

Estela de las Morenas Albert

Análisis y situación actual del turismo accesible

El caso del municipio de Cullera

Estudios y Documentos
de Desarrollo Local

40



Análisis y situación actual del turismo accesible

El caso del municipio de Cullera

Estela de las Morenas Albert

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Colección: Estudios y Documentos de Desarrollo Local, 40

Directora: M^a. Dolores Pitarch Garrido

Este libro se corresponde con el primer Premio de Iniciación a la Investigación Joaquín Olivert en su cuarta edición (2022), celebrado en el marco de la Càtedra Ciutat de Cullera (Universitat de València - Ajuntament de Cullera).



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObra-Derivada 4.0 Internacional.

© Del texto: Estela de las Morenas Albert, 2022

© De esta edición: Universitat de València, 2022

DOI: <http://dx.doi.org/10.7203/PUV-OA-534-4>

ISBN: 978-84-9133-533-7 (Papel)

ISBN: 978-84-9133-534-4 (PDF)

Edición digital

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. ¿Qué es el turismo accesible?	9
2.2. Evolución del Turismo Accesible	10
2.2.1 El concepto de Turismo Accesible y su evolución	10
2.2.2 Evolución de la accesibilidad en los destinos	11
2.3. Elementos para considerar un destino accesible	15
2.4. Buenas prácticas de turismo sostenible en la Comunidad Valenciana	17
2.5. Barreras para el Turismo Accesible	20
3. METODOLOGIA Y ÁREA DE ESTUDIO	23
3.1 Metodología	23
3.2 Área de estudio	31
4. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN EL MUNICIPIO DE CULLERA	33
4.1. Accesibilidad de los recursos turísticos naturales	33
4.2. Accesibilidad de los recursos turísticos culturales	37
4.3. Accesibilidad en alojamientos y restauración	39
4.4. Accesibilidad viaria y otros servicios o comercios	42
4.5. Actuaciones del Ayuntamiento de Cullera en turismo accesible	45
4.6. Fortalezas y debilidades de los recursos y servicios turísticos de Cullera	47
5. PROPUESTAS DE MEJORA Y PERSPECTIVAS DE FUTURO	51
6. CONCLUSIONES	53
BIBLIOGRAFIA	55
ANEXO I	59
ANEXO II	85
ANEXO III	89

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad heterogénea que puede ser consumida por gente con todo tipo de gustos, creencias, cultura e incluso religiones, que no conoce de límites ni fronteras. No obstante, siempre existe algún grupo discriminado o, simplemente con más dificultades para alcanzar un nivel estándar. Para las empresas y los organismos públicos es mucho más fácil crear un producto o servicio turístico estandarizado, que adaptarlo a las necesidades de cada una de las personas que vayan a consumirlo. Pero, al igual que el resto de las actividades económicas y sociales, la perspectiva turística está cambiando y es un fenómeno que se considera cada vez más prestigioso, valorándose lo diferente, sostenible, alcanzable e igualitario (Ostalea, 2021).

¿Entonces, actualmente qué perfiles son los que no pueden acceder a dicha actividad? Personas con bajo poder adquisitivo, por ejemplo, pero incluso para éstas existen cada vez más opciones *low cost*, no solo en billetes de avión o ferrocarril (AVE), también en alojamientos, excursiones o entradas a lugares de interés. Por lo que incluso las personas sin un presupuesto muy alto pueden realizar turismo. ¿Pero, qué ocurre cuando hablamos de personas con diversidad funcional? De aquellas personas que por sus capacidades físicas no pueden hacer uso de ciertas instalaciones, pero que, por derecho universal, tendrían que ser accesibles para la totalidad de la población (Albert Vilariño, 2018).

No cabe duda de que, en el siglo en el que estamos, la inclusión de todos los colectivos es un tema cada vez más frecuente y actual en todos los ámbitos. Hablamos de inclusión cuando nos referimos a un colectivo que, por lo general, tiene problemas para adaptarse a lo que se considera normal o común, por lo que se busca facilitar su integración en igualdad de condiciones al resto de la población.

