que son:



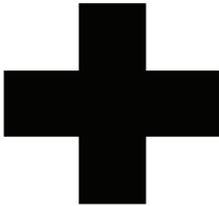
ARGUMENTO DE DERECHO: Desde la perspectiva establecida en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas, de que la Accesibilidad es un Derecho para todas las personas, y por lo tanto un deber del Estado y la Sociedad en su conjunto, y sobre el nuevo paradigma de que la discapacidad es una resultante de la interacción de una persona con sus características y diversidad, con el entorno y sus barreras, más que centrarla en sus limitaciones o restricciones, es que se plantea que la accesibilidad es un factor clave en la inclusión



ARGUMENTO NORMATIVO: En las distintas experiencias internacionales analizadas (España, Argentina, Brasil, Estados Unidos) la definición de exigencias normativas asociadas a la implementación de la accesibilidad es un factor clave. En Chile existe la Ley 20.422 que establece Normas de Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad; y que establece cumplimientos y plazos de implementación, lo que obliga a generar acciones concretas en cuanto a la accesibilidad, por ello es que la normativa se plantea como factor clave de gestión en la inclusión.



ARGUMENTO DE LA UNIVERSALIDAD Y LA DIVERSIDAD: Las sociedades están compuestas por todas las personas que la conformamos, lo que implica reconocer la Diversidad que existe, en especial recogiendo las distintas funcionalidades para el acceso, desplazamiento uso e información, de los entornos y la condición de universalidad que es intrínseca a la accesibilidad y el diseño, es decir; se deben buscar soluciones universales para todas las personas más que soluciones específicas para usuarios o usuarias específicas. Para cuantificar la población que se beneficia con la Accesibilidad se consideran como grupos poblacionales objetivo las personas con discapacidad, y las personas con movilidad reducida, estando en este último grupo las personas mayores, mujeres en avanzado estado de gestación, familias con niños hasta tres años, y personas obesas o de talla grande, pudiendo establecer que con la accesibilidad se beneficia a más del 40% de la población, y que para todas las personas es comfortable.



ARGUMENTO DE CRECIMIENTO: A nivel mundial hay un crecimiento sostenido de la cantidad de población de personas mayores de 60 años, que en distinto grado requieren de la accesibilidad. Asimismo, en Chile se realizó el Segundo Estudio Nacional de Discapacidad, ENDISC 2015, que arrojó un aumento de más de un 3% de la población en situación de discapacidad.

¿POR QUÉ LA ACCESIBILIDAD COMO UN ATRIBUTO FUNDAMENTAL EN UNA SMART HUMAN CITY?

Además de los argumentos ya expuestos, se establece que la accesibilidad es un medio para lograr la plena inclusión en los diversos ámbitos, no un fin en sí misma; por lo que debe estar presente de manera transversal y como necesidad en todas las actividades, programas y políticas que se con-

sideren implementar; y asimismo en los diversos servicios a disposición del ciudadano(a).

La Accesibilidad es un factor clave, considerando que en las distintas realidades territoriales (localidad, comuna, ciudad, provincia, región, país, mundo) todas las instituciones y organizaciones, sean estas públicas o privadas, deben establecer el compromiso de incorporarla en sus entornos, bienes, productos, servicios, dispositivos y herramientas para que puedan ser practicables, comprensibles y utilizables para todas las personas, en condiciones de seguridad y confort.

Es un factor clave de cualquier ciudad o territorio que quiera promover la inclusión y Movilidad Social, pues un entorno no accesible es un entorno que discrimina

Es un factor clave de cualquier institución cuyo objetivo sea el garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo, a sus servicios, en su gestión y en las estrategias de Responsabilidad Social, reforzando una imagen socialmente responsable de la entidad y como garantía del cumplimiento de la legislación vigente.

Es un factor clave en el diseño y construcción de políticas públicas que se orientan a lograr la plena inclusión y la igualdad social.

En definitiva, la accesibilidad se debe entender como atributo fundamental en una SHC desde los siguientes parámetros:

- Garantizar la planificación, organización y gestión de la ciudad en función de la diversidad que caracteriza a la población actual, no en función de una ficticia homogeneidad.
- Promover la autonomía de colectivos e individuos mediante una mayor independencia en el acceso a los diferentes espacios, servicios y equipamientos.
- Facilitar el uso y percepción de los espacios, equipamientos y servicios y garantizar la posibilidad de elección sin resultar discriminatoria.

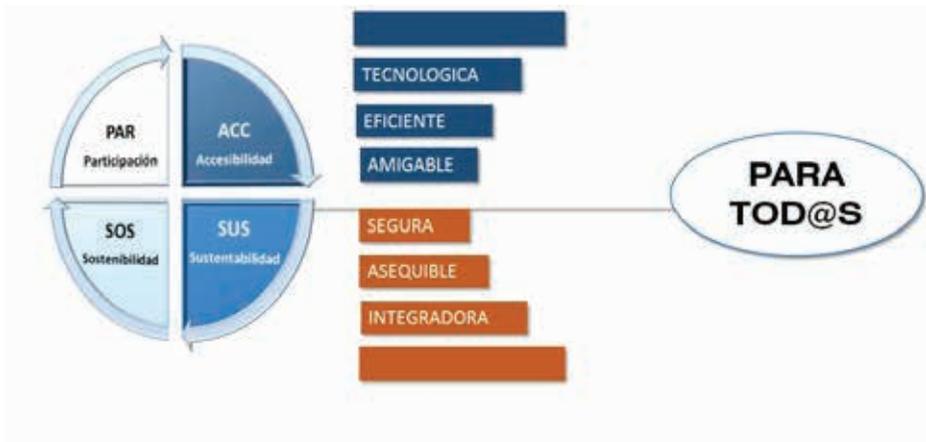
“LA #ACCESIBILIDAD ES EL MEDIO PARA LOGRAR EL FIN SUPREMO QUE ES LA #INCLUSIÓN”

De lo anterior, se elaboró el concepto del **Motor SHC**. Este concepto nos plantea que para desarrollar una ciudad Humana Inteligente o Smart

Human City (SHC), se deben incorporar como atributos fundamentales:

- La Sostenibilidad
- La Sustentabilidad
- La Participación
- **La Accesibilidad**

Esto cuatro atributos se complementan con otras características de la propia ciudad que tengan como objetivo que las ciudades y territorios sean para todas las personas. Esto se expresa en el siguiente esquema “Motor SHC de la Smart Human City”:



Esquema: Motor SHC = Sostenibilidad + Sustentabilidad + Accesibilidad + Participación

LA PROPUESTA METODOLOGICA

Al hacer una revisión de distintas estrategias, se encuentra rápidamente un factor común que ha dificultado en parte la implementación de los planes nacionales de accesibilidad, que es la realidad territorial. Las claras diferencias entre las distintas unidades territoriales en cuanto a escala, geografía, situación socio económica, urgencias y otras; dificultan la gestión de estra-

tegas aplicables de manera transversal. Atendiendo a esto, la investigación se avocó a la búsqueda de procesos o elementos comunes en distintas estrategias aplicadas, que pudieran permitir metodologizar el cómo implementar planes territoriales de accesibilidad, no siendo condición sine qua non la existencia de una estrategia nacional

De este modo se llegó a una propuesta de estructura que se desarrolló en base a cuatro ámbitos de acción, cinco componentes y 15 subcomponentes, que podrían permitir establecer indicadores de gestión para el seguimiento de planes territoriales de accesibilidad, lo que se debe articular con estrategias nacionales para abordarlo de manera total.

Haciendo una asociación a la medida del plan de gobierno 2014-2018 “Plan Chile Accesible”; se estableció la siguiente propuesta como Metodología para la Elaboración de un Plan Territorial de Accesibilidad:

Fin: Contribuir a la inclusión considerando la Accesibilidad como medio fundamental

Propósito: Lograr Equidad Urbana Socio Territorial

Objetivo: Hacer accesible de manera progresiva, metódica, priorizada y permanente el entorno; el territorio; promoviendo así la Vida Independiente, la Igualdad de Oportunidades y la Inclusión Social.

ÁMBITOS DE ACCIÓN

La Convención ONU plantea que se deben abordar acciones en materias de accesibilidad asociadas a los espacios públicos, los edificios públicos, los sistemas de Transporte y el acceso a la Información y la comunicación. En Chile. Complementariamente la Accesibilidad también se desarrolla en ámbitos, que son el urbanístico, el arquitectónico, el medio natural, el transporte, las Tecnologías de Información y las Tecnologías Electromecánicas. En Chile, esto se puede establecer en los siguientes ámbitos de Acción:

- Bienes Nacionales de Uso Público
- Edificios Públicos y Vivienda
- Sistemas de Transporte
- Tecnologías para la Accesibilidad y la Inclusión

COMPONENTES

El desarrollar un esquema metodológico base es de gran importancia, ya que permitirá aplicaciones en distintas escalas del territorio, de manera que las actuaciones puedan dialogar entre sí, proyectándose intervenciones a escala nacional, regional, provincial, comunal e incluso local que puedan estar interrelacionadas, siendo coherentes y consecuentes, y que puedan proyectarse a varios años independientemente de los cambios administrativos que pudiesen ocurrir y que son parte conformante del hacer ciudad. Se han establecido cinco componentes operativos:

La denominación de estos componentes es la siguiente:

1.- LEVANTAMIENTO Y DEFINICION	LD
2.- EVALUACION Y DIAGNOSTICO	EVD
3.- PLAN DE ACCION	PA
4.- PLAN DE INVERSIONES	PI
5.- FORMACION, INFORMACION Y DESARROLLO	FID

De estos cinco componentes, los primeros cuatro tienen un carácter secuencial, y establecen un proceso operativo claro, y el quinto componente es transversal y se plantea como una implementación que debe ser permanente en el tiempo.

Cada componente tiene asociado al menos tres subcomponentes que permitirán construir posteriormente los indicadores de gestión de dichos planes, respondiendo a la propia realidad territorial.

1	LD	<ol style="list-style-type: none"> 1. LEVANTAMIENTO 2. PARTICIPACION 3. PRIORIZACION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamiento y Definición El objetivo de este componente es referenciar e identificar los entornos a intervenir, considerando su condición de uso por parte de las personas, y estableciendo los distintos criterios para priorizar, definiendo zonas a intervenir. ▪ En esta etapa se contempla la gestión de plataformas de georreferenciación que permitan ir generando una línea base de datos de accesibilidad ▪ También se plantea dentro de este componente la incorporación de etapas de participación consultiva en el levantamiento y priorización de los edificios y espacios públicos a priorizar 		

2	EVD	<ol style="list-style-type: none"> 1. ESTANDARES Y PROCESOS TECNICOS 2. TRABAJO DE CAMPO 3. SISTEMATIZACION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación y Diagnóstico El objetivo de este componente es la generación de mecanismos y estrategias que permitan abordar el diagnóstico y evaluación de cumplimiento de estándares de accesibilidad al entorno físico y a la información, generando a su vez estructuras que permitan su sistematización y posterior seguimiento. ▪ Este componente se debe desarrollar simultáneamente en los ámbitos de las Edificaciones especialmente las de Uso Público y de la Administración del Estado, que debe garantizar, los Bienes Nacionales de Uso Público, los sistemas de transporte, y los sistemas y plataformas de información y comunicación. ▪ En este componente se puede incorporar también el trabajo de la comunidad en diagnósticos participativos. 		

3	PA	<ol style="list-style-type: none"> 1. GUIA ESTANDARES NORMATIVOS (GEN) 2. ANTEPROYECTOS 3. PARTICIPACION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acción A este componente se asocia el diseño operativo del plan territorial de accesibilidad, y su objetivo apunta a la generación de proyectos de adecuaciones e implementación de medidas de accesibilidad en los diversos ámbitos planteados, buscando su articulación y garantizar el cumplimiento de estándares normativos, incorporando también otros referenciales. ▪ Asimismo se plantea para este componente la generación de documentación técnica respecto de las normativas y su aplicación en distintos medios, y la formulación de programas de Accesibilidad en los diversos ámbitos. ▪ En este componente también se plantea la posibilidad de generar instancias de participación al momento de formular proyectos, incorporando beneficiarios directos a través de diversos mecanismos, considerando especialmente las Organizaciones Sociales y Comunitarias. 		
4	PI	<ol style="list-style-type: none"> 1. CUANTIFICACIÓN GENERAL 2. RECURSOS 3. IMPLEMENTACION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Inversiones Con la elaboración de anteproyectos, se pueden cuantificar y estimar los recursos necesarios para la implementación de medidas de accesibilidad en los entornos priorizados y mandatados por ley como en el caso de los edificios públicos de administración del Estado. ▪ Implementando proyectos piloto en distintos ámbitos, se puede ir incorporando en la plataforma de seguimiento, con sistematización de datos, para promover la gestión de recursos permanentes para la implementación de planes territoriales de accesibilidad. 		

