

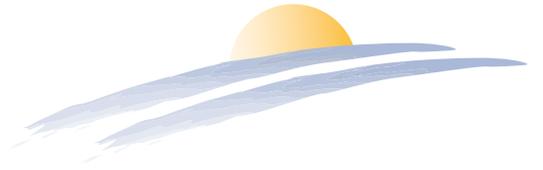


Libro de actas

**III CONGRESO INTERNACIONAL
TURISMO PARA TODOS**

24-26 Nov.

Fundación ONCE



Libro de actas

**III CONGRESO INTERNACIONAL
TURISMO PARA TODOS**

24-26 Nov.

Fundación ONCE

Presentación

El Turismo accesible ha evolucionado de manera positiva durante los últimos tres años. A nivel europeo, el crecimiento de la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT, con más de 200 miembros en 30 regiones, incluyendo Administraciones Nacionales de Turismo, entidades del sector público y privado, demuestra que existe un interés creciente por incluir la accesibilidad como factor que promueve un turismo de calidad.

Asimismo, el trabajo realizado por los diferentes países en materia de Turismo Accesible, y que se refleja en el documento de Fundación ONCE “Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo”, es un paso adelante en la creación de estándares que las entidades privadas y organismos públicos deberán tener en cuenta a la hora de trabajar por la consecución de un turismo de calidad. Sin embargo, aún queda dar un paso más en el establecimiento de criterios y estándares que sean transferibles y aplicables a nivel europeo e internacional.

Una de las necesidades que se revelan como fundamentales a la hora de conseguir un verdadero turismo para todos es la formación del personal del sector con el doble objetivo de hacer conocedores de los mencionados estándares de accesibilidad pero, ante todo, para eliminar las barreras actitudinales sobre las personas con discapacidad y con necesidades especiales, de manera que su acogida sea una diferencia positiva en la hospitalidad que caracteriza al turismo.

La formación profesional basada en los principios del diseño para todos debe involucrar a los encargados, técnicos y profesionales de entidades públicas y privadas pero también es necesario actualizar el currículo de las escuelas de turismo y otros ámbitos formativos relacionados de manera directa o indirecta con la accesibilidad.

Este cambio de mentalidad debe, además, reflejarse en cambios de cultura corporativa y facilitar la evolución a nivel de gestión y organización, incluso antes del planteamiento de los cambios estructurales, a todos los niveles, desde las empresas privadas como a nivel gubernamental para establecer mejoras en transportes, edificaciones y planes de turismo accesible.

Todo ello posibilitará la promoción del turismo accesible a través de una comunicación positiva y atrayente para todos los implicados.

Por último, un gran avance de interés internacional que está dando unos resultados positivos, ha sido la demostración práctica en algunas ciudades de que es posible lograr la accesibilidad en los entornos de patrimonio histórico que siempre han representado un reto para el sector turístico.

Jesús Hernández Galán,
Director de Accesibilidad Universal de la Fundación ONCE

© Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, 2012.

Edita: Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad

Traducciones: Sivia Roldán

Maquetación: Tau Diseño

Depósito legal: M-1752-2013



ÍNDICE

1^{er} Taller	
"FORMACIÓN Y EMPLEO EN EL TURISMO PARA TODOS"	8
Isabella Steffan: Estudio de Arquitectura Steffan (Italia)	8
Rebeca Barrón: Asociación Argadini, (España)	13
Andrea Dovidio: Compañía El Tinglao (España)	15
Mercè Luz: Responsable Departamento de Cultura y Ocio, Fundación ONCE (España)	16
2^a Taller	
"INVESTIGACIONES TURÍSTICAS"	26
Regina Cohen: Universidad de Río de Janeiro (Brasil)	26
Kechagia Polyxeni: Universidad de Thessaly (Grecia)	34
3^{er} Taller	
"TURISMO PARA TODOS PATRIMONIO CULTURAL"	40
Diego González: Agencia Catalana de Turismo (España)	40
Noelia Cuenca: Concejal Accesibilidad Ayuntamiento de Ávila (España)	44
Israel Muñoz y Juan Aljama: Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España (GCPHE)	48
Nadia Bravo y Alessandro Zanon: Product Manager del Proyecto Turismabile/ Istituto Italiano per il turismo per tutti (Italia)	51
Sandra Rhodda: Director Access Tourism New Zealand	54

4ª Taller	
”TURISMO PARA TODOS EN EL MEDIO NATURAL”	58
Bibiana Mischia: Fundación Invisibles (Argentina)	58
Esther Rubio Jiménez y Lucía Sevilla Lorente: Gerente, ADR La Rioja Suroriental / Gerente, Adri Jiloca Gallocanta, Coordinadoras Proyecto de Cooperación Iberkeltia 2.0 (España)	61
Mieke Broeders: Directora de la oficina para la Accesibilidad, Toegankelijkheidsbureau (Bélgica)	70
Juan del Nido: Fundación Patrimonio Natural de Castilla y León, Consejería de Medio Ambiente (España)	74
1ª Mesa redonda	
“PROGRAMAS DE MOVILIDAD INTERNACIONAL DE ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD”	78
Kenneth Zangla, Universidad de Nueva Orleans (Estados Unidos)	78
Maribel Campo, INICO. Universidad de Salamanca (España)	84
2ª Mesa redonda	
“NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL TURISMO PARA TODOS”	90
Arno de Waal, Adaptamos Group (España)	90
Pedro Pablo Hernández Hernández, Catalia Digital (España)	93
Blanca Alcanda, Technosite, (España)	101

3ª Mesa Redonda	
“REDES PARA EL TURISMO ACCESIBLE	108
Frank Toro , Gerente Sinapsis TV (España)	108
Mercedes Muñoz Zamora , Asociación Europea de Vías Verdes (España)	111
André Leclerc , Kéroul (Canadá)	115
Rosangela Berman , Directora Ejecutiva, Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo (Brasil)	122
4ª Mesa redonda	
“INICIATIVAS EMPRESARIALES EN EL TURISMO PARA TODOS”	132
Santiago Vivanco Sáinz , Director General Fundación Dinastía Vivanco, (España)	132
Margaret Tokarska , Accessible Poland Tours (Polonia)	138
Jon Cortina , Viajes 2000, (España)	142
5ª Mesa redonda	
“CALIDAD Y ESTUDIOS SOBRE TURISMO ACCESIBLE”	146
Guido de Jongh , CEN (Bélgica)	146
Ulla Kramer Terkelsen , Secretary General of the Danish Accessibility Association and EDF (Bélgica)	150
Miguel Ángel García Oca , Presidente de Predif (España)	154
CONCLUSIONES TALLERES:	
Mercè Luz Arqué , Responsable Departamento Cultura y Ocio, Fundación ONCE (España)	156

1^{er} TALLER

Taller de formación y empleo en el turismo para todos

Accesibilidad

Isabella Tiziana Steffan

Arch. Eur / Erg (certificado profesional de Ergonomista Europeo) Profesora en el Politécnico y en la Università degli Studi de Milán - Italia

RESUMEN

El turismo es un privilegiado campo de aplicaciones cruzadas en accesibilidad y en Diseño Para Todos: su objetivo es garantizar la inclusión y la participación activa de todas las personas en la vida social, y tiene también una repercusión económica positiva.

Construir para Todos puede ser un desafío y una oportunidad en tiempos de crisis, para ofrecer servicios y facilidades compatibles con las necesidades de un mayor número de clientes. Milán albergará la Expo 2015 y dará la bienvenida a millones de turistas atraídos por el Norte de Italia: ¿se estará listo para este desafío? Analizando algunas de las soluciones de diseño de sitios culturales, en materia turística y de servicios de la ciudad en general, parece que hay mucho que hacer. ¿Quién va a hacer el entorno construido accesible, usable y atractivo para todos si los arquitectos y planificadores urbanos no son educados en Diseño para Todos? La educación en DPT (Diseño para Todos) y turismo es un eslabón débil y debe ser mejorado, ya que tiene un papel fundamental para concienciar a los jóvenes sobre el tema con el fin de aplicarlo a su sector de trabajo futuro.

1. LA FORMACIÓN PROFESIONAL, ACCESIBILIDAD, DISEÑO PARA TODOS.

"Es normal ser diferente", "Todos somos de orígenes diferentes".

Los profesionales involucrados en el diseño para todos conocemos esas declaraciones muy bien, pero ¿en qué medida es esta una toma de conciencia generalizada para todas las personas? Como profesores, arquitectos y ergónomos tenemos un papel especial en ella.

¿Qué hace que esto sea una situación de desventaja? La falta de capacidad de respuesta del entorno construido, o del producto, a las necesidades diferenciadas. Cada persona en esta perspectiva es un potencial discapacitado delante de los objetos que lo rodean. Estoy acostumbrada a decir: la falta de capacidad es un obstáculo sólo si el proyecto no la ha tenido en cuenta. La desventaja se produce sólo en el caso de una interacción entre situaciones subjetivas (por ejemplo, una pierna enyesada) y objetos (por ejemplo, un peldaño) que pueden convertirse en una desventaja potencial.

El pasado mes de octubre de 2009, un arquitecto de Kabul, Afganistán (Farah Karimi Deeba), obtuvo su maestría en la Estructura y Tecnología en la Arquitectura sobre "Calidad Urbana y Diseño para Todos" en el Politécnico de Milán, Departamento de Ingeniería Estructural con la máxima calificación. Era la primera vez que este tema se discutió allí.

En el taller "Calidad Arquitectónica y Urbana", celebrado en el Politécnico (Facultad de Arquitectura y Sociedad), desde el año pasado he estado dando conferencias sobre la "sostenibilidad económica del proyecto: el enfoque del Diseño para Todos" y en la Università degli Studi, Milán Bicocca, Facultad de Psicología, he empezado a dar conferencias sobre Ergonomía Cognitiva.

La mayoría de los estudiantes no habían oído hablar sobre el diseño libre de barreras arquitectónicas y la legislación al respecto antes de mis clases, y sólo 3 de 40 de ellos habían oído hablar antes del Diseño para Todos.

En talleres anteriores llevados a cabo en otras ciudades algunos estudiantes más jóvenes y entusiastas dijeron que era la primera vez que habían pensado en su entorno urbano de una manera crítica, centrada en la accesibilidad.

¿Qué quiere decir esto?

No debemos dar la accesibilidad como conseguida, después de 40 años de nuestra primera legislación técnica en Italia, tenemos que mantener despiertas a las nuevas generaciones sobre este tema.

"Diseño para Todos es el diseño para la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad". El Diseño para Todos pretende ir más allá de la accesibilidad, dar respuesta a las necesidades aún no expresadas de las personas, sus deseos, aspiraciones, y no solo a sus necesidades primarias.

Hoy en día, La Planificación y Diseño para Todos se está reconociendo cada vez más como un elemento necesario en estrategias proactivas para el desarrollo sostenible.

Aunque el mundo de hoy es un lugar complejo, y el diseño es una actividad compleja tenemos la responsabilidad de basar nuestros diseños en el principio de inclusión.

En 2010 un grupo de estudiantes (Bugatti, Caruana, Lucchini) analizó la zona del antiguo anfiteatro romano en Milán e hizo una buena propuesta para un nuevo sendero peatonal seguro para conectar dos museos, un nuevo sistema multimodal para ayudar a la orientación, una nueva entrada para mejorar la accesibilidad.

Lo que estamos haciendo en la Universidad de Milán tiende a dar los conocimientos básicos para la aplicación de Diseño para Todos como un enfoque común para diseñar, parte de cada proceso de diseño, no sólo una legislación vinculante temporal o moda.

2. TURISMO ACCESIBLE

El turismo es un privilegiado campo de aplicaciones cruzadas en accesibilidad y Diseño Para Todos: incluye medios de transporte públicos y privados y edificios, la organización del espacio público como zona pea-

tonal, rutas en bicicleta, travesías, servicios, alojamientos, restaurantes, comunicaciones, TIC, etc.)

El Código Italiano de Patrimonio Cultural y Paisaje incluye el concepto de patrimonio cultural, que se define así en su artículo 6: "Valorización significa ejercer las funciones y disciplinar a aquellas actividades que tienen como objetivo la promoción del conocimiento del patrimonio cultural y garantizar las mejores formas posibles de utilizar el propio patrimonio por el público en general, también por personas con discapacidad, con el fin de promover el desarrollo de nuestra cultura".

El concepto de uso público del patrimonio cultural, que es amplio en el Código ("... incluso las personas con discapacidad..."), expresa la necesidad de hacer posible el uso por el público más amplio posible. Las recientes "Directrices para la eliminación de barreras arquitectónicas en los lugares de interés cultural" del Ministerio de Patrimonio y Cultura también hacen hincapié en esta necesidad.

Turismo para Todos tiene como objetivo garantizar la participación activa y la inclusión de todas las personas en la vida social, y tiene también una repercusión económica positiva.

El nuevo Ministro de Turismo en Italia, dijo que hay 38 MILLONES de personas débiles que viajan por Europa, unos 3,5 MILLONES de estas personas viajan en Italia (por ejemplo, personas con discapacidad, madres con cochecitos de niños, personas con alergias a los alimentos) y que por 1 Euro dedicado a su alojamiento hay 3 Euros gastados en actividades relacionadas (restaurantes, transporte, ocio, cultura, etc.)

Planificar y Construir para Todos puede ser un desafío y una oportunidad en tiempos de crisis, para ofrecer servicios y facilidades compatibles con las necesidades de un mayor número de clientes.

Nuestro ministro de Turismo declaró que tomarán en cuenta las necesidades de todos, y el Ministerio de Turismo estableció una Comisión Nacional para la promoción y apoyo del turismo accesible.

La ciudad de Milán será la sede de la Expo 2015 y dará la bienvenida a millones de turistas (se esperan cerca de 29 millones) que visitarán el Norte de Italia.

¿Estamos listos para este desafío?

El sitio de la Expo 2015 está diseñado como una expresión del tema "Alimentar el Planeta, Energía para la Vida". El área se modela como un paisaje único - una isla rodeada por un canal de agua, un verdadero monumento horizontal - y estructurado en torno a dos ejes perpendiculares, con un fuerte impacto simbólico: la Avenida Mundial y el Cardo de la ciudad romana.

La red resultante determina la estructura de las parcelas asignadas a cada país, todas con vistas a la Avenida Mundial.

Muchos medios de transporte en la ciudad son muy accesibles y muchos lugares públicos y turísticos tienen señales táctiles en el pavimento y señales en braille para personas ciegas, la comunicación y la recepción están atentas a una amplia gama de necesidades y habilidades.

Como ejemplo de turismo cultural, podemos mencionar el Museo del Castillo de Milán, que es bastante accesible. La entrada tiene peldaños, pero se pueden superar fácilmente. Es posible solicitar un guía y seguir un camino especial y un elevador para visitar a la Piedad Rondanini de Miguel Ángel. Previa solicitud, los ciegos también pueden disfrutar de una visita especial.

Analizando algunas de las soluciones de diseño de sitios culturales, en materia turística y de servicios de la ciudad, hay mucho más por hacer.

La accesibilidad también se refiere a la capacidad de uso del territorio geográfico y a la movilidad de los usuarios, que incluye parámetros urbanos vinculados a la organización y gestión de los espacios urbanos y el tráfico por carretera para que el ciudadano peatón sea el actor principal del escenario urbano.

El recorrido de rutas largas se puede hacer más fácil con la ayuda de bancos públicos o asientos para cortos periodos de descanso: En Roma la ruta Fontana de Trevi / Panteón ha sido suministrada con sendas guías táctiles y paneles de información. Después de 7 años, esta ruta está deteriorada y oculta por las mesas de los restaurantes: el mantenimiento es también importante.

3. LA EDUCACIÓN Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN TURISMO PARA TODOS

¿Quién va a hacer el entorno construido accesible, usable y atractivo para todos si los arquitectos, urbanistas y responsables políticos no están educados en Diseño para Todos?

No hay que olvidar la accesibilidad y el mantenimiento constante como pre-requisito para la calidad de vida y el Turismo para Todos. No debemos tomar por conseguida la accesibilidad, después de 40 años de nuestra primera legislación técnica en Italia, tenemos que mantener despiertas a las nuevas generaciones sobre este tema, como pre-requisito del DPT.

La enseñanza del DPT en el campo de la planificación y diseño es necesario, pero tenemos que difundirlo no sólo allí, no sólo en las universidades, sino también desde la escuela primaria.

El Turismo para Todos es un reto, sin duda. Se requiere una planificación a escala más amplia, una red de ciudades accesibles y sostenibles, que estén atentas a la movilidad, alojamiento, servicios, comunicaciones, bienvenida y demás detalles.

También podría ser una oportunidad en tiempos de crisis, en perspectivas sociales y de mercado: crea nuevas oportunidades de empleo para ofrecer servicios e instalaciones que sean compatibles con las necesidades de un mayor número de clientes independientes, en temporadas prolongadas.

La educación y entrenamiento en DPT y turismo no debe de ser un eslabón débil, debe ser mejorado, incluso en otras Universidades (Turismo, Economía, Ciencias Políticas, etc.). Tiene un papel fundamental para concienciar a los jóvenes sobre ello, con el fin de aplicar el enfoque inclusivo del DPT, métodos y herramientas para implementarlos a su sector de trabajo futuro.

El "*Turismo para Todos*" debe ser un proceso de prueba de toma de decisiones para el logro de la inclusión social. Debería ser impulsado por los responsables en la toma de decisiones en todos los niveles de gobierno, el gobierno local y la empresa corporativa, los sectores industriales y comerciales, junto con los usuarios finales y los diseñadores: debemos tener un sistema de enseñanza para mejorar la formación de todos estos actores.

1^{er} TALLER

Taller de formación y empleo en el turismo para todos

Auxiliares culturales

Rebeca Barrón
Asociación Argadini,
España

Es indudable que una sociedad moderna apuesta por el conocimiento, por la cultura y la creatividad, por la comunicación entre todos los sectores de su población. El conocimiento y la comunicación fortalecen la sociabilidad, la aceptación y la integración real. Por otro lado, la educación se constituye como el pilar sobre el que sostener el crecimiento social, la eliminación de las distintas brechas existentes y el tránsito hacia la Sociedad del Conocimiento. Y dentro de esa educación cada vez se es más consciente de la apertura a nuevos campos, nuevas experiencias, nuevos retos y nuevas formas de entender los procesos educativos. Todo ello conlleva la necesidad de asistir, no sólo como espectadores, sino como partícipes, al crecimiento del aprendizaje individualizado, entendiéndolo desde la propia y singular necesidad de cada individuo y en el marco de una sociedad en continuo cambio.

En ese contexto, el perfil profesional que proponemos, AUXILIARES CULTURALES, apuesta por facilitar y proporcionar nuevos espacios a las labores que llevan a cabo las personas con necesidades de apoyo. El uso de la cultura y de las distintas disciplinas artísticas, les proporcionan una dimensión formativa, de disfrute personal y un nuevo aspecto laboral que también desean conseguir.

La creación de este perfil laboral pretende ir más allá de la de auxiliar de oficina, etc.; al pretender que los alumnos conozcan y participen de un proceso que ya está personalizado y diferenciado en la sociedad. Los puestos de trabajo que rodean al mundo cultural y artístico están constituidos en base a una manera muy concreta de actuar, cuentan con un vocabulario diferente, precisan de unas relaciones sociales distintas, de alguna forma “obligan” a entender y saber sobre el ámbito en el que se mueven y colaboran. Se trata de un mundo con marcadas características propias en el que estos colectivos pueden y deben participar como una persona más. Hablamos de una preparación específica para la realización de trabajos en bibliotecas, auditorios, museos, centros culturales, congresos, eventos socio-culturales, etc.

Es preciso aclarar que este perfil laboral no trata de conseguir que los alumnos se conviertan en pintores, en escritores, “artistas”... lo que pretende es abrir un futuro profesional de auxiliar en labores dentro del mundo artístico y cultural, lo que precisa de un tratamiento ad hoc. Este nuevo perfil supone una visión diferente del trabajador y del puesto de trabajo. Los trabajadores van a necesitar una formación muy activa socialmente pues los temas culturales y artísticos son generadores de nuevos impulsos, nuevos retos personales activando continuamente la forma de pensar, sentir, comunicarse... obligando a un constante reajuste personal. Todo esto supone

para la persona un gran enriquecimiento, una forma diferente de sentirse activo en la comunidad, ya que el efecto de estos trabajos sobre el proyecto global de la inclusión social, de la participación en la comunidad, podría calificarse sin lugar a dudas como enormemente positivo al abrir campos de actuación apenas explorados en la actualidad.

Tras dos años de desarrollo del programa “piloto”, podemos destacar las posibilidades de integración (realmente innovadoras) que el proyecto supone, ya que con este tipo de iniciativas se refuerza considerablemente la sensibilización social en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (valores vertebradores de nuestra actividad dentro de la Asociación Argadini).

Por último, y dentro de lo expuesto anteriormente, destacamos el trabajo realizado este último año en AUXILIARES CULTURALES: visitas guiadas turísticas por Madrid a través de dos rutas diferentes.

1^{er} TALLER

Taller de formación y empleo en el turismo para todos

En la diversidad está la belleza

Andrea Dovidio
Compañía El Tinglao
España

La Compañía de Teatro y Danza El Tinglao comienza su andadura en el otoño de 1995. Nace de la búsqueda de posibilidades artísticas y creativas desde la diversidad del ser humano, llevando a cabo una investigación en el campo de la diversidad funcional física, sensorial, psíquica, para crear desde el encuentro con el otro en lo diferente.

Se crea un espacio donde las disciplinas artísticas se integran para consolidar proyectos nunca encasillados, siempre dinámicos. Nuevas formas de mirar el arte de la escena.

Nuestro deseo como colectivo social y cultural es crear un campo de trabajo donde tenga cabida toda persona con diversidad funcional dentro de las artes escénicas, haciendo fusión desde ese encuentro e investigación con el otro, en el que no exista la barrera de lo perfecto, sino que desde esa diversidad se cree la belleza.

A través de la Compañía de Teatro y Danza El Tinglao, se ha puesto en escena doce espectáculos, tres de teatro para público infantil, cinco de danza, dos de teatro para público adulto, uno de cabaret y un espectáculo de calle. Así mismo, Oule Producciones, ha producido tres espectáculos de la Compañía, uno de teatro, el exitoso “Fando y Lis” dirigido por David Ojeda, y dos de Danza, “Fisterra” de Patricia Torrero y “In-Grave” de Ángel Negro, además de “Alas”, un espectáculo de Patricia Ruz.

Seguimos trabajando desde la diversidad, porque siempre somos fieles a nuestra filosofía a la hora de crear: **EN LA DIVERSIDAD ESTÁ LA BELLEZA.**

1^{er} TALLER

Taller de formación y empleo en el turismo para todos

Accesibilidad a la Bienal de Arte Contemporáneo

Mercè Luz Arqué

Jefe del Departamento de Cultura y Ocio de la Fundación ONCE

INTRODUCCIÓN

Las personas guardamos entre sí gran cantidad de semejanzas pero también son muchos los aspectos que nos diferencian, el color de la piel y la forma del cuerpo, el género, la edad, la lengua, las singulares habilidades intelectual, sensoriales y físicas, la cultura y las creencias son aspectos que distinguen a miles de millones de seres humanos. Esta diversidad refleja nuestra capacidad para hacer frente a los cambios, para adaptarnos a distintos medios, transformar el mundo y desarrollar estilos de vida ricos y originales.

El hecho diferencial de “ser diferente” a menudo significa convivir en desventaja en un entorno entendido como cuna de oportunidades, pero también de limitaciones. En nuestros días, todavía vivimos en una sociedad estereotipada, diseñada para la mayoría, que deja al margen los derechos y los intereses de una inmensidad de minorías. Tal es así que, en nuestro país más de cinco millones de personas con discapacidad se enfrentan diariamente a múltiples y variadas barreras de accesibilidad que obstaculizan el camino hacia la igualdad de oportunidades.

Desde la antigüedad, el ser humano ha diseñado utensilios y ha buscado entornos que le facilitaran la actividad cotidiana. Así, desde los primeros utensilios de caza o la sustitución de las cuevas por construcciones que podían ubicarse en zonas más productivas, hasta el actual mando a distancia o Internet, el ser humano ha ido modificando entornos y creando objetos y servicios comunitarios con un mismo propósito: fomentar la comunicación entre las personas y facilitar la relación con todo lo que nos rodea.

En esta larga trayectoria, que ha dado lugar al modo de vida actual, las necesidades e inquietudes de las personas han ido cambiando a medida que cambiaba el entorno.

Cualquier actividad, ya sea individual o colectiva, se realiza dentro de un entorno y, por tanto, las características de éste repercuten directamente sobre dicha actividad.

Trabajar para que los edificios y los servicios destinados a los ciudadanos sean accesibles; para que el diseño urbanístico (mobiliario y zonas de servicios) se plantee desde un punto de vista práctico y de usabilidad; para que la información llegue a todos los interesados o para que los objetos puedan ser manipulados o comprendidos por todas las personas, requiere que los

profesionales asuman la responsabilidad de diseñar teniendo en cuenta la diversidad de capacidades, de edad, de cultura y de género de los seres humanos.

Así, en la actualidad, la inquietud del ser humano se encamina hacia la idea de que todas las personas tengan las mismas posibilidades a la hora de escoger una actividad, una vivienda o un estilo de vida.

En esta línea, nace el concepto de Diseño para Todos (Design for All), que centra su actividad en la búsqueda de soluciones de diseño para que todas las personas, independientemente, de la edad, el género, las capacidades físicas, psíquicas y sensoriales o la cultura, puedan utilizar los espacios, productos y servicios de su entorno y, al mismo tiempo, participar de la construcción de éste.

Por tanto, el Diseño para Todos es una herramienta útil para hacer entornos accesibles que permitan el desarrollo individual de todas las personas, para que esto sea así, es necesario que se cumplan una serie de requisitos indispensables, que quedan claramente expuestos en la publicación European Concept for Accessibility (ECA) 2003.

Según la citada publicación, un entorno accesible ha de ser: Respetuoso, Seguro, Saludable, Funcional, Comprensible y Estético.

Por tanto, definimos el Diseño para Todos como: La intervención sobre entornos, productos y servicios con el fin de que todos, incluidas las generaciones futuras, independientemente de la edad, el sexo, el género, las capacidades o el bagaje cultural, puedan disfrutar participando en la construcción de nuestra sociedad.

II BIENAL DE ARTE CONTEMPORÁNEO FUNDACIÓN ONCE



En los 20 años de trayectoria de la Fundación ONCE, dos han sido nuestros principales ejes de actuación: por un lado el empleo y la formación, y por otro el fomento de la accesibilidad universal en todos los ámbitos de la vida diaria. Dentro de la accesibilidad, la cultura y el ocio constituyen una de nuestras prioridades, entre cuyas actividades destaca la II Bienal de Arte Contemporáneo Fundación ONCE.

La II Bienal de Arte Contemporáneo tuvo lugar del 17 de septiembre al 9 de noviembre del presente año, en la Sala de Exposiciones del Complejo El Águila, perteneciente a la Comunidad de Madrid.

El eje central de esta segunda edición ha sido la presentación de conceptos contrapuestos. Lo visible y lo invisible, lo real y lo imaginado, lo tangible y lo intangible, lo presente y lo ausente... Este contraste puede venir dado, por ejemplo, por las diferencias que se pueden dar en el resultado final de una obra, ante el uso de una misma técnica, o por el contraste de temas que se oponen entre sí.

Así, hemos querido enfrentar al espectador a la multiplicidad de puntos de vista en la interpretación de la discapacidad, e incidir en la legitimidad de la diferencia y el matiz enriquecedor que esta dualidad conlleva.

Uno de los objetivos principales de esta edición, en base a la cual se han desarrollado todas las actividades, fue crear una muestra de gran nivel artístico, exponiendo las obras de 31 artistas, donde más del 50% de ellos son artistas con discapacidad, y el 20% son de procedencia internacional. Además de la exposición temporal, se han realizado actividades paralelas, tales como ciclos de cine, de teatro, de danza, de música, talleres y conferencias.

Los objetivos principales de esta II Bienal son:

- El acceso a la cultura de las personas con discapacidad
- Reconocer y difundir la obra de artistas con algún tipo de discapacidad.
- Potenciar el acceso de las personas con discapacidad al mercado del arte, con el fin último de su profesionalización en el medio artístico
- Provocar la atención hacia el mundo de la cultura y el arte sobre la realidad de la discapacidad y su potencial artístico.

Este proyecto nace como respuesta a la necesidad que tienen las personas con discapacidad de acceder a la cultura de una forma normalizada, y de eliminar prejuicios sobre la creación artística por parte de las personas con discapacidad, porque según la Declaración de Derechos Humanos: “Todo el mundo tiene derecho a participar plenamente en la vida cultural de la comunidad, a disfrutar de las artes y a compartir el desarrollo científico y sus beneficios”.

El hecho de crear, de dar nuestra interpretación del mundo, muchas veces se ve frustrada por los prejuicios de la sociedad, sin dejarnos apreciar que la diferencia también es una cualidad del ser. La diferencia, como parte de la naturaleza del ser humano, no es excluyente sino unificadora ya que en su conjunto participa de una misma esencia que es la vida.

El concepto de discapacidad nos habla de diferencia y de particularidad, de mundos similares pero distintos, de ser especial pero idéntico. Ver en el arte otras maneras de ver el mundo enriquece y amplía nuestro campo de visión ya que en ella también encontraremos parte de nuestra propia existencia filtrada desde otras sensibilidades, nos humaniza, nos hace ser consciente de que en cada expresión, en cada ser, se encuentra un modelo reducido del universo. Y los prejuicios quedan así desdibujados, difuminados, olvidados, para acercar al público a obras de arte hechas por personas distintas, pero no diferentes.

Si la experiencia artística en general se cultiva y desarrolla a través de los sentidos, la carencia o disminución de los mismos, debería excluir cualquier capacidad de crear arte y disfrutar de él. Pero esto no es así, porque como en toda dimensión humana, la discapacidad no está ausente en el proceso de desarrollo e interpretación artística. La discapacidad no sólo ha sido representada muy a menudo en la obra de arte, por artistas como Rembrandt, Bruegel, Velázquez, Picasso, entre otros; sino que también ha sido la causa de una representación por parte del artista de una imagen alterada de forma involuntaria, como hemos podido apreciar a lo largo de la historia. Porque ¿quién puede olvidar a un Matisse cuya movilidad se ve reducida, a un Monet cuya visión se debilita, a un Renoir con los pinceles atados a sus inútiles manos, o a un De Kooning con su mente destrozada por el Alzheimer?

El arte de por sí es aliado de las discapacidades, que se expresa sin necesidad de ser visto ni escuchado. Por ello, podemos decir que el arte es una actividad integradora e inclusiva y no hace distinción de quien es discapacitado y quien no lo es, sino que nos engloba e incluye a todos.

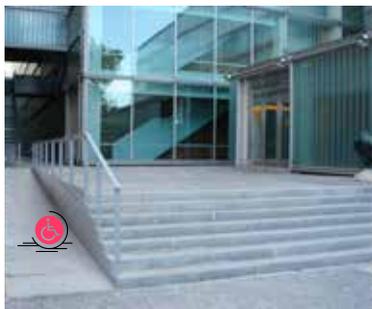
ACCESIBILIDAD PARA TODOS, EN EL DISEÑO DE LA MUESTRA, EN SUS CONTENIDOS Y EN SU FINALIDAD

La accesibilidad ostenta el protagonismo de la II Bienal de Arte Contemporáneo Fundación ONCE. Accesibilidad para todos, en el diseño de la muestra, accesibilidad en sus contenidos y, por supuesto, en su finalidad. Con esta exposición se pretende mostrar fragmentos de vida, artistas que independientemente de su tipo de discapacidad o sin ella, muestren su interpretación del mundo, a veces de una manera espontánea, otras de forma racional, pero lo que es evidente es que en esta gran variedad de propuestas hay una constante en todas ellas, que es comunicarse.

El grupo de visitantes que merece mención especial son aquellos que tienen necesidades diferentes de las de la mayoría de los visitantes: los discapacitados.

Las personas con algún tipo de discapacidad suponen aproximadamente el 10% de la población española. Este colectivo se puede agrupar en tres grandes áreas, aunque no podemos olvidarnos de los enfermos mentales, ni tampoco de los enfermos orgánicos.

- Sensoriales
 - discapacidad visual
 - discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad física
- Intelectuales



¿CÓMO AFECTAN ESTAS DISCAPACIDADES EN LA UTILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN UNA EXPOSICIÓN, CENTRO CULTURAL O MUSEO?

Las sensoriales necesitan que el centro le permita el uso del inmueble mediante el aprovechamiento de lo que resta de su sentido o se apoye en los que le quedan en su integridad.

Los físicos necesitan unos parámetros de espacios mayores en función fundamentalmente a la silla de ruedas. Por ello si se permite el movimiento de una persona usuaria de silla de ruedas tendremos solucionado gran parte de los problemas arquitectónicos a la movilidad. Esta población discapacitada se diferencia por tener diferentes los siguientes parámetros: Dimensiones de la silla, alcance táctil, alcance visual.

Además de este nuevo planteamiento para los físicos, los discapacitados visuales y auditivos necesitan otras soluciones que en algún caso pueden ser específicos, pero que, en general, afectan a los siguientes pasos:

- Zona exterior. Aparcamiento:

El usuario ha de llegar al centro ya sea por un medio de transporte público o privado. Si el automóvil aparca en la zona exterior del edificio, será preciso situar unas plazas de dimensiones más amplias y próximas al acceso.

- El acceso:

Conceptualmente el acceso, y más en un edificio público, ha de ser directo y claro, y especialmente señalizado.

- La circulación interior:

Horizontal:

- Definición de zonas mediante cambio de textura de pavimento.
- Cualquier elemento saliente se encontrará protegido y si no es posible señalizado.
- Señalización en lenguaje "Braille"

Vertical:

- Escalera: anchura mínima 90 cm. la huella y la contrahuella de 30 y 16 cm. respectivamente, con un número de escalones máximos de 12 y un rellano de 120 cm. con un diseño que no de sensación de inseguridad o vértigo y con pasamanos y textura al principio y al final de cada tramo.
- Rampa: Con una pendiente no superior al 8% en tramos largos.