Según datos del INE, en España residen casi 3,8 millones de personas con discapacidad, lo que representa casi un 9% de la población. En términos generales, las personas con discapacidad afrontan una mayor cantidad de situaciones discriminatorias. Además, si a esto se le añaden factores como el género, la edad, la religión o la cultura, estas desigualdades se incrementan. La situación del Covid-19, por otra parte, nos ha demostrado como en los periodos de crisis aumentan estas diferencias. Por ejemplo, se ha mencionado en distintas ocasiones el problema que han padecido las personas sordomudas durante estos años de pandemia, ya que el uso de las mascarillas ha sido un gran obstáculo para que pudiesen comprender al resto. Aun así, a pesar de todas las críticas manifestadas por este colectivo y de que incluso se han fabricado mascarillas de material transparente, apenas se ha conseguido concienciar a la población de dicho problema. Svante Borjesson, director general de AG Bell International, una organización que lucha por el desarrollo integral de las personas con discapacidad auditiva señaló que *“Queda mucho camino por recorrer en la accesibilidad para personas con sordera o hipoacusia en edificios, webs, cines, teatros, museos, hoteles u hospitales (...) La crisis social generada por la COVID-19 ha puesto en evidencia esta situación”*.

Pese al constante desarrollo del turismo para adaptarse a su clientela, aún queda trabajo por hacer, ya que como señalan varios informes sobre turismo accesible, entre ellos el Informe del Comité TRAN (Transporte y turismo para personas con discapacidad y movilidad reducida) publicado en mayo de 2018 por la Dirección General de Políticas Internas de la Unión Europea, una gran parte de los destinos turísticos, no están preparados todavía para atender de forma adecuada a personas con necesidades especiales. Transformar una ciudad o municipio en un destino accesible no es algo fácil que se consiga de un día para otro. Para que pueda llevarse a cabo es necesaria la implicación total de cada uno de los actores turísticos.

El área de estudio de este trabajo se centra en el municipio de Cullera, pues posee una estructura turística muy desarrollada, por sus numerosos recursos territoriales turísticos, varios de los cuales se han convertido en productos turísticos. El principal objetivo de esta investigación es poder analizar cuál es la situación actual de Cullera con respecto a la implantación de un turismo accesible. El municipio valenciano cuenta con una muy buena promoción, y además está reconocido como un lugar accesible, igualitario y sostenible, con programas llevados a cabo por el Ayuntamiento como el Programa Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destino 2021-2023 de la Secretaría de Estado de Turismo.

En definitiva, los objetivos específicos del trabajo serían los siguientes:

- Entender que es el Turismo Accesible y su importancia en la sociedad.
- Determinar cómo de importantes son las personas con diversidad funcional para Cullera como destino turístico, y conocer en qué medida se les tiene en cuenta.
- La evaluación de las medidas de turismo accesible adoptadas por el municipio de Cullera y su grado de efectividad.
- Identificar cuáles son las actuaciones que necesita Cullera en el futuro para ser un destino 100% accesible e inclusivo.

La hipótesis, por su parte, sería la siguiente: ¿Realmente se tiene en cuenta a las personas con diversidad funcional a la hora de hacer turismo? ¿Qué propuestas de futuro necesita Cullera para ser un destino 100% accesible e inclusivo?

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ¿Qué es el turismo accesible?

Según la definición de la OMT en uno de sus manuales “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” (2013): *“El turismo accesible es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal”*.

Es, por tanto, una tipología de turismo que trata de permitir un acceso en igualdad de condiciones para toda la población, involucrando a todos los actores turísticos, desde aquellos que se dedican a la generación de políticas públicas, aquellos que poseen o trabajan en empresas privadas y los propios turistas, tengan o no algún tipo de diversidad funcional. Es muy importante saber que el turismo accesible no solo debe tener en cuenta permitir el acceso a personas con discapacidades, sino también el significado y la importancia del término *“diseño universal”*, para ayudar, facilitar y promover la autonomía de las personas dependientes, mediante el diseño de productos, entornos, programas y servicios que se puedan ser usados por todos.