5	FID	1.PROGRAMA NACIONAL CAPACITACION Y FORMACION 2.ESTRATEGIAS DE INFORMACION, Y CONCIENTIZACION 3.DESARROLLO Y GESTION DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACCESIBILIDAD Y LA INCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none">▪ Estrategias de Formación, Información y Desarrollo Este quinto componente es transversal y permanente a la ejecución de un plan territorial de accesibilidad. Su objetivo es el desarrollo de estrategias inclusivas sociales y técnicas, las que se desarrollan en tres ámbitos:▪ Información y Concientización: Corresponde a la elaboración de material de difusión sobre distintas temáticas asociadas a la inclusión, y a las acciones que se irán generando al intervenir la ciudad, sus edificios, sus medios de transporte, etc. Considerando también campañas de distinto alcance (local, regional, nacional).▪ Formación: Corresponde a las acciones de transferencia técnica de conocimientos a través de jornadas y actividades, además de la elaboración de documentación gráfica y audiovisual. Esta tiene focalización a personas que atienden público, profesionales, técnicos, niveles académicos y gremios.▪ Desarrollo Tecnológico: Generar espacios y estrategias para promover los desarrollos y aplicaciones tecnológicas asociadas a la Accesibilidad al entorno, físico, y a las tecnologías de Información y Comunicación		

CONCLUSIONES

La propuesta del Plan Chile Accesible como un Plan Territorial de Accesibilidad, queda manifiesta en cuanto a su capacidad de implementación como metodología, en el ejercicio de aplicación teórica de varios de sus componentes que está incorporado en la tesis. Si bien se requeriría ampliar fuertemente el trabajo de campo para complementar su aplicación, es claramente perceptible que es funcional y permitiría la generación de acciones operativas

Esto permite proyectar con éxito la factibilidad de su aplicación de manera simultánea en el territorio, relevando así la temática de la Accesibilidad a un plano superior, enraizándolo en la política pública y respondiendo así de manera profunda, a los fundamentos esenciales establecidos en la Convención sobre la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad

Esta aplicación en una comuna de pequeña escala en un entorno relativamente aislado, de fuerte carácter urbano-rural es igualmente factible de implementar, en asentamientos de gran escala, e incluso la metrópolis, considerando la subdivisión comunal propia de la realidad político administrativa chilena, y otras internacionales que se pueden homologar; complementada con estrategias de zonificación, macro polígonos, distintas áreas de implementación u otras alternativas posibles de subdivisión en comunas grandes, que finalmente podrán aplicar igualmente la misma metodología acá propuesta.

Por último, el establecer esta metodología para la elaboración de planes territoriales de accesibilidad permite generar una acción concreta de activación, una reacción en cadena que promoverá la generación de entornos accesibles y poder construir así países más inclusivos, con igualdad, dignidad y autonomía para las personas con discapacidad

“Del total de la población, la #Accesibilidad para un 16% es urgente, para un 40% es necesaria, y para el 100% es comfortable”

**PROPUESTA DE CREACIÓN:
DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
DE LA ACCESIBILIDAD Y LA
CALIDAD EN EL CONJUNTO
MONUMENTAL DE LA
ALHAMBRA Y EL GENERALIFE**

Cintia García Cuesta



RESUMEN Y METODOLOGÍA

Este Trabajo, se elabora como un anteproyecto de líneas generales para la creación de un *Departamento de investigación y desarrollo de la Accesibilidad y la Calidad en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife (CMAG)*.

Antes de desarrollar la propuesta se han analizado como **punto de partida**, varios aspectos fundamentales:

En primer lugar se aborda el concepto de Smart Human City adaptándolo al sector turístico, como un **“Destino Turístico Inteligente (DTI)”**, tratado como un modelo de ciudad que desarrolla un turismo inclusivo, universal y asociado a la calidad desde todas sus vertientes. Aquí es donde queremos posicionar la ciudad de Granada.

A continuación se presenta un análisis de datos relevantes en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, así como una reconversión del concepto de la Alhambra (ciudad palatina) hacia una Smart Human City, que refleje su capacidad de integración con toda la ciudadanía. Otro aspecto que se analiza dentro del punto de partida es el **Marco Legal de la Accesibilidad Universal**, estudiando el alcance legislativo a nivel internacional, europeo, nacional y autonómico.

Por último, se valora la **Oportunidad de negocio** para captar el segmento del Turismo accesible, analizando los motivos como estrategia rentable que aportan beneficios al conjunto de personas usuarias en general.

A continuación para desarrollar la propuesta concreta, se marcan unos **OBJETIVOS** para ser alcanzados con la creación del mencionado Departamento.

Vincular los términos **Accesibilidad y Patrimonio**, merece otro apartado destacado, tratando de buscar los puntos de encuentro y acercamiento.

Para analizar la situación del entorno en el que vamos a desarrollar nuestra propuesta, se lleva a cabo un **DAFO**, relacionando los criterios de accesibilidad actuales. Este análisis permite alcanzar unas conclusiones para trazar una planificación en el tiempo, aportando un **Cronograma** con actuaciones y objetivos concretos estructurados a corto, medio y largo plazo.

Por último se establece una **metodología de trabajo** para materializar este proyecto y unas **conclusiones finales** que desembocan en una idea fundamental y es que la ACCESIBILIDAD integrada como eje transversal de toda la institución cultural del Patronato de la Alhambra y asociada a la calidad en la gestión, es la clave para el mantenimiento del liderazgo actual.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- El **OBJETIVO GLOBAL** de este Departamento de Investigación y desarrollo de la Accesibilidad y la Calidad en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife, es el **desarrollo de estrategias, PRODUCTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES INCLUSIVOS** y metodologías para facilitar el acceso, contemplación, captación de contenidos y participación en las actividades culturales del Patrimonio de la Alhambra y Generalife, de forma no discriminatoria, bajo unos parámetros de calidad, que a su vez resulten compatibles con las exigencias del Conjunto Monumental.
- Analizar la información sobre **la situación** de la visita al Conjunto de personas con diversidad funcional, así como las condiciones de inclusión del Conjunto, tanto en los aspectos físicos, sensoriales y cognitivos.

- Conseguir el **cumplimiento de la normativa** de accesibilidad por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife de acuerdo con la legislación vigente, respetando las características esenciales del Conjunto Monumental pero a su vez garantizando el ejercicio de derechos sociales (como el derecho a la participación y a la cultura).
- Lograr que el entorno del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife pueda ser **disfrutado en igualdad de condiciones** por cualquier persona con o sin diversidad.
- Proponer **medidas para eliminar barreras físicas, sensoriales o de la comunicación** para contribuir a la mejora de la inclusión y con ello, a una sociedad más rica y justa.
- Captar a un **segmento emergente** para contribuir al problema actual de la estacionalidad.
- Crear una **oficina de atención a personas con diversidad funcional** que vele por el disfrute del patrimonio cultural y la autonomía del visitante.
- Satisfacer las necesidades de **información previa** sobre las características de accesibilidad en el Conjunto Monumental, tanto en la web como en el propio entorno.
- Mejorar la **calidad de la experiencia de la visita a la persona con diversidad funcional** así como el grado de satisfacción de los visitantes tanto en la visita al Conjunto Monumental como en la participación de la oferta cultural programada.
- Establecer un **Programa de Sensibilización y Formación** al personal propio del Patronato de la Alhambra y Generalife así como al personal de las empresas externas que prestan sus servicios para la institución.
- **Establecer acuerdos institucionales** para solicitar subvenciones y colaboraciones en materia de accesibilidad.
- Promover ‘hermanamientos’ con otros espacios patrimoniales europeos para **fomentar el conocimiento y el intercambio de información**.
- **Trabajar de forma transversal con los departamentos** ya consolidados en el Conjunto Monumental para que la accesibilidad sea un eje para el desarrollo de la calidad y crear sinergias.

- Definir un **Plan De Actuación y una Propuesta de mejoras**.
- Analizar posteriormente el impacto de las medidas propuestas sobre el visitante con diversidad funcional, promoviendo la **PARTICIPACIÓN ciudadana**.
- Presentar **informes con carácter periódico** al Patronato de la Alhambra y Generalife de todas las actuaciones desarrolladas y sus conclusiones.
- **Proyectar una imagen asociada a la calidad y a la responsabilidad social corporativa** del Patronato de la Alhambra y Generalife.
- **Difundir en todos los medios** los trabajos realizados desde el Patronato de la Alhambra y Generalife para el conocimiento de toda la población.

ESQUEMA DE MATRIZ DAFO SOBRE ACCESIBILIDAD EN LA ALHAMBRA

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Datos negativos sobre el número de visitantes con discapacidad (suponiendo tan solo un 6,5% del total de visitantes). - Valoración negativa de la accesibilidad en las exposiciones temporales. - Web del Patronato no accesible e información poco práctica y 'escondida'. - Falta de formación sobre Accesibilidad en el personal del Patronato y desconocimiento sobre la variable de diversidad (dato no analizado). - Señalización no adecuada. - Escasa iluminación en la visita nocturna. - Material promocional e informativo no contempla adaptaciones de accesibilidad - Oferta cultural y eventos no adaptados. 	<ul style="list-style-type: none"> - No cumplimiento con la legislación vigente. - Mala imagen del Patronato de la Alhambra y Generalife en materia de derechos fundamentales. - Información sobre recursos accesibles mal estructurada. - Escasa información y poco práctica para personas con necesidades especiales. - Insuficiente número de signoguias. - Uso de una terminología inadecuada. - No hay personal de atención al visitante ni guías intérpretes de Lengua de Signos Española. - Riesgo de la ausencia del sentimiento de 'Valor de Uso'.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo mundial del Conjunto Monumental. - Organización de actividades culturales y eventos de alto interés. - Gran número de visitantes al año. - Tarifa especial para "personas con discapacidad". - Sillas de ruedas a disposición. - Permiten acceso perros guía y de asistencia. - Herramientas existentes: Puntos táctiles y signoguias (gratuitas) y audioguias. - Existencia de un "itinerario para discapacitados". - Nivel de desarrollo segmento de escolares y educación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Volumen de mercado. Segmento turístico emergente y creciente. - Incremento de la demanda potencial y de los ingresos. - Mejora de la calidad y percepción de la misma. - Desestacionalización. - Creación de un producto turístico inclusivo 100%. - Participación ciudadana. - Mejora de la accesibilidad web y de la información. - Plan de formación y sensibilización. - Adaptación de la oferta cultural y eventos. - Efectos positivos en el conjunto de la sociedad. - Mejora de la Responsabilidad Social Corporativa. - Aportación del 'Valor de opción'. - Aportación del 'Valor de existencia y de legado'. - Impacto social. - Creación de un Departamento de gestión integral de la accesibilidad y la calidad y trabajo transversal con otros departamentos. - Acuerdos institucionales. - Elaboración de un PLAN DE MEJORAS.

ACCESIBILIDAD Y PATRIMONIO

Los bienes de patrimonio histórico son parte de la herencia cultural, y por ello, es un derecho de toda la ciudadanía el poder acceder y disfrutar de los mismos en condiciones de igualdad.

La aplicación de criterios de accesibilidad a monumentos incide en que éstos puedan ser visitables para todas las personas y por lo tanto conocidos y disfrutados. Está demostrado que aquello que realmente se conoce y se disfruta es lo que se respeta y se defiende, por ello la accesibilidad en los monumentos no daña los valores patrimoniales de estos bienes sino que **contribuye a su conservación y a su difusión.**

El **acercamiento del Patrimonio Cultural a la sociedad**, como respuesta a la orientación hacia la demanda social, hace que el mismo tenga que ser, necesariamente, más accesible e inteligible para toda la ciudadanía.

El Patrimonio tiene unas características peculiares y ello implica que los proyectos de inclusión en estos espacios, tendrán que conjugar requerimientos, a veces divergentes: por un lado las necesidades de personas con y sin diversidad funcional y por otro lado los propios requerimientos de la institución, entre otras, principalmente, la necesidad de conservación. Es difícil detectar puntos de encuentro entre la normativa de accesibilidad y patrimonio, pero es posible con ingenio, inventiva y utilizando los avances de la técnica.

El objetivo de implantar un **proyecto de inclusión en el espacio del Conjunto Monumental** de la Alhambra y Generalife, es garantizar por un lado, la seguridad y autonomía de la persona usuaria, y por otro, que la visita sea confortable, eficaz y que transmita los conceptos.

Para lograr dicho objetivo, tendremos que evitar que entre la persona y el espacio se interpongan barreras, que pueden ser:

- a. Barreras para la accesibilidad física
- b. Barreras sensoriales
- c. Barreras cognitivas
- d. Barreras sociales o actitudinales
- e. Barreras de la información

Eliminar estas barreras resulta RENTABLE ya que aporta un beneficio para el conjunto de personas en general. La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas suponen la consideración de la diversidad como norma, no como excepción teniendo en cuenta las necesidades e intereses de todos los posibles usuarios y usuarias. Basándonos en el ‘Principio de normalización’, la sociedad no es una masa con excepciones que hay que ir embutiendo en la normalidad sino una realidad múltiple y diversa, en la que caben infinitas variantes.

CONCLUSIONES

La propuesta de creación de un Departamento de Investigación y desarrollo de la Accesibilidad y la Calidad en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife, surge como una necesidad para impulsar una cultura cimentada en valores como la igualdad y la solidaridad. Una cultura que sea un verdadero patrimonio colectivo que supere cualquier barrera, pero a su vez, que genere una rentabilidad económica al diversificar la demanda hacia otro segmento emergente y en crecimiento como es el Turismo inclusivo.

Esta investigación sobre accesibilidad llevada a cabo en el Conjunto Monumental, permitirá obtener una visión cuantitativa y cualitativa de la oferta cultural y turística del entorno, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y acciones de cara a las futuras intervenciones que desee desarrollar el Patronato de la Alhambra y Generalife como gestor del Conjunto.

Quedando más que demostrada la importancia de la Alhambra y el Generalife como reclamo turístico y cultural, esta institución debe apostar por dar un paso más y avanzar al posicionamiento como un **entorno inclusivo, humanizado, amigable y confortable en su totalidad**, contemplando la diversidad en todas sus dimensiones y aportando soluciones para cubrir las necesidades y expectativas de cada persona usuaria, tratando de reducir o mitigar las barreras físicas, sensoriales, cognitivas y de información.