- Plataforma

- Ascensor

- El Mobiliario: Mostrador.
- El equipamiento: Aseos, teléfono, fuente, etc.
- La información: Señalización.
- Los ambientes: La iluminación y la acústica.
- Las actividades y presentaciones: Exposición oral, exposición visual, y exposición táctil.

LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL: CIEGOS Y AMBLIOPES

CIEGOS:

Para que un ciego se aproxime al máximo a una obra de arte es necesario que pueda utilizar sus otros sentidos.



- **El gusto:** El paladar, y en menor parte el olfato, aproximan muy correctamente a un ciego a una obra de arte gastronómica. Aunque a veces decimos que también se come con la vista, por la buena presentación de un plato, lo cierto es que es el paladar el que nos da cuenta última de si aquel plato es o no una obra de arte culinario.

- **El olfato:** Relacionado con el gusto.



- **El tacto:** Las obras de arte con volumen que, con dimensiones adecuadas. Son tocadas por un ciego son en buena parte apreciadas, más con una buena explicación, Es pues imprescindible que este tipo de obras de arte estén a disposición de los ciegos para que las toquen; con lo que surge una vieja polémica: el deterioro a que se exponen estas obras de arte no lo permite. Para resolver este problema aparece la imitación que al menos en parte, pues hay texturas, porosidades, que no se pueden imitar, es una solución; solución en forma de: Reproducciones, maquetas en tamaño real, reducido o aumentado, bajorrelieves y altorrelieves, etc.

- **El oído:** Para un ciego su oído no sólo le es útil en un auditorio, sino que con una audioguía o la explicación de un guía preparado puede acercarse profundamente a cualquier tipo de obra de arte.

AMBLIOPE:

Toda persona con residuo visual no trata de sustituir la falta de visión con otros sentidos, sino que utiliza aquél al máximo, en todos los actos de su vida y también en el acercamiento a una obra de arte. Un objetivo prioritario en un museo debe ser, pues, posibilitar la utilización de su residuo visual.

Algunas normas en este sentido:

- Ha de poderse acercarse al objeto en cuestión, cuanto sea preciso, e incluso utilizar lupa.
- Ha de dejarse espacio para poder alejarse del objeto e incluso emplear gemelos.
- Han de poder explorar la obra táctilmente
- Se expondrán los objetos a la vista
- Se les dará una buena iluminación
- Han de evitarse reflejos y destellos con superficies demasiado brillantes.
- En objetos pequeños o confusos es buena práctica la utilización de representaciones aumentadas o esquemáticas ya sean de partes o del todo
- En ese tipo de objetos también es aconsejable la utilización de colores contrastados.
- Para el ambliope como para el ciego es muy útil disponer de una cartela en estos casos con caracteres visuales aumentados y de colores contrastados, así como en sistema braille.
- Finalmente, una audio guía puede ser una ayuda indispensable, en especial para la comprensión de la obra.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Podemos hacer las siguientes agrupaciones:

- Sordos que sólo poseen el lenguaje gestual como medio de comunicación
- Sordos y discapacitados con residuo auditivo que dominan un idioma y por ello pueden comunicarse con la lectura labial y/o lectura de textos
- Discapacitados con residuo auditivo que llegan a tener una audición aceptable con prótesis.

Normas para potenciar la apreciación de la obra de arte:

- Los registros sonoros deben tener una transcripción visual. Tanto película o vídeo deberá tener tres versiones: Ordinaria, Traducción al lenguaje gestual, en una pantalla adjunta, y subtitulada, siempre con textos sencillos gramaticalmente.





- Los discursos deben ser transmitidos en cuatro formas: ordinaria, con una persona que vocalice correctamente para posibilitar su lectura labial, con ayuda manual, Con un interprete-traductor al lenguaje gestual, o por un sistema de traducción a texto escrito en una pantalla.
- Para las personas con residuo auditivo que utiliza audífono tienen muchas más facilidades para apreciar la obra de arte. Basta con que los mensajes sonoros sean transmitidos por dispositivos o conector con su prótesis auditiva, como por ejemplo el bucle magnético.

En definitiva podemos decir que la población afectada tiene las siguientes dificultades:

- Dificultad de maniobra
- Dificultad de salvar desniveles
- Dificultad de alcance
- Dificultad de control

Las dos primeras corresponden en gran medida a los discapacitados físicos, mientras que las de alcance y control, además de a este colectivo, afecta también a los sensoriales.



Gran parte del éxito de esta muestra ha sido la eliminación de barreras arquitectónicas y el acceso a los contenidos.

Todos los elementos arquitectónicos y móviles de la II Bienal de Arte Contemporáneo de la Fundación ONCE fueron revisados y diseñados expresamente para cumplir esta función.



a) **Cartelas;** se imprimieron sobre un soporte metálico tanto en braille como en macrocaracteres, la ficha técnica de cada obra. Se colocaron a una altura (110 cm) e inclinación (45°) adecuada para su fácil lectura.

b) **Audioguías;** los contenidos se adaptaron a una descripción mediante un recorrido táctil, para que fuesen accesibles a las personas ciegas y deficientes visuales.



c) **Signoguías;** pensadas para que las personas sordas para la descripción de los contenidos mediante el lenguaje de signos y subtitulación.

d) **Disposición de las obras;** a una altura más baja de lo habitual para facilitar su visibilidad a las personas en sillas de ruedas.



e) **Moqueta;** permitió un cambio de textura y se situó en el perímetro de las obras, para que las personas ciegas pudieran detectarlas.

f) **Rampas;** con una pendiente no superior al 8% en tramos largos.

g) **Personal de sala;** recibió formación sobre cómo atender a las personas con cualquier tipo de discapacidad.

ACCESIBILIDAD A LA MUESTRA

Esta II Bienal de Arte Contemporánea se caracteriza por la gran calidad de los artistas participantes así como de las obras expuestas.

Más del 50 % son artistas con discapacidad y un 20% del total son artistas internacionales con un alto nivel tanto de nacionalidad española como internacionales entre los que podemos citar:

Martin Chirino, Ouka Leele, Cristina García Rodero, Chuck Close, Luis Pérez Minguez, Gerardo Nigenda, Jan Fabre, Jaume Plensa, Eugenio Ampuria entre otros...

En la selección de obras hemos tenido la suerte de contar con las obras cedidas por: Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM), Museo Nacional Centro de Arte Contemporáneo Reina Sofía, así, como diversas Galerías de arte.

Dentro de las obras seleccionadas hemos contado con una amplia representación de todas las disciplinas artísticas (pintura, dibujo, fotografía, escultura, obras táctiles, audiovisuales, etc... reflejando el carácter multidisciplinar del arte de nuestro siglo.

ACCESIBILIDAD EN SU FINALIDAD

Es fundamental para la Fundación ONCE que las actividades acometidas en el marco de la II Bienal, tengan una continuidad, ya que pretendemos que la Bienal sea escaparate y plataforma para mostrar la realidad de los artistas con discapacidad, consiguiendo así la normalización de cara al gran público, generalmente ajeno al mundo de la discapacidad.

No queremos olvidar uno de los objetivos puntales en el ideario de la Fundación ONCE, además de la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral y sin duda complementario con este aspecto, es la normalización en todas facetas de la vida.

CONCLUSIÓN

Dedicarse a la cultura, es a mi modo de ver, dedicarse a lo sensible, y más concretamente a los sentidos, Nada afecta más que un Beethoven quedándose sordo, un Degas cuya vista se debilita, o un Matisse cuya movilidad se ve reducida. El objeto profundo de la cultura es el de acercarnos a una mayor comprensión, a una mayor sensación, iluminar nuestra mirada, agudizar nuestra audición.

La II Bienal de Arte Contemporáneo pretende ser una exposición que recoja multiplicidad de miradas y multiplicidad de voces. Son miradas procedentes de diferentes campos y que nos han acompañado a lo largo de todo este tiempo de trabajo; son voces que nos hablan de la necesidad de resituar la mirada, de reconducirla hacia unos parámetros de pluralidad. Pretende guiarnos hacia un cambio de sensibilidad, hasta terminar por reconocer la imperfección como una forma de belleza.



“El arte como la capacidad de solventar problemas”

Es una exposición que parte de la idea de unir en un solo mundo la mirada del vidente y la mirada del ciego; la voz del oyente y la voz del sordo; los pasos del discapacitado y del que no lo es. No queremos explicar cómo miran unos y otros, sino que nos conduzcan por la riqueza de otras percepciones. No se habla de una exposición para discapacitados, ni para no discapacitados, sino de un proyecto global donde se pretende recoger la multiplicidad de discapacidades que nos envuelven e incluyen a todos.

2º TALLER

Taller de investigaciones turísticas

Diseño para todos, turismo cultural y acceso a los ambientes de los museos de brasil

Regina Cohen

Arquitecto, Comunidad de Psico-sociología y Ecología Social DSc. Investigadora Asociada en la Universidad Federal de Río de Janeiro y Coordinadora del Núcleo Pró-Acesso - UFRJ

RESUMEN

Este artículo es parte de una investigación post-doctoral en asociación con el Instituto Brasileño de Museos (IBRAM). Ha sido desarrollado en el ámbito de la labor en materia de accesibilidad realizado por el Centro Pro-Acceso de la Universidad Federal de Río de Janeiro. El concepto de "acceso universal a los museos" implica un enfoque interdisciplinario, con énfasis en la comprensión del concepto de ambiente como un factor cognitivo en el movimiento de personas discapacitadas. Hemos reflexionado acerca de los conceptos utilizados a nivel internacional, el "diseño para todos", la "accesibilidad universal" y la "arquitectura inclusiva", trabajando en lo que el entorno resalta el nivel más primario de las emociones. El contexto situado de la percepción ambiental se construye basado en el acceso que las personas con discapacidad puedan tener a los museos, y también en la conexión emocional con los lugares que visitan. Una persona con discapacidad responderá a la percepción del mundo como el mundo real a través de sus sensaciones. Esta percepción museográfica se verá influida por una experiencia previa de su entorno sensible.

Desde esta perspectiva de turismo cultural, haciendo hincapié en "el acceso para todos" a un museo, se incluye el concepto importante del ambiente, que implica la relación entre las personas y los lugares, sus afectos, placeres y deseos, sus sentidos y sus sentimientos mientras camina a través de un entorno enfocado en la cultura.

En lugar de trabajar con las teorías del comportamiento o sobre las barreras físicas a la accesibilidad, nuestro trabajo se enfoca en la concepción que asume la responsabilidad del no ser capaz de moverse a través de los espacios, más allá de la persona. Haciéndoles comprender que algunas áreas museológicas pueden ser deficientes por sí mismas si no permiten la motricidad y la movilidad de las personas. Lo que ésta persona identifica o selecciona es parte de esta experiencia museográfica, y que será el resultado de la percepción ambiental de esta persona.

INTRODUCCIÓN – Accesibilidad a los Museos Brasileños

Valorando la acción del individuo, la percepción establecida y las cualidades sensibles de un entorno, añadido a los sentidos y los sentimientos que tenemos al caminar por un museo, este proyecto también utilizará el trabajo ya realizado en Brasil por Cohen y Duarte (2006) en la afición por un Lugar,

y también por algunos investigadores franceses que siguen la misma línea de investigación que conllevan estas características a través de los caminos que se realizan en los museos y centros culturales (Mariani-Rousset, 2001; Thibaud, 2001). Tenemos la intención de avanzar en el tema de la **Accesibilidad a los Museos**, siguiendo una nueva perspectiva sensorial y emocional de una persona con discapacidad mientras se mueve y percibe el objeto de la acción: el universo museográfico visitado.

Trabajamos con una metodología que ha supuesto varios procedimientos de investigación: el descubrimiento y profundización de nuevos conceptos como el ambiente, la planificación de rutas con personas con discapacidad a través de los museos, monitorizando y elaborando mapas de los caminos en un museo, la evaluación de estos caminos y el acceso a los museos, filmando estos caminos y las experiencias mientras llevamos a cabo entrevistas con el objeto de recolectar evidencias tanto de nuestros temas como de los usuarios de los espacios de los museos, y con sus directores u otras personas directamente involucradas con la dirección de esas instituciones.

Como investigadores involucrados en el turismo cultural para todos, el acceso universal a los museos y la perspectiva antropológica de la investigación, nosotros también sacamos el máximo partido a la observación activa de nuestras propias experiencias del museo. Aunque de una manera simple, nuestro propio diario de campo nos lleva a estar cada vez más involucrados en nuestra investigación.

El proyecto que originalmente pretendía realizar el análisis de la accesibilidad en solo un museo ubicado en la ciudad de Río de Janeiro, comenzó embrionalmente visitando algunas instituciones en Brasil y en el extranjero, a título experimental con el fin de intercambiar experiencias con otros profesionales que aportaron una valiosa información, y también a través del contacto con los administradores del Departamento de Museus do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (DEMU / IPHAN) (Departamento de Museos del Instituto histórico y Artístico).

Por lo tanto, hemos ampliado nuestros horizontes y ampliado la red de los conceptos que deben abordarse como: la memoria, la cultura, la identidad, la propiedad, la equidad, los lugares inscritos como Patrimonio Histórico, los sentidos y las sensaciones, temas que van más allá de la cuestión del ambiente y de la accesibilidad. Asimismo, lo que se pretendía que fuese solo un caso a estudiar con el tiempo se desarrolló para convertirse en un análisis de los museos inscritos como Patrimonio Histórico por el IPHAN.

La investigación se realizó con el apoyo de Carlos Chagas – Fundación de Ayuda a la Investigación (Aid Foundation Research - FAPERJ) - de Río de Janeiro, Brasil. Se ha avanzado mucho y los datos ya recogidos son increíbles y diversificados, pero siguen siendo únicos y no son transferibles a una evaluación más general de todo lo que ya hemos podido observar, participar y suponer. Muchos de los testimonios de las personas con discapacidad que han participado en nuestra investigación de campo fueron sorprendentes, revelando la importancia de una experiencia más holística y motora que también implique el acceso universal, la ruta, el tacto, el olfato y el sentimiento. Creemos que todavía estamos en medio de una tendencia que sin duda tiene que evolucionar mucho hacia un Diseño global más

dinámico para todas las Personas con Discapacidad a los Ambientes de los Museos del Instituto Brasileño de Museos (IBRAM) y del Instituto Histórico y Artístico (IPHAN) ubicados en el Estado de Río de Janeiro.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

• Ambientes

"El ambiente es la base de la sensibilidad, porque asocia al que percibe con el objeto percibido. Un ambiente nace del encuentro entre el entorno físico, mi corporeidad, con su capacidad de sentir, moverse y llegar a ser una tonalidad afectiva". Jean-François Augoyard. La construction des atmospheres quotidiennes: l'ordinaire de la culture. In CULTURE ET RECHERCHE N ° 114-115

La mayoría de los investigadores sobre la accesibilidad y las características espaciales que influyen en el comportamiento de las personas han abandonado hace mucho tiempo un enfoque puramente cartesiano analizando únicamente las limitaciones físicas del medio ambiente. Por lo tanto, ha aparecido un nuevo concepto y paradigma asociado a él. Un concepto que también involucra al cuerpo en movimiento, sus expresiones motoras, sus vías sensoriales y cinestéticas, su capacidad de sentir, de estar envuelto por estas sensaciones en su búsqueda de identidad en estos espacios.

Un ambiente expresa los entornos materiales y morales que incluyen las sensaciones térmicas, de luz y de ruido. (Amphoux Pascal, 2004). Los ambientes se pueden percibir a través de una luz especial o de un sonido en particular cuando nos acercamos a un espacio determinado. Este espacio, de acuerdo a las sensaciones percibidas, puede presentarse como un ambiente tranquilo y pacífico, o por el contrario, confuso e inquietante.

Un ambiente, según Nicolas Tixier (2007), es siempre único, variando según el día, la hora, la gente y nuestras acciones. A pesar de todas estas variaciones, existen características que le dan una identidad, lo que nos permite reconocerlo. La noción de ambiente contradice cualquier definición estricta. "Nuestras percepciones, sensaciones, acciones y representaciones se perciben de una manera singular, como un todo, no como entidades individuales." (Tixier, 2007, p.10).

Para Jean-François Augoyard (2007), uno de los primeros académicos que trabajan con este concepto, primero nos encontramos con los demás, el ambiente, y nos vemos involucrados y afectados por los que nos rodean, "nos convertimos en parte de él". (Augoyard, 2007, 60) Los ambientes propuestos por Augoyard se esfuerzan por tener en cuenta las cualidades sensoriales percibidas del entorno, como la luz, el sonido, la materia táctil y los espacios que requieren cinestesia y postura. Visto desde este punto de vista, los ambientes del museo, discutidos aquí, encajan con precisión en el contexto de las personas con discapacidad, absorbiendo la dinámica intersensorial.

Siguiendo esta tendencia, Jean-Paul Thibaud (2004) trabaja con una perspectiva pragmática, proponiendo un enfoque interdisciplinario que se basa en la fenomenología de la percepción - que busca un camino en el que posicionar el cuerpo para que pueda aprender del mundo.

Por lo tanto, este concepto se asemeja a la noción de espacio presentado en un gran número de ensayos contemporáneos en una variedad de disciplinas, que critican el espacio abstracto y los objetivos. Por otra parte, Thibaud (2004), afirma que la orientación, las rutas, y la movilidad de las personas a través o a lo largo de los espacios y ambientes, abarcan los avances corporales en la percepción de la persona del contexto temporal y espacial.

- **Movilidad y Rutas**

Estos son conceptos ampliamente estudiados por Jean-Paul Thibaud (2001, 2004), con el argumento de que no sólo los aspectos orgánicos de las características de las personas, sino también las sensaciones, están involucrados en la dinámica. Esta perspectiva muestra que la movilidad puede ser considerada más que una condición física. Por lo tanto, los afectos y las emociones son una parte de la acción de moverse, de atravesar y percibir el ambiente de un museo. Y esta es la manera en que está siendo analizada esta investigación.

Algunos administradores de los museos brasileños han mostrado su preocupación por la adaptación de sus espacios y ambientes. Por nuestra parte lo que nos interesa es la relación entre el discurso sobre accesibilidad y la perspectiva de una Persona con Discapacidad (PD) que va a entrar a un museo, la ruta que la PD necesita para llegar allí y la aplicación de estos conceptos. En otras palabras, la forma en que esta movilidad se produce en los museos protegidos IBRAM en el Estado de Río de Janeiro y su entorno urbano.

- **Accesibilidad, Arquitectura y Diseño Inclusivo para Todos - una nueva perspectiva a la vanguardia de los ambientes universales.**

Basados en el concepto de Inclusión Espacial (Duarte & Cohen, 2002), estamos en posesión de los resultados de estudios anteriores que apuntan a generar estrategias para la mejora de la accesibilidad de las personas en su conjunto, lo que favorece la inclusión de las personas con movilidad reducida, los ancianos y las personas con discapacidades físicas, ya sean, sensoriales o neurológicas.

La investigación desarrollada en este campo nos ha hecho también investigar la relación entre las barreras físicas y sus soluciones espaciales. La accesibilidad al espacio construido no solo debe entenderse como un conjunto de medidas que favorecen únicamente a las personas con discapacidad - que incluso podría llevar al aumento de la exclusión espacial, sino también a las medidas técnicas y sociales para dar cabida a todos los usuarios potenciales (Duarte y Cohen, 2004).

Después de un cambio gradual en la visión de algunos urbanistas, el concepto de "Accesibilidad" se introdujo en la literatura especializada. El término, Arquitectura Inclusiva, diseño inclusivo y planificación inclusiva, se ha encontrado con mayor frecuencia, habiendo evolucionado en el concepto de filosofía del Diseño para Todos, un término que convierte el diseño y la planificación en un concepto más amplio y universal.

La Accesibilidad y el Diseño para Todos, comprende mucho más que la preocupación por la eliminación de barreras. Hay que prever la inclusión y el Espacio Inclusivo de un Museo como aquello que permite (incluidas las personas con discapacidad) la opción de experimentar la totalidad de sus ambientes. En otras palabras, la comprensión del concepto del ambiente implica también el conocimiento de que es posible (o no) entrar y poder moverse en todas las áreas de un museo. En este contexto, se puede entender que los "ambientes Inclusivos" son aquellos mediante los cuales una persona con incapacidad (PD) puede ser dirigida, proporcionándole un sentido de seguridad, de poder y de libertad a pesar de su movilidad limitada, y por lo tanto establecer una relación armoniosa con el ambiente del museo.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO PARA TODOS EN AMBIENTES DE MUSEOS BRASILEÑOS PROTEGIDOS

Los ejemplos tratados son parte de nuestra mejor investigación en Brasil y creemos que los resultados parciales son preocupantes. Según Françoise Choay (2006), la idea de patrimonio histórico se deriva de una mentalidad singular que es acogida por muchos países en el mundo. Esto nos hace confrontar nuestros interrogantes acerca de la accesibilidad y las dificultades que se han encarado a lo largo de nuestras investigaciones en los museos brasileños.

Vale la pena mencionar que por lo general los criterios de selección de los ejemplos se basan en la ubicación de los edificios, la gama de opciones que ofrecen a la comunidad, y el eventual reconocimiento de su excelencia. En el primer proyecto mencionado, titulado "Accesibilidad a los Ambientes de los Museos en el Estado de Río de Janeiro", apoyado por FAPERJ, se decidió adoptar los mismos criterios y analizar algunas instituciones con las mismas características. También sería necesario centrarse en la importancia de estas instituciones en el contexto cultural de los edificios protegidos en los museos de IBRAM en nuestro estado.

Dentro de este contexto, en relación con los problemas y las dificultades de nuestro sistema cultural y teniendo en consideración el proceso de preservación y protección legal de nuestro patrimonio, algunas acciones relacionadas con la incorporación del grupo de personas conocidas como "Personas con Discapacidad" (PD) han sufrido retrasos o han sido postpuestas. Ha sido difícil ver que se hayan tomado medidas eficaces dirigidas a las PD.

Tomando estos puntos como motivo de partida para la investigación, comenzamos nuestro proyecto en 2008 teniendo en cuenta algunas de las preguntas que nos han llevado hacia adelante: ¿Cuáles son las verdaderas preocupaciones en materia de accesibilidad en los aspectos físicos y sensoriales en los museos? ¿Cómo es posible que después de una gran victoria - la mejora de la regulación en materia de accesibilidad - todavía no se encuentran soluciones concretas para los asuntos relacionados con el cuerpo en movimiento, el tacto, la audición y el desarrollo de las sensaciones en edificios protegidos?



Figura 1. Una persona con discapacidad visual tocando una escultura en los jardines del Museo Imperial de Petrópolis.



Figura 2. Acceso principal al Palacio de Rio Negro en Petrópolis



Figura 3. Museo – El Perpetuo Forte Defensor en Paraty



Figura 4. Acceso al Perpetuo Forte Defensor en Paraty

Vamos a presentar algunos de los resultados en las líneas siguientes y concluir con una evaluación de las rutas, entrevistas y nuestra propia observación de los participantes al final de esta presentación.

MUSEO IMPERIAL DE PETRÓPOLIS – LA EXPERIENCIA MUSEOGRÁFICA. Acceso y Tacto.

El testimonio de una persona con discapacidad visual es muy revelador:

“Fue una muy buena experiencia, porque se nos permitió tocar varias piezas”

“No hay palabras para poder explicar lo encantado que estaba”.

LA EXPERIENCIA MUSEOGRÁFICA – Caminar y observar

"El museo no es de mi agrado, debido a las dificultades que se encuentran. No es que no me guste venir al museo, pero las dificultades me impiden hacerlo."

A pesar de la importancia de esta área cultural que se encuentra en una ubicación de primera - una colina con bellas vistas, rodeado por el mar y un paisaje lleno de belleza, casas históricas, el Perpetuo Forte Defensor de Paraty no es un lugar atractivo para las personas con discapacidad. La declaración anterior es sólo una de muchas que muestran la frustración experimentada por aquellos que no están habilitados para poder apreciar el lugar.

CASA MUSEO DE IVY – VASSOURAS

En lo que respecta a las rutas y la accesibilidad a la Casa Museo de Ivy en Vassouras, entre los muchos testimonios aportados por los usuarios de movilidad limitada, destacamos el de una persona pequeña:

"Yo soy una persona pequeña y tengo dificultad para caminar, sin embargo, aparte de las escaleras, el resto del museo era de fácil acceso. No tenía acceso a la zona exterior. La zona del cañaveral es un lugar al que quería ir, pero la dificultad de acceso no me dejó hacerlo. Me encantó venir a la casa, no me había imaginado cómo sería, y aparte de las dificultades de accesibilidad, he disfrutado inmensamente la visita".

LA EXPERIENCIA MUSEOGRÁFICA. Caminar y Acceder

DISEÑO PARA TODOS Y ACCESO AL AMBIENTE DE LOS MUSEOS DE BRASIL

"Hablar de la percepción es hablar del cuerpo. El mundo percibido es una combinación de los meandros del cuerpo. El cuerpo es el entramado de todos los objetos con los que se entra en contacto. Y es, al menos en relación con el mundo percibido, el instrumento general que se utiliza para la comprensión. El cuerpo sabe, el cuerpo entiende, y es en él en el que se manifiesta el significado de las cosas. "



Figura 5. Casa Museo de Ivy Vassouras, Brazil.



Figures 6 and 7. Casa Museo de Ivy, Vassouras, Brasil. Rutas.

"Cada aspecto del objeto percibido es una invitación a ver más allá." Maurice Merleau-Ponty. La Fenomenología de la percepción. 1984.

Teniendo en cuenta la importancia de los sentidos y las sensaciones, creemos que estas dimensiones son esenciales para la comprensión de cualquier propuesta para un museo. El museo es una entidad plural, se dirige al mismo tiempo al individuo, así como a un grupo colectivo. Si el alcance de los descubrimientos sensoriales, emocionales y poéticos son infinitos, ¿cómo debe uno encontrar su camino? No se debe dejar a nadie de lado y aún menos a aquellos que hablan el lenguaje sensorial. Él es un jugador y no sólo un espectador.

El universo de sensaciones y emociones nos ha puesto cara a cara con algunos acontecimientos muy inesperados. Sin embargo, se puede decir con certeza que las personas con las que compartimos nuestras rutas y discursos a través de los museos analizados - a través de un prisma etnográfico, estaban dispuestos a usar sus cuerpos para participar, hablar, tocar, oler, sentir y moverse.

Los ambientes del museo que formaron parte de esta investigación son bastante únicos en sus características, pero tienen suficientes detalles generales que pueden ser observados y aplicados a un gran número de exposiciones. Mediante su exploración y comprensión, hemos sido capaces de tratar con muchas situaciones imprevistas.

Las visitas que hemos realizado junto con las personas con discapacidad, nos han ayudado a dar forma al ambiente de los museos que hemos investigado. Tratamos de observar todas las posibilidades de percepción - audible, visible, táctil y móvil - buscando una comprensión de lo que puede ser visible o fácil de recordar a través de la óptica de nuestros visitantes. Por encima de todo, hemos tratado de monitorizar sus percepciones, motivaciones e intenciones de acuerdo a sus capacidades sensibles o sensoriales - visuales, auditivas, táctiles, cinestéticas u olfativas.

Mediante el uso de estos recursos, acompañamos a nuestros visitantes durante las rutas realizados a lo largo de las exposiciones, y analizamos la magnitud de los eventos y ofertas que se les presentaban en el camino. Los museos y sus exposiciones pondrán en evidencia no sólo espacios y objetos, sino también los cuerpos y el movimiento.

Algunos museos incluyen vías táctiles que ofrecen grandes oportunidades para el "descubrimiento" de muchas de sus piezas. Para cada nueva presentación que exhibe el museo, se organizan nuevas vías. La Pinacoteca del Estado de São Paulo en Brasil encabeza y está a la vanguardia de este tema con experiencias fascinantes, sensoriales y emocionales en los ambientes de los museos.

Es evidente que este es un proyecto que se está desarrollando con el apoyo de muchos testigos, muchas experiencias positivas en Brasil y en el extranjero, y en colaboración con otras instituciones. Hemos incluido algunos ejemplos de ambientes que se recogieron a lo largo de nuestra

investigación en los museos de IBRAM protegidos por el Patrimonio Brasileño, y ubicados en el Estado de Río de Janeiro. Sin embargo, nuestra investigación está lejos de haber terminado, todos los museos que hemos visitado todavía necesitan un análisis más profundo de sus condiciones de accesibilidad. Lo que se ha mostrado en este artículo es una señal de cómo Brasil, y más concretamente Río de Janeiro, se encuentra en extrema necesidad de inclusión cuando se trata de los ambientes fundamentales y necesarios para el crecimiento cultural de una sociedad, como son los museos.

2º TALLER

Taller de investigaciones turísticas

El turismo cultural en España y en Grecia para personas con discapacidad: un análisis comparativo

Kehagia Polycheni

Master de Economía Aplicada, Departamento de Economía, Universidad de Tesalia, Grecia

DEFINICIONES DE TURISMO - TURISTAS

El turismo es la suma de los fenómenos y relaciones que surgen de los viajes y la estancia de los no residentes, siempre que no den lugar a la residencia permanente y no estén relacionados con ninguna actividad que genere ingresos (Hunziker y Krapf, 1941).

El turismo puede definirse como las actividades de una persona fuera de su entorno habitual durante menos de un período especificado de tiempo y cuyo principal propósito del viaje es otro que el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (O.M.C.).

Del mismo modo, los turistas se definen como las personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su entorno habitual por más de 24 horas y no más de un año consecutivo para negocios, ocio y fines no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (O.M.C.).

BENEFICIOS DEL TURISMO

Beneficios sociales

1. intercambio cultural entre anfitriones e invitados
2. conservación y celebración de fiestas locales y eventos culturales
3. aprendizaje de nuevos idiomas y habilidades
4. participación cívica y orgullo

Beneficios ambientales

1. Fomenta la conservación
2. preservación de los recursos naturales, culturales e históricos

3. embellecimiento y revitalización de la comunidad
4. industria limpia

Beneficios económicos

1. estabilizar la economía local
2. ingresos fiscales adicionales
3. empleo local y oportunidades de negocio
4. efecto multiplicador del Turismo
5. alto índice de mano de obra
6. divisas

TURISMO CULTURAL

El turismo cultural se refiere a todos los aspectos de un viaje, a través de los cuales los viajeros aprenden sobre la historia y el patrimonio de los demás o sobre sus formas contemporáneas de vida (McIntosh y Goeldner, 1986).

Se define como el movimiento de personas por motivaciones esencialmente culturales, como viajes de estudio, artes escénicas y visitas culturales, viajes a festivales y otros eventos culturales, visitas a sitios y monumentos, viajes para estudiar la naturaleza, el folklore o el arte y las peregrinaciones (OMC, 1985).

El turismo cultural satisface la necesidad humana de diversidad y tiende a elevar el nivel cultural de la persona, dando lugar a nuevos conocimientos, experiencias y encuentros.

ANÁLISIS COMPARATIVO: LOS CRITERIOS

1. Llegadas de turistas (2009)
2. Competitividad turística
3. Número de museos, monumentos, sitios arqueológicos, etc.
4. Países de origen de los turistas extranjeros
5. Accesibilidad
6. Las iniciativas de Grecia y España para los turistas culturales discapacitados

TURISMO EN ESPAÑA

España fue el destino de 52,2 millones de turistas internacionales en 2009.

Más de la mitad de ellos tienen educación superior, mientras que el 41,2% informó haber completado la escuela secundaria.

81,5% visitó España para el ocio y las vacaciones, de los cuales 5% fueron turistas culturales, 8,3% para negocios, 6,5% por razones personales, 3,7% por otros motivos (estudios, etc.).

Los países de origen de los turistas extranjeros que visitan España son: Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, Holanda.

Durante el período 1980 - 2007 aumentó el número de turistas, pero hubo un 2,5% menos en 2008 y un 8,7% menos en 2009.

35% de turistas visitaron España durante el verano (2009).

TURISMO CULTURAL EN ESPAÑA

6 millones de turistas culturales en 2009.

11.516 edificios históricos registrados en España y 16.642 objetos de interés cultural.

La biblioteca más importante es la Biblioteca nacional en Madrid.

Hay más de 1,400 museos y colecciones museográficas.

El Museo más famoso es el Museo del Prado (2.763.094 visitantes en 2009), el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (2.087.415 visitantes en 2009), Museo Picasso de Barcelona (1.061.100 visitantes en 2009).

Madrid fue la Capital Cultural de Europa (1992).

EL TURISMO EN GRECIA

Está entre los destinos turísticos más importantes a nivel internacional.

16º lugar entre los destinos turísticos de todo el mundo (2009), 10º entre los destinos turísticos europeos.

Durante el período 1980 - 2007 el número de turistas fue cada vez mayor.

15,9 millones de turistas en 2008 y 14,9 millones de turistas en 2009.

Los países de origen de los turistas extranjeros que visitan Grecia son: Reino Unido, Alemania, Italia, Francia y los Países Bajos.

El potencial activo de hoteles en 2009 ascendió a 693.252 plazas distribuidas en 364.179 habitaciones.

Hay también 32.000 zonas de acampada en 10.500 aldeas y 360 campings.

EL TURISMO CULTURAL EN GRECIA

173 atracciones culturales, 38 sitios de importancia internacional.

9% de estos sitios culturales se encuentra en Atenas, la mayoría de ellos en zonas rurales.

Turismo cultural de base urbana.

9.800.000 visitantes (nacionales y extranjeros) en los museos y sitios arqueológicos (2009).

267 museos nacionales y regionales (UNESCO, 1994).

Los museos y sitios arqueológicos como Atenas, Heraklion, Rodas, la antigua Olimpia y Delfos recogen el 73% de los ingresos totales.

Tactual Museum (Museo del Año 1988, otorgado por la Unión Griega de Amigos de los Museos por la realización de su programa de accesibilidad 2004).

Guía automática en tanto en griego como en inglés.

Signos descriptivos escritos con letras en braille y letra grande para las personas con deficiencia visual.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD - TURISMO ACCESIBLE

El turismo accesible permite a las personas con requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y las dimensiones cognitivas de acceso, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través del diseño universal de los productos, servicios y entornos turísticos (Darcy y Dickson, 2009).