Transformar una ciudad en un destino accesible no es algo que pueda conseguirse de un modo precipitado. Según la OMT, algunas de las tareas que los actores turísticos deben ejecutar son, en primer lugar, la gestión del destino turístico, es decir, realizar un diseño del lugar teniendo en cuenta las modificaciones que deben llevarse a cabo para convertirse en un sitio accesible, evaluando los servicios e infraestructuras que tiene el destino. Por otro lado, que la promoción turística de un destino cuente con información precisa sobre los servicios accesibles, como zonas de aparcamiento para discapacitados, que el personal sea capaz de comunicarse en lengua de signos, habitaciones con mobiliario adaptado a cualquier tipo de persona, señalización clara para todos, pasillos libres de obstáculos, rampas y ascensores suficientes, etc. Además, también es esencial que los medios de transporte y las estaciones sean 100% accesibles. Los destinos deben disponer de una amplia oferta de ocio que permita disfrutar de museos, teatros, cines, óperas u otros lugares de interés para cualquier tipo de público.

La accesibilidad universal tiene que ser entendida, no solo como un beneficio para las personas con discapacidad, sino como un bien para todos. Que un destino sea accesible es positivo para el mismo, ya que implica una evolución en la oferta de productos y servicios, lo que facilita la experiencia turística y mejora la calidad de vida de los ciudadanos y visitantes. Como señaló Taleb Rifai, secretario general de la OMT: *“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 el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”*

La idea de llevar a cabo una gestión eficiente de la accesibilidad en el sector turístico se potencia a raíz un acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en el año 2011. De esta colaboración se formó un manual con una serie de recomendaciones para asegurar que la totalidad de las personas disfruten los servicios y entornos turísticos. El manual está destinado a los agentes públicos y privados, en los ámbitos internacional, nacional,

regional y local, como agencias de gestión de turismo, legisladores, gobiernos, operadores económicos y empresas o entidades turísticas privadas.

2.2 Evolución del Turismo Accesible

2.2.1 El concepto de Turismo Accesible y su evolución

El concepto de turismo accesible ha experimentado varios cambios durante los últimos años, ya que, según el manual “Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” el Turismo Accesible tiene muchos sinónimos en distintos países, y no se ha acordado ninguno en común. Algunos de estos son, por ejemplo, Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para todos, Turismo sin barreras, Turismo Universal, etc.

Por otro lado, desde que surgió el término “*Turismo accesible*”, se ha intentado en diversas ocasiones formar una definición, cuestión que paulatinamente se va creando. Aun así, cada experto en la materia sigue proporcionando conceptos diferentes sin llegar a un consenso internacional. Una de las primeras definiciones fue la de la Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, (2009), que en la *Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific* señala que es el “*Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social*”. Otra de las primeras fue la de Agnes (2010) que indica que es “*Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo*”.

Posteriormente, a partir de la Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con Discapacidad firmada en 2007, se trató de cambiar el enfoque de las definiciones que se presentaban. Se planteó una visión más positiva del entorno, dejando de considerarlo como un factor discapacitante, y orientarlo de forma más universal, es decir, crear entornos accesibles para todas las personas, independientemente de las capacidades de cada uno. De la misma manera, ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno para que el turismo sea accesible para todos los grupos de población.

Una definición más reciente y en la que se aglutinan los conceptos anteriores, es la de Darcy y Dickson (2009) que señala que: “*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*”.

Esta definición adopta un enfoque más general y universal donde el beneficio de la accesibilidad se hace patente en todo tipo de personas a lo largo de su vida. Se incluyen personas con diversas discapacidades o condiciones médicas concretas, así como personas mayores o personas con niños pequeños.