Esta propuesta es un reflejo de una Alhambra más humanizada y accesible que se integra con toda la ciudadanía sin descuidar ningún detalle y

aportando un plus de CALIDAD a la visita pública, garantizando la independencia, seguridad y participación de las personas con diversidad funcional así como facilitando el uso, entendimiento y disfrute de todas las personas con el Patrimonio, lo cual contribuirá a la conservación y difusión del mismo, generando un gran impacto social. Actualmente existen numerosas carencias y debilidades en materia de accesibilidad integral detectadas en el Conjunto Monumental, pero a través de una planificación estratégica llevada a cabo por el Departamento de Investigación y desarrollo de la Accesibilidad y Calidad del CMAG, se genera una oportunidad de negocio con beneficios para todas las personas, basada en la participación de forma no discriminatoria y en el disfrute del Patrimonio y de la oferta cultural bajo unos parámetros de calidad y excelencia que desembocan en la mejora de la competitividad y la responsabilidad social corporativa del Patronato de la Alhambra y Generalife.

La ACCESIBILIDAD integrada como eje transversal de toda la institución cultural del Patronato de la Alhambra y asociada a la calidad en la gestión es la clave para el mantenimiento del liderazgo actual y el alcance de la excelencia.

“En el sector turístico, como en cualquier otro tipo de actividad económica y social, iniciar y desarrollar una línea de trabajo, pero también mantenerla y mejorarla, implica investigación, análisis de los elementos que la componen, tanto de manera previa como continuada.”

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2005),
Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas.

**¿CÓMO PLANTEAR UN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
EN DISCAPACIDAD?
EJEMPLO DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN “CALIDAD
DE VIDA EN ALUMNOS DE
PRIMARIA CON DISCAPACIDAD
AUDITIVA ESCOLARIZADOS
BAJO UN MODELO BILINGÜE
Y UN MODELO ORALISTA
DE EDUCACIÓN EN LA
COMUNIDAD DE MADRID”**

Carla Andrea Ledezma Esparza

RESUMEN

Plantear un proyecto de investigación es el paso previo para realizar una investigación. Este artículo desarrolla los apartados básicos para un proyecto a través de un ejemplo real de trabajo final de máster bajo la modalidad de proyecto que plantea comparar la Calidad de Vida entre niños con discapacidad auditiva escolarizados bajo un modelo educativo bilingüe y un modelo educativo oralista en varios colegios de la Comunidad de Madrid con una muestra de 85 niños de entre 8 y 11 años, utilizando dos instrumentos: el Cuestionario de Evaluación de la Calidad de Vida en la Infancia (CVI-CVIP) para los niños y una encuesta de datos sociodemográficos para los padres. Los resultados esperados apuntan a una mejor Calidad de Vida en aquellos niños escolarizados en un modelo de educación bilingüe, una mayor participación en actividades y en movimientos asociativos, mejores relaciones interpersonales, mejor bienestar emocional y mejor desarrollo personal.

ABSTRACT

Design a research project is the first step to investigate. This article develops the basic sections for a project through a real example of final master dissertation in the project modality which has the aim to compare the quality of life among hearing impaired children in school under a bilingual education model and oralist educational model in several schools of the Community of Madrid with a sample of 85 children between 8 and 11 years, using two instruments: Assessment Questionnaire Quality of Life in Childhood (CVI-CVIP) for children and a sociodemographic quiz for parents. The expected results point to a better quality of life for those children in a bilingual education model, increased participation in activities and associative movements, better relationships, better emotional well-being and better personal development.

INTRODUCCIÓN

El primer paso para plantearse una investigación es diseñar un proyecto para tener una ruta esquematizada de lo que se quiere hacer y lo que se pretende conseguir. Si bien es cierto que en el camino muchos planteamientos se pueden ir modificando por diversos factores, esto no resta importancia al diseño previo de un proyecto de investigación. Las estructuras de presentación de los proyectos pueden variar según los requisitos de la institución que abra una convocatoria o según el país en donde el investigador se encuentre. Sin embargo, existen ciertos pasos básicos a tomar en cuenta para realizar un proyecto y es lo que se va a desarrollar a lo largo de este artículo con el ejemplo de un Trabajo Fin de Máster que fue presentado bajo la modalidad “proyecto de investigación”.

Comenzando por el título, que este caso es: Proyecto de investigación “Calidad de vida en alumnos de primaria con discapacidad auditiva escolarizados bajo un modelo bilingüe y un modelo oralista de educación en la Comunidad de Madrid”, éste debe ser claro, sencillo y conciso, además de reflejar en no más de 15 y 20 palabras lo que se quiere realizar, evitando siglas, abreviaturas y ambigüedades. A continuación, se debe redactar el resumen con claridad y síntesis sin exceder las 250 palabras. En él se deben exponer todas las partes de la investigación, para que en pocas líneas el lector pueda conocer la propuesta, por lo que deben redactarse con brevedad el planteamiento del problema, los objetivos, el método a utilizar y los resultados esperados (ACSUCYL, 2014).

A continuación, es necesario desarrollar el estado actual del tema que se plantea investigar o el estado de la cuestión, es decir, escribir sobre otras investigaciones que se han llevado a cabo relacionadas con lo que ahora se pretende investigar, para lo cual se debe realizar una revisión de literatura relevante y actual en diversas bases de datos. También se debe contextualizar el problema o dejar definida una línea de investigación, delimitar el problema a investigar y desarrollar un marco teórico que por un lado ponga de manifiesto lo que se sabe y lo que otros ha investigado del tema y por otro lado que ayude a comprender y explicar más a fondo el problema planteado, revelando los vacíos que existen y que la realización del proyecto pretende aportar con nuevos datos a ese tema investigado (ACSUCYL, 2014).

En el caso del ejemplo, en el proyecto de investigación “Calidad de vida en alumnos de primaria con discapacidad auditiva escolarizados bajo un modelo bilingüe y un modelo oralista de educación en la Comunidad de Madrid” se realizó el siguiente marco teórico que se presenta de manera resumida.

CARACTERÍSTICAS DE LA DISCAPACIDAD AUDITIVA

La discapacidad auditiva, se encuentra dentro de las deficiencias sensoriales y puede referirse a la pérdida parcial o total de la audición. Las causas de esta discapacidad son genéticas o adquiridas. Estas últimas, se puede presentar por causas perinatales, posnatales y desconocidas (Pérez Maestre, 2008).

Existen dos términos muy utilizados en el campo de la discapacidad auditiva: sordera e hipoacusia. Por un lado, *sorda* es “aquella persona cuya audición residual imposibilita la comprensión del habla por vía auditiva exclusivamente, con o sin ayuda de prótesis auditiva” (Pérez Maestre, 2008, p. 19). Por otro lado, *hipoacúsica* es “aquella persona cuya audición residual hace difícil, pero no imposible, la comprensión de la palabra por vía auditiva exclusivamente, con o sin ayuda de prótesis auditiva, adquiriendo formación básica del lenguaje interior” (Pérez Maestre, 2008, p. 19). Por lo tanto, en la discapacidad auditiva, sobre todo en el caso de la persona sorda “la visión constituye el principal nexo con el medio y es el principal canal de comunicación” (Samaniego Santillán, 2005, p. 46).

Los tipos de sordera e hipoacusias se clasifican según el momento en que son adquiridas, el lugar en el que se causó la deficiencia, y el grado de intensidad de la pérdida auditiva (Pérez Maestre, 2008). Esta variedad hace que las personas sordas y las personas con hipoacusia tengan características muy diversas, por lo que cada una de ellas tendrá necesidades diferentes y particulares que deben ser atendidas por el entorno para garantizar su desarrollo y participación en la sociedad.

LOS MODELOS DE LA DISCAPACIDAD Y CONCEPCIONES DE LA DISCAPACIDAD AUDITIVA

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) propuesta por la Organización Mundial de la Salud, expone dos grandes modelos a partir de los cuales se ha entendido la discapacidad. El *modelo médico* ve a la discapacidad como un problema de la persona causado por una enfermedad o condición de salud que debe ser tratado por profesionales. El objetivo es la cura, la adaptación de la persona al medio o su cambio de conducta; mientras que el *modelo social* considera a la discapacidad como un problema de origen social en el que la causa no es la persona ni sus características sino un conjunto de condiciones marcadas por el entorno social, y por lo tanto es la sociedad la que debe trabajar para crear un ambiente que permita la participación plena de las personas con discapacidad en todas las áreas de la vida. La CIF combina ambos modelos y propone una visión “biopsicosocial” (perspectiva biológica, individual y social) en la que el funcionamiento y la discapacidad de una persona son una interacción dinámica entre los estados de salud y el contexto o entorno, es decir factores personales y ambientales (OMS, 2001).

En los últimos años ha surgido un nuevo modelo para entender la discapacidad denominado *modelo de la diversidad* que utiliza el nuevo término de *personas con diversidad funcional* para hacer énfasis en la variedad de personas que tiene la raza humana y las características distintas de cada una. Este término fue propuesto por el “Foro de Vida Independiente” una comunidad virtual que desde el año 2001 trabaja en la reivindicación y el debate de los derechos humanos de las personas con discapacidad en España; así se sostiene que el *modelo de la diversidad* parte de ésta característica del ser humano considerada como fuente de riqueza, y subraya que la dignidad debe ser garantizada para la vida de todas las personas con diversidad funcional (Palacios & Románach, 2008).

En el caso de la discapacidad auditiva se destacan dos concepciones polarizadas: la audiológica y la sociocultural. Domínguez y Velasco (2013) explican que la concepción audiológica se centra en los grados de pérdida auditiva, la localización de la lesión, y en las ayudas técnicas que pueden compensar la pérdida y potenciar los restos auditivos que tenga

la persona; mientras que la visión sociocultural de esta discapacidad se centra en la diversidad de la persona desde un enfoque cultural, ya que al ser sorda comparte con sus semejantes una historia, una cultura y una lengua (lengua de signos) y esto le confiere una identidad que debe ser reconocida y respetada por la sociedad. Sin embargo, Domínguez y Alonso (2004) proponen entender la discapacidad auditiva, para el marco de la educación, desde una concepción multidimensional en la que se reconoce la pérdida auditiva de los alumnos que se ve manifestada en dificultades como en el manejo del lenguaje oral y escrito, pero que a la vez, su naturaleza les permite adquirir desde edades tempranas una lengua (la lengua de signos), lo que les proporcionará un buen desarrollo si el contexto lo permite. Desde esta concepción multidimensional, la discapacidad auditiva es entendida como el resultado de la interacción entre la persona y su entorno, el cual puede crear barreras o brindar facilidades.

De la mano de las concepciones de la discapacidad auditiva han surgido varias propuesta metodológicas en el campo educativo para estas personas que Luterman, Kurtzer-White, & Seewald (2009) recopilan: Auralismo, Audio-Oral, Comunicación Total, Bi-Lingüe/Bi-Cultural y Palabra complementada.

EL BILINGÜISMO COMO MODELO DE EDUCACIÓN PARA LOS NIÑOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y LA EDUCACIÓN INCLUSIVA

Al ser reconocida la lengua de signos como una lengua natural de las personas sordas gracias a los estudios lingüísticos de William Stokoe en los sesentas del siglo pasado (Sacks, 1990), surge la utilización del concepto de bilingüismo aplicado también para este grupo. Para Grosjean (1993) bilingües son aquellas personas que emplean dos o más lenguas para su uso diario en la vida, con esto no se refiere a que las personas deban manejar todos los dominios de cada lengua: leer, escribir, hablar y escuchar. Mas bien habla del uso de dos lenguas en distintas manifestaciones, como por ejemplo tener una competencia oral en una lengua y una competencia escrita en otra. En el caso de las personas sordas, como explica, ellas hacen uso de la lengua de signos y a la ves leen y escriben

en otra lengua (oral), lo que las convierte en personas bilingües. En estos últimos años muchas investigaciones continúan apuntando a un modelo educativo bilingüe que imparta una enseñanza empleando lengua de signos y lengua oral, para que el niño con discapacidad auditiva adquiera un lenguaje que le permita establecer vínculos sociales y familiares. Esas habilidades comunicativas permitirán el desarrollo de habilidades cognitivas en su infancia y un mejor desarrollo personal, ya que gracias a la capacidad del lenguaje podrá conocer el mundo que le rodea y desenvolverse en él en igualdad de condiciones (Robles, 2012). Suecia y Dinamarca son países pioneros en la implementación de un nuevo modelo educativo basado en el bilingüismo en las escuelas. Dammeyer (2014) analizó la alfabetización de estudiantes sordos profundos, estudiantes sordos hipocúscicos y estudiantes con implante coclear, y encontró que el nivel de pérdida auditiva no se relaciona de forma significativa con la alfabetización de estos alumnos, mientras que sí existe una relación entre la alfabetización y el tener o no otras discapacidades añadidas, así como el haber desarrollado competencias lingüísticas, independientemente de que éstas sean con una lengua oral o con una lengua signada. En otro estudio realizado en Italia, Estonia y Suecia se encontró que los niños que tenían una educación bilingüe/bimodal en Lengua de Signos Italiana junto con los niños que se apoyaban en la lengua de signos y también hablaban italiano, superaron significativamente a aquellos que estudiaban en escuelas oralistas donde la comunicación en su mayoría era en italiano y algunas veces se utilizaba la lectura de labios. De igual manera los niños signantes instruidos de manera bilingüe con la Lengua de Signos Estonia y Estonio hablado lograron un nivel similar a los niños oyentes de la misma edad y superaron a aquellos niños usuarios de lengua de signos que asisten a escuelas oralistas (Meristo et al., 2007).

En España como en el resto de países, se ha ido adoptando también una perspectiva sociolingüística de la discapacidad auditiva, ya que se han analizado los criterios para desarrollar un proyecto bilingüe eficaz y que las personas sordas puedan desarrollar su potencial en todas las áreas de la vida, lo que implica un cambio de modelo desde la etapa infantil y la escuela (I. R. Rodríguez, 2005). Además desde el año 2007 se reconoce la Lengua de Signos Española como lengua natural de las personas sordas y el derecho que tienen para aprenderla (*Ley 27/2007*).