El turismo accesible incluye destinos sin barreras, transportes, servicios de alta calidad, actividades, exposiciones, atracciones, marketing, sistemas de reserva, sitios web y servicios (ENAT).

Hay 650 millones de personas con discapacidad que tienen dificultades de transporte, servicios inadecuados, destinos inaccesibles, pocas personas dispuestas a ayudarles en el embarque en aviones y también tienen dificultades en encontrar autobuses y taxis, habitaciones de hoteles y restaurantes.

Los turistas discapacitados constituyen un importante segmento del mercado de la industria turística.

Temas sociales.

Necesidades de apoyo.

Pobre difusión de la información.

Transporte a medida

RESULTADOS

En 2009, 59.193.000 turistas visitaron España (6^º), mientras que 15.230.000 visitaron Grecia.

Los ingresos en España por turismo fueron de \$ 57.795.000 en el 2009, mientras que en Grecia fueron de \$ 15.513.000.

En cuanto a la competitividad turística, España es considerada más competitiva (6^a) que Grecia (24^a) (Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2009).

Tanto España como Grecia ofrecen a las personas con discapacidad:

1. Zonas especiales de estacionamiento
2. Señalizaciones
3. Ascensores
4. Teléfonos públicos accesibles
5. Baños públicos accesibles
6. Precios especiales
7. Instalaciones de alojamiento
8. Instalaciones de restauración

PROPUESTAS – CONCLUSIONES

Grecia tiene que aprovechar la rica historia y cultura que ofrece a nivel internacional en el desarrollo, tanto el científico como de las diversas artes y letras, los monumentos y bienes culturales de interés internacional, la gran cantidad de artes y oficios tradicionales que producen un alto interés en los consumidores y la gran variedad de paisajes, la belleza natural y el interés ecológico y cultural.

En España hay falta de una clara formulación de los programas y objetivos concretos para orientar adecuadamente las actividades del sector turístico cultural.

El desarrollo del turismo cultural ayudará a España a superar la concentración del turismo alrededor del sol y de las playas, que lleva a la concentración geográfica en la costa mediterránea y la estacionalidad del turismo.

Planificación racional y participativa de de la actividad turística.

Promoción del mercado turístico.

Utilizar las nuevas tecnologías (bases de datos, portales web, etc.) para la promoción conjunta del turismo y la cultura.

Marco institucional para permitir o impedir las actividades específicas desarrolladas en determinados ámbitos espaciales.

Lograr la diversificación.

Proteger el entorno natural y cultural.

3^{er} TALLER

Taller turismo para todos patrimonio cultural

La aplicación de las nuevas tecnologías en la accesible al patrimonio cultural Camino de Santiago en Catalunya para todos

WWW.CAMINODESANTIAGOPARATODOS.COM

Diego J. González Velasco
Asesor Turismo Accesible
Agència Catalana
de Turisme

ANTECEDENTES

Desde finales del 2007, la promoción de la oferta catalana de Turismo Accesible forma parte de las principales líneas de trabajo de la Agència Catalana de Turisme. Este hecho se ha visto tangibilizado en la publicación de la Guía de buenas prácticas en Catalunya, y en la creación de una Web específica que facilita información sobre la accesibilidad a la oferta turística que ofrece Catalunya: www.turismoparatodoscatalunya.com

Recientemente se ha llevado a cabo la reedición de esta publicación, aumentando el número de destinos de 19 a 21, e incorporando el proyecto Camí de Sant Jaume Per a Tothom.

El principal objetivo de esta Guía y Web es promocionar aquellos Destinos Turísticos de Catalunya que presentan las mejores condiciones de accesibilidad. Partiendo de las siguientes premisas:

- Que cubran la cadena de la experiencia turística Integral en el Turismo Accesible – Turismo Para Todos.
- No es un mero inventario de equipamientos, recursos o servicios turísticos.
- Se han seleccionado aquellos destinos que a partir de la accesibilidad de sus recursos (culturales o naturales) o espacios de ocio, cuentan con una oferta de equipamientos y servicios turísticos accesibles a todos y para todos.

Para la Agència Catalana de Turisme el concepto de turismo accesible debe basarse en el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, ya que para las personas con discapacidad o movilidad reducida, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida.

Este proyecto responde al principio fundamental de que la accesibilidad turística ha de ser concebida como un factor intrínseco a la “**Calidad de los productos turísticos**”. La consecución de la calidad turística es fundamental para conseguir la satisfacción completa del cliente turístico y garantizar la competitividad del sector turístico catalán.

Los principales beneficios que se han obtenido hasta la fecha con la puesta en marcha de estas acciones han sido:

- Facilitar el acceso al uso y disfrute de los servicios turísticos a un importante sector de la población caracterizado por su condición de desestacionalizador y multicliente.
- Reconocer, gracias a acciones de promoción y difusión turística, a aquellas empresas de los diferentes subsectores turísticos que disponen de condiciones adecuadas de accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Conocer los niveles de accesibilidad de que dispone el conjunto de la oferta turística mediante un diagnóstico de la situación.
- Sensibilizar y concienciar a los empresarios turísticos y a los técnicos de las administraciones locales y provinciales sobre la importancia de considerar la accesibilidad en la planificación y gestión de las políticas turísticas.

CAMINO DE SANTIAGO EN CATALUNYA PARA TODOS

En el marco de esta apuesta por el turismo accesible y coincidiendo con el Año Jacobeo 2010, la Agència Catalana de Turisme ha desarrollado el Proyecto “**Camino de Santiago en Catalunya para Todos**”.

“**Camino de Santiago en Catalunya para Todos**” se inscribe en la estrategia de apostar por el turismo ético, sostenible, responsable y accesible para la desestacionalización y el equilibrio territorial, y concretamente para facilitar la accesibilidad al Camino de Santiago en Catalunya a todos, contribuyendo a presentar Catalunya como un destino comprometido con la accesibilidad y preparada para recibir a todos los turistas, incluyendo a aquellos con algún tipo de discapacidad, movilidad reducida o necesidades especiales.

“**Camino de Santiago en Catalunya para Todos**” es un referente a nivel nacional e internacional en la implementación de soluciones para facilitar la accesibilidad a todas las personas en este tipo de recorridos o rutas, incluyendo a aquellos con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida, especialmente a los discapacitados sensoriales (sordos y ciegos).



Idioma: Catalán

Signación: Lengua de Signos Catalana



Idioma: Castellano

Signación: Lengua de Signos Española (LSE)



Cumple con los estándares más rigurosos de accesibilidad (nivel WAI AAA)

Web Camino de Santiago Para Todos

Se ha desarrollado la Web www.caminodesantiagoparatodos.com, una herramienta pionera a nivel estatal e internacional concebida para facilitar la accesibilidad a personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual) en este tipo de recorrido o rutas.

Desde este sitio Web se ofrece a todos los usuarios información en soporte accesible, cumpliendo con los estándares mas rigurosos de accesibilidad (nivel WAI AAA).

Es la primera página Web de promoción turística en España signada para personas sordas, además de ser una de las primeras Web signada en las dos Lenguas de Signos oficiales del Estado Español (LSC y LSE).

Esta página está dividida en cinco apartados, el título de cada enlace también está signado.

Audio – Signo – Guías

También y como novedad, desde este sitio Web se ofrece la posibilidad de descargar la información sobre cada una de las etapas (recursos culturales, naturales, historia, tradiciones, datos de interés, etc.) que componen el Camino de Santiago en Catalunya a través de un innovador soporte denominado audio - signo – Guías, que contiene:

- Audio: Audio - descripción para ciegos y deficientes visuales.
- Vídeos: Interpretación en lenguaje de signos en catalán (LSC) y castellano (LSE).
- Subtitulación: En catalán y castellano

Es la primera vez que se implementa este tipo de tecnología en el turismo, ya que en estos momentos y no en muchos museos españoles se ofrece a los visitantes el servicio de Audio-Guías o el de Signo-Guía por separado dependiendo de sus necesidades o discapacidad. **El sistema de Audio-Signo-Guías es un soporte único y esta para ser utilizado por todos los usuarios, tengan o no, alguna discapacidad, respondiendo al principio de la accesibilidad universal.**

En total se han locucionado, signado y subtitulado 190 minutos divididos en las 16 etapas en las que se divide el tronco principal del Camino de Santiago en Catalunya, desde Sant Pere de Rodés a Alcarràs.

Desde la página web las personas con discapacidad sensorial y todas aquellas que lo deseen podrán descargarse estos archivos al dispositivo que consideren más adecuado: teléfono móvil, ordenador, PDA's, etc.



Descarga y/o Visualización
de Audio - Signo - Guía



Tramos Practicables

Tramos Practicables. Discapacitados Físicos o Personas con Movilidad Reducida

El Camino de Santiago en Catalunya es un conjunto de pistas, carreteras, caminos, senderos... en constantes subidas y bajadas, que transcurren por diversos terrenos. Por tanto, es impracticable en su mayor parte para las personas usuarias de silla de ruedas. No obstante, y a partir de su estudio se han identificado algunos tramos que presentan las condiciones más óptimas para poder ser considerados practicables o aptos para ser recorridos por personas con discapacidad física o movilidad reducida, y que asimismo tienen una especial relevancia cultural o paisajística. Esta información también se encuentra recogida en la Web. En esta línea se sigue trabajando y estudiando nuevos tramos que puedan incorporarse como practicables.

Destinos accesibles

Por otro lado y aprovechando las sinergias con el proyecto de Turismo Para Todos Catalunya de l'Agencia Catalana de Turisme, se ha llevado a cabo una selección de aquellos destinos ya catalogados como accesibles y que se encuentran situados dentro del itinerario del Camino de Santiago en Catalunya, identificado los siguientes:

- Destino 8. Ruta Dalí
- Destino 9. Costa Brava – Alt Empordà
- Destino 10. Vic – Osona
- Destino 12. Ruta de los Monasterios del Camino de Santiago en Catalunya
- Destino 14. Ruta Turismo Industrial Accesible.
- Destino 16. Barcelona
- Destino 19. Lleida

Mapa - guía del Camino de Santiago en Catalunya

El mapa - guía contiene información sobre los puntos más importantes por donde pasa el camino de Santiago en Catalunya con la oferta turística cultural, gastronómica y paisajística que hay a menos de 20 km del Camino, además de identificar los tramos accesibles para discapacitados físicos, así como facilita información sobre la posibilidad de las descargas desde la Web.

3^{er} TALLER

Taller turismo para todos patrimonio cultural

Accesibilidad universal al patrimonio abulense

Noelia Cuenca
Concejal Accesibilidad
Ayuntamiento de Ávila
(España)

Ávila, ciudad castellana situada a 1.127 metros de altura, presenta una orografía complicada que nos obliga a buscar soluciones ingeniosas para facilitar la movilidad y el disfrute a todas las personas. Ciudad de la mística y de Santa Teresa de Jesús, ciudad de piedras milenarias, de iglesias, conventos, palacios y casa solariegas que siembran sus estrechas callejuelas de un encanto y una riqueza patrimonial excepcionales.

Ciudad amurallada y medieval que nos traslada en el tiempo al pasear por sus rincones al ritmo que eventualmente acompasa el sonido de alguna campana.

Ciudad antigua en la que dicen, se puede escuchar el silencio, y ciudad moderna y actual que se adapta a las necesidades de los nuevos tiempos.

Ciudad Patrimonio de la Humanidad desde el año 1985, y que pone en valor su belleza y nos obliga a acercársela a todo el mundo, a hacerla más acogedora, más amable y a trabajar más por estos objetivos, pues es esta declaración de patrimonio mundial, lo que hace aún más difícil aplicar mejoras de accesibilidad tanto a nivel urbanístico como arquitectónico.

Pero incluso con estos condicionantes, desde el Ayuntamiento de Ávila no hemos cejado en ningún momento la lucha por conseguir un objetivo que, poco a poco se ha ido convirtiendo en tarea principal; éste no ha sido otro que el de construir una ciudad inclusiva que se enriquezca a través de la diversidad.

Este empeño lo hemos ido mostrando casi paso a paso con hechos claros, como el plan municipal de accesibilidad redactado por Vía Libre, la puesta en marcha del proyecto de turismo accesible y social, las actuaciones que se hacen cada día en cuanto obra o intervención se lleva a cabo, la adaptación de los edificios municipales y muchos de los patrimoniales..., actuaciones que desde la concejalía de accesibilidad se coordinan partiendo del principio fundamental de la transversalidad, que afecta a todas las áreas municipales y contando con la participación de las personas con discapacidad a través del consejo municipal que les representa.

Y es en el año 2007, con la creación de esta concejalía específica, la de accesibilidad, cuando se manifiesta y se materializa el compromiso de que la accesibilidad es una prioridad en la política municipal, que ha de

abordarse de forma transversal para garantizar la inclusión y participación de todas las personas en igualdad de oportunidades.

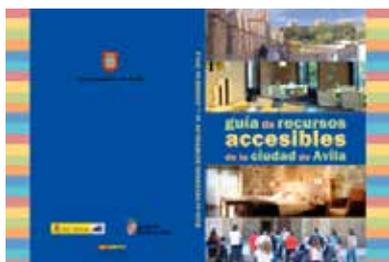
Son los siguientes principios rectores los que van a marcar cuantas acciones se desarrollen:

1. Considerar la accesibilidad de forma transversal en todas las áreas municipales.
2. Aplicar el diseño para todos en los diferentes ámbitos de actuación: urbanización, edificación, comunicación y transporte.
3. Implicar a la sociedad en el diseño de una ciudad inclusiva a través de la representación asociativa.
4. Colaborar con las diferentes instituciones y entidades, tanto públicas como privadas, para conseguir una ciudad cada día más accesible.
5. Fomentar la normalización de las personas con discapacidad mediante el acceso al empleo, a la cultura, al ocio y al deporte.
6. Poner las tecnologías al servicio de la accesibilidad.
7. Analizar para informar a los usuarios.
8. Divulgar y promocionar la ciudad de Ávila como un ejemplo de ciudad para todos y un destino turístico accesible.

En definitiva se persigue, por un lado que todos los nuevos proyectos que se ejecuten apliquen el diseño universal para ofrecer unas condiciones de accesibilidad que garanticen el uso y disfrute de todas las personas con dignidad y seguridad. Por otro, velar y mantener todos los proyectos ejecutados accesibles en unas condiciones óptimas, con el fin de seguir garantizando su uso y disfrute. Y por último, en todo aquello que no es accesible, buscar soluciones que mejoren estas condiciones.

Ávila, ciudad patrimonio de la humanidad, con una gran riqueza en edificios históricos, en los que en el momento de su construcción no se pensó en hacerlos accesibles desde el punto de vista arquitectónico, en gran parte debido a la situación que la persona con discapacidad ha vivido a través de la historia, quedando relegada a estar en un segundo plano y a no participar de la vida social. Por este motivo, el Ayuntamiento de Ávila, y para hacer gala del título de ciudad patrimonio que en 1985 se dio a la ciudad, está buscando y ejecutando soluciones que rompan barreras y acerquen el patrimonio a todas las personas. Una ciudad patrimonio de la humanidad no puede presumir de este título si no busca soluciones que hagan que su riqueza esté al servicio de todos, que su patrimonio pueda ser disfrutado por todos.

Sin duda, son muchas las dificultades que hacen que esta tarea se convierta en complicada: la orografía, las calles estrechas, el pavimento adoquinado, las características defensivas, etc.



Es en el año 2005, cuando con el proyecto “turismo accesible y social” se analiza toda la oferta turística y cultural de la ciudad desde la óptica de la accesibilidad. Este trabajo va a permitir no sólo conocer cuál es la situación real que presentan los diferentes espacios analizados en esta materia, sino que también va a ofrecer la oportunidad de realizar una labor de información y asesoramiento para realizar mejoras. Como ayuda para comprender esta información, se editan tres folletos de recomendaciones sobre *cómo hacer hoteles, restaurantes y el patrimonio accesible*.

El trabajo ha dado unos excelentes resultados, pues muchos de los espacios analizados aplicaron muchas de las recomendaciones propuestas.

Esto nos plantea la necesidad de dar a conocer a los usuarios finales los resultados obtenidos. Para ello se edita una guía de recursos accesibles, cuyo contenido pretende facilitar la estancia en la ciudad y el disfrute de los bienes y servicios a las personas con discapacidad y a sus acompañantes, con la garantía de que la información que en ella se ofrece es fidedigna y objetiva. El usuario será quien valore si los recursos que aparecen en la guía son accesibles a sus capacidades.

Esta guía ofrece información sobre alojamientos, restaurantes accesibles y restaurantes con carta en braille, monumentos y espacios culturales, programación cultural estable, direcciones de interés y un plano turístico con la ubicación de las plazas de aparcamiento existentes para personas con movilidad reducida. Se actualiza periódicamente y se puede acceder a ella a través de la página web www.avila.es en el apartado de accesibilidad.

Las actuaciones que desde el Ayuntamiento de Ávila se están llevando a cabo para mejorar la accesibilidad al patrimonio de la ciudad son las siguientes:

- Eliminación de barreras urbanísticas. Mejora de los entornos.
- Eliminación de barreras arquitectónicas.
- Mejora de la accesibilidad en el transporte (reservando plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida)
- Instalación de bucles magnéticos.
- Mejora de la señalética e instalación de planos de ubicación.
- Dotación de recursos accesibles que garanticen el uso y disfrute a todas las personas:
 - puntos accesibles de información turística
 - realización de maquetas tiflológicas
 - cuadernillos de monumentos en altorrelieve
 - audioguías universales



Pero además, buscando que todas las personas puedan acceder y disfrutar del patrimonio, desde el Ayuntamiento de Ávila se programan y diseñan actividades que garantizan la igualdad de oportunidades: jornadas de puertas abiertas, visitas guiadas, ronda de las leyendas, jornadas medievales, etc.

Si ha habido una actuación que ha supuesto un hito importante en mejora de la accesibilidad en el patrimonio, ha sido el facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida al monumento más emblemático de la ciudad, la muralla. Una muralla que deja de ser defensiva para tornarse en inclusiva. Este acceso está situado en la “Puerta del Puente” y es el único tramo accesible de la muralla, hecho que se ha conseguido con la instalación de rampas y un elevador que conducen hasta su adarve.

Además dispone de un aseo adaptado, mostrador de atención rebajado en altura, información escrita del monumento y un punto accesible de información turística que ofrece información escrita en castellano e inglés y lengua de signos, además de información acústica.

Estas actuaciones entre otras muchas, son las que ha valorado la Comisión Europea para otorgar a la ciudad de Ávila el título de “Ciudad Europea de la Accesibilidad 2011”, que junto con otros galardones recibidos por el trabajo realizado en accesibilidad (premios Reina Sofía, CERMI, Telefónica Ability Awards, Fundación Konecra y Junta de Castilla y León) nos motivan a seguir sumando esfuerzos y a ratificar nuestro compromiso con la accesibilidad, que no es otro que ratificar el compromiso con las personas y con la igualdad de oportunidades buscando que Ávila sea una ciudad de todos y para todos.

3^{er} TALLER

Taller turismo para todos patrimonio cultural

Patrimonio Accesible y Turismo, la Comisión de Accesibilidad GCPHE

Israel Muñoz

Grupo de Ciudades
Patrimonio de la Humanidad
de España (GCPHE)

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España se constituyó el día 17 de septiembre de 1993 en Ávila, formado por aquellos municipios españoles cuyos conjuntos históricos habían sido declarados Patrimonio Mundial por la UNESCO. Posteriormente se incorporaron otros municipios. En la actualidad forman parte de este Grupo las ciudades de: Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Córdoba, Cuenca, Ibiza, Mérida, Salamanca, San Cristóbal de la Laguna, Santiago de Compostela, Segovia, Tarragona y Toledo.

El principal objetivo del Grupo es la protección y defensa del patrimonio histórico y cultural de las ciudades declaradas Patrimonio de la Humanidad. Para ello se establecen políticas de intercambios de experiencias entre las ciudades y se implementan acciones dirigidas a la promoción turística y a la difusión de la imagen del Grupo.

Para lograr estos objetivos el Grupo está constituido por la Asamblea de Alcaldes, la Comisión Ejecutiva, la Secretaría General y varias Comisiones informativas. Estas comisiones se organizan en cinco Áreas:

ÁREA INSTITUCIONAL

Área de Protección del Patrimonio

- Comisión de Urbanismo
- Comisión de Seguridad contra incendios
- Comisión de Medio Ambiente
- Comisión de Arqueología
- Comisión de Accesibilidad

ÁREA DE INTERCAMBIO

- Comisión de Cultura
- Comisión de Educación

ÁREA DE DIFUSIÓN

- Comisión de Turismo
- Comisión de Comunicación

OTRAS ÁREAS

- Comisión de Economía y Hacienda
- Comisión de Políticas de Empleo
- Comisión de Tráfico y Peatonalización

La Comisión de Accesibilidad fue creada a propuesta del Alcalde de Ávila el 25 de febrero de 2008, la ciudad de Ávila ostenta la presidencia y la secretaria de dicha Comisión.

Desde su creación la Comisión trabaja por la consecución de los siguientes objetivos:

- Buscar medidas que mejoren la accesibilidad de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España
- Conseguir que todas las personas puedan disfrutar del encanto que ofrecen nuestras Ciudades Patrimonio de la Humanidad, así como de sus bienes y servicios.
- Promover las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España como ejemplo de municipios que contemplan medidas favorecedoras de la accesibilidad para las personas con discapacidad.
- Crear un foro para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de accesibilidad aplicada a las Ciudades Patrimonio de la Humanidad.
- Potenciar la aplicación de la accesibilidad como medio para conseguir ciudades vivas y dinámicas.
- Asimismo con esta comisión también se pretende llegar a otras administraciones como un conjunto de ciudades con la misma problemática, lo que supondrá poder encontrar soluciones generalistas que se individualicen posteriormente para caso concreto.

ACTIVIDADES QUE HA IMPLEMENTADO LA COMISIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL GCPHE

En 2008 la empresa Vía Libre realizó un análisis de Accesibilidad de los puntos de interés turístico más visitados en cada una de las ciudades que forman el Grupo. También se analizaron tres rutas turísticas

En 2009 se elaboraron unos borradores de ordenanzas municipales de Accesibilidad, trabajo que también fue realizado por Vía Libre.

En 2010, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) está redactando una guía de información útil para personas con discapacidad de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, que ofrecerá datos descriptivos de diez monumentos en cada una de las trece ciudades del Grupo. Esta guía se publicará en formato digital al próximo año.

El pasado mes de octubre hemos celebrado en Segovia unas Jornadas de Accesibilidad y Patrimonio, con la asistencia de importantes especialistas en este tema, que en definitiva es el fin último de esta Comisión, buscar medidas que conjuguen la accesibilidad y el patrimonio.

3^{er} TALLER

Taller turismo para todos patrimonio cultural

Turismo para todos como negocio turístico

Alessandro Zanon
Product Manager
del Proyecto Turismabile/
Istituto Italiano per il turismo
per tutti (Italia)

Unas vacaciones que cumplan con todos los requisitos es el sueño de todos los turistas, sobre todo de los turistas que tienen necesidades especiales, ya sean permanentes o temporales.

A partir de este concepto, básico pero no obvio, formé mi Operador Turístico "Mis Vacaciones Accesibles", que sitúa las necesidades especiales del cliente en el centro de su programación. La idea que llevó a la creación de este Operador Turístico es la de que el mercado del Turismo Accesible está aún muy poco explorado, hay pocas empresas que se especializan en ofrecer un producto turístico completamente accesible para cualquier necesidad que el cliente tenga. A menudo, de hecho, se trata de asociaciones que se ocupan de discapacidades y que, entre otras cosas, organizan viajes para personas con discapacidad.

Las cifras potenciales en este segmento de mercado son bien conocidas por las personas que trabajan en este campo, y siempre deben tenerse en cuenta al abordar el tema del Turismo Accesible. Hay 650 millones de turistas potenciales en el mundo. De éstos, menos de 54 millones o 19 % de la población en los Estados Unidos y 30 millones en Europa. En Italia, el número de personas con necesidades especiales es de 6 millones, que es el 7% de la población. Las estimaciones hablan de un 70% de las personas con discapacidad que desean viajar pero no lo hacen debido a la desconfianza, la falta de instalaciones adecuadas, servicios e información confiable.

Con los datos en la mano, por lo tanto, podemos decir con seguridad que "hacer Turismo Accesible" no es sólo una manera de hacer asistencialismo, sino que es un negocio real, con un crecimiento constante, y si se desarrolla adecuadamente, tiene mucho espacio para un margen de crecimiento alto. Al contrario, hay que tener en cuenta que es raro para un turista con necesidades especiales viajar solo, especialmente cuando se va de vacaciones. Normalmente viajará con su familia o amigos. Por ello, los números crecen aún más. En el imaginario colectivo, una persona con discapacidad es una persona en una silla de ruedas. Y efectivamente, la cultura, el simbolismo, la dialéctica, no se reúnen para disipar este mito. Basta pensar, no sólo en el ámbito del turismo, que el símbolo utilizado para indicar la accesibilidad es una etiqueta que muestra la imagen de una silla de ruedas. De hecho, las personas que caen en la categoría de "necesidades especiales" son muchas más: personas con discapacidades sensoriales, ciegos, sordos o personas con discapacidad visual, personas con discapacidad intelectual, ancianos, familias grandes con bebés, personas con intolerancias o alergias alimentarias, personas con reducción temporal de la movilidad. Por lo tanto, visto

desde este punto de vista, cabe una nueva definición de Turismo Accesible: El Turismo para Todos, no es un nicho de mercado sino una buena parte del mercado del turismo. En los últimos años, este concepto es cada vez más fuerte gracias a la labor de promoción y sensibilización que las Instituciones y Asociaciones están llevando adelante. Los hoteles y restaurantes, atracciones culturales, las rutas urbanas y de transporte están reestructurando y adaptando su oferta a las normas exigidas por la ley y por el sentido común. La mejora de la accesibilidad en los alojamientos, servicios turísticos y la infraestructura en general, no quiere decir exclusivamente permitir a las personas en sillas de ruedas "entrar", sino que significa la mejora de la usabilidad, la recepción y la calidad de servicio para todos. Vamos a pensar en un museo: el hecho de que haya un ascensor para desplazarse de un piso a otro también puede ser útil para una familia con un cochecito, una persona con problemas de movilidad temporal y simplemente para un turista muy cansado.

El punto central del que se debe partir, entonces, es tratar a cada cliente como un individuo con sus deseos y expectativas personales. Un Operador Turístico que decide especializarse en Turismo para Todos, sin embargo, no debe limitarse a proporcionar el alojamiento, sino también debe pensar en ofrecer un sistema integrado de servicios turísticos. Nadie, o al menos sólo una minoría de personas, viaja para pasar unas vacaciones en una habitación de hotel. Transporte privado en coche, minibús y autobuses equipados con una tarima móvil, excursiones accesibles, guías turísticos capacitados para apoyar a las personas con diferentes tipos de necesidades, locales y restaurantes accesibles, atractivos culturales y museos accesibles, son algunos de los servicios necesarios a ser incluidos para proporcionar un servicio de calidad. Esto es porque cada cliente es diferente, discapacitado o no, tiene diferentes deseos, intereses y expectativas diferentes y, como tal, no es posible que un operador turístico que se ocupa de este tipo de mercado tenga una oferta estandarizada cuando tiene tal variedad de peticiones. Por tanto, es necesario poder crear un producto completo, hecho a medida y ajustable, basado en peticiones individuales y, sobre todo, válido.

En vista de estas consideraciones, es fácil imaginar el trabajo detrás de una oferta altamente especializada y muy compleja. Como se mencionó con anterioridad, recientemente, el concepto de accesibilidad en el turismo va en aumento, y las instalaciones turísticas están adaptándose poco a poco, tanto desde el punto de vista arquitectónico como cultural, sin embargo siguen siendo un porcentaje muy bajo en relación a la oferta total. Incluso para esta "natural" falta de servicios adecuados, para un operador turístico que trabaja en este tipo de mercado, la situación de la investigación y la selección de instalaciones y servicios, así como la planificación y programación es particularmente delicada y articulada. Para una persona que tiene necesidades especiales, afirmar que la estructura es "accesible" tiene poco valor en términos de facilidad de usabilidad real. Por esta razón, la inclusión de una estructura o un servicio auxiliar en un paquete, requiere una investigación a fondo y una evaluación con expertos en accesibilidad para verificar su capacidad de uso efectivo por parte del cliente con necesidades especiales. En esta fase del trabajo, puede ser muy útil, por ejemplo, confiar en experiencias reales cuando se trata de la accesibilidad. En el caso de Viaggi Accessibili (Mis Vacaciones Accesibles), para el producto Piamonte, el apoyo de Turismabile, (proyecto del CPD - Consultoría para las personas necesitadas), que durante tres años ha intentado promover y desarrollar el Turismo para Todos en el Piamonte,

es esencial. Al igual que el proveedor, en este caso el Operador Turístico en nombre de los operadores del sector, que también se benefician del servicio, debe utilizar la misma claridad y precisión en la información que proporciona. Esto es precisamente porque cada cliente tiene necesidades diferentes que no pueden ser agrupadas en categorías estándar. Por esta razón, por ejemplo en el caso de las personas con problemas de movilidad, aquí están algunas de las informaciones que pueden ser útiles, antes de hacer una estimación: qué tipo de silla de ruedas se utiliza, si eléctrica o manual, para interior o para uso externo, si debe o no hacer pequeñas excursiones con o sin guía, el tipo de habitación preferida. Toda la información recopilada se utilizará entonces para elegir los servicios más apropiados en términos de alojamiento, transporte y atracciones para los visitantes. Cuantos más detalles sean recogidos, menor será el riesgo de proporcionar servicios inadecuados. Después de la fase de "planificación", comienza lo que es lo más delicado y complejo: ganar la confianza de los clientes transmitiéndoles profesionalidad. Una parte integrante de las vacaciones no es sólo el destino o el alojamiento, sino también el cumplimiento de las expectativas y deseos.

Precisamente por esta razón, para cualquier turista que se va de vacaciones, pero sobre todo para un turista que tiene necesidades especiales, la certeza y exactitud de la información es esencial. En primer lugar se debe entrar en una relación directa con el cliente, desde el primer contacto, ya sea por teléfono o por carta, y enviar toda la información que se tenga, ya sea positiva o negativa. No estamos diciendo que el Operador Turístico pueda ofrecer un servicio inadecuado sino que pudiera no estar en línea con lo que el cliente necesita. Y de hecho, siempre hay que recordar que un producto accesible, no puede ni debe ser un paquete estándar. Una vez identificadas las características de la demanda del viaje, sigue siendo fundamental seguir apoyando a los clientes durante todas las etapas de la preparación del viaje y comunicarle de inmediato cualquier modificación, incluso un mínimo cambio del programa o de un servicio. Nuestra experiencia con Mi Operador de Vacaciones Accesibles está formada por la reunión de realidades turísticas diferentes, que unieron sus fuerzas con un objetivo común: crear un nuevo producto, especializado y específico, dirigido a un segmento del mercado turístico que es muy grande. Itinerarios centrados en el descubrimiento de lo artístico, cultural y gastronómico de los lugares más interesantes de Italia, como Piamonte, Roma, Florencia, Lago de Como y la costa de Amalfi fueron los primeros productos incluidos en el sitio web www.viaggiaccessibili.it. El sitio web, que fue creado también en la versión en inglés, www.myaccessibleholiday.com, presenta ideas de rutas e itinerarios de diferente duración, desde los viajes de 3 días y 2 noches a los itinerarios turísticos de varios días, que se toman como punto de partida para la creación del producto que el cliente necesita. Todas las estructuras dentro de los programas y servicios ofrecidos son probadas y certificadas en todos sus detalles. Dado el éxito de estos primeros destinos propuestos, el Operador Turístico Mis Vacaciones Accesibles ha ido ampliando su oferta mediante la inclusión de una sección dedicada a los deportes en la montaña, propuesto tanto para invierno como para verano. Lo más reciente que sugiere Viajes Accesibles es Europa, con los primeros productos a Portugal, España y Alemania, que han sido desarrollados gracias a las fuertes sinergias creadas con otros Operadores Turísticos extranjeros, que al igual que Mis Vacaciones Accesibles, están especializados en Turismo para Todos.

3^{er} TALLER

Taller turismo para todos patrimonio cultural

Turismo y Cultura en Nueva Zelanda: El Camino a Seguir

Sandra Rhodda

Directora Turismo Accesible
Oficial Superior
de Investigación
Instituto de Investigación
de Nueva Zelanda

El turismo es la segunda fuente de ingresos por exportación más importante de Nueva Zelanda. Teniendo en cuenta que las personas con discapacidad constituyen el 15-20% de todos los países en todo el mundo, y que este porcentaje está destinado a aumentar debido al envejecimiento de la población mundial, se podría esperar que por lo menos algunos de nuestros visitantes pudieran tener alguna discapacidad. A pesar de ello, Nueva Zelanda todavía no ha hecho un esfuerzo concertado para desarrollar un sector de Turismo Accesible y nos quedamos por detrás de nuestros principales rivales (por ejemplo, Australia), en la investigación y la comprensión de este mercado.

Debemos corregir esta situación, ya que estamos culturalmente bien situados para hacerlo. La nación Maori de Nueva Zelanda tiene una cultura única, con conceptos, tradiciones y arte que contribuyen de manera significativa a la oferta de turismo de Nueva Zelanda. Dado que las comunidades maoríes tienen un fuerte sentido de respeto por el valor de todas las personas y una fuerte tradición en la valoración de sus ancianos, Nueva Zelanda es ideal para ofrecer productos culturales accesibles a las personas con discapacidad. El valor maorí de Kaitiakitnga (compartir basándose en el respeto mutuo entre el huésped y el visitante) es perfectamente compatible con el desarrollo sostenible de Turismo Accesible. Sin embargo, los ejemplos de excelencia en el turismo – incluido el turismo de acceso cultural – son pocos y distantes entre sí en Nueva Zelanda.