El concepto de Turismo Accesible en numerosos países se ha denominado Turismo para Todos, ya que como hemos mencionado anteriormente, el fin es promover que todos los servicios y productos puedan utilizarse por todo el mundo. El concepto aparece por primera vez en la campaña *Tourism for all*, realizada en Reino Unido en 1989, y en 2007 quedó definido como “*Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por*

toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Fernández, 2007).

El Turismo para Todos no solo engloba el Turismo Accesible, sino que refleja otros aspectos como el Turismo Social, donde se estudia la inclusión de grupos de población con características económicas o sociales diferentes, los cuales sufren desigualdades al tener una cultura o etnia diferente, poseer menos recursos económicos o habitar en lugares más desfavorecidos. También engloba el Turismo Sostenible, con el que mediante la protección de la diversidad cultural y medioambiental trata de mantener el turismo a largo plazo, evitando actuaciones invasivas de los turistas y reparando daños. La OMT recoge en el artículo 7 del Código Ético que el Turismo es “*un derecho por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y no se pondrá obstáculo alguno*”.

En la Figura 1 se muestran varias aproximaciones del turismo como un factor accesible y responsable.

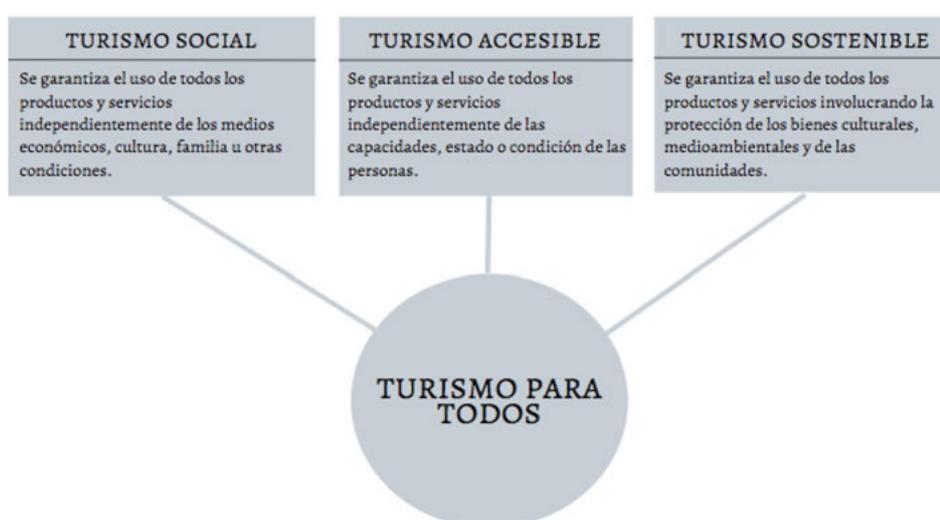


Figura 1: Esquema del Turismo para Todos. Elaboración propia. Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos.

Según la OMT, probablemente con el tiempo sigan surgiendo definiciones nuevas puesto que el turismo no es una ciencia exacta, es una actividad en constante evolución que depende de numerosos factores políticos, económicos, culturales o medioambientales. No obstante, podemos concluir que el concepto de Turismo Accesible ha evolucionado desde un enfoque más adaptado a las personas, hacia un turismo de calidad para todos, sabiendo que la accesibilidad universal forma parte de esa calidad.