La inclusión se caracteriza por una visión educativa basada en la diversidad; la atención a la diversidad en los centros escolares; un currículum que asegure la igualdad de oportunidades basado en la diversidad de necesidades, culturas y formas de aprendizaje de los alumnos; la identificación y reducción de barreras de aprendizaje, participación y otras que enfrentan los estudiantes y otras medidas (UNESCO, 2008). Domínguez y Velasco (2013) exponen algunos cambios que se pueden realizar en los centros educativos para caminar hacia la inclusión del alumnado sordo como: establecer redes de colaboración, apoyo y ayuda, planteamientos metodológicos y organizativos flexibles, formación del profesorado, formación e información permanente a las familias (información y apoyo emocional, estrategias de comunicación visual, aprendizaje de un código de comunicación), incorporación de estrategias para favorecer el sentido de pertenencia, la autonomía y participación de los alumnos en la comunidad escolar.

EL MODELO DE CALIDAD DE VIDA

El concepto de Calidad de Vida comprende cuatro principios que los exponen Verdugo, Navas, Gómez, y Schalock (2012): la Calidad de Vida está conformada por los mismos factores y las mismas relaciones para todos los individuos; se experimenta cuando las necesidades del individuo son conocidas y éste tiene la oportunidad de conseguir un enriquecimiento de su vida; tiene componentes objetivos y subjetivos; y es un constructo que mide varias dimensiones las cuales dependen de cada individuo y su entorno, por lo tanto a través de instrumentos que la midan se puede obtener información valiosa para mejorar la vida de dicho individuo en base a sus necesidades.

La Calidad de Vida está compuesta por varias dimensiones que según el modelo, validado y ratificado por varios estudios, de Schalock & Verdugo (2002) son ocho (Bienestar emocional, Relaciones interpersonales, Bienestar Material, Desarrollo personal, Bienestar físico, Autodeterminación, Inclusión social y Derechos) y buscan “tres aspectos principales por parte de una persona: independencia, participación y bienestar” (Verdugo, Schalock, Arias, Gómez, & Jordán de Urriés, 2013, p. 447).

En relación a estudios de Calidad de Vida aplicado en el entorno escolar, existen ejemplos como el de una investigación realizada con adolescentes sordos e hipoacúsicos, con el instrumento Youth Quality of Life Instrument-Deaf and Hard of Hearing (YQoL-DHH), en la que se concluyó que en las dimensiones de Calidad de Vida medidas tienden a puntuar más alto los adolescentes que no utilizan ninguna tecnología o utilizan implantes cocleares frente a los adolescentes que emplean audífonos, sea en un entorno escolar con ayudas, sin ellas o exclusivo para personas sordas (Meyer et al., 2013). Con la finalidad de aportar a un mayor desarrollo de las investigaciones de Calidad de Vida en el entorno educativo de las personas con discapacidad auditiva, en el presente proyecto se pretende evaluar la Calidad de Vida en entornos educativos: uno con modelo oralista y otro con modelo bilingüe, en varios colegios de la Comunidad de Madrid, para niños con discapacidad auditiva y comparar los resultados obtenidos.

OBJETIVOS

Una vez expuesto el estado de la cuestión y el problema de investigación se redactan los objetivos, uno general que constituya el propósito del proyecto y objetivos específicos que sean pasos a seguir para alcanzar el objetivo (ACSUCYL, 2014). En el ejemplo se propusieron los siguientes objetivos:

Objetivo general: Comparar la Calidad de Vida entre niños con discapacidad auditiva escolarizados bajo un modelo educativo bilingüe y un modelo educativo oralista.

Objetivos específicos: a) Evaluar la Calidad de Vida del alumnado con discapacidad auditiva (sordos e hipoacúsicos) en los centros oralistas y bilingües seleccionados, b) Identificar las diferencias en la Calidad de Vida de los niños escolarizados en uno u otro modelo educativo, c) Establecer la relación entre Calidad de Vida y modelo educativo impartido para el alumnado con discapacidad auditiva, d) Identificar si los factores socio-demográficos se relacionan de forma significativa con las puntuaciones en Calidad de Vida.

Para la elaboración de los objetivos se debe tener en cuenta que estos sean precisos, concisos, medibles y alcanzables (ACSUCYL, 2014).

METODOLOGÍA

En este apartado se debe justificar la opción metodológica escogida para la consecución de los objetivos, indicar el método o métodos a utilizar, los instrumentos, técnicas y procedimientos para la recogida de datos, al igual que su posterior análisis. También es necesario indicar la muestra, su pertinencia y las mediciones que se van a realizar. Igualmente se deben contemplar los posibles problemas que pueden surgir a lo largo del proyecto (ACSUCYL, 2014).

Para este estudio ejemplo se propone un muestreo incidental o casual con el que se determina la participación de alumnos con discapacidad auditiva, tanto sordos como hipoacúsicos, que estudian en los siguientes colegios de la Comunidad de Madrid: Colegio Gaudem (modelo bilingüe), Colegio Público El Sol (modelo bilingüe), Centro Educativo Pince de León (modelo bilingüe), Colegio La Purísima (modelo oralista), Colegio Fuentelarreyna (modelo oralista), Centro Emilio Casado (modelo oralista), Centro Antonio Machado (modelo oralista), y Centro Federico García Lorca (modelo oralista). La muestra comprenderá alumnos en edades de entre 8 y 11 años, tratando de alcanzar un número aproximado de 85 estudiantes de los 8 colegios seleccionados.

Los centros educativos han sido seleccionados por sus características de intervención educativa con niños con discapacidad auditiva. Se han seleccionado más colegios oralistas porque el número de alumnos con discapacidad auditiva que tienen en sus aulas es menor que en los centros bilingües. Se elaborará un documento de consentimiento informado y de confidencialidad que deberá ser firmado previamente a la fase de recogida de datos, y sin excepción, por los padres o tutores de los alumnos y el director o directora de cada centro educativo.

Para evaluar la Calidad de Vida del alumnado con discapacidad auditiva en ambos centros educativos, se utilizará el Cuestionario de Evaluación de la Calidad de Vida en la Infancia (CVI-CVIP) de Sabeh, Verdugo, Prieto y Contini (2009) que está diseñado para niños con edades de 8 a 11 años con o sin discapacidad y mide cinco dimensiones de la Calidad de Vida en los niños: bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal y actividades, bienestar físico y bienestar material (Sabeh, Verdugo, Prieto, & Contini, 2009). El instrumento se aplicará de manera colectiva en cada

colegio con el grupo de niños de 8 a 11 años. Se contará la colaboración de un maestro junto con las investigadoras. El momento y el espacio para la recolección de los datos se acordará previamente con los directores, profesores y padres-tutores del grupo de alumnos de cada centro. Para recabar información de cada alumno que participe en este estudio se les entregará a los padres una encuesta sociodemográfica que deberán rellenar con los siguientes datos: Nombre y edad del hijo/a, grado de pérdida auditiva, momento de aparición de la sordera o discapacidad auditiva, sistemas de comunicación, enfoque de educación, tipo de centro educativo, competencias lingüísticas a nivel oral y a nivel signado del niño para con los padres, uso de lengua de signos, uso de ayudas técnicas, participación en el movimiento asociativo de la Comunidad Sorda, frecuencia de contacto con personas oyentes ajenas a la familia, y frecuencia de contacto con personas sordas ajenas a la familia.

Para posterior análisis de los datos recogidos se realizarán una prueba T y un análisis correlacional con el programa estadístico SPSS versión 21.

RESULTADOS ESPERADOS

En este apartado se especifican los resultados que se esperan obtener con la investigación planteada. Para el caso del proyecto “Calidad de vida en alumnos de primaria con discapacidad auditiva escolarizados bajo un modelo bilingüe y un modelo oralista de educación en la Comunidad de Madrid”, se plantearon los siguientes resultados esperados. Se espera encontrar: diferencias significativas entre las puntuaciones alcanzadas por los niños en los centros bilingüe y oralista; puntuaciones significativamente más altas en las dimensiones de bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal y actividades, por parte de los alumnos escolarizados en el modelo bilingüe; los alumnos escolarizados en los centros educativos con modelo bilingüe manifestarán una mejor percepción de Calidad de Vida en comparación con los alumnos con discapacidad auditiva de los centros con modelo oralista; se espera que los niños con hipoacusia puntúen más bajo en las dimensiones de “bienestar emocional” y “relaciones interpersonales” de Calidad de Vida si no manejan la lengua de signos y están en un entorno oralista; se espera que si el niño con discapacidad auditiva participa de un movimiento asociativo y se relaciona con

personas sordas y oyentes tendrá un mejor bienestar emocional, un buen desarrollo personal, participará en más actividades y tendrá mejores relaciones interpersonales; finalmente, los niños escolarizados en un modelo bilingüe tendrán mejores competencias lingüísticas (uso de lengua de signos y lengua oral) que influirán en su mejor desarrollo personal, mejores relaciones interpersonales y por tanto también en su bienestar emocional, dando como resultado una mejor Calidad de Vida frente a aquellos niños escolarizados con un modelo oralista.

CONCLUSIONES

El diseño de un proyecto de investigación es una fase previa necesaria para realizar la investigación aunque surjan cambios en el camino. Como base se ha de tener en cuenta el título, el resumen, los antecedentes, estado de la cuestión y los conceptos redactados en un marco teórico, la elaboración clara y precisa de los objetivos, la metodología y resultados esperados, aunque si se trata de una convocatoria se deberá desarrollar otros apartados como el historial del grupo de investigación, el plan de trabajo y el presupuesto. Al plantear un proyecto debe tener cuidado y no pretender generalizaciones con sus resultados, ya que cada situación estudiada puede variar según el contexto. Se debe tener claro que una investigación sirve para conocer más a fondo una realidad que puede ser diferente en todos los puntos del planeta y muy difícilmente puede ser generalizada, pero puede servir para abrir puertas a nuevas investigaciones, nuevo conocimiento y al planteamiento de soluciones a problemas que cada realidad manifiesta.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

- ACSUCYL. (2014). Recomendaciones para la redacción de un proyecto de investigación. Recuperado a partir de http://www.acsucyl.es/acsucyl/export/system/modules/org.opencms.module.acucyl/elements/galleries/galeria_descargas_2014/ACSUCYL_Recom_ProjInvestigacion_2014.pdf
- Dammeyer, J. (2014). Literacy skills among deaf and hard of hearing students and students with cochlear implants in bilingual/bicultural

- education. *Deafness & Education International*, 16(2), 108-119. <http://doi.org/10.1179/1557069X13Y.0000000030>
- Domínguez Gutiérrez, A. B., & Alonso Baixeras, P. (2004). *La educación de los alumnos sordos hoy: perspectivas y respuestas educativas*. Málaga: Aljibe.
- Domínguez, A. B., & Velasco, C. (2013). Estrategias, recursos y apoyos para la inclusión del alumnado sordo. In M. Á. Verdugo, & R. Schalock, *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia* (pp. 231-257). Salamanca, España: Amarú.
- Grosjean, F. (1993). La personne bilingue et biculturelle dans le monde des entendants et des sourds. *Nouvelles pratiques sociales*, 6(1), 69. <http://doi.org/10.7202/301197ar>
- 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. (2007). Recuperado a partir de <http://dspace.unive.it/handle/10579/3573>
- Luterman, D. M., Kurtzer-White, E., & Seewald, R. C. (2009, Julio 22). *Artículos-El niño sordo*. Retrieved Junio 27, 2013, from <http://www.oiresclave.org>
- Meristo, M., Falkman, K. W., Hjelmquist, E., Tedoldi, M., Surian, L., & Siegal, M. (2007). Language Access and Theory of Mind Reasoning: Evidence from Deaf Children in Bilingual and Oralist Environments. *Developmental Psychology*, 43(5), 1156-1169.
- Meyer, A., Sie, K., Skalicky, A., Edwards, T. C., Schick, B., Niparko, J., & Patrick, D. L. (2013). Quality of life in youth with severe to profound sensorineural hearing loss. *JAMA Otolaryngology-- Head & Neck Surgery*, 139(3), 294-300. <http://doi.org/10.1001/jamaoto.2013.35>
- OMS. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF. Versión abreviada*. Madrid, España: IMSERSO.
- Palacios, A., & Romañach, J. (2008). El modelo de la diversidad: una nueva visión de la bioética desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional (discapacidad). *Intersticios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 2(2), 37-47.
- Pérez Maestre, R. (2008). Marco conceptual de la deficiencia auditiva. In

- A. Lledó Carreres, *La discapacidad auditiva. Un modelo de educación inclusiva* (pp.17-35). Barcelona: Edebé.
- Robles Gómez, M. (2012). Tendencia educativa bilingüe y bicultural para la educación del sordo: Un nuevo camino hacia la inclusión. *Unirevista.es*, (1), 76-86.
- Rodríguez, I. R. (2005). Condiciones para la educación bilingüe de las personas sordas. = Requirements for bilingual education of deaf people. *Revista de Logopedia, Foniatría y Audiología*, 25(1), 28-37.
- Sacks, O. (1990). *Seeing voices: A journey into the world of the deaf*. New York, NY, US: HarperPerennial.
- Sabeh, E. N., Verdugo, M. Á., Prieto, G., & Contini, E. (2009). *Cuestionario de Evaluación de la Calidad de Vida en la Infancia*. Madrid, España: CEPE.
- Samaniego Santillán, P. (2005). *Breve análisis situacional del acceso a servicios educativos de jóvenes con discapacidad en el Ecuador*. Quito: RISPERGRAF C.A.
- Schalock, R. L., & Verdugo, M. Á. (2002). *The concept of quality of life in human services: A handbook for human service practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- UNESCO. (2008). La Educación Inclusiva: el camino hacia el futuro. Presentado en Conferencia Internacional de Educación, Ginebra. Recuperado a partir de http://www.ecoem.es/administracion/revista/030_Mundo_Educativo_39.pdf
- Verdugo, M. A., Navas, P., Gómez, L. E., & Schalock, R. L. (2012). The concept of quality of life and its role in enhancing human rights in the field of intellectual disability: QoL and rights in persons with ID. *Journal of Intellectual Disability Research*, 56(11), 1036-1045. <http://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2012.01585.x>
- Verdugo, M. Á., Schalock, R. L., Arias, B., Gómez, L., & Jordán de Urriés, B. (2013). Calidad de Vida. In M. Á. Verdugo, & R. L. Schalock, *Discapacidad e inclusión: MACual para la docencia* (pp. 443-461). Salamanca, España: Amarú.