Algunas de nuestras instituciones nacionales ofrecen un buen acceso a las personas con discapacidad como consumidores de cultura. Por ejemplo, nuestro Museo Nacional Te Papa, ofrece muchos servicios para las personas con discapacidad y es bastante usual en Nueva Zelanda acceder a la información relativamente amplia de su página web y números de contacto para consultas específicas de acceso. Otras instituciones culturales de gran tamaño pueden tener acceso limitado o no tienen información. El Museo Memorial de la Guerra de Auckland y la Galería de Arte de Auckland, por ejemplo, tienen una información on-line sobre el acceso muy limitada y la información disponible es sólo sobre movilidad. Asimismo la Galería Christchurch también tiene información on-line muy limitada. Esto ocurre a pesar del hecho de que la lengua de signos en Nueva Zelanda - una de las tres lenguas oficiales - se utiliza en visitas a las galerías, aunque sólo sea por un día cada tres meses. El Museo de Otago en Dunedin no proporciona ninguna información, mientras que la Galería de Arte Govett Brewster en New Plymouth es inusual en la oferta de tours con lenguaje de signos para todas sus exposiciones, pese a que

esta galería ha participado activamente en el desarrollo de la estrategia de discapacidad de la ciudad.

En un área, Nueva Zelanda es un líder mundial en accesibilidad y la cultura. Christchurch ha instalado en su recinto cultural, para los discapacitados visuales, un Sistema de Orientación Soundpost localmente diseñado y construido para los discapacitados visuales en su recinto cultural. Sesenta estaciones base en lugares clave emiten señales infrarrojas que pueden ser recogidas por un receptor de mano, permitiendo a los usuarios orientarse en las entradas al museo, galería de arte y otros edificios públicos.

Varios países han utilizado los grandes eventos deportivos como un estímulo para mejorar el acceso de las personas con discapacidad. En British Columbia, Canadá, por ejemplo, el gobierno provincial se asoció con las partes interesadas para hacer de la provincia un destino de primera para las personas con discapacidad. En el Reino Unido, el Departamento de Cultura, Medios de Comunicación y Deportes, impulsado por los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de 2012, ha estado planificando desde por lo menos 2004 para mejorar los servicios para las personas con discapacidad. Ellos tienen un Foro Consultivo para la Cultura y Creatividad que asesora a diversas partes interesadas para la entrega de un programa diverso para el Reino Unido con variedad de actos culturales accesibles e inclusivos.

Por el contrario, Nueva Zelanda hasta la fecha ha incluido poco de planificación para las personas con discapacidad en el ámbito cultural con motivo de la Copa del Mundo de Rugby del 2011. Este evento espera atraer a unos 85.000 visitantes adicionales, habiendo sido prevista la realización de una serie de festivales. Alrededor de 40 de estos eventos podrían ser considerados actos culturales. Hasta ahora, muy pocos tienen información de algún tipo sobre el acceso a la mencionada Copa del Mundo de Rugby 2011, ya sea en su listado oficial RWC2011 o en sus propios sitios web, y donde la información existe, suele ser escasa e inadecuada.

Nueva Zelanda lo hace mejor en la producción de la cultura para las personas con discapacidad. Nuestra estrategia de discapacidad tiene entre sus acciones educar a las organizaciones artísticas y recreativas sobre temas de discapacidad e inclusión y apoya el desarrollo de actividades culturales que involucran a personas con discapacidad. Una ONG nacional, Acceso a las Artes Aotearoa, es financiada parcialmente por el gobierno central y local, y durante 15 años ha estado trabajando para aumentar las oportunidades artísticas de los grupos marginados, incluidos los discapacitados. Apoyan todas las actividades creativas para las personas con discapacidad a los que homenajean y promueven. Tienen una galería para ayudar a los artistas con discapacidad a obtener ingresos de su trabajo y son una voz nacional para estos artistas. También hay fondos gubernamentales para las personas con discapacidad en otras áreas de la cultura, por ejemplo, de la Consejería de Cultura y Patrimonio, en forma de becas y premios para ayudar a los estudiantes con discapacidades que buscan títulos de artes y para ayudar a las personas con discapacidad con la compra de equipos de movilidad para que puedan aumentar o mantener la vida en comunidad.

Hay varios ejemplos de organizaciones nacionales que promueven la cultura y la participación de las personas con discapacidad (Diversityworks, DANZ, Toi Maori Aotearoa). A través de organizaciones de este tipo y a través de la promoción gubernamental de la participación de las personas con discapacidad en la creación de cultura, Nueva Zelanda apoya resultados sociales capitales, apoyando así el bienestar. Sin embargo, hay mucho que hacer para fomentar la participación de las personas con discapacidad en nuestra vida cultural, tanto como productores así como consumidores de esa cultura. El progreso implica proporcionar todos los aspectos físicos de acceso a los espacios culturales, proporcionando información accesible sobre tales espacios, el aumento de manifestaciones culturales de las personas con discapacidad, la promoción y la comercialización de dichos trabajos al público en general, la promoción y la comercialización de todas las actividades culturales para la comunidad de personas con discapacidad, el empleo de personas discapacitadas en espacios culturales, la mejora de la actitud y el servicio a las personas con discapacidad, mejorando el conocimiento de las discapacidades y reconociendo las contribuciones que las personas con discapacidad pueden aportar a la toma de decisiones en el ámbito cultural. Tres cuartas partes de los neocelandeses con discapacidades dicen que las artes son importantes para ellos y casi el 90% dice que asistirían a más eventos de arte si las barreras fueran eliminadas. Hacer más accesible la cultura tiene sentido por el capital social generado. También tiene sentido porque va a traer a un público en aumento, no sólo de las poblaciones locales, sino también de los visitantes internacionales, teniendo también de esa manera un sentido económico.

4° TALLER

Taller turismo para todos en el medio natural

La experiencia en San Carlos de Bariloche, Patagonia, Argentina

Bibiana Mischia
Fundación Invisibles
(Argentina)

San Carlos de Bariloche, es una ciudad de Argentina, pertenece a la provincia de Río Negro, y es la cabecera del Departamento de Bariloche; dedicada al turismo y la más poblada de los Andes Patagónicos. Está ubicada lindante al Parque Nacional Nahuel Huapi, en el sudoeste de la provincia de Río Negro, junto a la cordillera de los Andes, en la ribera sur del lago Nahuel Huapi, a 832 km. de Viedma, ciudad capital.

Recibe anualmente turismo nacional e internacional, que se deleita en las múltiples actividades que ofrece esta ciudad al borde del lago Nahuel Huapi. El centro de esquí más importante de Argentina es el Cerro Cathedral, ubicado a veinte km de San Carlos de Bariloche. Otro centro de esquí es el Cerro Otto donde se practica esquí nórdico, también conocido como esquí de fondo o cross country.

Bariloche Accesible

La pregunta es si estos atractivos poseen circuitos con diseño universal, que permita disfrutar a las personas con discapacidad y movilidad reducida del entorno urbano y natural. La otra pregunta es si nos conocen, si figuramos en los mapas, los planes o los tarifarios de turismo accesible. Y si hay interés en competir agresivamente por este segmento altamente deseable, rentable y ya existente.

Desde mediados de la década del 90 comienza un proceso de concientización en nuestra ciudad, la región y el país respecto al turismo accesible; aunque es parcializado y no tiene continuidad. Como respuesta a esta tendencia, algunas agencias de turismo comenzaron a ofrecer servicios para este segmento en nuestro país y se desarrollaron emprendimientos con oferta accesible como ser el Parque Nacional Iguazú, Directrices de Accesibilidad de la Secretaría de Turismo de la Nación, la Ley nacional de Turismo que incorpora el concepto turismo accesible, la Guía de Turismo Accesible del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. .

La mayor dificultad es la no garantía de la cadena de servicios, las principales preocupaciones de este segmento de turistas arrojó los siguientes resultados: transporte accesible, 27%; hotelería accesible, 21%, y guías y profesionales capacitados en turismo accesible, 19%.

En lo relativo a la accesibilidad de las personas con discapacidad motora, durante muchos años, la aprobación de planos arquitectónicos por

parte del organismo competente así como los propios profesionales en la materia, operaban con mucho desconocimiento sobre los requerimientos específicos para dicho segmento. Sumado ello a la particular geografía de montaña que caracteriza a Bariloche, con senderos escalonados y de inclinadas pendientes naturales, con una tendencia a construir en altura en pos del cuidado al entorno natural; resulta razonable encontrarnos hoy con la gran mayoría de las edificaciones de uso público, sean estatales o privadas, vulnerando los derechos de accesibilidad del segmento de referencia. Bajo este marco, debe admitirse que poco posible resultaría sancionar una ordenanza que obligue a la regularización de todas y cada una de las construcciones existentes, siendo que no en todos los casos es viable realizar modificaciones parciales, sino que implicarían su reconstrucción. Además, no en todos los casos sería una decisión acertada y/o necesaria.

Por su parte, en la normativa ya existente, poco y nada se establece sobre la accesibilidad para las personas con discapacidad sensorial.

Algunas de las acciones realizadas hasta el momento fueron las “Primeras y Segundas Jornadas Patagónicas sobre Turismo Accesible” (2003 y 2004), las Jornadas Municipales de Turismo Accesible (2008) la existencia de Servicios Turísticos referidos a alojamientos (hoteles, cabañas y camping), clases de esquí, comercios de gastronomía, comercios de comunicaciones (ciber y telecentros) reformas en edificios públicos municipales y provinciales –rampas-, excursiones y visitas guiadas (rafting, lacustres y terrestres), terminales de transporte, operadores turísticos.

También se inició una tarea de difusión a través de medios de comunicación local (el programa radial “En el aire sin barreras”, hecho por un equipo que incluye personas con discapacidad, tiene un bloque fijo sobre esta temática y otorga distinciones a establecimientos y servicios referidas a su nivel de accesibilidad), boletines de publicación dentro de Organismos Públicos, sitios especializados en discapacidad, acciones de concientización (por primera vez se realizó el 14 de noviembre pasado en nuestra ciudad la Caminata Juntos Podemos” por los derechos de las personas con discapacidad “).

De la conformación en el año 2005, de una comisión formada por empresarios de turismo, ONGs y organismos oficiales que tiene como finalidad difundir el Turismo Accesible en nuestra ciudad y áreas naturales; surge la ordenanza que crea un registro oficial de actividades turísticas accesibles que permita a los viajeros consultar qué ofrece Bariloche al respecto y a partir de allí poder promocionar nuestros atractivos con información genuina. La finalidad de dicha ordenanza consiste en facilitar los medios para que las personas con discapacidad puedan acceder a la información precisa y fidedigna acerca de los sitios y/o servicios turísticos accesibles según la reglamentación existente referidas al segmento; a partir de la incorporación a la estructura municipal de un Registro de Prestadores Especializados de Servicios Turísticos Accesibles a las personas con capacidades restringidas.

Los prestadores especializados se registrarán de acuerdo a las siguientes categorías:

- Accesibilidad plena según el segmento –visual, auditivo, motriz: puede manejarse de manera autónoma e independiente.
- Accesibilidad con asistencia según el segmento

Se crea también en el ámbito de la Secretaría de Turismo Municipal el Registro de Expertos en materia de accesibilidad para la evaluación de los servicios turísticos brindados por prestadores locales que deseen obtener la certificación de especializado en turismo accesible.

Se incorporarán a las funciones de la Secretaría de Turismo Municipal los siguientes puntos:

- Garantizar a través de los expertos la capacitación del personal de atención al público/ de fiscalización y/o responsable de la Secretaría de Turismo en la temática de referencia.
- Ante denuncias de incumplimiento de los criterios de accesibilidad y/o fiscalización de rutina los inspectores de la Secretaría de Turismo.

4º TALLER

Taller turismo para todos en el medio natural

Territorio IBERKELTIA 2.0

Esther Rubio Jiménez y Lucía Sevilla Lorente
Gerente, ADR La Rioja Suroriental / Gerente, Adri Jiloca Gallocanta, Coordinadoras Proyecto de Cooperación Iberkeltia 2.0 (España)

NOMBRE/DENOMINACIÓN DEL PROYECTO

“Territorio Iberkeltia 2.0”

ÁREA GEOGRÁFICA QUE ABARCA LA INTERVENCIÓN (MUNICIPAL, COMARCAL, REGIONAL...)

Comarca/s: Comarcas de Jiloca y Campo de Daroca, Tierras del Moncayo, La Rioja Suroriental, Comarca de las Tierras Sorianas del Cid, Comarca de Calatayud, Noreste de Soria, Comarca Alto Tajo, Serranía de Cuenca y Manchuela Conquense.

Provincia: La Rioja, Zaragoza, Teruel, Soria, Guadalajara y Cuenca

CCAA: Aragón, Castilla la Mancha, Castilla y León y La Rioja.

FECHA DE INICIO DEL PROYECTO

Esta es la segunda fase del proyecto inicial llamado “Paisajes de la Celtiberia” que se gestionó durante la Iniciativa Comunitaria Leader Plus, desde el año 2001 hasta el 2008 y esta segunda fase se comenzó en el 2009 con vistas hasta el año 2012

FECHA DE FINALIZACIÓN (SI PROCEDE)

Esta 2ª fase tiene una línea de financiación a través del MARM hasta finales del 2012.

La idea es seguir buscando fuentes de financiación para su continuación a m/p

ENTIDAD/ES PROMOTORA/S Y BREVE DESCRIPCIÓN DE SUS ACTIVIDADES E HISTORIA

ADR Jiloca-Gallocanta: coordinador administrativo. Portavoz de cara al MARM. www.adri.es

ADR La Rioja Suroriental: coordinador técnico. www.lariojasuroriental.com

Ambos grupos de acción local (GAL) que gestionamos fondos Leader. En estos momentos nos encontramos en el período de ejecución de fondos Leader hasta 2015.

Paralelamente los GAL podemos optar a fondos del MARM a través de la línea de Cooperación, línea que nos está permitiendo y hasta finales del 2012 ejecutar el proyecto objeto de estos contactos.

ENTIDADES QUE PARTICIPAN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE SUS ACTIVIDADES E HISTORIA

Todos ellos son GAL que gestionan, al igual que los GAL coordinadores fondos Leader.

Adri Calatayud. www.galcar.es

Asomo. www.asomo.com

adiman. www.manchuelaconquense.com

ADR Molina Alto Tajo. www.molina-altotajo.com

Prodesse. www.cederprodesse.org

Proyneroso. www.proyneroso.com

Tierras sorianas del Cid. www.tierrasdelcid.es

ÁMBITO O ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL PROYECTO (MARQUE CON UNA X)

- Empleo x
- Nuevas tecnologías x
- Medio Ambiente x
- Accesibilidad x
- Participación x
- Transportes
- Atención sanitaria
- Deporte
- Cultura x
- Ocio x
- Turismo x
- Sensibilización y divulgación x
- Otros: (especifique): Educación en colegios rurales

MOTIVACIÓN E INICIO DE LA EXPERIENCIA:

Origen: buscar un nexo de unión cultural, natural, patrimonial con la idea de poner en valor un conjunto de recursos ubicados en diferentes CCAA.

Motivación del proyecto: buscar esta finalidad, pero añadiendo algún aspecto diferenciador que nos permitiese, como es el presente caso poder aportar algo más a los territorios rurales que nos haga diferentes y más atractivos; a través del conjunto de actuaciones que venimos realizando:

- Estudio de accesibilidad en diferentes recursos
- Marcar prioridades para invertir en hacer accesibles algunos de estos recursos estudiados con la finalidad a largo plazo de crear paquetes turísticos accesibles
- Plataforma virtual: creación de contenidos sobre celtiberia en todos los territorios de actuación que permitan acceder a los mismos, no solamente físicamente, sino a través de las nuevas tecnologías. Entendemos que la accesibilidad universal también está en esta actuación.
- Gabinete de comunicación: que permita poder trasladar todos nuestros conocimientos, experiencias y actuaciones a otros territorios.

Características:

Innovación en el sentido de:

- Colaboración y puesta en valor de referentes turísticos, culturales y patrimoniales de más de una CCAA
- Creación de paquetes turísticos a largo plazo accesibles
- Implicar a toda la población rural; escolar (plataforma virtual), pública (ayuntamientos), económica (sectores hosteleros), cultura (recursos celtíberos principalmente)...
- Utilización de nuevas tecnologías para difundir el territorio los recursos culturales, a través de la creación de contenidos educativos con la utilización de las nuevas tecnologías. (Los contenidos están a punto de estar finalizados y la plataforma se creará con vistas al año escolar 2011-2012)

Objetivos:

Generales:

- Implicación de la sociedad para conseguir un desarrollo socioeconómico
- Fortalecer la imagen de Territorio Iberkeltia

Específicos:

- Implicación de diferentes entes públicos y privados como parte activa en la gestión y ejecución de actividades para con la celtiberia.
- Participación de la sociedad local apostando por la figura de la informadora turística, y el público joven y discapacitado.
- Creación de servicios culturales accesibles aprovechando las nuevas tecnologías, para abarcar al público en edad escolar y por problemas de accesibilidad.

Colectivos beneficiarios de la intervención:

- Económico: implicación del sector de la hostelería en que creen o adapten sus alojamientos y los hagan accesibles al comprobar que hay recursos públicos accesibles como puede ser oficinas de turismo, museos, centros de interpretación, “yacimientos”, senderos o parte del recorrido del sendero...
- Cultural: Adaptar los diferentes recursos culturales; yacimientos, centros de interpretación, museos...
- Social: dirigir todos nuestros esfuerzos en adaptar y presentar paquetes turísticos y culturales adaptados, para llegar al sector educativo, de la 3ª edad e incluso con dificultades físicas...

Al venir desarrollando de forma individualizada por cada uno de los GAL intervenciones puntuales, nos dimos cuenta de esta necesidad de presentar conjuntamente propuestas y paquetes.

Los contactos con los entes económicos de las zonas nos transmitían que hacer accesible su alojamiento si después no tienen recursos adaptados a sus necesidades no cubre las necesidades de este sector poblacional.

LA IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Viene de la continuación del proyecto “Paisajes de la celtiberia” apoyado con fondos de cooperación dentro de la iniciativa Leader Plus. Por lo que los mismos socios buscaron la continuación a través de la captación de fondos, en este caso del MARM.

Principales obstáculos y dificultades en la puesta en marcha

- Parón de las actuaciones por falta de partidas presupuestarias
- Aún contando con partida presupuestaria, nunca es suficiente, pues la zona de actuación es muy amplia y las ideas de actuaciones sobrepasan con creces la financiación con la que se cuenta, por lo que siempre hay que priorizar.
- Somos 9 socios y para coordinar todo es duro y costoso.

Principales apoyos y ayudas con las que se contaba

- En estos momentos con el personal de los propios grupos y con los fondos del MARM hasta 2012. En total 750.000€ para 2009-2012

Actividades:

- Creación de contenidos virtuales para colgar en plataforma virtual (hasta ahora). Habrá que contactar con administraciones públicas, colegios y demás para su incorporación en el currículo de los colegios y en los contenidos de las clases.
- Gabinete de comunicación: día a día de difusión y dar a conocer nuestro proyecto
- Estudio de accesibilidad: ya desarrollado por Vía Libre y en fase de ver con qué partida presupuestaria contamos para que cada GAL priorice y haga alguno de los recursos estudiados "accesible"

Recursos materiales y humanos se cuenta para su consecución

Personal contratado para este proyecto no hay.

Los coordinadores estamos en contacto con MARM y empresas adjudicatarias de las actuaciones mencionadas anteriormente.

Presupuesto con el que se cuenta

750.000€ concedidos por el MARM para 4 anualidades, distribuidas como sigue:

2009: 150.000€

2010: 200.000€

2011: 150.000€

2012: 250.000€

Aprovechamiento de los recursos ya existentes en el medio rural

Es sobre esos recursos sobre los que trabajamos, por lo que se aprovechan al 100% y se intentan en muchos de los casos ponerlos en valor.

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

El **objetivo principal** es cubrir las necesidades e incrementar la calidad de vida de las personas con discapacidad:

- Adaptando los recursos a sus necesidades
- implicando al restos de sectores económicos y sociales de la zona en la necesidad de hacer y adaptar los recursos a personas con discapacidad.

Resultados obtenidos de la implantación del proyecto? Impactos positivos a tener en cuenta en relación con la consecución de los objetivos.

Nos encontramos todavía en fase de ejecución, pendientes presentar los resultados del estudio de vía libre, pendientes de terminar los contenidos virtuales para colgarlos en la plataforma, pendientes de dirigirnos a presentar el proyecto a organismos públicos y escolares... por lo en teoría creemos que la repercusión puede ser mediática y más con la experiencia de que solamente la presentación en 2010 de proyecto que se iba a ejecutar atrajo a muchos medios de comunicación en todas las CCAA donde se está desarrollando el presente proyecto.

Aspectos positivos y dificultades que aparecen como resultado de la evaluación.

- Aspectos positivos: ejecutar en tiempo y formas las líneas marcadas inicialmente.
- Dificultades: muchos grupos y recursos en los que trabajar para poca partida presupuestaria

Claves del éxito de este proyecto

- Trabajo en equipo y zona de actuación nacional
- Agrupar los recursos culturales (celtiberia) con el resto de los recursos para su promoción conjunta. "La celtiberia es una escusa para la venta del territorio.
- Trabajar en el medio rural y con la implicación de la población
- Propuesta de ofrecimiento a medio y largo plazo de recursos culturales accesibles no aislados, sino a través de la creación de paquetes turísticos
- Aplicar las nuevas tecnologías a la difusión de dichas zonas y recursos.
- Llevar dichos recursos a la población más vulnerable: educativa y discapacidad

Problemas que han tenido que resolver

- Gran número de personas implicadas: con paciencia, tiempo y constancia
- Económicos: yendo más lentos en las intervenciones de lo que nos gustaría

Transferibilidad

Perfectamente, aunque no resulte fácil. Estamos hablando de muchos años de trabajo previo y de las dificultades económicas con las que siempre contamos y más aún si las intervenciones se pretenden hacer en el medio rural.

- Aspectos que facilitan la transferibilidad: desarrollado por entes sin fin de lucro que nos encontramos en disposición total para mostrar todo lo que se está haciendo.
- Aspectos que dificultan las transferibilidad: en estos momentos no es un proyecto terminado y por lo tanto no se podría transferir al 100%, pero sí lo que en estos momentos está ejecutado, todo el proceso y la información de las líneas de trabajo a medio y largo plazo que se pretenden alcanzar. Todo ello si hay nuevas líneas de financiación tras finalizar el 2012.

Previsión de continuidad y de futuro del proyecto

- Previsión de continuidad: seguir luchando por captación de fondos para seguir en la línea de trabajo en cooperación
- Futuro del proyecto: captación de fondos para adaptar recursos y crear paquetes turísticos en cada una de las zonas.

ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD

OBJETIVOS:

- Estudiar la situación real en cuanto a accesibilidad universal
- Presupuestar-cuantificar el salto de la realidad a la accesibilidad universal, marcando prioridades en ejecución
- Crear paquetes turístico-culturales accesibles

ÍNDICE:

- Presentación y Normativa de referencia
- Informe
- Conclusiones y Recomendaciones
- Documentación gráfica
- Presupuestos

PARTÍCIPES:

- Aragón
- Castilla – León
- Castilla La Mancha
- La Rioja

Recursos estudiados:

1.- ARAGÓN

1.1.- ASOMO:

- O. I. Turística de Borja, Zaragoza
- C. I. del poblado celtíbero “La Oruña” Vera del Moncayo
- Yacimiento de la Oruña
- O.I. Turística de Tarazona

1.2.- ADRI CALTAYUD

- Museo de Galatayud
- Museo del calzado de Brea de Aragón
- O.I.T. De Illueca
- Yacimiento de Bilbilis, proyecto de recorridos

1.3.-JILOCA GALLOCANTA

- Yacimiento El Castellar de Berrueco
- C.I. De La Laguna de Gallocanta
- C.I. De la Cultura Romana. Caminreal
- Yacimiento de la Caridad, Caminreal

2.- CASTILLA LEÓN

2.1.- Tierras Sorianas del Cid

- Estudio de señalización de Tiermes
- Museo Arqueológico de Tiermes

- Yacimiento de Tiermes 1 (acceso y área foro)
- Yacimiento de Tiermes 2 (recorrido bajo)

2.2.- Proynerso

- O. I. T. de Garray
- Yacimiento de Numancia, Garray
- C.I. Paso del Fuego y O.T., San Pedro Manrique
- O.I.T. de Ágreda

3.- CASTILLA LA MANCHA

3.1.- ADR Molina Aragón (Guadalajara)

- Yacimiento Castro Celtibero EL Ceremeño
- Museo de La Vida
- Ruta-sendero La Aguaspeña (Checa)
- C.I. Sequero de Orea

3.2.- Adiman (Cuenca)

- O.I.T. de Enguídanos, Cuenca
- Castillo de Enguídanos
- O.I.T. De Minglanilla, Cuenca
- O.I.T. De Alarcón, Cuenca

3.3.- Prodesse (Cuenca)

- Oficina de Prodesse, Villalba de la Sierra, Cuenca
- Museo de la Celtiberia, Ribatajadilla, Cuenca
- Complejo Rural “Los Clásicos de Cuenca, Ribatajadilla
- Instalaciones Museográficas Mina Romana Cueva del Hierro, Cuenca

4.- LA RIOJA

4.1.- ADR La Rioja Suroriental

- Yacimiento de la Celtiberia “Contrebia Leucade”, Inestrillas
- C.I. “Contrebia Leucade”, Inestrillas
- Yacimiento celtíbero “Cerro de San Miguel”, Arnedo
- Ruta-sendero: Cervera-Aguilar del Río Alhama

4º TALLER

Taller turismo para todos en el medio natural

Diseño para todos Un enfoque inclusivo en Flandes

Mieke Broeders
Director de Enter,
centro Flamenco
Experto en Accesibilidad
Bélgica

En Flandes (Bélgica) hay una política bien estructurada en materia de accesibilidad y los roles de todos los actores (políticos, usuarios y profesionales) están claramente definidos. El Ministerio a cargo de la accesibilidad es el Ministerio de Igualdad de Oportunidades. Los medios del Ministerio de Igualdad de Oportunidades son bastante limitados, su rol es más para coordinar y estimular otros ámbitos de la política para emprender acciones dentro de su campo de modo que la accesibilidad es atendida de manera inclusiva. El Ministerio tiene acuerdos con las provincias, para que puedan coordinar y apoyar las acciones que deben ser tomadas por los municipios. Enter, el Centro Flamenco de Expertos Independientes para la Accesibilidad está trabajando estrechamente con el Ministerio de Igualdad de Oportunidades dando soporte técnico y desarrollando instrumentos.

Enter, contribuye a una coherente política Flamenca de accesibilidad, informando, dando soporte técnico, inspirando a diseñar para todos, y trabaja en conjunto con los responsables políticos, las empresas, las universidades, los usuarios, en todos los dominios, realiza investigaciones y desarrolla proyectos. Enter es activa en diferentes campos como la vivienda, la atención, el dominio público, edificios públicos, la movilidad, la comunicación, el turismo, la planificación urbana, que están íntegramente vinculados al Diseño para Todos. Varios sitios web públicos se utilizan como un instrumento de información y para la promoción del diseño para todos. Por ejemplo, para aplicar la nueva legislación de 2010 sobre la accesibilidad de los edificios públicos, no sólo da información sobre la propia legislación a través de su página web, sino que también presenta un manual sobre accesibilidad, expone ejemplos de buenas prácticas, proporciona un análisis rápido y listas de comprobación para arquitectos para ayudarles a incorporar los criterios de accesibilidad con el fin de obtener el permiso de construcción (www.toegankelijkgebouw.Be). Enter también tiene un sitio web interactivo sobre la vivienda para las personas de edad, llamado la llave de plata (www.dezilverenleutel.Be) y en www.meegroeiwonen.Be da información sobre la vivienda adaptable. Asimismo publica un manual para el dominio público sobre buenas prácticas en el sitio web www.toegankelijkeomgeving.Be.

A nivel provincial hay oficinas de accesibilidad con arquitectos y otros profesionales que dan asesoramiento sobre accesibilidad en los edificios públicos en los municipios. También trabajan en estrecha colaboración con las provincias. Estos centros de acceso provinciales tienen una posición clave en la aplicación práctica de la política de accesibilidad mediante la investigación relacionada con la accesibilidad y dando formación y apoyo a los ayuntamientos para las personas con discapacidad. Con el fin de tener un enfoque más uniforme, Enter coordina y apoya a estas oficinas de

accesibilidad. Los usuarios están representados en Plataformas Flamencas a nivel provincial y local y están involucrados en el trabajo.

Enter es una organización que ocupa un lugar especial en el sector de la accesibilidad. Realiza eventos, festivales y actos deportivos accesibles para las personas con discapacidad. Para ello, Enter ofrece asesoramiento personalizado y apoyo a la organización para la realización práctica de los eventos y también proporciona asistencia personalizada a las personas con discapacidad. Tienen una amplia gama de voluntarios para hacerlo.

Flandes enfoca su política de accesibilidad enfatizando su actividad en los aspectos de inclusión y de integración. El Ministerio de Igualdad de Oportunidades no sólo es responsable de la accesibilidad en los edificios públicos, sino que también coordina y activa otros sectores. Cada ministro Flamenco tiene que desarrollar un plan de acción sobre igualdad de oportunidades y accesibilidad con acciones concretas y un presupuesto. Enter se presenta como el socio que ayuda a desarrollar estos planes de acción. Asimismo, Enter tiene contratos y proyectos con todo tipo de actores (privados, federales, europeos ...

La integración es muy importante. Hacer que el sector afectado sea responsable significa que se convierta en propietario del problema, de esta forma tratará más seriamente el tema. Un acercamiento a nivel estructural que se enfoque en como incluirlo en el trabajo diario y en los procedimientos es el siguiente paso en la correcta dirección. El análisis conduce a concretar instrumentos hechos a medida. La comunicación, la información y la formación son también muy importantes. El proceso de desarrollo de las acciones en el cierre de operaciones con todos los actores del sector (tomadores de decisiones, profesionales, usuarios) es la clave para el éxito a largo plazo.

Un instrumento muy importante será la nueva base de datos accesible Flandes. Este sitio web (www.toevla.be) contiene información respecto a la accesibilidad, tanto de edificios como de locales e instalaciones turísticas. La base de datos existente de 2002 se ha mejorado y estará en funcionamiento en otoño de 2011. El nuevo método será más eficaz y no sólo tiene por objeto dar información a los usuarios, sino que también propone un plan de acción concreto para el propietario. La evaluación es realizada por un arquitecto que también indica cómo pueden resolverse los problemas de accesibilidad y las acciones que deben llevarse a cabo. Este Plan de Acción distingue las acciones que pueden ser tomadas a corto plazo, que no cuestan casi nada y que pueden ser fácilmente llevadas a cabo por el propietario. También incluye acciones que se pueden tomar a medio plazo como son las mejoras a realizar, que necesitarán de más organización y sí incluirán costes. Y por último, las acciones a llevar a cabo a largo plazo, que serán más estructurales y que contribuirán a una total accesibilidad al edificio. La ventaja de este acercamiento a medida es que se llevan a cabo mejoras concretas de los edificios.

Otro resultado de esta base de datos es que genera estadísticas objetivas de cómo es Flandes de accesible. Esto se combinará con el desarrollo de indicadores de políticas concretas y hará que sea posible poner metas concretas para mejorar la accesibilidad de los edificios públicos. La base de datos se pone como instrumento de la política flamenca sobre la

accesibilidad a la infraestructura existente. De este modo, la base de datos estará vinculada a los incentivos de los políticos en diferentes niveles.

Por ejemplo, el resultado de estas evaluaciones está conectado al sello sobre alojamientos turísticos accesibles proporcionado por el Consejo Nacional de Turismo. Dependiendo del resultado de la evaluación, se pueden dar los siguientes 3 niveles:



Evaluado (información objetiva disponible)



Accesible (A)



Accesible/cómodo (A+).

Las evaluaciones son en su mayoría llevadas a cabo por los Ministerios, las provincias, las autoridades locales, o el Consejo Nacional de Turismo. La nueva base de datos también tendrá un módulo para una plataforma local sobre discapacidad, por lo que les permitirá hacer un inventario de los problemas de accesibilidad en el ámbito local.

Con el fin de proporcionar al usuario la mayor información posible, se ha establecido un vínculo de cooperación entre la base de datos y el muy popular sitio web 'Red Cultural de Flandes'. Esto significa que todas las actividades culturales estarán vinculadas a información sobre accesibilidad y que se establecerán herramientas especiales de marketing por parte de 'Red Cultural' (Cultural Net) para llegar a grupos especiales que no participen de manera proporcionada en la vida cultural, al tratarse de personas con discapacidad.

La evaluación resulta ser un trampolín para otras acciones y para crear incentivos para mejorar la accesibilidad en el sector cultural y turístico. En Bruselas, por ejemplo, todos los edificios culturales flamencos son ahora analizados y puestos en un plan de acción que asesora un arquitecto. A la vez que se consigue que la infraestructura sea más accesible también se toman iniciativas para incorporar las necesidades de las personas con discapacidad en las actividades del sector de la cultura y el deporte. Los responsables tienen que incluir la participación de las personas con discapacidad y mostrar cómo lo hacen en sus planes de largo alcance con el fin de obtener subsidios del gobierno. También las organizaciones culturales y deportivas pueden obtener apoyo para conseguir que sus eventos sean accesibles a través de la organización especializada Enter.

Además de apoyo técnico, también los voluntarios pueden ser organizados para dar asistencia a personas con discapacidad. Para grandes eventos como son festivales pop y eventos deportivos, más de 100 voluntarios están disponibles para dar asistencia. Asimismo, se ofrece formación para el personal de los organizadores del sector del turismo cultural y deportivo, sobre cómo tratar los problemas derivados de la accesibilidad y también sobre cómo dar la bienvenida a los clientes con discapacidad. La formación

es impartida por personas con diferentes discapacidades. En la temporada alta, está el proyecto ‘Sol y mar sin preocupaciones’ (sun, sea, carefree), en el cual se informa sobre playas accesibles, sillas de ruedas para las playas y también se ofrece asistencia.