2.2.2 Evolución de la accesibilidad en los destinos

En el año 2020 se celebró el 40 aniversario de la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial por parte de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Fue entonces cuando se mencionó por primera vez la necesidad de considerar en la actividad turística a los distintos grupos que hasta ahora habían sido discriminados. Durante estos 40 años, viajar se ha convertido en una actividad esencial, por lo que a su vez la demanda de la accesibilidad se ha expuesto a importantes transformaciones. Tal y como apunta Alicia Barragán, experta en turismo accesible, en el documento publicado por Asepau en abril de 2020 “*40 años de accesibilidad en el turismo*”, este proceso de transformación consta de 5 fases diferentes:

1ª fase. La lucha por los derechos

Como es evidente, el inicio de todo cambio viene por la lucha ante una situación de disconformidad. La demanda de igualdad por parte de las personas con necesidades especiales ha estado siempre presente y los resultados han sido muy lentos. En España desde hace varias décadas existen referencias legales en cuanto a accesibilidad de los territorios. Aun así, siempre ha habido criterios que dificultaban su aplicación, lo que ha supuesto un impedimento para el correcto cumplimiento de las medidas, sumado al escaso interés que suscitaba este tipo de demanda.

La existencia de una legislación no ha sido nunca un factor relevante, por lo que El Movimiento Asociativo de Personas con Discapacidad destacó las ventajas del turismo accesible: multicitiente; la desestacionalización; la fidelización de clientes; la mejora de la calidad del destino; y la integración social. Mediante estas medidas quisieron darle valor al factor económico, por delante del factor social o legislativo.

2ª fase. La cadena de valor y los indicadores

Anteriormente se ha comentado la necesidad de que la aplicación de medidas accesibles obtuviera un retorno económico en todos los sectores de la población. A pesar de este nuevo discurso basado en los beneficios económicos, su resultado y aplicación seguía siendo muy lenta, debido en gran medida al esfuerzo desigual entre los sectores públicos y privados. Solo en ocasiones muy específicas se encontraban ejemplos de coordinación entre agentes. Por ello, los expertos comenzaron a dar importancia al hecho de completar las acciones de accesibilidad en toda la cadena de valor del turismo, para no encontrar esfuerzos aislados y puntuales.

En el año 2011 se marcó un hito gracias a la globalización de la accesibilidad en el turismo por la que apostó la OMT, la Fundación ONCE y ENAT, merced a la firma de un acuerdo para la realización de proyectos, entre los cuales se destacan los cinco manuales de accesibilidad en el turismo. El cuarto de estos manuales supuso un antes y un después, ya que se introdujeron una serie de indicadores que debían cumplirse para considerar un destino turístico como accesible. Además de suponer un gran impulso para la accesibilidad, ya que situaba a España como conocedora en la materia, tanto por la profesionalidad del turismo como por su experiencia en accesibilidad. El punto negativo fue que pretendía que tuviera un alcance internacional y que los objetivos llegaran al resto del mundo. Esto ha supuesto una baja precisión y que no pudieran concretarse los indicadores. Para paliar esta situación, se incorporó una metodología en la que se aplicaban distintos indicadores dependiendo del destino y el alcance de su oferta y demanda.

3ª fase. La Inteligencia turística

El año 2013 marcó otro hito para la mejora de la accesibilidad con la creación de la primera norma UNE 178501 de gestión de Destinos Turísticos Inteligentes AENOR. Es una normativa con que la Secretaría de Turismo dio gran importancia a la accesibilidad, ya que supone la verificación de que un destino es inteligente. Fue entonces cuando, bajo el lema "*ningún destino es inteligente si no es accesible*", se pusieron manos a la obra para la creación de unas pautas que valorasen un destino de manera individual, y que cumpliera con los distintos indicadores.

El año 2016 se formó, por la ONCE, el Primer Observatorio de la Accesibilidad Turística en España. Situación que supuso una gran inversión en la que fueron establecidos más de 1000 recursos en las diferentes provincias. El resultado del Observatorio puso de

manifiesto que, aunque la accesibilidad fuera cada vez más reconocida y necesaria, seguía habiendo un gran desconocimiento en cuanto a su mejora.