EL PORQUÉ DEL TURISMO ACCESIBLE

Encarnación Luque Serrano

RESUMEN

La Ley estatal define la Accesibilidad Universal como una 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 ,de la forma más autónoma y natural posible. La accesibilidad por tanto debemos entenderla de forma amplia atendiendo a diferentes elementos y aspectos.

Por todo ello debemos centrarnos uno de los campos que más auge están teniendo en la actualidad como es el turismo, analizando cual es la situación del mismo en materia de accesibilidad, el porqué del turismo accesible y los elementos que debemos tener en cuenta para conseguir una igualdad real en materia de accesibilidad turística.

ABSTRACT

State law defines the Universal Accessibility as a condition to be met by environments , processes, goods , products and services , as well as objects or instruments, tools and devices to be understandable, usable and practicable for all persons in safety and comfort in the most autonomous and natural way possible . Accessibility therefore we must understand broadly according to different elements and aspects.

Therefore we must focus one of the fields most boom are tending today as tourism , analyzing what the situation is the same in terms of accessibility , why accessible tourism and the elements that we consider to achieve a real equality in tourism accessibility.

INTRODUCCIÓN

La accesibilidad en la actividad humana puede entenderse desde diferentes aspectos como son la movilidad, la comunicación y la comprensión; los cuales pueden estar limitados en diferentes situaciones por la existencia de barreras.

La accesibilidad debe ser entendida desde un concepto amplio y debe, por tanto, “abogar por la accesibilidad universal no sólo en entornos físicos sino también en procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos y/o herramientas ya que de este modo se podrá garantizar la plena igualdad de oportunidades de la ciudadanía y su participación activa en la sociedad”. (De la Fuente, Martín y Hernández 2015).

En este sentido, uno de los aspectos a trabajar en una sociedad avanzada es la accesibilidad al ocio y a la cultura para todos/as. Cada vez son más las personas con discapacidad o disfunción funcional que demandan la posibilidad de ocupar su sitio en la actividad turística, y se les debe garantizar este derecho.

El presente artículo pretende realizar un análisis sobre el porqué del turismo accesible en la sociedad actual como recurso emergente ante las nuevas realidades y nuevos retos que presenta el siglo XXI.

MARCO CONCEPTUAL

Antes de profundizar en el tema, consideramos de rigor realizar una delimitación conceptual previa de la terminología más importante relacionada con el objeto de este artículo.

Si hay un concepto clave en toda la cuestión que proponemos es el de Turismo Accesible, sin embargo debemos destacar que nos encontramos con la dificultad de que actualmente no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del término Turismo Accesible debido a que es un concepto que ha experimentado una gran evolución durante los últimos años, y ha sido cambiante hasta llegar a las definiciones más recientes, entre las que destacamos las siguientes, recogidas en Manual sobre Turismo Accesible:

1. “Turismo Accesible es el turismo y viajes accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales.” (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009), Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific.)

2. "Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje." (Agnes, F. et al. (2010), *Accessible Tourism*, VDM Publishing.)
3. "El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal." (Darcy, S. y Dickson, T. (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management*.)

Podemos ver por tanto, como el concepto de Turismo Accesible en la actualidad, se basa en la existencia de un turismo de calidad para todos/as, entendiendo que la accesibilidad es parte fundamental de esa calidad y centrando la accesibilidad en los destinos turísticos y no en la persona.

EL TURISMO EN EL SIGLO XXI: NUEVAS REALIDADES, NUEVOS RETOS

El turismo se ha convertido en motor clave de crecimiento socioeconómico y uno de los sectores que más están creciendo en la actualidad.

Esta situación nos ofrece un gran número de nuevas tendencias y a su vez nos plantea una serie de retos entre los cuales debemos destacar la oportunidad para promover la igualdad de género, la sostenibilidad ambiental, el comercio, el crecimiento económico y la promoción de la autonomía personal. (Muñoz 2015).

Es prioritario, por tanto, trabajar en este ámbito para intentar dar respuesta a estos nuevos retos y a la demanda social generalizada en el sector del turismo.

Entre estas nuevas demandas, debemos de destacar el papel fundamental del turismo accesible. Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos. La realidad demuestra que aún son muchas las personas con algún tipo de discapacidad que no viajan, a pesar de disponer tiempo libre y deseos de hacerlo, por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles. (Manual sobre Turismo accesible para todos ,2014)

El acceso al turismo es un derecho universal garantizado por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, tal y como recoge la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT). Por determinados factores, el sector de población que demanda turismo accesible es cada vez más numeroso y como consecuencia se han convertido en el segmento que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años en el ámbito turístico tal y como señala Fernández, (2009).

Partiendo de estas premisas, podemos decir que existen diversas razones que justifican el desarrollo de políticas y actuaciones encaminadas a la consecución de un verdadero turismo accesible, entre las cuales destacamos las siguientes:

- El turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho en nuestra sociedad y de cualquier persona.
- El turismo es un factor de integración social, que posibilita a las personas alcanzar un determinado nivel de bienestar social.
- La accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística. Podemos decir que no existe un destino turístico de calidad si este no garantiza la accesibilidad en el mismo.
- Aumenta la cuota de mercado. La captación de este segmento de la población aumenta considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial.

- Permite la captación del denominado en muchos casos “Multicliente”. Según el manual editado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente, se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 1,5 acompañantes.
- El desarrollo del turismo accesible favorece la desestacionalización. Esta realidad se basa principalmente en el elevado número de personas con alguna disfunción funcional que pueden viajar en cualquier época del año.
- Mejora la imagen de los destinos turísticos y potencia la competitividad. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos, en muchas ocasiones, se encuentra en el disfrute emocional que se hace de ellos, en la experiencia personal, y en cómo se disfruta del turismo en un destino determinado.

Asimismo, debemos destacar que la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad, ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que tengan en cuenta estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios y, por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

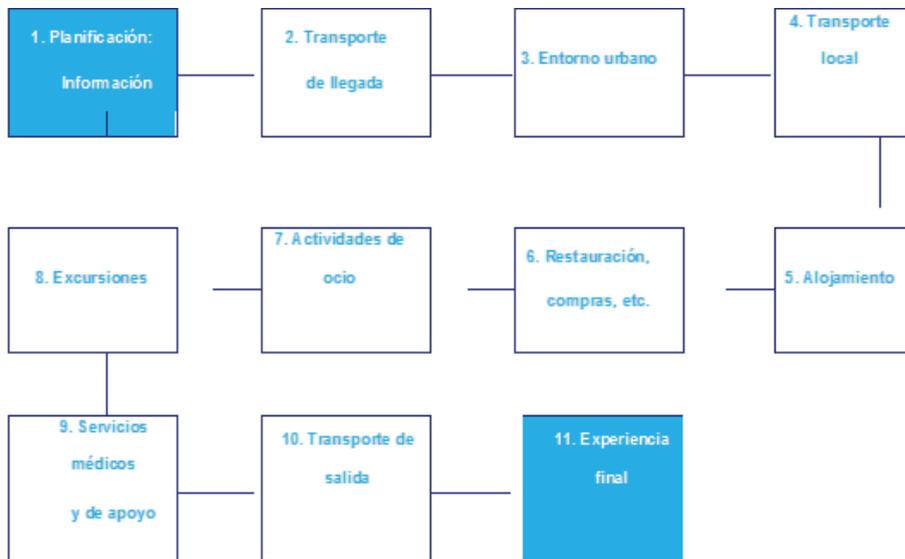
LA CADENA DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO.

En la persecución de la consecución de un Turismo Accesible se debe trabajar en pro de la accesibilidad global al turismo promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles.

La actividad turística se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades (restauración, visitas, entre otros) y finaliza cuando se regresa al lugar de origen. Tal y como se indica en Manual sobre Turismo Accesible para Todos en su Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones,

es importante resaltar que todas las actividades que se desarrollan en esta experiencia turística son elementos entendidos como una cadena compuesta por muchos eslabones, y donde se deben implicar todos los profesionales que interactúen en este proceso, es muy importante destacar que es fundamental cada uno de estos elementos ya que la no accesibilidad de uno de ellos puede condicionar la accesibilidad de todo el conjunto. En esta cadena encontramos los siguientes elementos:

Gráfico I



Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT (2015:21)

Observando el gráfico I, y atendiendo a las recomendaciones del citado Manual, es fundamental poner en valor estos elementos para garantizar el uso y disfrute de un viaje para cualquier persona.

EL TURISMO ACCESIBLE COMO UN DERECHO SOCIAL

“El concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que para las personas con discapacidad, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida” (Subdirección General de Calidad e Innovación Turística, 2009).

La Declaración Universal de los Derechos humanos reconoce a todas las personas el derecho al turismo en las mejores condiciones, y cada vez son más las personas con discapacidad que reclaman participar en la actividad turística y ejercer el derecho. Por ello se están realizando actuaciones encaminadas a favorecer el Turismo Accesible. Sin embargo, y a pesar de este trabajo, en la práctica aún existen muchas barreras.

Es importante destacar que son muchas las personas potenciales beneficiarias del turismo accesible como:

- Personas con discapacidad
- Personas Mayores
- Personas que presentan problemas que impiden su movilidad, por determinadas circunstancias, permanentes y/o eventuales como:
 - d. Personas recién operadas o con enfermedad puntual.
 - e. Personas con discapacidad temporal .
 - f. Personas que llevan equipaje, bultos o carritos de bebé
 - g. Mujeres embarazadas,
 - h. Niños/as pequeños/as.
 - i. Personas que son de la talla o estatura grande o pequeña.

Es fundamental por tanto trabajar para conseguir la participación en la actividad turística de estas personas, para favorecer su integración social y mejorar su autonomía personal proporcionando un turismo de calidad y garantizando el ejercicio del derecho al turismo.

Asimismo, debemos destacar que estos grupos no son los únicos beneficiarios de la accesibilidad. Los destinos turísticos que trabajen en pro de la misma y lo entiendan como una medida positiva, evolucionarán y mejorarán en la oferta de sus productos y servicios, ofreciendo por tanto una mejor experiencia turística y mejorando la calidad de vida de toda su ciudadanía.

CONCLUSIÓN

La accesibilidad turística ha pasado a convertirse en un factor intrínseco a la calidad turística: no podemos hablar de turismo de calidad cuando éste no está al alcance de todos/as.

Debemos promover por tanto una serie de medidas y de buenas prácticas en los destinos turísticos de manera que todos/as los/as profesionales del sector interactúen y trabajen en pro de la consecución de un turismo accesible para todos, potenciando actitudes básicas como la empatía y la asertividad en los profesionales que intervienen a lo largo de toda la cadena del turismo.

Por ello remitiéndonos de nuevo al Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas , en este caso en su módulo II, reiteramos la necesidad de que tanto gobiernos , como empresas e instituciones dedicadas al turismo aúnen sus esfuerzos y trabajen de manera coordinada principalmente en las siguientes áreas:

- En materia de Legislación: Estableciendo una cobertura legislativa y unos parámetros normativos para asegurar la no discriminación y la accesibilidad de los diferentes entornos, productos y servicios.
- Prioritario también la sensibilización y la formación con el objeto de eliminar tanto barreras actitudinales, como las del entorno
- Fundamental es también la investigación para conocer la situación actual del turismo en materia de accesibilidad.

- Otro punto importante es la comercialización, incentivando y promocionando el consumo en materia de Turismo Accesible.
- Y finalmente la gestión mediante el mantenimiento en el tiempo de las medidas adoptadas y su evaluación en materia de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Código Ético Mundial para el Turismo, 2001. Disponible en <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo> [Recuperado el 12/06/2015]
- DE LA FUENTE, Y.; MARTÍN, M.C y HERNÁNDEZ, J. (En prensa). "El nuevo paradigma de la accesibilidad. Rompiendo Barreras Invisibles". En *Políticas e Intervenciones Sociales ante los procesos de Vulnerabilidad y Exclusión de Personas y Territorio. Un análisis comparado México-España*. Editorial Dikison, Madrid.
- FERNÁNDEZ ALLES, M^a Teresa. (2009) "*Turismo Accesible: la importancia de la Accesibilidad para el sector turístico*". Entelequia. Revista Interdisciplinar, n^o 9.
- III Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014-2016. Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo. Disponible en <http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/PlanCalidad.pdf> . [Recuperado el 18/06/2015]
- Instrumento de ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 (entro en vigor 2008) Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2008/04/22/pdfs/A20750-20752.pdf> [Recuperado el 22/06/2015]
- Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social. Disponible en <http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/leyGeneralDiscapacidad>. [Recuperado el 19/06/2015]

- MARCOS, D. y GONZÁLEZ, D. (2003). Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Madrid: CERMI. Disponible en <http://www.cermi.es-es/ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/51/4TurismoAccesible.pdf> [Recuperado el 27/06/2015]
- MUÑOZ DE DIOS, M^a Dolores (2014), Módulo los Servicios de la ciudad, Asignatura " Turismo para todos". Tema Turismo Inclusivo .Máster en Accesibilidad para Smart City. Universidad de Jaén.
- Organización Mundial del Turismo, (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Disponible en <http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/manualturismoacceso-moduloipruebadia14final1revisado2.pdf> [Recuperado el 25/06/2015]
- Organización Mundial del Turismo, (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de Accesibilidad*. Disponible en: http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/manual_sobre_turismo_accesible_modulo_ii_cadena_de_accesibilidad_y_recomendaciones_0.pdf [Recuperado el 25/06/2015]
- Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención, OMT*. Disponible en :<http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccesomoduloipruebadia14final1revisado2.pdf> [Recuperado el 26/06/2015]
- Secretaría de Turismo, España (2003), *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Disponible en http://planaccesibilidadturistica.es/publicaciones.php?id_actual=38 [Recuperado el 29/06/2015]
- Secretaría de Turismo, España (2006), *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*, Madrid. Disponible en http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_de_Buenas_Practica_2.pdf [Recuperado el 30/06/2015]

Secretaría de Turismo, España (2007), *Plan del Turismo Español Horizonte 2020*, Madrid. Disponible en <http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Paginas/PNIT.aspx> [Recuperado el 30/06/2015]

ÁREAS DE JUEGO INFANTILES INCLUSIVAS

Patricia Romero Guillén

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es pretender áreas de juego infantiles inclusivas que supongan una experiencia de juego igual de satisfactoria para todos los niños, independientemente de sus capacidades y fomentando el juego inclusivo. A través de la aplicación de iniciativas, estándares y ejemplos de buenas prácticas en otras áreas, que puedan ser extrapolables y aplicables a las áreas de juego infantil. Estas iniciativas consisten por un lado, en medidas concretas de implantación de recursos wayfinding para mejorar el sistema de orientación; y por otro, en la importancia de disponer de variedad de juegos estimulantes para todos los niños, con el fin de asegurar la presencia de todos en el área de juego en pro del juego conjunto.