SITIOS WEB DE ENTER

Buenas Prácticas y directrices de dominio público
www.toegankelijke omgeving.be



Centro experto Flamenco sobre Accesibilidad
www.entervzw.be



Accesibilidad en Flandes : edificios existentes
www.toevla.be



Guía de edificios públicos
www.toegankelijkgebouw.be



Hogares adaptables y flexibles
www.meegroeiwonen.info

Llave de Plata (Silver key:aging in place for elderly)
www.dezilverensleutel.be

Buena prácticas y directrices de dominio público
www.toegankelijke omgeving.be

4º TALLER

Taller turismo para todos en el medio natural

Líneas de trabajo relativas a accesibilidad en espacios protegidos desarrolladas entre la CMA y otros organismos/entidades

Juan del Nido

Fundación Patrimonio Natural de Castilla y León, Consejería de Medio Ambiente (España)

Una de las alternativas de ocio y cultura utilizada por miles de personas cada año, son los Espacios Naturales. Son muchas las personas con discapacidad que se verían beneficiadas por la mejora de la accesibilidad de estos espacios.

En este contexto, se enmarca el concepto de turismo para todos, que expresa la necesidad de incorporar a colectivos con problemas de acceso a las infraestructuras y servicios asociados al turismo. Aun surgiendo como una expresión del deseo de autonomía e integración de colectivos con discapacidad, conduce a un objetivo generalizable de calidad de uso para toda la población.

El Diseño Universal integra las características y necesidades de un amplio espectro de la población, dando como resultado entornos aptos para el uso del mayor número de personas. El diseño para todos no significa hacer entornos específicos para personas con discapacidad, sino en concebir entornos que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, independientemente de las características personales.

Asimismo, en la actualidad, el turismo sostenible se convierte en un aliado en la preservación del patrimonio natural y cultural, capaz de generar una rentabilidad socioeconómica para la población y, al mismo tiempo, ofrecer una experiencia única al visitante.

Influir y mentalizar a favor de la accesibilidad en comarcas y medios urbanos donde se encuentran enclavados los Espacios Naturales, con el fin de adaptar los equipamientos y servicios recreativos y turísticos (alojamiento, restauración, etc.), tanto en el sector privado como público, abre nuevas posibilidades comerciales en el territorio que se traduce en mayores beneficios para el ámbito local.

OBJETIVOS

- Impulsar la accesibilidad de los espacios naturales.
- Proponer una nueva vía o posibilidad de ocio y esparcimiento para que las personas con discapacidad disfruten del medio natural.

- Mejorar la calidad y accesibilidad de los equipamientos y servicios de uso público de los espacios naturales.
- Difundir la accesibilidad universal desde la transversalidad.
- Satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.
- Implicar a los profesionales que vayan a estar en contacto con las personas con discapacidad, sirviendo de guías y apoyo en el desarrollo de las visitas y estancia en los espacios naturales.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE NUEVE ESPACIOS NATURALES DE LA RED DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS (REN) DE CASTILLA Y LEÓN. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID:

- Maquetas adaptadas de las Casas del Parque (maquetas tifológicas).
- Guía de Accesibilidad
- Accesibilidad social (Programa de Guía Senior en Espacios Naturales)

2. EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA REGIONAL DE ACCESIBILIDAD, SE DESARROLLA EL PROYECTO PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE ESPACIOS NATURALES DE CASTILLA Y LEÓN:

2.1. ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD GLOBAL DEL ESPACIO NATURAL.

2.2. PROYECTO DE PROPUESTAS DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD GLOBAL. Incluye propuestas para la eliminación de barreras físicas, psíquicas y de la comunicación, permitiendo el acceso y disfrute a los espacios a todo tipo de visitantes.

2.3. EJECUCIÓN DE OBRA.

El proyecto piloto se inicia en dos espacios naturales:

- Parque Natural Lago de Sanabria (Zamora).
- Reserva Natural Valle de Iruelas (Ávila).

Continuidad de PROYECTOS DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD GLOBAL en:

- Parque Regional Sierra de Gredos (Ávila).
- Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia (Salamanca).
- Parque Natural Hoces del Río Duratón (Segovia).
- Parque Natural Hoces del Río Riaza (Segovia).

3. OTRAS OBRAS DE ADAPTACIÓN EN EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO. ALGUNOS EJEMPLOS:

- Construcción de Senda Accesible en el entorno de la Casa del Parque "El Risquillo" en Guisando (Ávila).
- Programa de Accesibilidad en el P.N. de las Batuecas – Sierra de Francia (Salamanca).
- Programa de Accesibilidad en el P.N. de Arribes del Duero (Salamanca/Zamora).
- Acondicionamiento y mejora de área recreativa en Maderuelo. P.N. de las Hoces del Riaza (Segovia).
- Mejora de la accesibilidad en los senderos del M.N. de la Fuentona y R.N. de Calatañazor.

4. ACCIONES FORMATIVAS (CURSOS DE ACCESIBILIDAD DESTINADOS A LOS MONITORES DE LAS CASAS DEL PARQUE).

5. PROGRAMA "CASTILLA Y LEÓN, ACCESIBLE POR NATURALEZA".

El programa "Castilla y León, Accesible por Naturaleza" ofrece a las asociaciones, federaciones y entidades que aúnan a colectivos de personas con capacidades funcionales diferentes, visitas guiadas a cuatro Casas del Parque y sendas accesibles anejas de la Red de Espacios Naturales de Castilla y León, desarrollo de actividades específicas y flexibles según necesidades de los participantes y adaptaciones materiales concretas para facilitar las actividades y visitas.

Objetivos principales: El programa "Castilla y León, Accesible por Naturaleza" pretende, por una parte, conseguir que los espacios naturales de Castilla y León sean accesibles a todos, lo que permitirá hacer realidad la igualdad de oportunidades de las personas con capacidades funcionales diferentes en cuanto al disfrute de la naturaleza y, por otra parte, acercar a éstas a los espacios naturales, proponiendo así una nueva vía o posibilidad de ocio y esparcimiento.

Las medidas de accesibilidad y la supresión de las múltiples barreras existentes en los espacios naturales, no sólo van destinadas a las personas con discapacidad (visual, auditiva, física, psíquica), sino que de ellas se podrá beneficiar toda la población en general.

La solicitud para participar en el programa se realiza a través del teléfono de información y reservas de las Casas del Parque.

Como experiencia pionera para la puesta en marcha de este programa, se han seleccionado los cuatro espacios naturales siguientes:

- Reserva Natural Valle de Iruelas (Ávila)
- Parque Natural Lago de Sanabria y alrededores (Zamora)

- Monumento Natural Monte Santiago (Burgos)

- Monumento Natural La Fuentona (Soria)

Reserva Natural Valle de Iruelas (Ávila). Con una superficie de 8.619 hectáreas y situada en las estribaciones orientales de la Sierra de Gredos, el área de cumbres se halla entre los 1.600-1.700 m, donde los fenómenos periglaciares y pequeños neveros son visibles. Cuenta con una vegetación en la que predomina el pino resinero y magníficos ejemplares de pino laricio y silvestre. Otras formaciones vegetales de especies como el acebo, tejo, castaño, roble melojo, etc. La fauna se caracteriza por su importante colonia de buitre negro y otra aves rapaces, entre las que destaca el águila imperial. Los equipamientos ofertados en este programa de accesibilidad incluyen la Casa del Parque de la Reserva Valle de Iruelas, Senda del Enebral, área botánica, zona de juegos infantiles, Área Recreativa Siempreverde, Área Recreativa Castañar de El Tiemblo.

Parque Natural Lago de Sanabria y alrededores (Zamora). Con una superficie de 22.679 hectáreas, su relieve se caracteriza el modelado glaciar cuaternario que ha dado lugar al mayor lago glaciar de la península Ibérica. La vegetación se caracteriza por el predominio de robledales, alisos, fresnos, sauces, abedules, acebos, tejos y castaños, así como pastizales de alta montaña en las zonas elevadas. Respecto a la fauna cabe mencionar la nutria, tejón, lobo, perdiz pardilla, víbora hocicuda, ranita de San Antonio, tritón jaspeado, salamandra común y trucha común. Los equipamientos accesibles ofertados en la visita son Casa del Parque Lago de Sanabria y alrededores, Senda Botánica asociada, Senda Laguna de los Peces, Área Recreativa/zona de baño de Viquiella, Área Recreativa/zona de baño del Folgoso.

Monumento Natural Monte Santiago (Burgos). Cuenta con una superficie de 2.537 hectáreas que acogen un impresionante anfiteatro rocoso desde el que se precipita, en una cascada de 300 metros, el río Nervión. Otros elementos del paisaje kárstico son lapiazes, cuevas, dolinas y simas. Desde el punto de vista de la vegetación ofrece un magnífico bosque de hayas localizado en cotas altas, con encina y quejigo en zonas más bajas. Abunda el buitre leonado. Los anfibios son los principales protagonistas de su fauna, destacando la rana ágil. Entre los mamíferos, cabe destacar el jabalí y la garduña. En este espacio natural, los equipamientos accesibles ofertados son la Casa del Parque Monte Santiago, Senda Mirador Salto del Nervión, Área Recreativa de entrada, Área Recreativa Fuente Santiago.

Monumento Natural La Fuentona (Soria). Con 232 hectáreas al oeste de la provincia soriana, este espacio natural ofrece una de las surgencias de origen kárstico más profundas de la Península Ibérica, en la que nace el río Abión, rodeada de cárcavas calizas. La vegetación se caracteriza por la sabina albar y la fauna, por la presencia del buitre leonado, búho real, halcón peregrino, alimoche, entre otras aves rapaces. En las aguas limpias de La Fuentona es abundante la trucha común. Entre los mamíferos, citar al corzo y al jabalí. Los equipamientos accesibles en este espacio natural son la Casa del Parque del Sabinar, Senda de La Fuentona.

1ª MESA REDONDA

Programas de movilidad internacional de estudiantes con discapacidad

Importancia de la educación para el Turismo Accesible

Kenneth R. Zangla
 Universidad de Nueva Orleans, Centro de Formación, Recursos y Asistencia Tecnológica, Director

UNO TRAC se creó en 1986 y ha participado en los servicios relacionados con la discapacidad más allá de los perímetros de sus programas de formación durante muchos años. En respuesta a la creciente preocupación internacional, se ha desarrollado la colaboración entre la Universidad de Nueva Orleans, la Universidad de Karlsruhe, Alemania, la Universidad del centro de Lancashire, Reino Unido; y la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica, para establecer una conferencia internacional sobre la discapacidad y la educación superior. Como consecuencia de ello, la ONU-TRAC ha presidido la Conferencia Internacional sobre la Educación Superior y Discapacidad en Innsbruck, Austria, cada tres años desde 1992, organizada por la Universidad de Innsbruck, y co-patrocinada por varias organizaciones internacionales y las instituciones educativas mencionadas anteriormente.

La misión de la Conferencia Internacional sobre la Educación Superior y Discapacidad es proporcionar oportunidades de información para los profesionales de la coordinación de los servicios de accesibilidad para los estudiantes con discapacidades. Nuestra experiencia en la coordinación de este evento nos ha dado una perspectiva única para el tratamiento de las discapacidades debido a que muchos de nuestros participantes adolecen de las mismas.

Cuando se realizó la primera conferencia en Innsbruck en 1992, a la mayoría de las personas atendidas en silla de ruedas se les relacionó con nuestra conferencia. El acceso a los sitios y hoteles locales era limitado, por lo que los viajes de ocio para alguien en silla de ruedas fue un reto. A lo largo de los años, los cambios, tales como rampas en las aceras y transporte público accesible, son sólo unos pocos cambios que hemos observado. Las personas en sillas de ruedas y otras discapacidades eran visibles por todas partes. Eran turistas, ciudadanos locales y los participantes de la conferencia.

Si bien los avances en Innsbruck reflejan los cambios en muchos países y ciudades de Europa, uno de los mayores desafíos continúa siendo el establecimiento de normas de accesibilidad. Al escuchar a nuestros colegas internacionales y participantes de conferencias, se manifiestan algunas de las preocupaciones más importantes, como la estandarización de la anchura de las puertas, las alturas de camas / WC / bañeras que permitan el paso desde sillas de ruedas, y el acceso a las duchas. Si hay leyes / políticas de accesibilidad, a veces las leyes no se aplican, o muchas veces no hay penalización por no cumplirlas. Otros problemas están relacionados con la difusión de información sobre la accesibilidad. Los empleados podrían no tener información sobre habitaciones accesibles, sitios y transportes.

Los turistas no son las únicas personas que viajan a otros países. Muchas instituciones académicas cuentan con programas de intercambio porque saben que el viajar por el mundo y el conocimiento adquirido en la experiencia personal de las culturas que se visitan distintas de la propia son insustituibles. Este valor intrínseco de viajar es lo que hace que los programas de intercambio sean muy importantes en la educación. Sin embargo, muchos estudiantes con discapacidades no están integrados en los programas de intercambio extranjeros debido a la falta de accesibilidad a distintos niveles, que van desde el transporte hasta el alojamiento.

Carlos Buj del Centro Internacional para el Turismo Responsable (ICRT), centrándose en las personas con problemas de movilidad, llevó a cabo un proyecto de investigación. Se envió por correo electrónico una encuesta realizada en el verano de 2010 para las organizaciones relacionadas con la discapacidad en el Reino Unido, Francia, Alemania y España. Estas organizaciones distribuyeron la encuesta, sin embargo, la tasa de respuesta fue muy pobre. Luego volvió hacia las redes sociales y los blogs, donde tuvo mayor éxito reuniendo más de 200 respuestas.

El Sr. Buj reflejó las experiencias y los comentarios recibidos de los participantes en la Conferencia Internacional sobre la Educación Superior y Discapacidad. En un resumen muy breve, sus conclusiones fueron las siguientes:

- La falta de normas universales y normas para la accesibilidad
- Existe poca información sobre la accesibilidad y es poco fiable
- Es necesaria más formación para las personas que están haciendo el contacto cara a cara
- Se carece de una visión holística (ejemplo- la instalación es accesible, pero el transporte para llegar a ella puede no ser accesible).

El Sr. Buj señaló algunas organizaciones que se centran específicamente en el turismo accesible:

- Portugal Accesible <http://www.accessibleportugal.com/>
- Adaptamos (España) <http://www.adaptamosgroup.com/esp/>
- Suecia Accesible <http://www.accessible-sweden.com/>
- Se Puede Hacer <http://www.canbedone.co.uk/>
- Turismo y Discapacidad: <http://www.tourisme-handicaps.org/>
- Fundación Diseño para Todos: www.designforall.org/
- Instituto de Diseño y Discapacidad en Europa www.designforalleurope.org/

Los enlaces a estas organizaciones pueden ser importantes para aprender unos de otros para desarrollar normas universales de accesibilidad.

Para leer más acerca de su informe, puede dirigirse a:
www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1014

Si usted está interesado en recibir su informe completo, por favor envíe un correo electrónico a contacto@turismosostenible.net

PLANIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD:

Recientemente, he observado que un hotel tenía una rampa desde la entrada principal hasta el vestíbulo del mostrador de recepción, sin embargo, había un escalón de 4 pulgadas para llegar a la entrada principal. Una persona en silla de ruedas no podría haber entrado en el hotel sin asistencia. Las buenas intenciones pueden ser insuficientes, por lo que es importante consultar con expertos que han investigado y estudiado diversos aspectos del diseño universal. Aquí están algunas sugerencias:

- Incluir a las personas con discapacidad en las etapas de planificación
 - Las personas físicamente capacitadas pueden pasar por alto aspectos importantes de accesibilidad (altura de la cama, la altura de umbral, etc.)
- Aprender la accesibilidad / diseño de políticas universales y las leyes de su país (si está abogando por políticas, que también abogue por la participación de las personas con discapacidad para que puedan desarrollar dichas políticas)
- Elaborar una lista de comprobación de accesibilidad para las atracciones turísticas, teniendo en cuenta una serie de discapacidades (ejemplos):
 - ¿Hay escalones, escaleras, rampas en pendiente?
 - Materiales en formatos alternativos (Braille, letra grande)
 - Accesibilidad de los caminos, rampas (cociente de inclinación)
 - Videos con subtítulos
 - Videos descriptivos para las personas ciegas o con deficiencia visual
 - ¿Es su sitio web accesible para las personas con ceguera o deficiencia visual?
 - Transporte desde y hacia áreas de interés, hoteles, etc.
- Para comprender mejor lo que la “accesibilidad” significa para el viajero, hay que saber qué tipo de información es la que el viajero necesita tener antes de que él o ella vayan a iniciar un viaje. Normalmente, el lugar que cualquier persona se ve primero es Internet. En la investigación para esta presentación, a veces era difícil encontrar información sobre accesibilidad en los sitios web de Información Turística. Tal vez una pestaña independiente o un enlace en la página de inicio haría más fácil localizar esta información.

- Incluir enlaces adicionales en su sitio web respecto a la preparación para viajar con una discapacidad. Un listado de otras organizaciones de discapacidad que pueden ayudar al viajero, también demuestra el apoyo y la conciencia de las necesidades de la comunidad con discapacidades. Éstos son sólo unos pocos enlaces a considerar:
 - MIUSA-Movilidad Internacional (es una de las organizaciones más antiguas sin ánimo de lucro en los EE.UU. que se centra en cuestiones de viajes internacionales relacionados con personas con discapacidad, incluyendo programas de intercambio para estudiantes extranjeros con discapacidad). Goza de reconocimiento y credibilidad. www.miusa.org
 - Consejos de MIUSA para viajar al extranjero: es muy amplio y abarca numerosos aspectos de los viajes. Estos consejos están dirigidos al viajero.
<http://www.miusa.org/ncde/tipsheets>
 - Sociedad de Turismo y Hostelería Accesibles
<http://www.sath.org/>
 - SATH Enlace a líneas aéreas accesibles
<http://www.sath.org/index.php?sec=768>

COLABORACIÓN CON LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

Si ya dispone de zonas accesibles de interés, usted querrá proporcionar esa información a las instituciones educativas. Las instituciones educativas son conscientes del valor de las excursiones y programas de intercambio de estudiantes extranjeros, sin embargo, la industria turística puede no ser consciente de las necesidades específicas de la comunidad educativa. El Dr. Peter E. Tarlow, autor de "Oportunidades y Consejos para los Proveedores de Turismo Educativo", publicado por Tourism Review (www.tourism-review.com); tiene sugerencias que pueden fomentar la colaboración entre los educadores y los profesionales turísticos.

El Dr. Tarlow sugiere el desarrollo de una red con las instituciones educativas a través de las siguientes acciones:

- Conocer las prerrogativas para estudiantes extranjeros de intercambio
 - Relevancia histórica
 - Programas de Idiomas
 - ¿La geografía de la región se presta a otros sitios de vacaciones de primavera?
 - La ciencia (tal vez un sitio de excavación arqueológica)
 - Deportes (puede trabajar con una escuela local para enseñar una habilidad atlética)

- Abrir el mercado a las escuelas locales, que a menudo tienen salidas al campo (excursiones durante el día y para pasar la noche). Él nos recuerda que los padres pueden querer volver con sus hijos durante las vacaciones.
- Establecer o unirse a grupos de estudio regionales de turismo: (ofrecer temas, informar a hoteles, planificadores de conferencias)
- Ofrecer talleres educativos
- Únase a organizaciones internacionales de intercambio educativo.

Lea el artículo completo en: www.tourism-review.com/opportunities-and-tips-for-educational-tourism-providers-news2180

Mientras que el Dr. Tarlow no se centra en la discapacidad, la importancia de la educación en el turismo es importante para todos. Vemos que los estudiantes con discapacidad a menudo son pasados por alto. Como profesionales del turismo preocupados por el estudiante con una discapacidad, tendamos un puente para informar a las instituciones educativas de los sitios / alojamientos accesibles, que promueven la inclusión de los estudiantes con discapacidades.

He enumerado algunos enlaces a recursos que pueden establecer redes de cooperación entre el turismo accesible y las instituciones educativas.

- Un Mundo Te Espera (revista gratuita on-line)
 - <http://www.miusa.org/ncde/away>
- Asociación Internacional de Universidades
 - <http://www.iau-aiu.net/index.html>
- ACCENT (Consorcio Internacional para los Programas Académicos en el Extranjero) de EE.UU. a otros países
 - <http://www.accentintl.com/>
- Consejo de Intercambio Educativo Internacional
 - <http://www.ciee.org/home/about/about-ciee.aspx>
- Asociación Europea para la Educación Internacional
 - <http://www.eaie.org/>
- Agencia Europea para el Desarrollo de la Educación Especial (para localizar los Ministerios de Educación de cada país)
 - www.european-agency.org

- Red de Discapacidad más allá de las Fronteras: Creación: Intercambio Internacional a Corto Plazo
 - <http://www.miusa.org/ncde/tipsheets/dnabbooklet>
- Sentar las bases de Turismo Accesible de Carlos Buj
 - <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1014>
- Guía de Accesibilidad de Educación Superior
 - <http://www.european-agency.org/agency-projects/heag>

Es muy alentador ser testigo de la evolución del cambio producido a través de los diversos factores que promueven el diseño universal para que todas las personas puedan tener acceso a la educación a través de viajes y experiencias en el mundo. El mundo, la naturaleza y las sociedades, que son formas de cultura únicas, son el campo para ilimitadas experiencias educativas que no pueden ser capturadas en libros y videos. A medida que avanzamos, está bien no tener un sitio perfecto, a veces un desafío enseña a una persona a utilizar sus recursos, pero vamos a fomentar actitudes que permitan a todas las personas a alcanzar su potencial. Es una experiencia que los estudiantes llevarán consigo durante toda su vida y desarrollará a las personas increíbles en que se convertirán. Sus esfuerzos, sin importar cuán grandes o pequeños sean, pueden cambiar el mundo en que vivimos.

Los folletos y la presentación en Power Point publicados por un tiempo limitado están disponibles en www.trac.uno.edu

También pueden enviar un mail a Ken Zangla kzangla@uno.edu

1ª MESA REDONDA

Programas de movilidad internacional de estudiantes con discapacidad

Atención a los estudiantes con discapacidad en las universidades españolas: movilidad internacional

**Maribel Campo
y Emiliano Díez**

Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO)
Asesoramiento sobre Discapacidad y Universidad (ADU) Universidad de Salamanca (España)

En los últimos años se ha incrementado el número de estudiantes que realizan parte de sus estudios en universidades de otros países. En menor porcentaje, también los estudiantes con discapacidad realizan estas estancias, siendo las universidades de origen y de destino, las encargadas de ofrecerles los apoyos que necesiten para desarrollar sus estudios en igualdad de oportunidades que sus compañeros y compañeras sin discapacidad.

La normativa internacional que defiende los derechos de las personas con discapacidad es cuantiosa. Desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Programa de Acción Mundial (1982), las Normas Uniformes de la ONU sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993), la Conferencia Mundial sobre las Necesidades Educativas Especiales: Declaración de Salamanca (1994), hasta la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), nos encontramos con un largo recorrido de normas que internacionalmente han protegido el derecho a la educación de las personas con discapacidad, entre otros. Por otra parte, y a nivel nacional, la normativa más destacada que protege este derecho abarca desde la Ley de Integración Social del Minusválido de 1982, la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal, la Ley Orgánica 8/1985 reguladora del Derecho a la Educación, la Ley Orgánica 4 de mayo de 2006 de la Educación (LOE), la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, así como la Ley Orgánica 4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica de Universidades, y su disposición adicional vigésima cuarta.

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU) sólo cita a los estudiantes con discapacidad en dos ocasiones:

- El Art. 46.2 b) recoge como derechos de los estudiantes “la igualdad de oportunidades y no discriminación, por circunstancias personales o sociales, incluida la discapacidad, en el acceso a la Universidad, ingreso en los centros, permanencia en la Universidad y ejercicio de sus derechos académicos”

- En la disposición adicional vigésimo cuarta, titulada “De la integración de estudiantes con discapacidad en las Universidades” se alude a la Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos y a la Ley Orgánica 1/1990 de 3 de octubre, de Ordenación General de Sistema Educativo como marcos legales de referencia para la integración de estudiantes con discapacidad en la universidad.

En cuanto al nivel universitario, no existe una normativa genérica para todas las universidades en materia de discapacidad. Las menciones dentro de la LOU dieron lugar a la incorporación de alusiones referidas a los estudiantes con discapacidad en los Estatutos de algunas universidades, y en pocos casos al desarrollo de textos normativos específicos. La reforma de la Ley Orgánica de Universidades establece ya medidas y actuaciones para garantizar la normalización de la vida universitaria de los estudiantes con discapacidad que abarca desde la disposición de adaptaciones curriculares, la exención de tasas, la accesibilidad en edificios, instalaciones, servicios, procedimientos y suministro de información, y la obligación de elaborar planes destinados a estudiantes con discapacidad en forma de servicios de atención específicos.

El proceso de convergencia hacia un Espacio Europeo de Educación Superior en el que las universidades europeas están inmersas, y el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales, junto a su modificación, obligan a que los títulos de Grado y Posgrado establezcan sistemas de información y acogida destinados a los estudiantes con discapacidad, que los planes de estudios se planteen observando el diseño para todos, el diseño universal para el aprendizaje y la accesibilidad universal, y que la atención a la discapacidad sea un indicador de calidad primario a la hora de evaluar a las universidades.

Todos estos cambios y normativa tienen como consecuencia el fomento de la dimensión europea en la educación superior, así como el impulso de la movilidad de estudiantes, y cómo no, de estudiantes con discapacidad.

¿Cuál es la situación de los estudiantes con discapacidad en las universidades españolas? El perfil de los estudiantes con discapacidad que accede a los estudios superiores en nuestro país es muy diverso y está variando en los últimos años. Aunque los tipos de discapacidad que tradicionalmente han tenido presencia en estos estudios han sido la discapacidad física, visual y auditiva, cada vez existen más estudiantes que presentan otros tipos de limitaciones en su funcionamiento, como puede ser enfermedad mental, parálisis cerebral, trastornos del aprendizaje o síndrome de Asperger, por ejemplo.

Más del 70% de las universidades españolas cuentan con Servicios de apoyo a estudiantes con discapacidad, oscilando su trayectoria entre uno y 15 años. Ofrecen atención individualizada y en muchos casos se apoyan con programas de voluntariado, estudiantes en prácticas, becarios y tutores. Estos servicios son los encargados de dar atención a los estudiantes con discapacidad, y cada vez reciben mayor número de solicitudes de apoyo para realizar estancias en el extranjero. El incremento de la movilidad internacional hace que los servicios de las universidades atiendan



Fuente: Plan ADU – <http://www.usal.es/adu/>



Fuente: Plan ADU – <http://www.usal.es/adu/>



Fuente: SID - <http://sid.usal.es>

también a estudiantes con discapacidad procedentes de universidades extranjeras. Véase información sobre alguna de estas situaciones, que los medios de comunicación hicieron pública.

Los estudiantes con discapacidad que quieren realizar estancias en universidades diferentes a la de su país, se enfrentan con dificultades añadidas a las de los universitarios y universitarias sin discapacidad, dificultades derivadas de su discapacidad.

Presentamos algunos recursos específicos que pueden atenuar sus limitaciones:

- La Agencia Nacional Erasmus Española convoca anualmente ayudas adicionales de movilidad para estudiantes Erasmus que presenten necesidades especiales derivadas de algún tipo de discapacidad grave.
- La Fundación Universia convoca anualmente el Programa de Becas Capacitas en las modalidades de Acceso, Progreso y Movilidad. Esta última subvenciona la formación de estudiantes con discapacidad en otra universidad diferente durante un periodo mínimo de tres meses.
- En el contexto de algunas becas generales de movilidad, como pueden ser las Fullbrighth, se contempla la posibilidad de otorgar mayor cantidad económica a los estudiantes que presenten necesidades específicas derivadas de su discapacidad.
- Un recurso específico para personas con deficiencia visual, afiliadas a la ONCE, es la aportación económica que esta organización otorga en forma de becas de movilidad y perfeccionamiento de idiomas en el extranjero.

Más allá de que cada universidad ofrezca apoyo y atención tanto a sus estudiantes con discapacidad cuando deciden irse a completar sus estudios en el extranjero, como a los estudiantes que proceden de otras universidades, existen otro tipo de recursos relacionados con la movilidad internacional de estudiantes con discapacidad, entre los que nos parece interesante resaltar los siguientes:

- La European Agency for Development Special Needs Education tiene publicada una guía denominada Higher Education Accessibility Guide (HEAG) en la que se recogen las instituciones europeas de educación superior: <http://www.european-agency.org/agency-projects/heag>
- En el Reino Unido existe un recurso denominado SKILL. Es una oficina nacional para estudiantes con discapacidad en la que reciben asesoramiento sobre cualquier necesidad de apoyo durante sus estudios universitarios, incluida la movilidad internacional: <http://www.skill.org.uk>
- En Irlanda, la asociación AHEAD (Association for Higher Education Access and Disability) ofrece información a los estudiantes con discapacidad sobre educación superior y empleo: <http://www.ahead.ie>

- En Holanda, Handicap + Study es un recurso para potenciar la presencia de estudiantes con discapacidad en los estudios superiores: <http://www.handicap-studie.nl>
- En Francia, existe un servicio de estudiantes con discapacidad denominado Handi-U, en el que se recoge información sobre las instituciones francesas de educación superior: <http://www.handi-u.fr>
- En Alemania, existe un servicio para estudiantes extranjeros con discapacidad, donde pueden encontrar información sobre los apoyos que ofrecen las universidades alemanas: http://www.internationale-studierende.de/en/services/students_with_disabilities
- En Canadá, la asociación NEADS (National Educational Association of Disabled Students) ofrece información y apoyo a los estudiantes con discapacidad que realicen estudios superiores: <http://www.neads.ca>
- En Estados Unidos de América, la asociación AHEAD (Association on Higher Education and Disability) reúne a los profesionales que trabajan en los servicios de atención a los estudiantes con discapacidad de sus universidades: <http://www.ahead.org>. Por otra parte, Mobility International USA gestiona programas de intercambio de estudiantes con discapacidad: <http://www.miusa.org>
- Austria, Bélgica, Irlanda, Holanda y Suecia gestionan el proyecto Study abroad without limits.eu, un programa para incrementar el número de universitarios y universitarias con discapacidad europeos que realicen estudios en sus universidades: <http://www.studyabroadwithoutlimits.eu>
- Incluso existe algún recurso para estudiantes con determinados tipos de discapacidad como la dislexia, dispraxia, déficit de atención, Asperger, Tourette, discalculia: <http://www.brainhe.com/resources/links-uni.html>
- En España contamos con el servicio de Asesoramiento sobre Discapacidad y Universidad (ADU), que gestionado por el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca y la colaboración del Real Patronato sobre Discapacidad, realiza funciones de asesoramiento a estudiantes con discapacidad, profesionales y familias: <http://inico.usal.es/adu>.

En ocasiones, el Plan ADU funciona como puente entre la educación secundaria y los estudios superiores, actuando de mediador y derivando a los servicios universitarios de atención a estudiantes con discapacidad de las universidades españolas. Ofrece asesoramiento on-line y telefónico sobre el acceso y estancia en las universidades, la transición al mundo laboral, normativa, recursos comunitarios y documentales, enlaces de interés, noticias específicas, etc.

Entre las consultas recibidas, se han incrementado las relacionadas con la movilidad internacional en dos sentidos: estudiantes españoles con discapacidad que consultan sobre la posibilidad de realizar parte de sus estudios en universidades de otros países, y estudiantes extranjeros

(sobre todo procedentes de Latinoamérica) que desean realizar estudios superiores en alguna universidad española.

En nuestra opinión y para finalizar, creemos que se podría mejorar la gestión de la atención a los estudiantes con discapacidad en general, y la de su movilidad internacional en particular, si se utilizaran estándares para desarrollar actuaciones y ofrecer recursos en las diferentes universidades. Algunos estudiantes con discapacidad fracasan académicamente en su periodo de formación en el extranjero porque la universidad de destino no ofrece los apoyos de los que disponía en la de origen, o por falta de coordinación entre los técnicos de atención a la discapacidad de las universidades de envío y las de acogida. No obstante, la mayoría regresa habiendo cumplido su objetivo, como un estudiante más.

2ª MESA REDONDA

Nuevas tecnologías aplicadas al turismo para todos

Que hacer en caso de evacuación de una persona con discapacidad en un edificio de más de una planta

Arno de Waal

Director de Producto y Socio de Adaptamos Group S.L

RESUMEN Con el fin de proteger a las personas mayores o con algún tipo de discapacidad, incluso cualquier otra persona que tuviera movilidad pero en un momento de emergencia carezca de ella, por diversos motivos, la normativa exige edificios más seguros y preparados para actuar en caso de evacuación, en los que exista un plan de emergencia y seguridad que tiene que ser conocido tanto por el personal que trabaje en el edificio como por los propios usuarios. Si contamos con estas medidas de seguridad, y además disponemos de los equipamientos adecuados en materia de evacuación, podremos asegurar que ante un caso de incendio, u otra emergencia, actuaremos de una forma rápida y segura.

Las empresas a través de los técnicos de prevención, han de identificar en su evaluación de riesgos y en sus planes de autoprotección a los trabajadores especialmente sensibles y adaptar sus condiciones de trabajo, desde el punto de vista ergonómico y de accesibilidad.

En caso de activarse el plan de evacuación, el personal encargado de la evacuación de los usuarios, deberá facilitar y asegurar la correcta evacuación de aquellas personas que por diversos motivos, lo necesiten

En el código ético de la edificación, se pone de manifiesto, SI3-9 “La evacuación de personas con discapacidad en caso de incendio”, en el que se exigen condiciones de accesibilidad a los itinerarios específicamente a efectos de evacuación (accesibilidad de itinerarios, zonas de refugio, paso a sector alternativo mediante salida de planta accesible, ascensor de emergencia...), todo esto es necesario, pero aún así, nos encontraremos ante la situación de qué hacer con la persona con discapacidad en aquellos edificios de más de una planta.

Con el fin de conseguir una correcta evacuación no solo para personas con discapacidad sino para cualquier otra persona que se encuentre en el edificio y que en el momento de evacuar no pueda moverse por sí mismo, deberemos disponer de los equipamientos de evacuación adecuados para cada edificio, como por ejemplo en aquellos en los que en alguna ocasión tengamos alojados personas con movilidad reducida, se aconseja la utilización de una silla de evacuación que deberá estar instalada en cada planta del edificio, y con su correspondiente señalización para la ubicación en el momento de emergencia.