En esta misma etapa se implantó la **Norma de Destinos Turísticos Inteligentes**. Dispone de diferentes especificidades, entre las que destaca: el compromiso con la mejora de la accesibilidad universal en el destino; que se cuente con medios dedicados a la gestión de la accesibilidad; el establecimiento de planes de acción y su mejora continua; asegurar la formación y competencia en materia de accesibilidad universal; y la promoción de la oferta accesible del Destino Turístico Inteligente. Aquí se enfatiza la necesidad de disponer de una oferta turística que pueda ser disfrutada por todos, centrándose más en la parte de la gestión, al margen del sector público.

4ª fase. El reconocimiento

Una vez se han establecido las herramientas para evaluar el grado de inteligencia turística de un destino, incorporando la calidad, se procede a la creación de proyectos, entre ellos la **conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI)**, que es uno de los que más repercusión ha tenido. Es un sistema de auditoría que otorga la categoría de DTI a los destinos que superen más del 80% de los indicadores requeridos y se incorporan recomendaciones para mejorar la gestión en los cinco ejes que lo componen (Gobernanza, Sostenibilidad, Innovación Accesibilidad y Tecnología).

Además de este, también existen otros programas de reconocimiento internacional que han provocado una preocupación y movilización de los gestores para mejorar la accesibilidad y la calidad de las buenas prácticas. Dentro de estos proyectos, destacamos dos:

-EU Capital Smart Tourism: reconoce los logros de las ciudades de Europa como destinos turísticos teniendo en cuenta cinco ejes: sostenibilidad, accesibilidad, digitalización, patrimonio cultural y creatividad.

-Destino Turístico Accesible: impulsado por la OMT y Fundación ONCE, es un proyecto que reconoce y promociona lugares turísticos accesibles en toda la cadena de valor, desde la planificación del viaje y la información previa, los transportes, reservas, alojamientos y restauración.

Estas dos menciones no son certificados formales que avalen la accesibilidad de un destino, sino más bien suponen un reconocimiento a las administraciones por los esfuerzos que realizan para que la totalidad de la población pueda disfrutar del derecho al ocio, tal y como se recoge en la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada el 3 de mayo de 2008.

5ª fase. La calidad

En 2020 se publicó una norma internacional de accesibilidad en el turismo, la **ISO/DIS 21902 Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations**. Es una norma que trata de estandarizar el proceso de transformación de un destino en accesible, que ha sido elaborada tanto para gestores públicos como para el ámbito privado. Ofrece pautas y recomendaciones sobre aspectos clave para la elaboración de políticas, características específicas para las infraestructuras, productos y servicios, y ejecución de marcos estratégicos. Se dirige a todo tipo de destinos y personas interesadas en el área del turismo.

Una vez apuntadas las fases de transformación que se han producido en los destinos accesibles según la profesional Alicia Barragán en 2020, podemos concluir que ha sido

un proceso largo que ha tardado 15 años en perfeccionarse, en el cual se han encontrado diferentes formas de mejorar la accesibilidad. Ha apuntado, además, que las ventajas económicas priman por encima de cualquier ventaja social si de verdad se quiere conseguir esta accesibilidad, y se ha mencionado el Turismo Inteligente como un nuevo enfoque en el que la accesibilidad tiene que estar presente. Por lo tanto, se puede confirmar que sí que ha habido una evolución respecto a la accesibilidad en los destinos turísticos. Ha sido y sigue siendo un proceso largo y costoso. No obstante, cada vez está más presente y existe una mayor concienciación, pero es evidente que aun queda camino por recorrer.

A continuación, señalamos algunos ejemplos sobre destinos o lugares que han ejecutado cambios en sus infraestructuras y servicios para consolidarse como espacios accesibles. En cuanto a espacios naturales, encontramos la Guía de las Vías Verdes Accesibles, un proyecto desarrollado por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles. Se trata de un proyecto que busca convertir las Vías Verdes, es decir los antiguos trazados ferroviarios en desuso, en espacios turísticos accesibles. Se han rehabilitado itinerarios para senderistas y ciclistas de forma que pueda ser usado por cualquier tipo de persona, como familias con niños, personas mayores y personas con discapacidad. Para que las Vías Verdes sean reconocidas como destinos accesibles, éstas tienen que contar con servicios complementarios para completar la experiencia, como transporte, alojamientos, restaurantes, etc. En la página web de PREDIF (<https://www.predif.org/>) están indicadas las Vías Verdes existentes, con toda la información pertinente.