PALABRAS CLAVE: Juego inclusivo, Área de juego infantil, Discapacidad, Diversidad, Accesibilidad, Inclusión, Estimulación multisensorial, Sistema de orientación, Wayfinding, Procesamiento sensorial, Hipersensibilidad, Hipo-sensibilidad, Vestibular, Propioceptivo.

ABSTRACT

The main objective of this research is to pretend inclusive playgrounds, involving a satisfactory game experience to all children, regardless of their abilities and promoting inclusive game. Through the implementation of initiatives, standards and examples of good practice in other areas that could be extrapolated and applicable to playgrounds. These initiatives are about implementing wayfinding resources to improve the guidance system at the area, and on the importance of stimulating variety of games for all children, in order to ensure the presence of everyone at the playground towards inclusive play.

KEY WORDS: Inclusive Play, Playground, All abilities playground, Inclusion, Diversity, Accessibility, Wayfinding, Sensory Processing disorder, Hyper-responsive, Hypo-responsive, Vestibular, Proprioceptive.

INTRODUCCIÓN

“La cultura humana brota del juego –como juego– y en él se desarrolla”

Johan Huizinga (1938). *Homo Ludens*.

El juego es un instrumento indispensable de cara al desarrollo cognitivo, sensorial y motriz de los niños, también permite que adquieran autonomía, creatividad y valores en general que les ayudan a desarrollar su personalidad y sus habilidades sociales. En este sentido, juega un papel fundamental el carácter social del área de juego infantil, en tanto que es uno de los lugares más importantes donde los niños aprenden a interactuar con otros niños, asimilan reglas y valores positivos como la cooperación y el consenso, adquieren habilidades para la resolución de problemas, controlan sus propias emociones y en general, aprenden a ser personas más cívicas.

Sólo falla un aspecto en las áreas de juego infantiles: no están todos los niños. Esto ocurre, en muchos casos, porque estas zonas no están pensadas para quienes no cumplen con los estándares considerados dentro de la normalidad, en detrimento del beneficio de todos los niños.

No es frecuente que los niños conozcan a otros niños con discapacidad, excepto si les une un parentesco familiar, y lo cierto es que en el área de juego se dan las condiciones ideales para que se produzca ese encuentro y todos sean conscientes de la diversidad existente, de otras maneras de interactuar con el medio, de las distintas formas de comunicación que pueden darse, etcétera. Y para que adquieran valores de tolerancia frente a la pluralidad, empatía y desarrollen una actitud y mentalidad abierta. Por tanto, queda justificada la importancia del juego como actividad, la necesidad de que existan áreas destinadas al juego en las ciudades y de que el juego sea para todos, y juntos.

Independientemente de las diferencias que existan a cualquier nivel, no sólo de capacidades, también de gustos, intereses, preferencias de juego, etcétera; entre unos niños y otros, todos deben obtener el mismo grado de satisfacción del uso del área de juego. Para ello el reto está en conseguir que cada niño reciba el estímulo y desafío que necesita del conjunto del área de juego (Schulze en Royer, 2013), de lo contrario, muchos niños perderán

el interés y se irán, buscando alternativas de juego más motivadoras, perdiéndose las oportunidades y los beneficios de la inclusión. El objetivo consiste en disponer alternativas y variedad en los elementos, y en la medida de lo posible fomentar oportunidades de juego en las que todos puedan participar conjuntamente, y que por su atractivo sean las preferidas frente a otras en las que puedan participar menos niños.

No existe normativa que regule la accesibilidad de las áreas de juego infantiles, ni estandarización de criterios comunes aplicables.

A la hora de establecer las condiciones deseadas y adecuadas para el diseño, acondicionamiento y equipamiento de estas áreas de juego inclusivas que se pretenden, se presenta un desafío debido a que ninguna de las Administraciones con competencias para legislar a nivel europeo, estatal, autonómico y/o local, ha materializado normativa respecto a los criterios y requisitos de las áreas de juego infantiles en materia de accesibilidad. Tampoco se ha formulado a nivel técnico un documento que reúna los criterios básicos aplicables a las áreas de juego que sirva de consulta para técnicos municipales que vayan a diseñar o a ejecutar una y pretendan orientarse sobre cómo hacerlo.

Únicamente algunos (pocos) estudios no oficiales, catálogos comerciales de distribuidores y productores de elementos de juego concienciados, o ejemplos de buenas prácticas aplicadas en otros países nos dan una idea de lo que hay que tener en cuenta en las áreas de juego infantiles en relación a la accesibilidad.

Por tanto, la línea de investigación se dirige hacia la búsqueda de modelos aplicados en otros contextos que sean extrapolables y aplicables en este ámbito a través de propuestas que puedan ser estudiadas, evaluadas y estandarizadas; así como de ejemplos de buenas prácticas encontradas a nivel internacional.

ESTIMULACIÓN MULTISENSORIAL EN EL ÁREA DE JUEGO

Existe un amplísimo abanico de cómo las personas –y en el caso del área de juego, los niños– se enfrentan al espacio, acceden físicamente al área,

perciben la información, usan los elementos de juego y de las posibilidades y necesidades que hay para el juego inclusivo con otros niños. Y todo ello no puede estar ajeno al diseño y planeamiento de los espacios, sino que debería de tenerse en cuenta desde el principio para lograr resultados óptimos.



La finalidad última que esperamos del área de juego es conseguir la mejor experiencia de diversión en el parque, fomentando y posibilitando el juego conjunto e inclusivo de todos y dotando de alternativas y variedad de posibilidades de juego para estimular y satisfacer las necesidades de todos los niños que participen de ella.

Para ello es importante dentro del diseño del área, la elección del equipamiento de juego, y la disposición final de los elementos. Esto implica que para que la experiencia en el área de juegos sea completa se deben incluir combinaciones de equipamientos de las tres categorías en que podemos enmarcarlos según la aportación principal que hacen al desarrollo del niño: físico, sensorial y social (Playworld Systems, 2013).

- a. Físico: Aquellas actividades como columpiarse, deslizarse, oscilar y balancearse, trepar y colgarse, girar o rotar, reptar y arrastrarse, saltar y rebotar, mantenerse en equilibrio y juegos de pelota.
- b. Sensorial: Relacionados con la estimulación de los sentidos o con la percepción de información a través de alguno de ellos. Materializados en equipamientos muy diversos como paneles interactivos (con luces, sonidos, música, texturas o una mezcla de varias), instrumentos musicales, actividades de arena y agua, o las novedosas actividades electrónicas.
- c. Social: Aquellos elementos que fomentan el juego cooperativo y la interacción social, beneficiando el aprendizaje de habilidades de comunicación, entendimiento del lenguaje corporal, el establecimiento de turnos, el compartir espacio y juegos, y la resolución de conflictos, entre otros.

El tamaño del área de juegos también influirá en la elección del equipamiento, en cuanto a la cantidad y variedad, y también en las posibilidades de distribución de la misma para mejorar la experiencia de juego.

WAYFINDING APLICADO

El wayfinding trata de cómo se orientan las personas en un lugar determinado utilizando la información del entorno, teniendo en cuenta que no todos percibimos el medio y la información de la misma manera, ni a través de los mismos canales, ni la procesamos de la misma forma. Diferencias que quedan determinadas, según García (2012) por los siguientes factores: movilidad, visión, audición, cognición y cultura. Debiéndose añadir, por su relevancia en el tema que nos compete, la edad como factor influyente.

El área de juego infantil es uno de los espacios en los que resulta necesario que todos los usuarios- niños, padres o cualquier persona que la visiten sean capaces de entender el lugar, orientarse en él y hacer uso de todos sus servicios. Para lograrlo es necesario que los elementos de que se sirven las personas para orientarse sean los adecuados para las particularidades del área en cuestión.

INICIATIVAS DE WAYFINDING APLICADAS A LAS ÁREAS DE JUEGO INFANTILES

- Aplicación del color y encaminamiento en los pavimentos

Consiste en el empleo del recurso del color como herramienta orientativa y de seguridad dentro del área de juego infantil. Consiste en emplear una jerarquía de colores con suficiente contraste sobre la superficie del suelo, de manera que los diferentes colores sirvan para orientar y delimitar las diferentes zonas.

Asimismo, mejoraría la seguridad de los niños por la delimitación cromática de las áreas de impacto de cada elemento de juego para diferenciarlo del resto del suelo.

- Encaminamientos

La aplicación de encaminamientos no es una iniciativa innovadora, pues su uso es habitual está regulado en espacios urbanos, pero en el caso de las áreas de juego infantil en particular no suele emplearse. Se pretende destacar el beneficio que podría suponer como primera toma de contacto para el aprendizaje de deambulación autónoma, para que niños con discapacidad visual severa aprendan la que será su manera de desenvolverse en condiciones de seguridad y en un ambiente de juego.

- Información en planos hápticos

Esta propuesta tiene la finalidad de mejorar la ubicación y orientación en el medio, pero también para entender el entorno, conocer con qué servicios se cuenta para decidir a dónde se quiere ir. Al ser perceptibles por la vista y el tacto, facilita el acceso a la información a personas con discapacidad visual, a quienes no saben leer, a niños, etc.

- Pictogramas para mejora de la comunicación

Esta iniciativa consiste en hacer uso de los pictogramas como elementos de comunicación aumentativa y alternativa para mejorar y facilitar que los niños que no pueden comunicarse expresen sus decisiones de juego a través de elementos que le resulten familiares.

Consiste en disponer pictogramas accesibles de los elementos de juego y de las actividades que se pueden hacer en el parque, y de otros servicios

como los aseos, sentarse o beber agua, etcétera, que el niño puede querer solicitar en algún momento durante su estancia en el área de juego.



- Recursos auditivos de orientación

Dada la situación tecnológica actual, se propone hacer uso de los dispositivos móviles personales para reproducir una salida sonora, mediante el escaneo de códigos QR en diferentes elementos del área. De esta forma, se puede disponer de audios de diferentes naturalezas sin interferencias de ruido ambiental y se reduce el mantenimiento necesario.

- Utilización de elementos paisajísticos como elementos de orientación

Esta iniciativa se orienta principalmente a parques muy grandes y se fundamenta en utilizar como recurso de orientación los elementos paisajísticos del entorno y cómo los percibimos a través de los sentidos: olor, color y textura.

Consiste en atribuir a las diferentes zonas del parque diferentes elementos que sirvan como recurso de ubicación, por ejemplo plantas aromáticas identificables por sus olores, o flores de diferentes colores, tipos de vegetación diferente, diferencia entre elementos como madera o piedras, etc.

- Orientación previa a la visita

Hay niños (y personas en general) que necesitan poder acceder a información que les permita ver, conocer, e intentar entender el lugar antes de la visita para reforzar el sentimiento de control y de seguridad y para no verse superados por demasiada incertidumbre y gran cantidad de información de golpe durante la misma. Por tanto, será positivo disponer de recursos que permitan llegar al lugar -en este caso el área de juego infantil- con todo el conocimiento posible al respecto.

Esto es fácilmente posible hoy en día, pues gracias a la tecnología toda la información podría estar disponible en una página web y que el usuario pudiera acceder al recurso que quisiera.

Información que debería estar disponible:

- d. Todo lo relacionado con la ubicación, cómo llegar, dónde se encuentran ubicadas las plazas reservadas de aparcamiento más cercano.
- e. Descripción del área y del entorno, detallando los recursos de que dispone, para que sea sencillo decidir si nuestra visita es posible o no, o si es lo que estamos buscando.
- f. Materiales de orientación y orientativos para preparar a los niños para la visita: videos, mapas virtuales, plano imprimible, descripción de los elementos de juego y todo lo que se considere que pueda aportar información lo más completa posible.
- g. En caso de que en el área de juego se hayan aplicado iniciativas de pictogramas para la comunicación aumentativa y alternativa -como la propuesta en la iniciativa tercera de este apartado-, estarán disponibles en fichas imprimibles. Con este recurso los padres podrán preparar mejor la visita, e incluso decidir con los niños qué quieren hacer dentro del área de juego.