La ventaja de este tipo de silla, es que **puede ser manejada por una sola persona**, al disponer de ruedas permiten la evacuación de forma cómoda, rápida y segura. Están equipadas con reposabrazos dando mayor seguridad al usuario, con ruedas grandes, reposapiés, reposacabezas acolchado y cinturón de seguridad, y su capacidad es de **hasta 136 kg**.

Es importante que el responsable de **Prevención-Evacuación** conozca el manejo de este tipo de sillas, y lo haga extensivo al resto del personal del edificio. La vigilancia del buen estado de la silla es fundamental por lo que hay que seguir las recomendaciones del fabricante.

En el caso de que tengamos que estudiar la evacuación de un edificio dónde están alojadas varias personas con movilidad reducida, encamadas, etc..., como puede ser el caso de un hospital, una residencia, etc..., se recomienda la utilización de otro tipo de equipamientos como los **“colchones y sábanas de evacuación”**, productos que también están asegurando la correcta y segura evacuación de las personas en edificios de más de una planta.

Entre estos modelos de colchones existen algunos que cuentan con el medio para trasladar a los pacientes inmovilizados rápida y fácilmente escaleras abajo o a través de salidas de incendios. El objetivo de todos ellos es evacuar de forma segura en situaciones de riesgo.

Estos equipamientos también deben ser tenidos en cuenta en los medios de transporte como compañías aéreas, náuticas y ferroviarias, pudiendo dar la tranquilidad al usuario que será evacuado de una forma correcta.

No podemos olvidar, que en una evacuación, puede haber diferentes tipos de usuarios, dónde podemos encontrar personas con discapacidad sensorial, por lo que no podemos obviar que la comunicación sea adaptada.

Según la **UNE 170006-2:2001**, las personas con discapacidad visual grave dependen únicamente de sus sentidos táctiles y acústicos, además según el Real Decreto 505/2007, Ministerio de la Presidencia, Los recorridos de evacuación, tanto hacia el espacio libre exterior como hacia las zonas de refugio, estarán señalizadas conforme a lo establecido en el Documento Básico sobre seguridad de utilización, DB SI 3, del Código Técnico de la Edificación, y contarán con señalización óptica, acústica y táctil adecuadas para facilitar la orientación de personas con diferentes discapacidades.

La utilización de **“señales de evacuación”** definidas según la norma **UNE 23034:1998**, deben ser visibles incluso en caso de fallo en el suministro al alumbrado normal, a lo que añadimos que además deben disponer de un diseño universal, siguiendo la Ley 51/2003 de Promoción de la Accesibilidad, por lo que deberán utilizar el sistema **braille y altorrelieve** centrado en el trazo.

Todos estos equipamientos asegurarán la correcta y segura evacuación del personal que se encuentre en los edificios tanto de hospitales, centros formativos, deportivos, turísticos, viviendas, etc..., garantizando la no

discriminación ya que facilitan la evacuación de personas con discapacidad en momentos de emergencia.

Muchas gracias,

Nota: Adaptamos Group es una empresa experta en la ayuda técnica a la movilidad personal esta empresa de Valencia es distribuidor oficial de Evacusafe, Albacmat, ResQmat, Skipad, Skisheet.

2ª MESA REDONDA

Nuevas tecnologías aplicadas al turismo para todos

Aronitek – un guía turístico multimedia accesible

Pedro Pablo Hernández Hernández
Catalia Digital (España)

CATALIA DIGITAL

CATALIA DIGITAL basa su actividad en la adaptación de las nuevas tecnologías a sectores tradicionales, como es el turismo. Con sede en Cartagena (Murcia) extiende su radio de acción a todo el territorio nacional y europeo. Hablar de “tecnología” es hablar de “globalidad”, y nuestro Servicio de Guía Turístico Multimedia con GPS ARONITEK es un claro ejemplo de ello.

Con este nuevo servicio, hemos conseguido combinar innovación tecnológica y servicios propios de un sector tan tradicional como es el turístico, dando lugar un servicio integral, altamente cualitativo y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de visitantes e instituciones de todo el mundo.

Catalia Digital es una de las empresas asociadas al Centro de las Tecnologías de la Información de la Región de Murcia (CENTIC), cuya misión es impulsar y asentar los procesos de innovación y desarrollo tecnológico en las empresas TIC, mediante la realización de actividades, servicios y desarrollo de proyectos. En el seno del CENTIC, Catalia Digital participa en el Grupo de Trabajo “TIC para el Bienestar Social y la Salud”, a través de e-VIA, Plataforma Tecnológica Española de Tecnologías para la Salud, el Bienestar y la Cohesión Social. Somos una empresa con conciencia y responsabilidad social, con intención de llegar a todos y que todos tengan las mismas posibilidades. Por ello, trabajamos entornos de accesibilidad en nuevas tecnologías, poniendo la innovación y la vanguardia al alcance de todos.

¿QUÉ ES ARONITEK?

ARONITEK es un servicio de guía turístico multimedia con GPS. ARONITEK permite guiar al turista a través de recorridos pre-configurados, gracias a un módulo GPS integrado, ofreciéndole todo tipo de información de interés, en formato audio y vídeo. El objetivo último es el de ofrecer un guía turístico “personal” que pueda atender al turista individual y de grupos reducidos, cubriendo así un segmento del mercado hasta ahora desatendido.



Cataliadigital



ARONITEK consta de dos partes bien diferenciadas y que explicaremos en el presente documento:

1. El dispositivo PDA para el turista
2. La plataforma on-line que permite al cliente gestionar todo el servicio, desde los contenidos hasta el cobro de un alquiler. Y todo ello para dar un servicio de calidad.

El servicio se hace tangible a través de un sencillo ordenador de bolsillo. El turista, nacional e internacional, accede a través de este soporte a toda la información de interés de la zona, pudiendo ser ésta de cualquier tipología. Se divide así, en dos grandes áreas, cultural y de ocio, en las que podemos clasificar la mayoría de actividades turísticas.

Toda esta información se ofrece en formato multimedia. Los contenidos se desarrollan en formato audio y vídeo. De esta manera, el visitante obtiene:

- Imágenes referenciales y descriptivas del lugar que consulta (se encuentre ante él o no)
- Textos informativos, en los que se narra la historia y/o los datos relevantes del punto en cuestión
- Locuciones de los textos: un guía turístico absolutamente personalizado
- Vídeos, visualmente atractivos, que propician un mayor recuerdo del lugar.

Además, nuestro sistema GPS integrado permite al turista:

- Conocer su localización en todo momento
- Consultar el itinerario más aconsejable hasta los puntos de su interés
- Seguir una de las rutas pre-configuradas que el sistema le ofrece
- Acceder fácil y cómodamente a la oferta gastronómica, de ocio y comercial

De esta forma, ARONITEK se posiciona como un servicio novedoso, útil y atractivo dentro de la oferta de servicios informativos disponibles en los centros turísticos. Además, cualquier persona puede conocer la ciudad en profundidad, a su propio ritmo, y en la compañía deseada.



¿QUÉ PERMITE ARONITEK? ¿QUÉ PERMITE AL VISITANTE?

A través de un sencillo y ligero ordenador de bolsillo, ARONITEK permite al visitante:

1. Conocer su localización en todo momento, gracias a un mapa cartográfico en el que la posición del turista es punto de referencia.
2. Consultar el itinerario más aconsejable hasta los puntos de su interés. Las rutas que ofrece Aronitek son previamente analizadas y diseñadas, para que el turista pueda seguir el itinerario más recomendable, atendiendo a criterios marcados por el Gestor Turístico, como distancia, atractivo, seguridad, etc.
3. Seguir una de las rutas pre-configuradas que el sistema ofrece. Aronitek permite la configuración de diversas rutas, ofreciendo así al visitante la posibilidad de elegir su itinerario según sus preferencias y gustos, haciendo que la visita resulte personalizada y, por tanto, más satisfactoria.
4. Acceder a toda la información de interés de la zona, cultural, comercial y de ocio, en su propio idioma. Aronitek muestra al turista toda la información de la ciudad en formato multimedia, a través de imágenes, textos, vídeos y locuciones. Y lo más importante, este sistema permite ofrecer una información completamente actualizada. Gracias a su versatilidad y su flexibilidad, podemos realizar modificaciones y actualizaciones de un día para otro, y cambiar así el itinerario de una ruta, por ejemplo, porque una calle se encuentre en obras.

Además, Aronitek permite la introducción de todos los idiomas que el Gestor Turístico considere necesarios para atender a los visitantes de la ciudad.

Hay que tener en cuenta que Aronitek permite la introducción de nuevos idiomas en cualquier momento.

5. Conocer la ciudad en profundidad, a su propio ritmo y en la compañía deseada. Gracias a Aronitek el turista disfruta de las ventajas de un guía turístico que conoce todos los detalles de la ciudad, pero sin los inconvenientes de seguir un horario y a un grupo numeroso de personas. De esta manera, él marca el ritmo y con quién viaja.
6. Alquilar y devolver el dispositivo en distintos puntos de la ciudad. la versatilidad y flexibilidad del sistema Aronitek, permite alquilar un dispositivo en un punto de la ciudad y devolverlo en otro, evitándole así las molestias de tener que volver al centro donde lo alquiló.



¿QUÉ PERMITE AL GESTOR TURÍSTICO?

ARONITEK es algo más que un dispositivo PDA con contenidos estáticos. Se trata así de una guía multimedia con GPS dinámica y en constante evolución, a través de nuestra plataforma de gestión que, en definitiva, es el corazón que permite y proporciona una nueva experiencia turística.

La plataforma de gestión on-line gestiona todo el servicio desde cualquier ordenador con conexión a Internet, con un software de muy fácil manejo. Y su gran valor añadido se debe a la capacidad de actualización inmediata de los contenidos.

Todo se gestiona a través de una plataforma flexible y versátil, donde podemos gestionar la base de datos y que nos permite:

1. Dar de alta nuevos idiomas. El sistema permite la introducción de numerosos idiomas, en cualquier momento. Así, a los 6 meses de la puesta en marcha del proyecto, podemos decidir dar de alta un nuevo idioma, por ejemplo, el alemán, porque los datos obtenidos acerca del perfil de nuestros visitantes nos indica que hay una gran cantidad de turistas procedentes de este país.
2. Introducir los contenidos: textos, imágenes, locuciones y vídeos. Aronitek actúa como una gran base de datos, en la que introducimos el contenido multimedia de rutas y puntos de interés, tanto a nivel cultural como comercial y de ocio.
3. Introducir las coordenadas de cada uno de los puntos de interés, para hacer posible la navegación con GPS.
4. Configuración de nuevas rutas y modificación de las ya existentes. Aronitek permite el diseño de las distintas rutas, permitiendo al Gestor Turístico elegir las calles por las que desea que pase el turista, y descartando aquellas zonas menos atractivas o menos accesibles.
5. Dar de alta o de baja rutas o puntos de interés, en cualquier momento. Los itinerarios pueden sufrir variaciones, y así se refleja en el sistema, gracias a su capacidad de actualización.
6. Actualizar o modificar cualquier contenido de manera casi inmediata. También los contenidos pueden variar: textos, locuciones, etc. Todo puede ser modificado.
7. Realizar alquileres, cambios o devoluciones, recogiendo los datos del turista, y permitiendo el cobro de un alquiler y/o el establecimiento de una garantía.
8. Gestionar el inventario de dispositivos, permitiendo al Gestor Turístico conocer qué dispositivos se encuentran en qué centro, evitando así roturas de stock.
9. Conocer el estado de los distintos dispositivos en cada momento: disponibles o en uso, de manera que el Gestor Turístico conoce qué

dispositivos han sido alquilados, y puede disponer del resto según los diferentes centros.

10. Controlar la gestión de los distintos establecimientos y usuarios, otorgando distintos niveles de acceso según tareas y responsabilidades.
11. Realizar la gestión de anunciantes en el sistema, permitiendo una oferta turística completa, y permitiendo la gestión de contratos, ingresos por publicidad, etc.
12. Obtener listados, informes y estadísticas, permitiendo al Gestor Turístico conocer todo tipo de información relevante acerca de la puesta en marcha del servicio: número de alquileres, períodos, perfil de los turistas, etc. Con ello podrá obtener la información necesaria para conocer mejor a sus visitantes, y adecuar su oferta turística a ellos.



Además, el **Servicio de Guía Turístico Multimedia con GPS Aronitek** proporciona otros beneficios intangibles a la ciudad, como por ejemplo:

- Posiciona al Gestor Turístico en la innovación, en una apuesta por las nuevas tecnologías
- Supone la introducción de un servicio turístico de alta calidad a la oferta del municipio
- Supone un elemento muy atractivo y novedoso para la promoción de la ciudad
- Aumenta el grado de satisfacción de las visitas
- Supone una inversión con retorno vía ingresos

ARONITEK Y LA ACCESIBILIDAD

Las Guías Turísticas Multimedia con GPS ARONITEK son guías que asisten y orientan al turista en su visita a la ciudad, transmitiendo información a través de múltiples medios: texto, imágenes, vídeo y audio.

Según el documento “Guías Multimedia Accesibles”, publicado por el Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción (CESyA) es recomendable que los dispositivos posean la condición de pantalla táctil, como es el caso de las guías ARONITEK, ya que permite un uso cómodo para diversos tipos de usuarios que presentan dificultades a la hora de manejar otro tipo de aparatos.

En cuanto a la ergonomía del aparato, encontramos las siguientes características accesibles en nuestro dispositivo:

- Presenta una pantalla con dimensiones suficientemente grandes como para poder leer de forma cómoda los contenidos, y con una resolución y contraste adecuados.
- Interconexión wifi



- Procesador adecuado, que permite un funcionamiento óptimo
- Capacidad de conexión a periféricos estándar, como puertos USB
- Peso ligero, que permite su transporte de forma cómoda
- Buena adaptabilidad al contorno de la mano
- Buena luminosidad en las pantallas

Por ello, el diseño de las guías ha sido realizado siguiendo principios básicos de lo que el Center for Universal Design ha dado en llamar Diseño para Todos, como son:



- La oferta de información equivalente a todos los usuarios, evitando la discriminación.
- Un diseño adaptado a las preferencias y habilidades de un amplio grupo de usuarios.
- Un uso sencillo e intuitivo, fácil de entender, independientemente de la experiencia del usuario, sus conocimientos, habilidades o nivel de concentración.
- El diseño comunica al usuario la información de manera eficiente.
- Se puede utilizar de forma eficiente y confortable con un mínimo esfuerzo físico.

DISCAPACIDAD VISUAL

Las locuciones para todos que utilizamos en ARONITEK tienen en cuenta a personas con discapacidad visual o visión reducida. Este término se refiere al uso de locuciones comunes para todos los usuarios, de modo que garantice que cualquier usuario reciba la misma información. Nuestras locuciones tendrán en cuenta a las personas con discapacidad, de modo que incluyan descripciones formales, pero sin llegar a aumentar su peso excesivamente para que también sean válidas para el resto de usuarios.

Otro recurso utilizado en las guías ARONITEK es el aumento del tamaño de los botones para que el usuario con discapacidad visual pueda acceder más cómodamente al contenido. Es de gran utilidad, especialmente indicado para personas que poseen baja visión o problemas de visión derivados de la edad.

De cara a la presentación de los contenidos, podemos señalar algunas características que muestran las guías ARONITEK:

- La fuente tipográfica utilizada no presenta serifa.





- Existe un contraste de colores suficiente para la facilidad de lectura: el color de la tipografía es negrita, siendo el fondo blanco. Además, podemos aumentar el tamaño de letra hasta 4 veces.
- No presenta ningún contenido parpadeante, ni elementos en movimiento.
- La aplicación permite al usuario decidir qué tiempo un contenido o un menú permanece en pantalla, y poder tomarse así todo el tiempo que necesiten.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

ARONITEK es un sistema adaptado para personas con discapacidad auditiva. Como hemos tenido oportunidad de comprobar en líneas anteriores, las locuciones y descripciones se refieren exactamente a los textos disponibles, como recomienda el CESyA. Esto, junto con las imágenes descriptivas y los vídeos asociados a los puntos de interés, hace que las guías ARONITEK sean guías accesibles para personas con capacidad auditiva reducida.

Las dimensiones de nuestra pantalla y la posibilidad de aumento de texto hasta 4 veces supone, además, una ayuda para mejorar la experiencia de la visita y de la utilización del sistema por un discapacitado auditivo.

DISCAPACIDAD FÍSICA

ARONITEK permite la configuración de rutas accesibles, evitando aquellos puntos de interés de difícil acceso, o incluso configurando el navegador GPS para el guiado a través de itinerarios que no presenten dificultades para personas con movilidad reducida.

Nuestro sistema también permite la modificación y actualización de un día para otro de rutas e itinerarios, eliminando aquellos puntos de interés o modificando el camino para llegar a él. Por ejemplo, una calle que da acceso a un punto de interés está en obras y no permite el acceso de personas con movilidad reducida, podemos modificar la ruta, cambiando el itinerario o eliminando temporalmente ese punto de interés. Y esto es posible gracias a la versatilidad y flexibilidad de la Plataforma Aronitek.

EVOLUCIÓN DE ARONITEK

En Catalia Digital trabajamos en nuevas opciones que faciliten visitas turísticas a las personas con discapacidad. Algunos ejemplos de áreas en las que estamos trabajando actualmente:

- Inclusión de transcripciones en lenguaje de signos
- Desarrollo de interfaces accesibles



- c. Audionavegación
- d. Magnificadores de pantalla

MÁS OPCIONES DEL SISTEMA. GUÍAS PARA MUSEOS

Adicionalmente, ARONITEK ofrece la posibilidad de incluir el módulo que denominamos **ARONITEK Guía para Museos (GM)**. Este módulo se utiliza como complemento del Guía Turístico. De esta manera, permite que, al visitar un PDI que se corresponda con un museo, este módulo pueda asistir al turista también en esta visita. Tras ella, se volverá al uso exterior de la guía y el usuario podrá continuar la visita por donde la dejó.



Se trata de una audioguía mejorada, con textos y contenidos multimedia, que permite al cliente disponer, en el mismo soporte, las guías GPS para exterior y las guías multimedia para el interior de los museos, teniendo en cuenta que la versatilidad de ARONITEK permite no sólo disponer de los contenidos de las exposiciones permanentes sino, como ya se ha podido comprobar, introducir también los contenidos de exposiciones temporales cuando convenga.

Esto permite al cliente una generación de ingresos adicionales, puesto que el sistema permite, en función del precio del arrendamiento, que el turista alquile el dispositivo solo como Guía Turístico con GPS, sólo como Guía para Museos, o combinando ambos módulos, cobrando alquileres distintos para cada una de las opciones. Las guías se activan en el momento del alquiler mediante código numérico, y el sistema permite activar diversos modos dependiendo del código introducido.

Por tanto, **ARONITEK GUÍA MUSEOS** permite:

- Realizar una visita estructurada y ordenada del centro con más libertad, deteniéndose en aquello que le resulte más interesante.
- Puede consultar su contenido multimedia esté donde esté.
- El discapacitado visual tiene acceso a descripciones formales de todas las obras que se muestran en formato audio
- El discapacitado auditivo tiene acceso a las descripciones en formato textos, además de a multitud de imágenes y vídeos.

El orden del listado de obras es, en principio, el orden recomendado de visita, de manera que las obras que siguen a una determinada son las que se visionarían a continuación en una visita lógica de la sala. Pero el usuario también tiene acceso a las diversas obras a través de un código numérico, que acompaña a cada obra en el museo y que sirve de identificación de la obra. Así, introducimos este código y accedemos a la información correspondiente.

Nuevas tecnologías aplicadas al turismo para todos

¿Cómo pueden contribuir las tecnologías a la accesibilidad en el sector turístico?

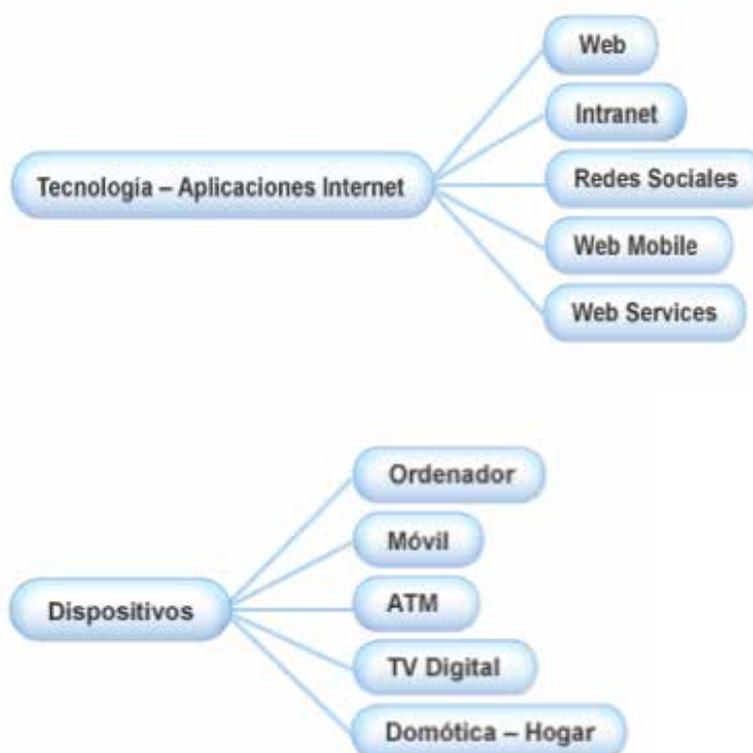
Blanca Alcanda
Directora General
de Technosite
(Fundación ONCE)

INTRODUCCIÓN

- Technosite es una empresa experta en TIC con una amplia actividad en I+D+i centrada en accesibilidad y mejora de la calidad de vida de las personas a través de las tecnologías.
- En el campo del turismo, las TIC deben ser accesibles y pueden contribuir a superar determinadas barreras del entorno.
- La accesibilidad debe estar presente en todo el ciclo de vida de un viaje turístico.

EL ENTRAMADO COMPLEJO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- El entramado complejo de la Sociedad de la Información.



- Dispersión de los conocimientos, normas y legislación.



- Brecha entre los usuarios y la tecnología

NO PODEMOS IR SIEMPRE DETRÁS PARA CONSEGUIR QUE LAS INNOVACIONES SEAN ACCESIBLES

ENFOQUE TECHNOSITE

Investigación básica y aplicada

- Oportunidades con tecnologías emergentes
- Identificación de nuevas necesidades
- Largo plazo

Desarrollo

- Plataforma experimentales
- Prototipos
- Medio plazo



Innovación

- Mejora del sistema de atención a los ciudadanos con discapacidad
- Redes sociales
- Corto plazo

TECNOLOGÍAS Y ACCESIBILIDAD: UN NUEVO ENFOQUE

Enfoque tradicional



Enfoque INREDIS



Arquitectura INREDIS: Entorno Accesible

(Fuente: INREDIS)



¿CÓMO PUEDEN CONTRIBUIR LAS TECNOLOGÍAS A LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO?

Soluciones para todo el ciclo de viaje: desde la planificación hasta la vuelta a casa

- Planificación del viaje:
 - Redes sociales y aplicaciones 2.0.
 - Transacciones , reserva y compra de servicios.
 - Billetes electrónicos e identificador en el dispositivo del usuario (preferencias de viaje): billete enriquecido.
 - Reservas de hotel.
- Orientación en estaciones y aeropuertos:
 - Acceso a la estación.
 - Encaminamiento.
 - Acceso a la información de salidas y llegadas.
 - Contacto con el servicio de atención personalizada.
 - Recomendación de servicios de las instalaciones.
 - Atención en el embarque.
- En el embarque y a bordo:
 - Orientación (asiento y servicios).
 - Atención personal durante el trayecto.
 - Información sobre el destino.
 - Comunicaciones a bordo.
 - Evacuaciones.
 - Emergencias.
 - Avisos personalizados (equipaje, paradas, etc.).

- En el destino:
 - Atención en el desembarque.
 - Conexiones y acceso a otros medios de transporte (taxi accesible, autobuses, etc.).
 - Guiado hasta el hotel.
 - Servicios del hotel y de la habitación.
 - Servicios de ocio y asistencia socio-sanitaria.
 - Información cultural durante paseos turísticos.
 - Redes sociales.

SOLUCIONES PARA TODO EL CICLO DE VIAJE: TECNOLOGÍAS

- Web 2.0.
- Servicios web.
- Interoperabilidad con dispositivos del entorno.
- Acceso deslocalizado a productos de apoyo software y servicios multi-modales (cloud computing).
- Tecnologías móviles.
- Tecnologías inalámbricas de orientación y guiado.
- Tecnologías de autenticación.
- Comunicación aumentativa y realidad aumentada.
- Web semántica y minería de datos (análisis y organización de la información).

IMPLICACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE INNOVACIÓN

- Los usuarios deben participar de forma activa en todas las fases del diseño de productos y servicios.
- No se ha de contar únicamente con usuarios “estándares”: se ha de tener en cuenta la diversidad funcional.

- La diversidad funcional no sólo hace referencia a la discapacidad: se refiere a usuarios que tienen capacidades y necesidades diferentes.
- Métodos de participación de usuarios: test en laboratorios, encuestas, grupos de discusión, espacios sociales de innovación (ESDIs).

CONCLUSIONES

- Las TIC mejoran la accesibilidad a la información y el entorno.
- Es necesario y posible anticiparse en el desarrollo de las tecnologías emergentes con criterios de accesibilidad.
- Re-enfoque del diseño tecnológico a través de la I+D+i.
- Soluciones a gran escala que facilitan el desarrollo de proyectos de desarrollo e innovación específicos.
- Existen tecnologías emergentes que favorecen la experiencia de viaje del público en general.
- Es esencial la participación de las personas en el proceso de diseño y desarrollo de servicios TIC aplicados al turismo.
- La tecnología está acercando la información digital a quienes no disponen de dispositivos informáticos (paneles digitales de información).

Nolimits Travel Guides Congreso de Turismo Valladolid

Frank Toro

Gerente Sinapsis TV (España)

En estos momentos –gracias a la tecnología– se está produciendo una revolución sin precedentes en el mundo de la comunicación de masas. Quizás solo comparable con la invención de la imprenta. En temas de comunicación el siglo XX fue el siglo de la ‘talla única’. Hasta hace apenas unas décadas en España solo existían dos canales de televisión. En otros países quizás eran cuatro, cinco o seis. El número de radios también era limitado, el número de cabeceras de periódicos se podían contar apenas con una mano e Internet era algo desconocido o limitado a instituciones muy determinadas. Ese panorama tecnológico obligaba a crear contenidos genéricos, aptos para todo el mundo, ‘talla única’. Pero a principios del siglo XXI el panorama ha cambiado radicalmente. El número de canales se ha multiplicado a miles, e incluso millones. Pero no solo eso. Quizás lo más revolucionario es que además esos canales se han vuelto interactivos. Se desdibuja la tradicional dinámica emisor-receptor de un solo sentido. En el antiguo modelo el receptor era un agente pasivo. Emisores y receptores intercambian ahora sus papeles.

Este nuevo paradigma en las comunicaciones de masas requiere un nuevo modelo de contenidos audiovisuales. Pasamos de la ‘talla única’ al ‘traje a medida’. Hace algunos años que en el sector audiovisual nadie duda que nos encaminemos hacia un modelo de producción 360°. Pero, ¿qué es exactamente un contenido 360°? Los contenidos 360° tienen su corazón en una gran base de datos, biblioteca, o como queramos llamarlo, de contenidos audiovisuales. Los usuarios hacen peticiones específicas de contenidos y unas aplicaciones (por ejemplo APS – Automatic Page Server) ‘empaquetan’ esos contenidos sirviéndoselos al usuario de forma personalizada. Esa personalización comprende un soporte (la pantalla de un ordenador, un iPhone, un receptor de televisión, etc.) y una forma (texto, imagen, vídeo, etc.). Cualquier tipo de personalización es posible. Pero como ya hemos comentado, el modelo permite aun mucho más: la participación del receptor. Para empezar, el hecho de que el usuario seleccione qué quiere leer, escuchar o ver, ya es una forma de participar. Pero el usuario también puede aportar nuevos contenidos, comentar/ampliar los existentes, etc. El concepto de comunidad se vuelve un concepto clave. El canal de televisión YouTube es un excelente ejemplo de aplicación de las nuevas tecnologías. Es el canal de televisión más visto por la población de menos de 30 años.

Otro ejemplo es NoLimits Travel Guides de SINAPSIS360 –una productora de contenidos audiovisuales que acaba de lanzar su primer contenido con un enfoque cien por cien 360°. Conscientes de que un nuevo contenido debe aportar algo nuevo, NoLimits Travel Guides ofrece guías de viaje por todo el mundo para un turismo realmente accesible que aportan información fiable, redactada de forma clara e ingeniosa, basada en la experiencia

real del viajero. NoLimits Travel Guides se dirige a todos aquellos a los que les apasiona viajar sin olvidar la información que otros no dan, como el número de escalones a salvar en la entrada de un museo o cómo entrar en un determinado recinto salvando las barreras arquitectónicas y otros desniveles del suelo. Pero tan importante como la información ofrecida por el equipo de viajeros de NoLimits es la participación de sus usuarios que complementan esa información haciéndola más rica y precisa.

CONTENIDO MULTIFORMATO

La combinación de tecnología SQL, PHP/APS, CSS, etc. permite ofrecer contenidos audiovisuales en diferentes soportes. De esa forma es el usuario el que decide qué quiere ver/leer/escuchar, cuándo y cómo. Esa personalización/adaptación, por supuesto, incluye cualquier circunstancia personal del usuario (como dificultades visuales o auditivas). En concreto, el contenido NoLimits Travel Guides se está desarrollando para los siguientes formatos/soportes:

- Portal Internet (www.nolimits360.es)
- Redes sociales y videos en Youtube, con un canal propio.
- Documentales de viajes en televisión.
- Guías de viaje tradicionales.
- Guías de viaje en formato electrónico (para teléfonos móviles, audio-guías, para eReader, iPad, etc.)... otros.

ESTILO NOLIMITS

Pero para alcanzar los objetivos propuestos, tan importante como la tecnología adoptada, es saber hacerla atractiva al usuario. Por eso el equipo técnico de NoLimits Travel Guides ha prestado tanta atención a la tecnología como a la presentación de los contenidos.

NoLimits Travel Guides es un contenido 360° con un estilo propio en el que entretenimiento e información útil se dan la mano. El estilo fresco, desenfadado, de NoLimits Travel Guides, se concreta en un cuidado trabajo de redacción, en un esmerado diseño gráfico y –sobre todo– en la personalidad de los viajeros NoLimits. Los viajeros explican sus experiencias de viaje de tú a tú, de forma sencilla y directa, con gran pasión pero también con rigor, aportando información útil para que cualquier viajero, sean cuales sean sus circunstancias, pueda planificar mejor sus viajes por todo el mundo.

COMUNIDAD

Como ya se apuntó antes, el concepto de ‘comunidad’ es un principio clave para entender la filosofía de contenido 360°. En NoLimits Travel Guides todos los usuarios pueden participar de forma activa convirtiéndose en viajeros NoLimits. A través de la página Web www.nolimits360.es es posible comentar cualquier artículo publicado. Los usuarios pueden enviar sus propios artículos, participar en concursos,

foros o formar parte de las comunidades en Facebook o Twitter. Todo ello sin olvidar los blogs que escriben los viajeros NoLimits. En resumen, NoLimits Travel Guide conforma una comunidad de usuarios que crece día a día enriqueciendo a todos aquellos que forman parte de ella.

DOCUMENTALES

Pero NoLimits Travel Guide no solo se limita al medio Internet. NoLimits Travel Guide también son documentales de viajes que se difunden por televisión convencional (TDT, plataformas de pago). En los documentales, los espectadores siguen a los viajeros NoLimits en sus viajes por todo el mundo. Siempre de forma desenfadada, divertida, pero también aportando la misma información útil que se aporta en el resto de canales NoLimits.

Estos documentales, además, son troceados e incluidos en el Canal Youtube de Sinapsis360, así como en sus páginas web y difundidas a través de las redes sociales y blogs.

PLATAFORMA DE SERVICIOS

Dadas sus características, NoLimits Travel Guide, además, se constituye en una plataforma ideal para la oferta de diferentes servicios como:

- Difusión publicitaria.
- Reserva de viaje en medios de transporte y establecimientos accesibles.
- Librería virtual de guías de viaje (en formato electrónico para iPhone, dispositivos Android, etc.)
- Otros.

CONCLUSIÓN

NoLimits Travel Guides es un ejemplo de lo que implican las tecnologías actuales en la producción de contenidos audiovisuales para todos pero de forma específica y adaptada a las necesidades del usuario, en este caso el usuario de información/servicios turísticos adaptados para diferentes diversidades funcionales.

MÁS INFORMACIÓN

Web: www.nolimits360.es

Facebook: www.facebook.es/nolimits

Twitter: www.twitter.com/nolimits360

Blog: <http://nolimits360.blogspot.com/>

Vías verdes como infraestructuras idóneas de turismo para todos

Mercedes Muñoz Zamora
 Directora de la Asociación
 Europea de Vías Verdes
 (España)

RESUMEN: La presentación se centra en las Vías verdes Europeas como infraestructuras idóneas para turismo accesible y su contribución a la movilidad universal.

Según la definición adoptada en la Declaración de Lille, septiembre de 2000, las vías verdes son: “vías de comunicación autónomas reservadas a los desplazamientos no motorizados, desarrolladas en un marco de desarrollo integrado que valore el medio ambiente y la calidad de vida, cumpliendo las condiciones suficientes de anchura, pendiente y calidad superficial para garantizar una utilización en convivencia y seguridad a todos los usuarios de cualquier capacidad física. En este sentido, la utilización de los caminos de servicio de canales y de las vías ferroviarias abandonadas constituye un soporte privilegiado para el desarrollo de Vías Verdes.”

Las características de las Vías verdes permiten ofrecer a una amplia gama de usuarios acceso a unas infraestructuras de turismo alternativas, que cumplen con las siguientes características:

- Confort, accesibilidad y seguridad, al estar separadas del tráfico motorizado y sin apenas pendiente.
- Aptas para cualquier tipo de usuario, peatones, ciclistas, sillas de ruedas, patines,
- Con servicios para los usuarios a lo largo de la Vía (incluyendo para grupos con accesibilidad limitada)

La presentación destaca el interés de las vías verdes como infraestructuras accesibles para el público en general y personas con discapacidad en particular, con ejemplos que muestran la idoneidad de su uso por parte de personas con necesidades especiales.