Mapa 1: Vías Verdes en España. Fuente: PREDIF

Otro ejemplo de recurso turístico natural que ha sido modificado para ser accesible es el Parque Natural de la Sierra y los Cañones de Guara (Huesca). Cuenta con rutas de senderismo y observación de aves adaptadas, por lo que se llevó el Premio Europeo del Turismo Accesible en 2013. En cuanto a espacios urbanos, encontramos como ejemplo la ciudad de Ávila. En su portal de turismo (<https://www.avilaturismo.com/organiza-tu-visita/avila-accesible>) se encuentra información acerca de la accesibilidad en el destino,

con un apartado llamado “Ávila de todos para todos”, donde se puede encontrar información acerca de monumentos, restaurantes y alojamientos accesibles. La accesibilidad e inclusión se han convertido en el punto fuerte del Ayuntamiento de Ávila, convirtiéndose en un referente de destino para todos, como lo avalan los distintos premios recibidos, entre ellos el CERMI, el Reina Sofía, o la declaración de primera Ciudad Europea de la Accesibilidad en 2011. En su página web, cada uno de los monumentos posee una ficha donde describen la accesibilidad de los monumentos, y de qué forma las infraestructuras facilitan el acceso a todo tipo de personas. Se indican desde el material del suelo, hasta incluso la anchura y altura de las puertas y el grado de inclinación de las rampas. Estas fichas están divididas en accesibilidad física, accesibilidad visual y auditiva.

2.3 Elementos para considerar un destino accesible

En 1997, Ronald L. Mace, un famoso diseñador y arquitecto, establece una serie de recomendaciones para conseguir unos espacios accesibles para todos. Los siete principios del diseño universal son los siguientes:

- *Uso equitativo*: el diseño del destino tiene que ser totalmente útil y fácil de usar para todo tipo de personas con diversas capacidades. Para conseguir este principio, las pautas que deben cumplirse son que proporcione las mismas formas de uso para todos los usuarios que vayan a utilizar cierto producto, evitando estigmatizar a cualquier usuario, y tratando que el producto o servicio sea atractivo para todos.
- *Uso flexible*: que el diseño se adapte a toda la diversidad de gustos, así como a todo tipo de capacidades, ofreciendo diferentes métodos de uso, como poder ser usado por ambas manos o que se adapte al peso o ritmo del usuario, por ejemplo.
- *Uso sencillo e intuitivo*: que el diseño sea fácil de entender, teniendo en cuenta que hay diversidad de capacidades lingüísticas o de concentración, eliminando la complejidad innecesaria y proporcionando la información necesaria de forma consistente.
- *Información perceptible*: la información ha de llegar al usuario de forma correcta y eficiente, sean cuales sean las condiciones meteorológicas o capacidades sensoriales.
- *Tolerancia al error*: el diseño del servicio o producto debe contar con los elementos necesarios para minimizar errores, eliminando o advirtiendo lo que pueda causar confusión o peligro.
- *Bajo esfuerzo físico*: si el producto no requiere un alto esfuerzo físico, podrá ser utilizado con más eficacia y mayor confortabilidad, evitando problemas como la fatiga. Por ejemplo, el producto debería permitir al usuario mantener una posición neutra o minimizar las acciones repetitivas, de esta forma podrá ser utilizado más fácilmente.
- *Tamaño y espacio apropiados para el uso*: que se proporcione un espacio apropiado para el espacio, manipulación y uso, teniendo en cuenta factores como tamaño del cuerpo, movilidad o la postura.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS DE DESARROLLO LOCAL