CONCLUSIÓN

De toda la investigación destacan como síntesis de resultados, que:

- El juego inclusivo beneficia a todos, niños y sociedad en general
- En las áreas de juego infantiles no se debe pretender la accesibilidad plena en pro del juego inclusivo
- Se deben considerar las medidas inclusivas a aplicar desde la fase de diseño del área
- Existen iniciativas extrapolables de otros ámbitos aplicables a las áreas de juego infantil

Que al margen de todos los criterios de accesibilidad universal comúnmente aplicados, existen iniciativas, ejemplos de buenas prácticas y conceptos en base a los cuales se pueden formular una serie de propuestas de mejora que puedan ser evaluadas y estudiar su estandarización.

BIBLIOGRAFÍA

- GARCÍA MORENO, Dimas (2012). *Diseño de sistemas de orientación espacial: Wayfinding*. Laboratorio Wayfinding
- Playworld Systems (2013) *Inclusive Play design guide*. En línea. Consultado el: 1 de octubre de 2015. Disponible en: <http://response.playworldsystems.com/InclusivePage>
- ROYER OCKEN, Jessica (2013) Let's Play Together, How inclusive playgrounds benefit everyone. *Recreation Management*. En línea] fecha de consulta: 24/10/2015. Disponible en: <http://recmanagement.com/feature/201301FE01/1>

LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL COMO OPORTUNIDAD DE SATISFACCIÓN PARA TODAS LAS PERSONAS EN EL MERCADO DEL GRAN CONSUMO

Luis Casado Aguilera

INTRODUCCIÓN

Con el fin de ofrecer a la lectora o lector un conocimiento rápido del Trabajo Fin de Master (cuya extensión es de 100 páginas), este artículo sintetiza en pocas páginas el estudio realizado y las principales conclusiones obtenidas.

El estudio partió de las tres siguientes premisas:

- a. Los derechos a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación que todas las personas tenemos también han de aplicarse al ámbito del consumo diario para que se dé una real y efectiva inclusión social. Un hogar medio en España realiza de 2 a 3 compras semanales, este dato evidencia lo cotidiano que resulta el acto de la compra en cualquier hogar.
- b. El mercado de personas con diversidad funcional y sus familias supone en España para el mercado de Gran Consumo (alimentación, droguería y perfumería) un volumen de ventas de más de 13.000 millones de euros. Lo cual significa que hay una enorme oportunidad de negocio en la mejora de la satisfacción de los 3,2 millones de hogares con al menos 1 persona con discapacidad.
- c. La legislación europea, nacional y autonómica apunta a una mayor inclusión social en todos los ámbitos de la vida diaria (también en el consumo), con lo que no es una estrategia inteligente esperar a que la ley obligue a las compañías del Gran Consumo a ser accesibles. La oportunidad que actualmente tienen de diferenciarse y de fidelizar a un público olvidado es una realidad que desaparecerá cuando la accesibilidad universal sea una obligación para las empresas de este sector.

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Consideramos necesario realizar un análisis de la Accesibilidad Universal de los canales de venta y de los productos y servicios que configuran la oferta que se da en el mercado de Gran Consumo compuesto por los sectores de la Alimentación, Droguería y Perfumería que configuran la cesta de la compra. Es necesario hacerlo sin esperar a la elaboración y publicación del reglamento sobre accesibilidad universal de bienes y servicios puestos a disposición del público que la Ley General de Discapacidad 2013

comprometió para diciembre de 2015 (y que a fecha de esta publicación en junio de 2016 sigue sin producirse).

Estamos convencidos de que el mejor modo de resolver la falta de accesibilidad universal de cualquier mercado es que las compañías conozcan las experiencias reales y opiniones sinceras de los clientes. Son decenas de reglamentos y normas las que las empresas de cualquier sector deben cumplir para hacer que su actividad se ajuste a lo legal, por ello la nueva norma (cuando llegue) podría, en los primeros años de aplicación, no ser lo suficientemente efectiva como cabría esperar. Y lo más probable es que las exigencias legales sean introducidas sin entender por qué se hace, generando no pocas situaciones de insatisfacción como ocurre, por ejemplo, con los entornos de la edificación y del urbanismo.

Por ello, el presente estudio persigue los siguientes objetivos:

1. Identificar las barreras de accesibilidad universal más importantes tanto físicas, como sensoriales, cognitivas y de intolerancia en la compra y uso de productos de Gran Consumo, según la experiencia de personas con diversidad funcional.
2. Proponer recomendaciones para que tanto los productos como su distribución sean más accesibles a todas las personas con criterios de diseño Universal.
3. Verificar la compatibilidad entre la eliminación de las barreras de accesibilidad universal y el aumento de la satisfacción de todos los clientes, incluidos los que no tienen necesidades especiales.
4. Proponer recomendaciones para adoptar enfoques de Marketing Inclusivo en las organizaciones que operan en el sector del Gran Consumo.



La imagen resume gráficamente las principales ideas que este trabajo desarrolla y que una empresa de Gran Consumo ha de tener en cuenta para que toda su estrategia de marketing sea inclusiva.

Fuente: Facilitación gráfica realizada por Mercedes Corretge Arrastia.

En definitiva, es necesario que las empresas del sector entiendan cómo es la experiencia de compra para los 4 millones de personas con diversidad funcional en España que no compran y usan como la mayoría. Es imprescindible que los departamentos de marketing, de diseño, de atención al cliente y de comunicación de estas compañías sepan los puntos de mejora que su actual oferta tiene para lograr que el inmenso mercado de personas con diversidad y sus familias pueda quedar tan satisfecho como el resto.

Y por supuesto, es muy importante que este colectivo profesional conozca que hacer accesible a todos el mercado de Gran Consumo no significa restarle atractivo sino todo lo contrario, ya que lo que está diseñado para todos es percibido como de mayor calidad, más cómodo y seguro, se

tengan o no necesidades especiales, algo que hemos tratado de demostrar en este estudio.

METODOLOGÍA

La metodología desarrollada entre los meses de septiembre y octubre de 2015 ha sido cualitativa, y ha permitido que en el estudio aportaran sus experiencias, a través de entrevistas grupales y grupos de discusión, 26 personas con diferentes tipos de diversidad funcional, 2 personas con intolerancias alimenticias, 7 personas mayores de 65 años y 7 personas sin necesidades especiales.

TIPO DE MUESTREO Y SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

El tipo de muestreo fue por conveniencia. En un primer momento identificamos tres categorías de consumidores cuya experiencia de compra y uso debíamos conocer. Las tres categorías son:

1. Personas con algún tipo de discapacidad o diversidad funcional, que tienen necesidades funcionales físicas, visuales, auditivas, cognitivas o alimenticias de modo permanente.
2. Personas mayores de 65 años, que van teniendo necesidades funcionales especiales crecientes.
3. Personas sin ningún tipo de necesidad funcional especial.

El principal criterio de inclusión de las personas en el estudio fue llevar una vida activa y que trataran de realizar dentro de lo posible la compra diaria de modo autónomo.



Fuente: www.marketinginclusivo.com.

ANÁLISIS DE LAS REUNIONES Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Basándonos en las experiencias contadas por las personas con diversidad funcional, elaboramos un diagnóstico genérico de los cumplimientos o incumplimientos de los criterios DALCO tanto en la compra como en el uso de los productos de Gran Consumo.

Los criterios DALCO son la base de las normas de Accesibilidad Universal de AENOR y resumen las principales actividades que realiza un ser humano en su interacción con el entorno. Desplazarse, comunicarse, alcanzar, entender, usar y manipular son algunas de las formas básicas de actividad humana que se resumen en el acrónimo DALCO (Deambular, Aprender, Localizar y Comunicar). Garantizar la accesibilidad significa garantizar que estas actividades puedan ser desarrolladas por cualquier usuario sin que se encuentre con ningún tipo de barrera.

Con el diagnóstico sobre cada criterio DALCO, resumimos las barreras de accesibilidad detectadas tanto en los puntos de venta como en los productos que en ellos se adquieren, de modo que obtuvimos una visión de las necesidades concretas de adecuación que los puntos de venta y los productos tienen en general para mejorar su accesibilidad universal.

Con esta información, nos reunimos con el grupo de personas mayores de 65 años y recogimos sus opiniones sobre experiencias y posibles mejoras

a los problemas que ya habían indicado las personas con diversidad funcional.

Por último, comparamos todas estas ideas de mejora a juicio de las personas con necesidades especiales, con las que se deducen del estudio con personas sin necesidades especiales (cliente estándar).

Y de este modo, verificamos el potencial que tiene la resolución de las barreras de accesibilidad para elevar la calidad y generar satisfacción a todo tipo de personas.

CONCLUSIONES A PARTIR DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

33 BARRERAS EN LOS PUNTOS DE VENTA Y 9 EN LOS PRODUCTOS (OBJETIVO 1)

En relación al objetivo 1 del presente trabajo (Identificar las barreras de accesibilidad universal más importantes según la experiencia de los clientes con diversidad funcional), los resultados de la investigación nos permiten obtener como conclusión la existencia de 33 barreras de Accesibilidad Universal en los puntos de venta (hipermercados, supermercados y tiendas de barrio), y 9 en el uso de los productos en el hogar por parte de las personas con diversidad funcional.

a. 33 oportunidades de mejorar en los puntos de venta:

A partir de las tablas de incumplimientos de los criterios DALCO que hemos obtenido en la investigación con cada colectivo de diversidad funcional, hemos sintetizado las barreras de accesibilidad universal que estas personas encuentran en las tiendas donde realizan la compra. Dichas barreras impiden o restan autonomía, comodidad y seguridad a las personas con diversidad funcional en los establecimientos, dificultando la deambulación por la tienda, el alcance de productos o dispositivos, la localización de espacios y zonas y la comunicación en el punto de venta.

Tabla 2:
Cómo afecta la accesibilidad a la satisfacción del cliente

	Accesibilidad exigida (Expectativa fuerte)	Accesibilidad deseada (Expectativa débil)
Oferta accesible (calidad alta)	PDF = satisfacción . Resto = satisfacción o complacencia . Ejemplo: pago con datáfono accesible.	PDF = complacencia . Resto = complacencia . Ejemplo: Elevador de cestas en línea de caja.
Oferta no accesible (calidad baja)	PDF = insatisfacción . Resto = insatisfacción . Ejemplo: Un pack de difícil apertura.	PDF = insatisfacción . Resto = satisfacción (pero no complacencia) . Ejemplo: Atención sin lengua de signos.

Elaboración propia

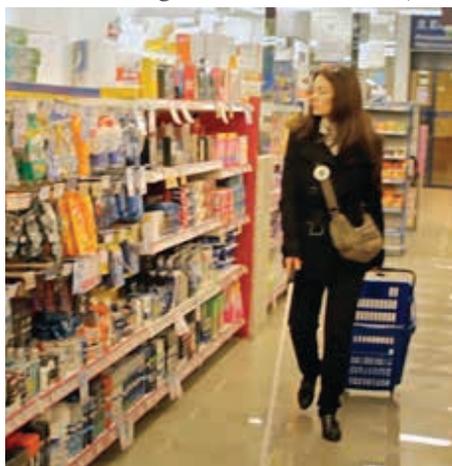
Según se puede observar en la tabla anterior, las barreras inciden por orden en la comunicación (con 10 dificultades detectadas), en la deambulación (con 9), en el alcance (con 8) y en la localización (con 6).

Una lectura atendiendo a la intensidad de las barreras aclara que 5 de ellas impiden la seguridad de los clientes (4 de las cuales afectan a la deambulación); 18 impiden la autonomía o la comodidad; y 10 reducen la seguridad, la autonomía o la comodidad.

- » a1.) Algunas de las barreras detectadas en los puntos de venta que afectan negativamente a la deambulación son:
 - Escalones, resaltes en el suelo y rampas mal diseñadas.
 - No respeto de las plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida (sobre todo en grandes superficies).
 - Las Plantas bajas de los grandes almacenes (que exponen cosmética y perfumes) suponen un riesgo a las personas con SQM.

- No hay itinerarios con señalización táctil y con contraste de colores, ni para guiar ni para advertir puntos clave ni cambios de nivel a las personas con diversidad visual.
 - Existencia de obstáculos (banderines, carros, expositores, palés en reposición...) en zonas de paso que no dejan pasar sillas de ruedas o suponen riesgo de golpe.
 - Existencia de pasillos estrechos (no caben un carro y una silla de ruedas a la vez) y no permite giro de silla (1,5 m de diámetro).
- » a2) Algunas de las barreras que dificultan el alcance y la manipulación de productos y dispositivos son:
- Los espacios adaptados (aseos, probadores...) no suelen cumplir la normativa y a menudo se usan como almacén y no pueden ser usados por personas en silla.
 - Los dispositivos de autoservicio a granel suelen tener numeración sólo gráfica y no en relieve ni braille, displays no sonoros, elementos sin alto contraste...).
 - Los mecanismos de autoservicio a granel (peso y botoneras) suelen estar demasiado altos –más de 1,2 m).
 - Los productos ubicados en las baldas que están por encima de 1,4 m o por debajo de 0,4 m no son alcanzables desde la silla.
 - La exposición de productos en congeladores horizontales (arcones) también suele resultar inalcanzable si vas sentado.
- » a3) Algunas de las barreras para la localización del propio punto de venta, de sus áreas y productos por parte de todas las personas son:
- Los cambios de orden en estanterías e incluso en áreas de la tienda dificultan la localización de productos cuya ubicación era conocida (obligan a buscar al personal para preguntarle).
 - En la señalización de las diferentes secciones no se utilizan de modo generalizado ni pictogramas ni códigos de color, imprescindibles para las personas con diversidad cognitiva.