LAS VÍAS VERDES EN EUROPA

Algunas cifras en Europa de Vías verdes en Europa dan idea de la dimensión que está alcanzando este movimiento:

- Reino Unido: de los más de 20.000 Km con que cuenta la red nacional de ciclo-vías, los tramos de uso exclusivo no motorizado suponen alrededor de un tercio del total, pero contabilizan el 85 % del uso total (1). Esta red es disponible para todos y pasa a una milla del 57% de la población del Reino Unido.

- En Francia: el Plan Nacional de Ciclo-vías y Vías Verdes, contempla cerca de 20.000 Km de ciclo-Vías de las cuales alrededor de dos tercios son vías verdes y un tercio ciclo-vías de uso compartido de baja densidad . Del total de vías planificadas cerca de 7000 Km (el 35%) ya están abiertas.
- En España: el estudio realizado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles censó en 1993, 7.600 kilómetros de ferrocarriles en desuso, con 954 estaciones, 501 túneles, y 1.070 puentes.

En 2009 se podía disfrutar de 70 vías Verdes operativas con un total de 1.700 km. Además otras 4 vías Verdes están en fase de obras o proceso de licitación, con 62 km. Otras 9 vías verdes más, con una longitud total de 432 km, cuentan con proyectos.

- En la Región Wallona (Bélgica): existen 1300 Km. de RAVeL (Red autónoma de vías lentas), 150 Km. de pré-RAVeL y otras vías verdes y 200 Km. de caminos de conexión . En este caso se cita un ejemplo de ámbito internacional: el proyecto Vennbahn, una vía verde sobre una antigua vía de Ferrocarril, de 130km entre Alemania, Bélgica y Luxemburgo de finalización prevista en 2012.
- En Italia: el estudio realizado por la Associazione Italiana Greenways , aporta los siguientes datos de vías ferroviarias en desuso: 6400 Km entre líneas fuera de uso (5.000), tramos abandonados como consecuencia de trazado de variantes (900 Km) y líneas incompletas (500 Km). De los cuales 600 Km están ya disponibles y están en proyecto otros 500 Km

Pueden desatacarse algunos notables ejemplos de realizaciones, aun cuando como se desprende de estas cifras, tiene un gran potencial para desarrollar. A destacar bellos ejemplos que discurren por zonas de montaña con túneles que salvan importantes desniveles. Sicilia cuenta con distintos ejemplos.

- En Portugal: el Plan Nacional de Ecopistas, vías verdes ferroviarias en la denominación portuguesa, consta de 748 Km. potenciales, de los cuales 580 Km. disponen de estudios preliminares y 129 Km. están actualmente en uso.) A ellos se sumarán en breve otras dos vías verdes de 61 Km., que corresponden a las Ecopistas de Amarante no Tâmega y la Ecopista do Dão (en Viseu, Tondela y Santa Comba Dão). Las accesibilidad de la estación de Santa Comba Dão será pronto un ejemplo de conexión adaptada desde la estación de tren a la Ecopista do Dão, que permitirá que cualquier discapacitado con silla de ruedas acceda del tren a la “Vía verde” y recorrer los 49 kms hasta Viseu.
- Luxemburgo: cuenta con 600 km de ciclo-vías. 120 km están construidos sobre antiguas vías de ferrocarril desafectadas, en este sentido hay que destacar que el 90 % de las vías de ferrocarril en desuso están reconvertidas en vías verdes para beneficio de los usuarios no-motorizados.
- Irlanda: también va promover el desarrollo de las ciclo-vías , que incluyen los ya existentes bellos y crecientes ejemplos de vías verdes, entre los que destaca The Southern Trail, la vía verde de 53 millas que discurre

por el campo en West Limerick/North Kerry, utilizando la antigua línea de ferrocarril Limerick-Tralee, que discurre por bellos paisajes, segura y accesible en distintos tramos.

- Por Europa central, también pueden recorrerse las vías verdes, con notables ejemplos, en gran medida vinculados a grandes ríos y otras rutas temáticas.



En la presentación y a través de imágenes, se descubren ejemplos de vías verdes europeas, seguras que permiten descubrir fácilmente paisajes naturales de gran atractivo y patrimonio histórico, gracias además a la existencia de información adaptada, en la forma más adecuada, a las necesidades de distintos tipos de usuarios.

Así, se muestran diferentes imágenes con ejemplos tales como detalle del texto en braille en paneles informativos en la vía verde de la Campiña de Córdoba, o Parking con rampa, en el arranque de una vía verde al lado una antigua estación de ferrocarril en Borgoña, o la señalización para discapacitados visuales de la Vía verde de Terra Alta, tres ejemplos gráficos entre la multitud de los existentes de estas características.

ALGUNOS EJEMPLOS DE VÍAS VERDES ACCESIBLES EN EUROPA

Se presentan con imágenes los siguientes ejemplos destacados de, de vías verdes accesibles en plena naturaleza:

- La “Voie Verte des Gaves” (Francia), cerca de Lourdes, en el corazón de los Pirineos, que consiguió el 2º Premio Europeo de Vías Verdes 2009, que organiza la Asociación Europea de Vías Verdes, como ejemplo de promoción de turismo para todos, gracias a la realización de acciones especiales para facilitar la accesibilidad para personas con discapacidad, lo que le ha permitido obtener el sello «Tourisme et Handicap » que tiene como objetivo aportar una información fiable, descriptiva y objetiva.

La Voie verte des Gaves, ha conseguido el sello para todo tipo de equipamientos turísticos: alojamientos, restauración, lugares de ocio, museos, oficinas de turismo...que considera las cuatro formas de discapacidad: motora, mental, auditiva y visual

- **Bristol & Bath** (Reino Unido) fue el primer “greenways” de Sustrans, creado sobre una vía de ferrocarril en desuso, realizada entre 1979-1986, de aproximadamente 20Km de longitud, 3 metros de ancho, y parcialmente con asfalto. En 2008 contaba con más de 2,4 millones de viajes al año incrementando sensiblemente el uso evaluado en el 2000 cuando ya ascendía 1,5 millones de trayectos al año.
- En España , Existen destacados ejemplos de Vías verdes especialmente accesibles. A través de un reportaje fotográfico se muestran distintas realizaciones y usos con bicicletas adaptadas, rampas, antiguas estaciones hoy reconvertidas en hoteles o restaurantes con piscinas aptas y equipadas para cualquier persona y de utilización universal:

Las vías verdes con pendientes inferiores al 3%, trazados rectilíneos, y amplias curvas... proporcionan un acceso excepcional y respetuoso a la naturaleza, al discurrir por infraestructuras pre-existentes, integradas en el paisaje, que permiten recorridos por el paisaje, la historia, la cultura y el pasado de Europa,

- **Vía verde de la Sierra de Cádiz**, que programa convocatorias de eventos específicos de turismo adaptado, como encuentros de discapacitados y otras actividades específicas en la Semana Europea de la Movilidad, y aprovechan las 8 bicis eléctricas de las que disponen. Tienen en marcha un Plan de Turismo Sostenible, que incluye un plan de accesibilidad.
- **Vía verde de la Terra Alta** que ha llevado a cabo un programa de accesibilidad para discapacitados visuales, con áreas de descanso accesibles.
- **Las vías verdes de Girona**, disponen de equipamientos adaptados y bicicletas de alquiler para distintos tipos de discapacidad. El consorcio de las Vías verdes de Girona, organiza distintos tipos de actividades, incluidas marchas cicloturistas para personas con discapacidad.
- **Vía verde de la Jara**, utilizada de forma habitual por personas con discapacidad del hospital de parapléjicos de Toledo.
- Grupos de tandem de la Fundación Once pueden observarse, recorriendo la **vía verde del Tajuña**, en las proximidades de Madrid.

CONTRIBUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN EUROPEA DE VÍAS VERDES A LA PROMOCIÓN DE LAS VÍAS VERDES ACCESIBLES.

La Asociación Europea de Vías Verdes contribuye a la promoción y difusión de las vías verdes como infraestructuras idóneas de turismo para todos, a través de distintas acciones, en particular pueden citarse los premios europeos de Vías verdes y el Observatorio Europeo de Vías Verdes.

La AEWV organiza bi-anualmente el Premio Europeo de Vías verdes que reconoce los esfuerzos y realizaciones efectuadas en Vías Verdes. Parte de estos esfuerzos se han recompensado en aquellas VV que han trabajado para mejorar la accesibilidad universal de las mismas, entre ellos el citado en esta ponencia la Vía verde des Gaves, en las inmediaciones de Lourdes, a quien se otorgó en 2009, el segundo premio en su categoría de desarrollo sostenible y turismo.

El Camino Accesible: La guía imprescindible que allana el camino para unas vacaciones sin preocupaciones en Quebec

André Leclerc
 Presidente y Director
 Ejecutivo, Kéroul, Montréal,
 Quebec, Canadá

1 - ¿QUIÉNES SOMOS?

Kéroul es una organización sin ánimo de lucro cuya misión es hacer accesible el turismo y la cultura a las personas con capacidad física limitada. El nombre de la organización es una mezcla de Quebec—o Kébec—y rouler, del verbo francés rouler, que significa rodar, conducir o rueda.

Fundada en 1979 por André Leclerc, quien sigue siendo el presidente y consejero delegado hasta la fecha, Kéroul se esfuerza para posicionar a Quebec como un destino turístico accesible. Los esfuerzos de Kéroul están directamente vinculados a su visión:

PARA QUE QUEBEC SE CONVIERTA EN UN DESTINO CULTURAL Y TURÍSTICO ATRACTIVO, QUE RESPETE LOS PRINCIPIOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

Naturalmente, su misión y visión refleja el hecho de que, desde 1987, Kéroul ha sido el consultor y socio clave para el Ministerio de Turismo de Quebec en materia de turismo para las personas con capacidad física limitada. Para apoyar su misión, Kéroul participa activamente en las siguientes áreas:

- **Investigación y certificación:** Kéroul establece los criterios de accesibilidad, desarrolla tablas de evaluación, evalúa la accesibilidad de establecimientos, aconseja a los agentes del sector sobre las adaptaciones para eliminar los obstáculos y publica la información en sitios web accesibles para esta clientela. Desde 1987, el Ministerio de Turismo de Quebec ha reconocido la certificación de accesibilidad que otorga Kéroul a más de 6.000 establecimientos turísticos y culturales. Kéroul recientemente concluyó su evaluación de la accesibilidad de los establecimientos culturales subvencionados por el Ministerio de Cultura de Quebec.
- **Formación del personal:** Kéroul forma a empleados de primera línea de los establecimientos turísticos y lugares de interés para mejorar la calidad de la hospitalidad y de los servicios esenciales para los viajeros con limitaciones físicas. Su programa de Entrenamiento de Bienvenida está acreditada por la Emploi-Quebec.
- **Defensa** ante las autoridades gubernamentales y los establecimientos para promover y mejorar la accesibilidad en el sector turístico y el de

las instituciones culturales. Cada dos años, durante los últimos 10 años, Kéroul ha mantenido una reunión con todos los ministerios del gobierno de Quebec para evaluar el progreso de diferentes temas. A través de estas reuniones, Kéroul convenció a la provincia a cambiar la ley para estipular que el 10% de las habitaciones en hoteles nuevos fuesen accesibles para las personas con capacidad física limitada. Ahora estamos trabajando para que esta misma disposición se aplique a nuevos hoteles, financiados a través de las unidades de venta (condominio - proyectos hoteleros).

- **La promoción** del turismo accesible: a través de guías, folletos, página web www.theaccessibleroad.com, estudios y directorios con contenido centrado en la accesibilidad en las industrias culturales y turísticas. Kéroul llevó a cabo un estudio sobre los hábitos de viaje y las actitudes de las personas con capacidad física limitada con domicilio en los principales mercados alrededor de Quebec (Nueva Inglaterra, Ontario y las provincias Marítimas). Los resultados se utilizarán para concentrar más eficazmente la distribución de El Camino accesible, principal herramienta de promoción de Kéroul.

La experiencia de Kéroul en la accesibilidad del turismo y la cultura está muy solicitada por los dirigentes. La organización ha llevado a cabo investigaciones para varios departamentos provinciales y federales, así como para el sector privado y los actores internacionales:

- Dirigió un estudio en nombre de ASIA-Pacific Economic Cooperation (APEC) para identificar las mejores prácticas en turismo adaptado en los 21 países miembros;
- Se suministran dos ponencias en la Conferencia Internacional TRANSED 2010 sobre Movilidad y Transporte para Personas Mayores y Discapacitados en Hong Kong;
- Sirvió como asesor de los gobiernos de Perú y Costa Rica y firmó acuerdos de cooperación con Marruecos y Túnez;
- Es un socio de la Sociedad, con sede en Viajes y Hostelería Accesibles (SATH) y de Tourisme et Handicaps, una asociación francesa que promueve el turismo de las personas con discapacidad;
- A raíz de nuestra participación en el III Congreso Internacional de Turismo para Todos en Valladolid, España, Kéroul ahora es miembro de la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT).

2 - ¿QUÉ ES EL CAMINO ACCESIBLE?

El *Camino Accesible* es una guía de viajes especialmente diseñada para promover el turismo accesible en Quebec. La herramienta informativa fue desarrollada por Kéroul en colaboración con las asociaciones participantes regionales de turismo y sus miembros.



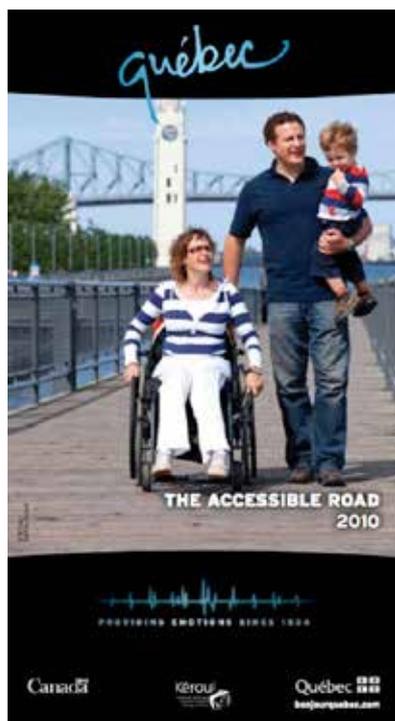
Portada del folleto de El Camino Accesible editado en el 2010 y publicado en Francia para el Mercado de Québec.

El *Camino accesible* proporciona ideas de viajes e información sobre escapadas para viajeros con capacidad física limitada, incluyendo atracciones culturales y turísticas, alojamientos, restaurantes, servicios de transporte y oficinas de información turística. Todos los lugares destacados se han adaptado para dar cabida a esta clientela, y su personal está certificado por el programa de entrenamiento Maneras de Bienvenida (Welcoming Ways) de Kéroul, el cual está diseñado para asegurar que sus servicios y hostelería satisfacen las necesidades de los viajeros. También ofrecemos consejos de viaje y videos para animar a esta clientela a que pase sus vacaciones en Quebec.

El Camino Accesible se presenta en la forma de mapa y está disponible gratuitamente en forma impresa y en línea, en el sitio web de Kéroul, www.keroul.qc.ca y en el sitio web propio de la guía www.theaccessibleroad.com.

El *Camino Accesible* esta producido y publicado con el objetivo de:

1. Satisfacer las necesidades de transporte de una gran parte de clientela insuficientemente dotada de este servicio: personas con capacidad física limitada;
2. Ofrecer una serie de mapas que indican las actividades turísticas y servicios adaptados a las necesidades de esta clientela;
3. Promoción de un entorno en el que todas las personas, incluyendo a aquellos con limitaciones físicas, puedan viajar con comodidad y seguridad.
4. Promover la autosuficiencia de las personas con capacidad física limitada durante sus viajes de negocios o de placer, con el apoyo de una red de reconocimiento y certificación de los establecimientos adaptados;
5. Aumento de la demanda, y por lo tanto de los ingresos, de los sitios turísticos accesibles;
6. Educar a los participantes en la industria del turismo en las necesidades de las personas con capacidad física limitada;
7. Instar a los sectores de la cultura y el turismo a adaptar sus infraestructuras para dar cabida a esta clientela.



Portada del folleto editado en el 2010 de El Camino Accesible publicado en Inglés para los mercados de Ontario y Nueva Inglaterra



El sitio web interactivo www.theaccessibleroad.com

EL SITIO WEB INTERACTIVO WWW.THEACCESSIBLEROAD.COM

Este sitio web interactivo es un motor de búsqueda para encontrar y hacer las reservas para las atracciones turísticas y establecimientos basándose en las necesidades del cliente.

El personal de Kéroul y los socios creen firmemente que *El Camino Accesible* es un valiosísimo elemento para la industria turística de Quebec y que esta herramienta de promoción contribuye a la revitalización de Quebec como un destino, destacando su accesibilidad, atención y excepcional servicio al cliente.

3 - ¿CÓMO SE ESTÁ DESARROLLANDO EL CAMINO ACCESIBLE?

Esta iniciativa se dirige a dos mercados específicos: clientes potenciales, o personas con capacidad física limitada, y los proveedores, o los operadores de los establecimientos turísticos y culturales.

Los servicios para los proveedores incluyen consultas, evaluaciones y certificaciones de accesibilidad del establecimiento y la capacitación del personal. Una vez que un establecimiento ha cumplido con todos los criterios de accesibilidad de Kéroul, éste puede aparecer en El Camino Accesible, y se beneficia de una mayor visibilidad.

Los establecimientos asociados a El Camino Accesible deben de respetar las siguientes normas:

- 1) El pleno acceso de las personas con capacidad física limitada, incluyendo las entradas y rutas;
- 2) El acceso a las habitaciones y los baños públicos en consonancia con las normas internacionales;
- 3) Entrenamiento en Maneras de Bienvenida para el personal de primera línea.

Las asociaciones regionales de turismo de Quebec están ayudando a Kéroul a identificar y llegar a los proveedores interesados en esta oportunidad de promoción. Algunas de estas asociaciones organizan galas de beneficios o hacen contribuciones directas para subsidiar el costo para los proveedores que aparezcan en El Camino Accesible. Las regiones seleccionadas se eligen en función de su proximidad a los principales centros urbanos y su accesibilidad.

La promoción de El Camino Accesible en el mercado de Quebec se realiza en colaboración con las asociaciones regionales de turismo y promoción de los mercados de los alrededores y de fuera de Quebec y está respaldado por el Ministerio de Turismo de Quebec y el de Desarrollo Económico de Canadá.

Para complementar nuestros esfuerzos de promoción, Kéroul también organiza actividades de relaciones con los medios de comunicación,

más de 1.000 empleados han completado el programa de formación de Maneras de Bienvenida.

Kéroul ha invertido un total de \$ 110.000 en el desarrollo, distribución y promoción de esta guía. Esta cantidad fue financiada en su totalidad por las contribuciones de las asociaciones regionales de turismo, actividades de recaudación de fondos, patrocinadores, el Ministerio de Turismo de Quebec y las ventas de publicidad. Esta iniciativa promocional es autofinanciada.

6 - ¿DE QUÉ DEPENDE EL CAMINO DE QUÉBEC?

En 2010, Kéroul elaboró una estrategia de marketing para El Camino Accesible de 2011-15. En particular, el plan refleja los resultados del estudio sobre los hábitos de viaje y las actitudes de las personas con capacidad física limitada con domicilio en los mercados de los alrededores Quebec . Los objetivos generales que se establecieron fueron los siguientes:

- 1) Seguir las estrategias de desarrollo;
- 2) Compilar datos de asistencia / ocupación de los establecimientos adheridos;
- 3) Desarrollar nuevos sectores;
- 4) Encontrar nuevas fuentes de financiación;
- 5) Ampliar las actividades fuera de Quebec;
- 6) Elevar los esfuerzos internacionales de promoción;
- 7) Tener en cuenta los principios de desarrollo sostenible.

En 2011, dos mayoristas de viajes receptivos de Quebec contarán con productos de *El Camino Accesible* en sus folletos promocionales, con un comercial dirigido a viajeros individuales y el otro enfocado en los grupos. Esta oferta comercial dará mucho mayor alcance a nuestra promoción y esfuerzos de marketing para El Camino Accesible y el turismo accesible en Quebec.

7 - CONCLUSIÓN

Para desarrollar y promover una herramienta como El Camino Accesible, debemos:

- 1) Involucrar a las autoridades locales de turismo;
- 2) Demostrar las ventajas económicas de ofrecer servicios a personas con capacidad física limitada;

- 3) Asegurar la financiación de los patrocinadores y los altos niveles de gobierno;
- 4) Identificar socios clave (evaluar los sitios de acuerdo a la red establecida, capacitar al personal, adaptar el contenido, seguimiento, etc.)

Muchos de nuestros colegas que han intervenido en el **III Congreso Internacional de Turismo para Todos** señalaron la necesidad de un enfoque holístico para el turismo accesible, que abarque todo, desde la cadena de hostelería a la cadena de transporte. Sabemos que un eslabón débil comprometerá a la cadena como un todo. Construir una oferta turística para las personas con capacidad física limitada es un reto constante: esta clientela es particularmente vulnerable ya que cada viaje presenta sus obstáculos, los eslabones de las cadenas de transporte y hostelería son numerosos y frágiles, y la más pequeña ruptura en la cadena puede ser particularmente implacable. Para estas personas, la planificación del viaje es pues fundamental para determinar si serán o no capaces de viajar en absoluto, y si su destino de elección está en las listas. A su vez, una experiencia de viaje agradable se puede convertir en visitas repetidas y potencialmente puede convertir estos turistas en clientes leales.

El Camino accesible es un medio para asegurar este tipo de clientela, simplificando sus planes de vacaciones y generando ingresos para los sitios accesibles y la promoción de Quebec como un destino turístico selecto.

Para concluir, los colegas representantes de Kéroul están invitados a asistir a una conferencia internacional que se va a celebrar en Montreal en el 2014, con el objetivo de establecer estándares internacionales de accesibilidad para las actividades culturales y turísticas y presentarlas ante la Organización Mundial de Turismo con sede en Madrid para su aprobación.

A los representantes de Kéroul también les gustaría dar las gracias a la Fundación ONCE por darles la oportunidad de presentar El Camino Accesible durante este prestigioso foro.

3ª MESA REDONDA

Redes para el turismo accesible

Red de Turismo Para Todos,
Desarrollo Responsable, Sustentable
e Inclusivo en Destinos Turísticos**Rosangela Berman**

Directora Ejecutiva, Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo (Brasil)

**PRESENTACIÓN**

Este proyecto fue elaborado por el Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo – IIDI y sus aliados, para ofrecer respuestas a la enorme demanda potencial de turistas especialmente de los EUA, Europa y Asia, que buscan los cruceros marítimos para realizar sus viajes de turismo, por gran ventaja que estos ofrecen en relación a las cuestiones de accesibilidad.

Nos referimos, principalmente, a las millones de personas jubiladas y en edad avanzada, que poseen tiempo, dinero y quieren viajar, pero se encuentran en situación de movilidad reducida, generalmente por limitaciones físicas, visuales y auditivas, entre otras. Esta población se encuentra en un proceso de rápida expansión demográfica y aumento de su expectativa de vida. En América Latina, solo en la primera década de este nuevo siglo, un millón de personas por año se incorporarán al grupo de más de 60 años. Para 2025, se espera que el número de adultos mayores en la región aumente de 42 para 100 millones, lo que representa un enorme desafío para el sector privado, los gobiernos y la sociedad en su conjunto.

Nuestro proyecto, incorpora valores y objetivos de diversidad e integración generacional, buscando a la vez generar oportunidades de trabajo a través del Desarrollo económico y social, con la participación activa de las poblaciones locales, los grupos excluidos y los emprendedores locales.

VISIÓN

Aplicar los principios de sostenibilidad y de inclusión en destinos turísticos de forma integrada, apuntando a la búsqueda de transformaciones de infraestructura, económicas y socioculturales, que eleven la calidad de vida y el bien estar de quienes los visitan o residen.

OBJETIVO GENERAL

Crear una red de destinos turísticos accesibles, estructurada con planes que integren los ambientes socioculturales junto a la accesibilidad y la atención inclusiva a turistas con diferentes niveles de capacidades funcionales, entre ellos, personas adultas y personas con Discapacidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Perfeccionar las ofertas turísticas actuales, ofreciendo servicios accesibles para todos;
- Preservar el medioambiente
- Revalorizar la cultura local
- Promover la inclusión social, minimizando la discriminación, el pre-concepto y la exclusión
- Combatir la pobreza y generar mejores condiciones de distribución de renta
- Sensibilizar a la industria turística, a la población y a los gestores públicos, sobre valores como la sostenibilidad ambiental, la inclusión y el turismo responsable
- Concienciar a la población y a los gestores públicos sobre los beneficios sociales y económicos generados por la practica de la inclusión y el turismo responsable

JUSTIFICATIVA

Actualmente, solo en los Estados Unidos, las personas adultas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastan, en media, 13.600 millones de U\$S en turismo. En 2002, estas personas realizaron 32 millones de viajes gastando: 4.200 millones de U\$S en hotelería, 3.300 millones de U\$S en pasajes aéreos, 2.700 millones de U\$S en alimentación y 3.400 millones de U\$S en los comercios, transportes locales y otras actividades. Los destinos más populares para este segmento turístico son, por orden de preferencia: Canadá, Méjico, Europa y Caribe.

De un total de 21 millones de personas, 69% viajaron al menos una vez en los últimos dos años, incluyendo: 3,9 millones de viajes de negocios, 20 millones de viajes de turismo, 4,4 millones de viajes de negocios/turismo.

Durante estos dos últimos años y de un total de 2 millones de adultos americanos con movilidad reducida, 7% gastaron más de 1,6 mil millones de U\$S fuera de los Estados Unidos. El 20% de estas personas viajan al menos 6 veces cada dos años.

Un estudio de la Open Doors Organization estimó, en 2005, que personas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastaron 35 mil millones de U\$S en restaurantes durante ese año. El mismo estudio reveló que más del 75% de esas personas frecuentan restaurantes por lo menos una vez por semana. El ministerio de trabajo de los EUA informó que el creciente mercado de norteamericanos con Discapacidad y/o movilidad reducida posee 175 mil millones de U\$S de poder para compra/consumo.

En Inglaterra, el Employers Forum of Disability reveló que existen 10 millones de adultos con Discapacidad y/o movilidad reducida en el Reino Unido, con un poder de compra anual de 80 mil millones de libras. En Canadá, la Conference Borrad of Canada afirma que la renta anual de los canadienses con Discapacidad y/o movilidad reducida en edad económicamente activa, es de 25 mil millones de dólares canadienses.

Dada la demanda turística actualmente desaprovechada de estos segmentos, los números tienden a multiplicarse en cuanto los destinos pasen a ofrecer mayores condiciones de acceso y ambientes inclusivos para todos. Vemos este hecho como una gran oportunidad para fomentar el turismo nacional e internacional en América del Sur, dando al mismo tiempo visibilidad a los enfoques inclusivos, generando así mayores posibilidades para la educación ciudadana, la reducción de la pobreza y el crecimiento socioeconómico de la región.

Solo en el puerto de Río de Janeiro, cerca de 30 mil turistas de cruceros dejaron de visitar la ciudad por falta de acceso adecuado. Si invertimos en la accesibilidad de los puertos, mercados, espacios culturales y en infraestructura de transporte, hotelera y de restaurantes, seguramente atraeremos aún más a el segmento de cruceros, que actualmente no cuenta con grandes ofertas en tierra para personas con Discapacidad y/o movilidad reducida. Acciones en este sentido generarán demandas inmediatas, que se traducirán en mayor cantidad de turistas visitando la ciudad y dejando divisas para el país.

En el caso de Uruguay y Argentina, hemos acompañado el desarrollo de iniciativas puntuales para la promoción del Turismo para Todos, principalmente llevando en cuenta el gran potencial del desarrollo del turismo social en el Cono Sur. La continuación de iniciativas en esa línea son de vital importancia para el estímulo de millones de nuevos viajeros.

FOCO DEL PROYECTO

La estrategia central del proyecto es desarrollar este gran y casi inexplorado mercado turístico ya existente, contribuyendo al mismo tiempo a generar mayor responsabilidad socio ambiental en las comunidades, como también en lo referente a los aspectos de inclusión en todos sus sentidos.

La propuesta consiste en detectar las áreas con fuerte apelo turístico, en los puertos clave que son utilizados por los cruceros a lo largo del litoral del Cono Sur. En estos destinos serán identificados los recursos y las oportunidades existentes, tomando en cuenta la vocación natural de la localidad, y buscando apoyo para la instalación de un abordaje inclusivo integral. El foco de actuación engloba políticas, servicios y obras públicas y acciones de la iniciativa privada y del tercer sector.

El proyecto prevé también la creación de módulos experimentales específicos, de acuerdo con las características y recursos propios de cada localidad, que puedan funcionar como "laboratorio" para el estudio de situaciones puntuales que sirvan para luego ser multiplicados en otros destinos.

EJES CENTRALES DEL TRABAJO

El proyecto busca la creación de una red de destinos turísticos piloto, donde se establezcan planos de gestión que envuelvan a toda la comunidad, principalmente dirigidos, a atacar algunos problemas puntuales:

- 1) Infraestructura para Todos, aplicando las normas básicas de accesibilidad y diseño universal a los ambientes y espacios construidos, incluyendo puertos, mercados, establecimientos turísticos, medios de transporte, atractivos naturales e histórico culturales, intentado abarcar así todos los servicios turísticos;
- 2) Turismo para Todos, promoviendo iniciativas innovadoras y descubriendo oportunidades para nuevos emprendedores, fortaleciendo alianzas entre el sector privado y los gobiernos locales, capacitando recursos humanos y adecuando equipamientos y tecnología, en la búsqueda de soluciones que permitan el acceso y la plena participación de turistas con diferentes niveles de capacidad funcional, incluyendo adultos y personas con Discapacidad;
- 3) Gestión Ambiental Sostenible, impulsando programas de sensibilización y educación para pobladores, empresarios, gestores públicos y turistas; y manipulación y destinación final de los residuos, capacitando a las comunidades sobre la importancia de proteger sus ambientes naturales y generando emprendimientos en temas de tratamiento de residuos, depuración de efluentes, protección de las aguas, etc
- 4) Transformación Cultural, basada en los principios de una sociedad inclusiva, mediante programas educacionales y capacitación, principalmente de jóvenes como agentes de promoción para la inclusión social.

Como cada localidad posee su vocación y intereses propios, cualquiera área o proyecto que esté en sintonía con el abordaje de desarrollo inclusivo o sostenible, y que esté alineada con los objetivos buscados, podrá integrarse a cualquier momento. Actividades como comercio justo (Fair Trade), micro crédito, atención a la diversidad, son esperadas y bienvenidas.

Siendo uno de los ejes principales del proyecto, combatir la pobreza y la desigualdad, en sintonía con los objetivos de desarrollo del presente milenio. La propuesta prevé la implementación de programas sociales y de Desarrollo socioeconómico con la población local menos favorecida, a través de alianzas con ONGs, con agencias de las Naciones Unidas (como la OMT, PNUD, UNICEF, UNESCO, OIT, FAO), con redes sociales (como Ashoka y Avina), y con la cooperación internacional en general.

DESTINOS A SER SELECCIONADOS

La Red de Destinos de Turismo para Todos estará compuesta de destinos clave en diferentes países, buscando así establecer criterios, directrices y estándares de calidad comunes, y que sirvan para atender una futura

aplicación global, independientemente de las particularidades que puedan ser halladas en las diferentes culturas locales.

La transformación de destinos internacionales, dentro de la ruta Sudamericana de cruceros, será un eje inicial del proyecto, con la expectativa de que este dinámico sector, actualmente en total expansión en Sudamérica, permita dar visibilidad a nuestro enfoque y demostrar el potencial existente. Esta estrategia garantiza no solamente generar demanda automática, con la consecuente posibilidad de efectuar mediciones para correcciones y para el levantamiento de estadísticas de mercado, como también permite el monitoreo y evaluación de los resultados del proyecto, teniendo en cuenta que los adultos y las personas con Discapacidad y/o movilidad reducida son uno de los principales públicos de los cruceros.

FINANCIAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

La iniciativa se propone a trabajar con estructuras y programas existentes para potenciar las estrategias asociativas, evitando así crear sub-proyectos específicos, o mismo para no generar costos desnecesarios. Para esto la propuesta visualiza la creación de una red donde cada aliado que se incorpora se compromete a ofrecer un abordaje inclusivo dentro de los servicios que maneja y dentro de su espacio de actuación, utilizando sus recursos propios o buscando financiamiento para atender eventuales necesidades de su área específica, si hubiera alguna. Por ejemplo:

- Si un municipio en cuestión está ejecutando obras de infraestructura urbana, pasará a incorporar elementos de accesibilidad y diseño universal en el proyecto, utilizando su dotación presupuestaria disponible. Hoy en día existen datos que confirman que la construcción de espacios accesibles no demanda mayores costos a la obra (máximo un 1 %);
- Si una ONG está trabajando con niños y adolescentes en proyectos relacionados a educación y ciudadanía, podrán, adoptando abordajes más inclusivos, generar intercambios e iniciativas turísticas que sin duda potenciarán los aspectos del contenido y del desarrollo de su trabajo;
- Si la red hotelera local mantiene programas regulares de capacitación de recursos humanos, ya previstos en su planificación de costos, estos pasarán a incorporar entrenamiento en atención inclusiva dentro de sus programas usuales;
- Las empresas que operan con viajes de turismo pueden expandir sus catálogos de ofertas incorporando destinos y servicios para un segmento que actualmente tiene una oferta muy limitada.

En términos de costo para la realización del proyecto como un todo, al contrario de lo que pueda sugerir su “macro-alcance”, se dependerá únicamente de una correcta asistencia técnica para responder a las diferentes necesidades de cada sector. La región Latinoamericana posee recursos y capacidad instalada suficiente para desarrollar esta iniciativa,

en prácticamente todas las áreas. Los costos pueden ser absorbidos también por los propios proyectos y acciones que soliciten apoyo.