- La identificación del propio establecimiento y la señalización de las diferentes zonas dentro del punto de venta (cuando existe) sólo es visual con carteles en texto (está muy alta y suele provocar reflejos).
- Establecer la correlación entre productos y precios en las estanterías genera confusión cuando hay varios precios juntos.
- Hay muchos establecimientos que no disponen de una oferta suficiente de productos para intolerantes (ecológicos, sin gluten, sin lactosa...)



La chica de la foto compra en un supermercado pese a su baja visión. Se ayuda de bastón blanco (por seguridad) y de una lupa de aumento para poder leer etiquetados y carteles. "Aún así -afirmó en el estudio- tardo muchísimo y comprar se convierte en un suplicio".

- » a4) Algunas de las barreras que afectan a la Comunicación en los puntos de venta son:
 - El personal de atención tiene la mejor voluntad aunque no cuenta con formación específica ni ayudas técnicas para interactuar con personas con diversidad funcional lo cual se traduce en un servicio muy mejorable.
 - La información del surtido y de la oferta existente sólo es visual (experiencia de compra visual).

- Los tiques de compra no son legibles para las personas sin visión y difícilmente para las de baja visión debido a lo pequeño de la letra y el poco contraste que esta tiene. Las abreviaturas tan habituales confunden.
- El material publicitario (expositores, carteles, stoppers, folletos...) de promociones y ofertas es únicamente visual.
- La información sonora de ofertas y promociones que no tiene su versión visual y de fácil localización.

b. 9 oportunidades de mejorar la accesibilidad de los productos.

Algunas de las barreras detectadas y que se podrían mejorar son:

- El etiquetado de los productos no suele tener ninguna información en braille (ni marca, ni producto, ni ingredientes, ni modo de uso ni fecha de caducidad).
- Diseño del packaging poco legible (fuente tipográfica, tamaño pequeño, poco contraste, sobre superficies que hacen brillos o sobre imágenes de fondo).
- El uso de los productos en el hogar a veces es difícilmente autónomo ya que la información de los productos en ocasiones no está redactada con lenguaje llano y sencillo, ni apoyada por iconos o pictogramas.
- Los productos que no tienen ergonomía en su uso, apertura y cierre pueden generar problemas para su uso a personas con dificultades de manipulación.
- La información de las etiquetas no es clara. Es difícil de leer y lleva mucho tiempo (en especial mirar todos los ingredientes).
- La oferta y la calidad de los productos para intolerantes (sin gluten) –en menor medida los ecológicos- es más baja que la del resto, aunque paradójicamente tienen un precio muy superior a la media.
- Los envases grandes y pesados resultan muy complicados de manipular a quienes tengan poca fuerza en manos y brazos.

PROPUESTAS PARA ELIMINAR LAS BARRERAS DE ACCESIBILIDAD DE ESTABLECIMIENTOS Y PRODUCTOS (OBJETIVO 2)

Para alcanzar el objetivo 2 que nos hemos propuesto con el presente trabajo (proponer recomendaciones para que tanto los productos como su distribución sean más accesibles a todas las personas con criterios de diseño universal), en este apartado sintetizamos propuestas para que las compañías que operan en el mercado de Gran Consumo incrementen la accesibilidad universal de sus ofertas.

Distinguiremos las propuestas que van dirigidas a los puntos de venta físicos y las que generan accesibilidad en los productos de Gran Consumo.

- a. Algunas ideas para subsanar las dificultades de accesibilidad Universal en los puntos de venta.

A continuación extractamos las principales ideas de mejora propuestas con el fin de que tanto en hipermercados, como en supermercados y tiendas de barrio se ofrezca una experiencia de compra más accesible e inclusiva. Son las siguientes:

1. Formación para el personal especializada en atención a las personas con diversidad funcional.
2. Implementación de servicios de acompañamiento y ayuda personalizada en la compra (personal shopper).
3. Cumplimiento estricto del Código Técnico de la Edificación (DB SUA 2010).
4. Investigar nuevas formas de exposición y posibilidades que ofrece la tecnología.
5. Instalación de ayudas a la accesibilidad como elevadores de cestas, bucles magnéticos y servicio Svisual de teleinterpretación de lengua de Signos.
6. Mejora visual y cognitiva de la señalización gráfica y apoyo en la tecnología (beacons).

b. Algunas ideas para incrementar la accesibilidad de los productos de Gran Consumo:

Para resolver las 9 barreras detectadas en los productos y que impiden un uso eficiente, autónomo, cómodo y seguro de los productos de la cesta de la compra en el hogar a todas las personas extractamos cuatro líneas de mejora:

1. Ofrecer información perceptible en el etiquetado y en elementos del embalaje para todas las personas (braille, diseño y tecnología QR).
2. Etiquetados claros y comprensibles para todos.
3. Envases de conveniencia fáciles y ergonómicos.
4. Mejorar la oferta de productos para intolerantes.

LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y EL DISEÑO PARA TODOS MEJORAN LA SATISFACCIÓN DE TODOS LOS CLIENTES (OBJETIVO 3)

En relación al objetivo 3 del presente trabajo (Verificar la compatibilidad entre la eliminación de las barreras de accesibilidad universal y el aumento de la satisfacción de todos los clientes), podemos concluir que tanto las personas mayores de 65 años como las personas sin necesidades funcionales especiales se han mostrado favorables a su eliminación de un modo rotundo. Bien porque la eliminación de dichas barreras aumentaría su comodidad en el acto de compra y uso de productos, bien porque no les generaría ningún aspecto negativo en su experiencia de cliente.

A continuación resumimos las opiniones y valoraciones que estos dos grupos de consumidores han realizado ante la posibilidad de eliminar y subsanar dichas barreras.

a. Opinión de las personas mayores:

Las personas que participaron en el grupo de más de 65 años expresaron sus opiniones sobre la resolución de problemas de Accesibilidad Universal en los puntos de venta. La opinión del grupo fue claramente a favor de la eliminación de las barreras en 23 de los casos porque lo ven

positivo para todos. En 9 barreras creen que no les afecta su resolución y en ninguno de los casos lo vieron como algo negativo. Sí expresaron sus reservas en una de ellas, la instalación de pavimentos táctiles para la guía de usuarios de bastón blanco. El motivo de esta reserva es que en ocasiones este tipo de pavimento les resulta muy molesto al caminar por las calles debido al excesivo grosor de ciertos botones (uniones entre calzada y acera en vados peatonales que exceden de los 4 mm de altura).

Respecto a la resolución de los problemas de accesibilidad de los productos, las personas mayores de 65 años opinaron que 5 de ellas no les afectan, no obstante sí vieron positiva la eliminación de dichas barreras en 4 de los casos.

b. Opinión de las personas sin necesidades funcionales especiales:

Las personas sin necesidades especiales que participaron en el grupo no expresaron ninguna opinión negativa o con reservas sobre la resolución de las barreras en los puntos de venta. La opinión del grupo fue claramente a favor de la eliminación de las barreras en 12 de los casos porque lo veían beneficioso también para ellos. Y en 21 barreras opinaron que no les afecta negativamente en su experiencia de compra.

Respecto a la resolución de los problemas de accesibilidad de los productos, los miembros del grupo de personas sin necesidades especiales opinaron que 3 de ellas no les afectan, pero sí vieron positiva la eliminación de dichas barreras en 6 de los casos.

c. Relación entre accesibilidad y satisfacción de todos los clientes.

De lo anterior se puede concluir que la mejora de la Accesibilidad Universal en las tiendas y en los productos genera más comodidad y por lo tanto una mejor experiencia de consumo y más satisfacción también en los grupos de personas participantes en el estudio que no tienen una diversidad funcional.



La innovación en Diseño Universal genera el mayor grado de complacencia ya que aporta soluciones inesperadas por el cliente pero altamente confortables para todos. Es el caso de el elevador de cestas de la imagen diseñado por Somnun e instalado en Covirán Plaza Ilusión de Granada. Fuente: Coviran.es

En la siguiente tabla 2 sintetizamos la relación entre la accesibilidad y la satisfacción, entendiendo por satisfacción la comparación que un cliente hace de su experiencia de consumo real con las expectativas que tenía antes de su acto de compra o uso.

Hay que subrayar que cualquier persona lo que espera ante un acto de consumo es poder realizarlo de un modo cómodo, seguro, eficiente y autónomo. Es decir, que lo que espera con mas o menos intensidad es tener un acto accesible. Por lo tanto, la accesibilidad siempre está en las expectativas del cliente (se tenga o no diversidad funcional). Esta expectativa a veces se da de un modo fuerte (cuando se exige accesibilidad) y en otras, de un modo más débil (cuando la accesibilidad es un anhelo).

En cambio, en la experiencia real que el cliente tiene en el momento de la compra y uso la accesibilidad puede estar o no presente; ya que hay ofertas que son accesibles y otras que no lo son.

La comparación entre experiencia real y expectativa puede tener tres resultados:

- Cuando la experiencia real supera las expectativas, el cliente queda complacido.
- Cuando la expectativa real se ajusta a las expectativas, el cliente queda satisfecho.
- Cuando la experiencia real no llega a las expectativas, el cliente queda insatisfecho.
- Nota para lectura de la tabla: la abreviatura PDF significa Personas con Diversidad Funcional.

Tabla 2:
Cómo afecta la accesibilidad a la satisfacción del cliente

	Accesibilidad exigida (Expectativa fuerte)	Accesibilidad deseada (Expectativa débil)
Oferta accesible (calidad alta)	PDF = satisfacción. Resto = satisfacción o complacencia. Ejemplo: pago con datáfono accesible.	PDF = complacencia. Resto = complacencia Ejemplo: Elevador de cestas en línea de caja.
Oferta no accesible (calidad baja)	PDF = insatisfacción. Resto = insatisfacción. Ejemplo: Un pack de difícil apertura.	PDF = insatisfacción. Resto = satisfacción (pero no complacencia). Ejemplo: Atención sin lengua de signos.

Fuente: Elaboración propia.

RECOMENDACIONES PARA QUE LAS COMPAÑÍAS ADOPTEN UN ENFOQUE DE MARKETING INCLUSIVO (OBJETIVO 4)

Finalmente, concluimos en relación al objetivo 4 del estudio con las claves para que toda la acción de marketing de las empresas de Gran Consumo se traduzca desde su core Business en una oferta que garantice la igualdad de oportunidades a todas las personas, con independencia de las capacidades físicas, sensoriales, cognitivas u orgánicas del cliente. Estamos convencidos de que las compañías que sigan estos consejos contribuirán a la mejora de sus resultados y a la creación de una sociedad más justa e inclusiva.

d. 5 pasos para empezar a incluir desde cualquier empresa:

- 1. Diagnóstico de inclusividad:** Consiste en realizar un diagnóstico de la doble inclusividad de la empresa y de las oportunidades que esta cualidad le ofrece. Se analiza en qué grado la organización, sus planes y sus acciones generan inclusión o exclusión; y qué beneficios le puede aportar el aumento de la inclusividad tanto a ella como a sus grupos de interés. Incluir dos veces es incluir la diversidad en la cadena de valor (accionistas, trabajadores y proveedores) e incluirla también en el concepto de cliente y en su relación con la sociedad.
- 2. Integración de la inclusividad en las estrategias:** se trata de repasar la misión, la visión y los valores corporativos para reflejar la decisión de ser inclusivos. Se definen objetivos estratégicos acordes con una visión transversal de la inclusión en todos los planes de la compañía. Especial atención a los planes de Marketing y Diseño de la Oferta, de Comunicación, de Recursos Humanos, de RSC y de Producción y Compras.
- 3. Investigación de necesidades y expectativas del potencial usuario:** es necesario profundizar en las necesidades y expectativas concretas que el cliente diverso o el potencial cliente diverso tiene en relación a lo que la compañía ofrece. El objetivo es identificar cuál es su satisfacción ante la oferta y conocer los aspectos de ésta que inciden en su autonomía, comodidad, seguridad y eficiencia. Si lo hacemos

bien, veremos cómo las mejoras de diseño favorecen a todas las personas, tengan o no necesidades especiales de funcionamiento (es lo que hemos realizado en este trabajo centrado en el sector del Gran Consumo).

4. **Diseño universal de ofertas (mix inclusivo):** se trata de desarrollar productos y servicios, precios, distribución y comunicación que cumplan con los principios del diseño universal dentro del segmento de mercado al que la compañía sirve, además de responder a los estándares de accesibilidad universal que sean aplicables en cada caso. Cobra especial importancia la inclusión del cliente diverso en las metodologías de diseño y desarrollo de la oferta de modo que la accesibilidad universal esté presente desde el inicio de cada acción destinada al mercado.
5. **Mejora continua:** se trata de realizar un seguimiento de la satisfacción de todos los clientes, incluido el cliente diverso. Incorporar metodologías estandarizadas de gestión de calidad, sistemas de indicadores de RSC con la Diversidad y de accesibilidad universal puede ser la vía más eficiente y eficaz de hacerlo.

e. 5 principios transversales de inclusividad:

Hay cinco ideas que nos deben guiar en todo este proceso:

1. Concebir al ser humano como un **ser diverso**, sujeto de los mismos derechos se tenga o no diversidad funcional.
2. Ser conscientes de que mediante el Diseño Para Todos podemos **satisfacer mejor al 100% de la población**. En especial al 40% de personas que son las que necesitan de la Accesibilidad Universal. Estas son: casi un 10% de personas con diversidad funcional, 20% mayores de 65 y un 10% de personas con necesidades especiales temporales (embarazadas, padres y madres con carrito, lesionados...).
3. Contemplar la **legislación como un principio, no como un fin**. Ir más allá del mínimo legal es ser verdaderamente responsable.
4. **Co-diseñar universalmente las ofertas** con el cliente diverso, el más exigente de los clientes (nos garantiza más comodidad, seguridad y

MADRID ACCESSIBILITY WEEK

2015

Turismo, Tecnología y Accesibilidad