Lo que representa el mayor desafío de esta propuesta, de hecho, es el mantenimiento a largo plazo del compromiso con la estrategia de abordaje y al proceso de Desarrollo inclusivo. Para que el proyecto sea sustentable, es fundamental invertir en el cambio de la cultura y en su apoderamiento (ownership) por la comunidad local. Para eso es necesario que se mantenga un permanente proceso de apoyo, monitoreo y evaluación; y que cada sector pase a absorber las responsabilidades y los costos inherentes a esta inversión.

LOS CONSORCIOS

Para la formación de consorcios multi-sectoriales que deberán gestionar el proyecto en cada localidad donde sea implantado, es fundamental la alianza con los gobiernos nacionales, provinciales y municipales, como también con el sector privado y sus asociaciones representativas, como cooperativas de taxis, redes de restaurantes y hoteles, mercados de artesanías, operadoras de cruceros, entre otros. Estos serán los primeros beneficiados de la iniciativa, pues ganarán acceso a un mercado en ascensión, hasta ahora poco explotado por la falta de ofertas y servicios adecuados. Agencias bi y multi-laterales, ONGs y representantes de la sociedad civil organismos de defensa de los derechos del consumidor y redes de apoyo al desarrollo también deberán ser incorporados, como actores o apoyando directa o indirectamente en estos consorcios, así mismo que los organismos interesados en favorecer dinámicas de inclusión y combate a la pobreza.

Además de los consorcios locales, para supervisar las acciones de la Red de Turismo para Todos, deberá ser considerada también la creación de Consorcios Nacionales, de cada país envuelto en el proyecto, y de un Comité Regional/Internacional que tenga la función consultiva, además de servir como regulador y fiscalizador.

ALCANCE E IMPACTO

Las acciones permitirán trazar una línea base, monitorear, evaluar y medir permanentemente el impacto de los resultados concretos, la evolución del mercado y el desarrollo local generado mediante los programas realizados con el sector turístico y con las comunidades involucradas. Actividades de evaluación, monitoreo y control de la aplicación de normas técnicas, de certificación y de reglamentaciones locales, y la creación de centros de referencia en desarrollo inclusivo, serán parte permanente y servirán de apoyo a las acciones macro del proyecto.

Toda iniciativa servirá como laboratorio y apoyo para la implementación, en los países involucrados, de la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad, firmada en la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, ya ratificada por casi todos los países de Iberoamérica. La región también celebra así la Década de las Américas para los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (OEA 2006-2016).

Esta iniciativa, en su abordaje innovador, viene generando mucho interés en distintos sectores y sus varios niveles, y pretende extender sus alianzas a entidades como:

- Organización Mundial de Turismo – OMT
- Ministerios y Secretarías de Turismo, agencias y entidades representativas del sector en Brasil, Uruguay y Argentina.
- Gobiernos provinciales y municipales interesados en integrarse a la Red
- ONG nacionales e internacionales en el área social
- Movimientos sociales y emprendedores sociales dedicados al Desarrollo sostenible
- Operadores, prestadores y agentes de turismo
- Escuelas y universidades de turismo
- Organismos representativos del MERCOSUR, entre otros.

Durante el Forum Mundial de Turismo para el Desarrollo y la Paz – DestiNations 2006, en Porto Alegre, Brasil, fueron establecidas las primeras alianzas, y ya existen otras en construcción.

PLAN DE ACCIÓN: EJE DE LA RED DE DESTINOS DE TURISMO PARA TODOS

El primer paso fue identificar los organismos, ONGs, empresas y gobiernos interesados en asociarse a la iniciativa y recibir el proyecto, estableciendo términos de referencia sobre el tipo de colaboración.

A continuación se deberá realizar una selección de los destinos y un relevamiento de las condiciones de acceso a los puertos y de las demás condiciones de accesibilidad turística de estos destinos, para luego valorar los servicios disponibles conforme los objetivos del proyecto y proponer las medidas correctivas, de capacitación, etc y demás planes de acción. Simultáneamente comenzarán a desenvolverse planes de acción, y establecerse cronogramas, costos y estrategias de mercado.

Sobre la base de estas dos condiciones (consorcios establecidos y paquetes turísticos accesibles identificados), se dará inicio a la Red y al lanzamiento concreto de una experiencia demostrativa, generando actuaciones que posibiliten la propuesta y movilicen a los diferentes aliados entre los sectores mencionados.

A partir de conversaciones exploratorias ya iniciadas, deberán incorporarse a la Red en esta etapa de creación, las ciudades abajo mencionadas, que están en la ruta de los principales cruceros del litoral de Sudamérica: Brasil (Salvador, Búzios, Río de Janeiro, Angra dos Reis, Santos y Florianópolis);

Uruguay (Montevideo y Punta del Este); Argentina (Buenos Aires, Puerto Madryn y Ushuaia).

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RED

Actualmente, la **Red de Turismo Para Todos - Desarrollo Responsable, Sustentable e Inclusivo en Destinos Turísticos** está conformada a través de una lista electrónica con la participación de cerca de 75 organizaciones, profesionales y activistas, de los diversos sectores (academia, discapacidad, tercera edad, arquitectura e ingeniería, turismo, desarrollo entre otros).

La Red se articula permanentemente generando intercambio de información, acciones conjuntas de incidencia y asistencia técnica, reuniones junto al sector de desarrollo de normativas, eventos, etc. Ya trabajando conjuntamente desde el 2006, la Red está lista y en condiciones de asumir nuevos desafíos conjuntos, en pro de un turismo preocupado con las cuestiones del desarrollo y de la inclusión de todos y todas.

Para inscribirse en la Red de Turismo para Todos:
TurismoInclusivo-subscribe@yahogroups.com

II Seminario Internacional de Accesibilidad, Diseño Universal y Turismo Inclusivo.

Dado que Brasil estará hospedando la Copa de FIFA en el 2014 y las Olimpiadas de 2016, en un esfuerzo oportuno por generar conocimiento técnico que garantice una ejecución eficiente, inclusiva y adecuada a la dimensión de estos eventos, la Red de turismo para todos, en conjunto con el Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo (IIDI), el Centro de Vida Independiente de Rio de Janeiro (CVI Rio), SEBRAE Rio y el Ministerio de Turismo, entre otras organizaciones gubernamentales y de la Sociedad civil, promoverán, en Octubre de 2011 (fecha tentativa), a realizarse en Rio de Janeiro, la segunda edición del **Seminario Internacional de Accesibilidad, Diseño Universal y Turismo Inclusivo**.

El primer evento del género fue realizado en Marzo de 2010, en Maputo, Mozambique, por la Alianza Global para la Discapacidad y el Desarrollo (GPDD) e por el Banco Mundial. El evento buscará traer a participantes de la comunidad internacional, principalmente de Iberoamérica y de África Luso parlante, de manera a generar intercambio de conocimiento y proporcionar oportunidades para cooperación sur-sur en el área de Turismo y Accesibilidad en la Región.

Nuestro intuito es establecer sociedades con otras organizaciones y redes con trabajo semejantes, como la Fundación ONCE y ENAT y unir esfuerzos para la realización del Seminario Internacional del 2012.

COPA FIFA Y OLIMPIADAS

Rio de Janeiro, la ciudad que sedeará la Copa Mundial de FIFA de 2014 y las Olimpiadas y Paralimpiadas de 2016, revitalizase como destino turístico. Los dos eventos proporcionarán una excepcional oportunidad para el

desarrollo de una red turística de calidad y abrangencia, basada en una infraestructura física y de servicios que atienda a las necesidades de la más diversa gama de usuarios.

as Paralimpiadas, por sí solo, demandaran un complejo plan logístico que garantizo la accesibilidad a los equipos y al público. La ciudad debe adecuar toda su estructura turística por medio de la preparación de personal, tanto en las agencias de viajes, como en la red hotelera, medios de transporte, lugares de diversión, deporte y turismo.

AVENTURA ESPECIAL

La inclusión de la persona con discapacidad en el ecoturismo y en el turismo de aventura en Brasil está muy desarrollada gracias, especialmente, a la ONG Aventura Especial (www.aventuraespecial.org.br), miembro de la Red de Turismo Para Todos.

En 2009, el Ministerio de Turismo de Brasil, reconociendo las necesidades de profesionalización y desarrollo del sector, apoyó el “Proyecto Aventureros Especiales”, criado y realizado por la ONG y adoptó el “Turismo de Aventura Especial” como nuevo segmento en su agenda de trabajo. También eligió a la Ciudad de Socorro, en São Paulo, como modelo en accesibilidad.

Esta experiencia exitosa podrá generar interés en participantes al Seminario Internacional, bien como servir como oportunidad de intercambio y aprendizaje,

PARTICIPACIÓN Y APOYO INTERNACIONAL

La Red de Turismo para Todos convoca a los interesados y a los especialistas en Turismo Inclusivo, Accesibilidad y Diseño Universal para unirse a este esfuerzo. El Seminario Internacional de Octubre del 2011 en Rio de Janeiro contará con la participación expresiva de las Regiones de Latinoamérica y de África Luso parlante, además de la comunidad internacional en general.

PARA MÁS INFORMACIÓN ENTRAR EN CONTACTO CON:

Rosangela Berman Bieler: RBBieler@aol.com

<http://groups.yahoo.com/group/TurismoInclusivo/>
www.iidi.org

4ª MESA REDONDA

Iniciativas empresariales en el turismo para todos

Un recorrido integrado para las personas ciegas o con discapacidad visual grave en el Museo de la Cultura del Vino – Dinastía Vivanco de Briones, La Rioja.

Santiago Vivanco Sáinz
Director General Fundación
Dinastía Vivanco, (España)

La presente comunicación sirve para dar a conocer un proyecto que está ya en la fase de ejecución: la implantación de un itinerario integrado en los espacios de exposición permanente del Museo de la Cultura del Vino-Dinastía Vivanco dirigido al visitante ciego o con discapacidad visual grave que puede ser recorrido de manera autónoma, sin ayuda externa. Distintos recursos hacen este recorrido viable: una audio-descripción, una banda rugosa, estaciones táctiles y piezas y reproducciones manipulables con cartelas en braille y macrotipos. Para su realización se ha contado con un equipo multidisciplinar en el que participa la ONCE.

El Museo de la Cultura del Vino-Dinastía Vivanco surge de la iniciativa de una familia bodeguera riojana vinculada al vino durante cuatro generaciones. Inaugurado en junio de 2004, el museo se ubica en un edificio de nueva planta del arquitecto Jesús Marino Pascual. Son más de 9.000 metros cuadrados donde se integran colecciones de etnografía, arqueología y arte dentro de un cuidado montaje museográfico con importantes recursos audiovisuales. Todo él gira en torno al vino y a su huella cultural en la historia y en el mundo.

El interés de que el museo llegue a todos los públicos queda reflejado ya en el propio diseño arquitectónico, que facilita la movilidad al unir las diversas plantas de exposición con rampas. El proyecto que se presenta mantiene esta dinámica, pues busca eliminar barreras para las personas con problemas sensoriales, concretamente los relacionados con la vista.

Hoy son muchas las iniciativas de los centros patrimoniales que trabajan en este sentido. En la mayor parte de los casos, facilitan visitas guiadas adaptadas y son un hito importante en la democratización del acceso a la cultura. Otra línea de trabajo más ambiciosa busca normalizar el acceso de los visitantes con necesidades especiales de modo que sus visitas no requieran un tratamiento excepcional. Entiéndase por esto que puedan realizarlas de manera individual, sin especial acompañamiento y sin intervenciones en los elementos expuestos. En nuestro país se pueden encontrar experiencias en esta vertiente en el Museo de Zaragoza, en el Centro de Interpretación del Delta del Ebro, en el Museo de la Fundación Barreiros



Museo de la Cultura del Vino – Dinastía Vivanco

o en el Museo del Vino de Cambados. Fuera de España los ejemplos son numerosos, pero cabría destacar una adaptación ejemplar: la de las Galerías Británicas del Museo Victoria y Alberto de Londres que cuentan con un itinerario para personas ciegas perfectamente integrado en la museografía de las salas y que es de gran utilidad para todos los visitantes.

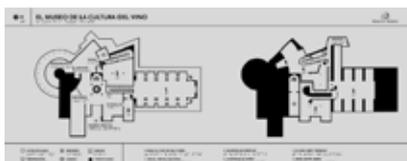
Con estos antecedentes y, sobre todo, animado por el conocimiento de primera mano de las experiencias realizadas en el Museo de La Rioja con este tipo de público, el Museo de la Cultura del Vino – Dinastía Vivanco, decidió decantarse por la creación de un itinerario permanente. No dejaba de ser una apuesta arriesgada, pues implicaba la intervención en los diferentes espacios expositivos, que fue asumida por la familia, el arquitecto, el equipo museográfico y los técnicos del museo.

También fue evidente que para llevar a buen fin esta iniciativa era necesaria la colaboración de una institución como la ONCE. El 17 de diciembre de 2003 se firmó un convenio entre Santiago Vivanco, Director General de la Fundación Dinastía Vivanco y Justo Reinares, Director de Cultura y Deporte de la Dirección General de la ONCE. Entre otros aspectos, esta institución proporcionaba asesoramiento, participación en la parte ejecutiva del proyecto (conversiones al braille, producción de la audio-descripción, etc) así como la formación del personal. A cambio, la ONCE conseguía que hubiera un nuevo espacio patrimonial accesible para las personas ciegas o con discapacidad visual grave. El equipo ejecutivo es multidisciplinar. Distintos profesionales han ido participando en las sucesivas fases del proyecto.

Para conseguir el objetivo final se recurre a la combinación de múltiples recursos, del mismo modo que se ha hecho en el montaje del museo. Por un lado estaría la estructura, formada por una serie de criterios generales que dan unidad al recorrido y que se ven materializados en la audio-descripción, el camino marcado en el suelo, los planos de ubicación, las estaciones táctiles y las cartelas en braille y macrotipos.

Por otro lado, los elementos de desarrollo, de diferente naturaleza, que abarcan desde piezas reales a reproducciones, imágenes en relieve o unidades de aromas. Con todo ello se busca acercar el museo por todos los sentidos: el oído, el tacto, el olfato, en su caso, la vista, y, al final del recorrido, el gusto. Vamos a detenernos en cada uno de estos elementos. Elementos estructurales

- La audio-descripción. Es una grabación que acompaña al visitante en todo el recorrido, le ayuda a seguirlo con referencias espaciales y de movilidad. Al mismo tiempo, transmite la información relativa al museo, sus colecciones y, sobre todo, la más específica de las estaciones táctiles. Esta producción, se realiza con la documentación facilitada por el museo a la ONCE que la adapta y completa con los datos relativos a movilidad recogidos por ellos in situ. Grabada por sus expertos, se integra en los de audioguías del museo.
- El camino. Una banda de textura gruesa realizada con resina crea un camino que arranca en los tornos de acceso a la exposición permanente y muere en el torno de salida. Es reconocible con el pie o con un bastón de contera giratoria. La banda se ensancha en las rampas



Raised floor plan of the museum and captions in Braille and large print.



Example of placard with text in Braille and large print and a number for the audio-description



Original piece for tactile station
Bacchus
Bronze
Emile François Carlier
After 1859

hasta cubrir toda su superficie, para aumentar su adherencia y facilitar la circulación de las sillas de ruedas. En estos tránsitos, son las barandillas quienes guían a los usuarios de esta ruta. Con superposiciones de resina de distintas texturas se superponen las indicaciones de parada y giro a derecha o izquierda. Tiene 60 centímetros de anchura, para no entorpecer la circulación de las sillas de ruedas, pues queda entre los ejes.

- Los planos de ubicación. Realizados en relieve, se encuentran en la zona de recepción del museo y al inicio de cada uno de los cinco espacios que integran el museo. Muestran una síntesis de los distintos espacios, eliminando todo aquello que no aporte información a una persona con ceguera o deficiencia visual y se complementan con leyendas en braille y macrotipos. En los planos de espacio, aparece destacada la banda rugosa que marca el recorrido.
- Las estaciones táctiles. Son módulos de diverso formato -contenedores abiertos, atriles y mesas- donde se colocan los elementos manipulables: las piezas originales, las reproducciones o los dibujos en relieve.
- Las cartelas en braille y macrotipos. Los elementos que se sitúan en las estaciones táctiles cuentan con información escrita para identificar los objetos expuestos. No se superponen los dos sistemas de escritura -braille y macrotipos en relieve- para mejorar su legibilidad. Muestran la información básica para identificar las piezas, pues el resto se encuentra en la audio-descripción.

Elementos de desarrollo.

- Objetos originales. En el recorrido se integran algunas piezas originales de las diferentes colecciones para su manipulación por estos visitantes. En esta decisión se ha tenido en cuenta el valor que tiene para cualquier persona enfrentarse con un original. Lógicamente se han sopesado diferentes aspectos a la hora de seleccionar aquello que pueda ser reconocido por el tacto. No puede tratarse de obras únicas, de piezas que tengan especiales problemas de conservación y, además, su manipulación debe servir realmente para facilitar su lectura. En esta categoría se encuentran obras de arte como una escultura de Baco del siglo XIX, objetos etnográficos como aperos agrícolas o herramientas de tonelería y piezas contemporáneas: sacacorchos, elementos del servicio del vino, etc. Se ha cuidado también la seguridad de los usuarios eliminando los elementos de corte. Son 49 objetos originales accesibles al tacto.
- Reproducciones. En atención a los criterios de conservación muchas piezas no pueden ser accesibles al tacto. Se ha seleccionado alguna de ellas por su representatividad para ser reproducidas de modo que un visitante se pueda hacer una idea veraz del original. Así, por ejemplo, un vaso de la diosa Hathor, un kilix o un banquetero. En total son trece las reproducciones empleadas.
- Imágenes en relieve. Se ha seguido esta opción cuando el objeto que se ofrecía al visitante es inabarcable. El dibujo crea una imagen general que él traduce a su dimensión real tras reconocer el objeto. Esta alternativa también se ha empleado cuando lo que se trataba de mostrar era un

objeto artístico bidimensional como un mosaico o una pintura. Hay ocho imágenes de este tipo en el recorrido.

- Unidades de aromas. El sentido del olfato ayuda a crear imágenes o a comprender procesos. En uno de los espacios el visitante encuentra un módulo donde puede percibir los distintos olores del tostado de la barrica.

El recorrido.

Con todos los elementos antes mencionados se compone un itinerario que es una síntesis de los contenidos del museo y que lo recorre de principio a fin. El Museo de la Cultura del Vino – Dinastía Vivanco se articula en cinco espacios interiores que ocupan más de 3.000 metros cuadrados y un sexto espacio externo que es El Jardín de Baco, una colección ampelográfica con 222 variedades de vid. Estas dimensiones unidas a la complejidad de los fondos expuestos llevaron a pensar que el itinerario debía ser sintético, de modo que un visitante pudiera recorrerlo en su totalidad en un tiempo razonable. La manipulación de las piezas y la circulación por los espacios requiere mucha concentración. Un exceso de piezas o que éstas no se ubiquen de forma equilibrada hace la visita extenuante y por tanto, desagradable. Con estas premisas se optó porque algunos de los espacios se recorrieran en su totalidad y otros no, aquellos donde la propia circulación pudiera resultar peligrosa o todos los fondos estuvieran dentro de vitrinas. En tales circunstancias, las estaciones táctiles se colocaron al inicio de los espacios.



Original piece for tactile station.
Grafter France
Twentieth Century



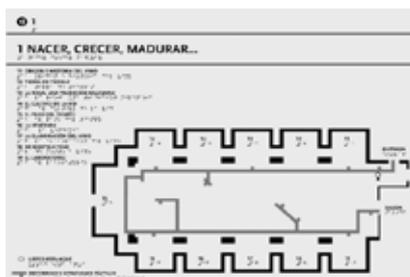
Original piece for tactile station.
Grafter France
Twentieth Century



Original piece for tactile station.
Grafter France
Twentieth Century

Al visitar el museo, las personas ciegas y con discapacidad visual grave, son recibidas en recepción, donde el personal, formado por la ONCE, les facilita la información general y una audioguía que dedica uno de sus canales a una audio-descripción específica. De ahí pueden acercarse a los planos generales del museo realizados en relieve. Antes de comenzar la visita al primer espacio, los visitantes se introducen en una sala de proyección donde un audiovisual con locución les introduce en la tierra, la familia y el proyecto de Dinastía Vivanco. Es en esta sala donde aparece la banda rugosa; siguiéndola se accede al primer espacio, Nacer, crecer, madurar, donde se explica el ciclo vegetativo de la vid y la elaboración del vino. Es un gran espacio de planta rectangular con una serie de nichos o capillas laterales en su perímetro en los que se tratan diferentes temas. Cada uno de estos espacios tiene un elemento que lo identifica, el “tótem”, que en algunos casos sirve de vitrina, en otros de soporte para material interactivo, en otros de tarima para piezas... pero siempre con la misma apariencia hacia el gran espacio central. Aquí se colocan elementos, singulares por sus dimensiones, en unas bases dispuestas en espina de pez, que invitan a que las piezas expuestas en ellas se comuniquen con el nicho más próximo, con el que guardan relación.

La necesidad de hacer un recorrido lo más claro posible, llevó a eliminar la circulación por el interior de los nichos. La banda se ha dispuesto de forma perimetral con desvíos hacia el centro del espacio cuando hubiera alguna pieza accesible al tacto. Los contenidos de los nichos pasan a mostrarse de manera sintética en el exterior del tótem, en un contenedor abierto donde se colocan piezas originales y reproducciones. No en todos los tótems hay información o piezas; se han seleccionado los más significativos o los que pueden transmitir mejor la información a una persona ciega. Así, pueden encontrar en el espacio dedicado al origen del vino, la reproducción de



Plan of space 1 with rough lane highlighted.

un vaso egipcio dedicado a la diosa Hathor. En el dedicado a La Rioja, un mapa en relieve con las zonas inscritas en la Denominación. Relacionados con la viticultura: tijeras de podar, injertadoras, una máquina para preparar injertos, etc. Ya en el centro de la sala, pueden reconocer un gran arado de báscula, inabordable, que cuenta con un dibujo en relieve que muestra su estructura completa. En sentido inverso, se ha colocado una pequeña prensa para que, al poder ser tocada en su totalidad, pueda servir de referencia para las grandes prensas que se exponen. El audioguía les va ayudando a circular por el espacio al tiempo que amplía la información de las cartelas o da una explicación general sobre el ámbito y, por ejemplo, la presencia de audiovisuales sin locución.

De este espacio se desciende al segundo, Guardar las Esencias, donde se muestra cómo hacer una barrica, una botella de vidrio o un corcho. Es decir, los recipientes donde va a madurar el vino. Es un espacio muy determinado por tres audiovisuales sin locución que muestran el trabajo del tonelero, el vidriero y el corchero y por unas grandes vitrinas cerradas donde se encuentran las colecciones. En este caso, se ha optado por colocar cinco estaciones en forma de mesas dispuestas en semicírculo como las vitrinas del espacio. Los usuarios de este recorrido pueden manipular herramientas de tonelería, oler tacos de roble con diferentes tostados y reconocer reproducciones de botellas que ilustran las distintas formas que fueron adoptando a lo largo de la historia.

El tercer espacio, La bodega: el sueño, es estructuralmente similar al primero. El centro acoge una selección de grandes prensas ilustrativa de los diferentes modelos que se emplearon en la península: una prensa castellana de Zamora, una prensa de cascanueces de Asturias, otra de cuerda de Aragón, la levantina o la industrial riojana.. En el perímetro se habla de los trabajos tradicionales que se realizan en una bodega –el movimiento de las barricas, su limpieza, los trasiegos...-, de los aromas, de la expedición del vino y su comercialización. En este caso, se prefirió colocar las estaciones táctiles a la entrada del espacio. En ellas se puede manipular un lava-botellas o una bomba de trasiego, acceder a unas reproducciones a escala de ánforas o a un sistema de medidas.

Al salir de este espacio, la banda guía al visitante al mirador sobre la Sala Octogonal de Crianza, le guía a la bodega. En este espacio casi mágico donde se crían los caldos de Dinastía Vivanco, puede oler el vino y el roble de las barricas, sentir en la piel la humedad ambiental y la temperatura de la bodega y oír el silencio del vino. Es un espacio de reposo y ruptura, donde el visitante se relaja para introducirse en un espacio singular, el cuarto espacio: El vino: arte y símbolo. Si algo sorprende y distingue a este museo de otros dedicados al vino es este lugar donde piezas arqueológicas y artísticas hablan de la trascendencia religiosa y cultural del vino. El visitante recorre las dos áreas en que se divide el espacio y encuentra estaciones táctiles donde apreciar reproducciones de piezas expuestas –un banquetero, un ritón o un ushebtí- o piezas originales como una bandeja petitoria alemana con el tema del racimo de Canaan o una escultura de Baco del siglo XIX. También puede acceder a un espacio de proyección donde el corto Brindis por el cine, con locución, pasea por una serie de películas con referencias al vino introducidas

por personajes del cine español que hablan cuentas sus vivencias en relación a este néctar de los dioses.

El recorrido se acerca a su fin. Una rampa asciende hasta el espacio 5, Abrir, servir y beber, donde se expone una enorme colección de sacacorchos, unos 3.000, y todo tipo de elementos de servicio del vino desde la Antigüedad hasta comienzos del siglo XX. Aquí también se ha optado por situar las estaciones táctiles en la zona de acceso. En ellas encontrarán la reproducción de un servicio de vino grecorromano con crátera, oinócoe y kilix; otro servicio de vino actual con decantador y copa; un catavino y una selección de sacacorchos de distintos mecanismos.

Desde aquí, la banda rugosa dirige al visitante al torno de salida. Aquí concluiría el recorrido, pero realmente la visita no estaría completa sin atender al sentido del gusto. Nada más traspasar la salida, el visitante se encuentra con una zona de degustación donde puede disfrutar de una copa de vino, que es un buen resumen del itinerario.

Concebir esta intervención cuando todavía se estaba en fase de montaje del museo ha permitido una mejor integración en el mismo, que estén previstos los espacios y ubicaciones para las estaciones táctiles y que se exija a esta intervención los mismos niveles de calidad que se ha dado al resto del museo. No es una instalación subsidiaria, se ha tratado con igual interés y rigor que el resto.

Por último, queremos dejar reflejo de otras actuaciones, realizadas o en proyecto, para mejorar la accesibilidad del museo de las personas ciegas o con deficiencia visual grave. Hasta la implantación del recorrido, el museo cuenta con guías de visita en braille preparadas por la Delegación Territorial de la ONCE en La Rioja. Los vinos Dinastía Vivanco han incluido en su etiquetado el braille, con el fin de acercar a los ciegos las características de esta bebida. Una vez concluida la implantación del itinerario, se dará paso a una nueva fase de trabajo en la que se prepararán visitas específicas a algunas colecciones y la realización de cursos de cata para profundizar en el conocimiento del vino, algo más que una bebida.

4ª MESA REDONDA

Iniciativas empresariales en el turismo para todos

Accesible Poland Tours. La agencia de viajes en Internet para las personas con discapacidad y de edad avanzada

Margaret Tokarska
Accessible Poland Tours

HOLA EN ESPAÑOL, GOOD MORNING EN INGLÉS, DZIE DOBRY EN POLACO



Mi nombre es Margaret Tokarska. Me gustaría compartir con ustedes algunas experiencias en la gestión de agencias de viajes para las personas con discapacidad basadas en mi agencia, que se estableció en el 2008. Siendo yo una persona con discapacidad, soy plenamente consciente de todos los requisitos para estos grupos de personas. Yo sé muy bien cómo "sorpresas inesperadas" pueden echar a perder todas las vacaciones. Las agencias de viajes regulares polacas no están interesadas en organizar viajes para personas con discapacidad, sin embargo, no se niegan a que personas discapacitadas puedan participar en sus viajes. Por lo tanto, yo quería darle la oportunidad a los discapacitados para viajar sin barreras. Además, tenía la esperanza de que los turistas con discapacidad procedentes del extranjero se verían atraídos a visitar Polonia. El término turismo para personas con discapacidad en el sentido estricto de la palabra es algo nuevo. Hasta hace poco tiempo el turismo para personas con discapacidad fue visto sólo como tiempo dedicado a estancias destinadas a la rehabilitación.



CONTEXTO

En mi presentación voy a desarrollar los siguientes temas. Por supuesto, debido a la escasez de tiempo sólo algunos aspectos serán discutidos. (Les presento el argumento).

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN HECHOS Y CIFRAS EN POLONIA

Permítanme presentarles algunos datos y cifras. Los datos indicados se refieren a las personas con cualquier tipo de discapacidad, que son titulares de certificados de discapacidad. Los datos proceden de la Oficina Central de Estadística y del Informe Calypso 2010.

Como muestran las fuentes, este grupo de personas pertenece a los sectores más pobres de la sociedad. El subsidio de discapacidad media es de unos 180 €. No es extraño que los viajes se consideren como algo lujoso.



Según la Oficina Central de Estadística las personas con discapacidad se enfrentan a una situación mucho más difícil en el mercado laboral que las personas sin discapacidades. Las posibilidades de encontrar un empleo son mucho mayores en las aglomeraciones urbanas que en las rurales.

La diapositiva 4 indica claramente los obstáculos principales por los que el turismo individual no es posible. Esta es también la respuesta de por qué el turismo social es la forma más popular entre las personas con discapacidad.



Alrededor del 30% de todas las actividades de viaje en Polonia se organizan con el apoyo de las ONG. Se dividen en 2 grupos: Fundaciones y Asociaciones. Escriben los proyectos y se le conceden algunas donaciones del Fondo Nacional para la Rehabilitación – PFRON que proporciona la mayoría del apoyo financiero. Pero no es suficiente para cubrir el pago total y no todo el mundo puede recibir tal donación.

LA IDEA



Siempre he sido una apasionada de los viajes. A menudo me apetece quedarme en casa y quejándome acerca de mis condiciones de salud. Pero cuando oigo "vamos a ir a algún lugar" me siento completamente "curada" y estoy lista para viajar en el mismo momento. En el año 2003 visité Australia. Yo había hecho todos los arreglos del viaje en la agencia de viajes por Internet para las personas con discapacidad a cargo de Eddy de Melbourne, un hombre discapacitado aún más incapacitado que yo. Después de llegar a Melbourne cuando me encontré con él la idea vino a mi mente "Si él puede arreglárselas para gestionar este tipo de agencias por qué no debería intentar establecer la misma agencia para las personas con discapacidad en Polonia. Por supuesto, me llevó algo de tiempo cumplir mis sueños. Toda la información acerca de nuestros servicios se puede encontrar en nuestra página web www.accessibletour.pl

VENTAJAS Y DESVENTAJAS



Gestionar una empresa en la forma en la que yo lo hago es cómodo para mí como persona con discapacidad y con problemas de movilidad. Sin salir de casa puedo tratar con los clientes y organizar visitas utilizando ordenadores con acceso a Internet o por teléfono. Si tengo que enviar documentación sobre negocios llamo a servicios especiales para recogerlo. Este tipo de negocio no implica invertir tanto dinero como tener la agencia de viajes habitual. Yo soy capaz de trabajar en cualquier parte del mundo.

Pero no todo se ve tan brillante. Antes de iniciar mi negocio yo creía firmemente en recibir una ayuda financiera de la Unión Europea o de otras organizaciones que se ocupan de las personas con discapacidad o de turismo. Por desgracia, no he recibido nada. Creo que nos enfrentamos a problemas similares en todo el mundo, como por ejemplo la falta de transportes o alojamiento completamente adaptados. No hay ningún problema para encontrar una habitación agradable en un hotel de 4/5 *****. Pero si tengo que quedarme en un hotel económico me será bastante más difícil.



Yo tampoco preveía que la principal razón de las personas con discapacidad para renunciar a viajar no serían las barreras arquitectónicas, sino las dificultades financieras. Por otra parte, he observado que su propia actitud hace que no viajen. Ellos todavía esperan recibir apoyo financiero para sus viajes o vacaciones y están interesados en elegir sólo los servicios donados. Llamamos a la oficina principalmente para preguntar cuánto apoyo recibirán. También me di cuenta de que las personas sin dificultades de este tipo no quieren viajar con personas con discapacidad.

LOS VIAJES ORGANIZADOS

Nuestra primer tour contó con 100 personas. Al principio no hice caso del pedido recibido por e-mail. Sólo pensé que alguien me había gastado una broma. Pero de hecho, fue nuestro primer tour. Organizamos excursiones en Polonia principalmente para los grupos representados por Asociaciones y Fundaciones. Italia y Lituania son destinos muy populares en el extranjero. Los grupos de asociaciones son bastante grandes y se componen de 40 personas de promedio. Las excursiones organizadas directamente por mi Agencia son principalmente de grupos de 15-16 personas. A menudo atendemos a los turistas con discapacidad mental y proporcionamos sus cuidados. Recibimos algunas personas de Brasil, Portugal, EE.UU. y Australia.

CONCLUSIÓN

Para concluir, creo que las personas con discapacidad en Polonia deberían tener la posibilidad de utilizar el dinero recibido para la estancia de rehabilitación en la forma que deseen: para pagar un tour o para elegir una estancia de rehabilitación en los países de la UE. Si hay programas para la tercera edad ¿por qué las personas con discapacidad no deberían tener un programa similar? Me atrevo a decir que el dinero no llega directamente a las personas con discapacidad lo que significa que no se utiliza de manera eficiente. Además de gastarlo en las encuestas, debería ser transferido para los individuos o grupos. Debemos tener en cuenta que viajar para las personas con discapacidad es también una **terapia social** y que significa **estar activo**, les da la oportunidad y el **poder de salir de casa**.

CONDICIONES PARA LA GENTE DISCAPACITADA

Polonia cuenta con una amplia gama de atracciones naturales. En el mar Báltico Norte, hay lagos incluido el lago Masuria. En el Sur, los Sudetes y los Cárpatos. Además, los lugares históricos y ciudades como Varsovia, Cracovia, Wroclaw, Gdansk son destinos populares. El evento importante para el mercado del turismo este año ha sido el Año de Chopin, en el 2010, con una gran variedad de conciertos y festivales por toda Polonia dedicados al famoso compositor polaco.



Más adelante, otro importante evento, el Campeonato de Fútbol de 2012, organizado por Ucrania y Polonia.

En cumplimiento de la normativa de la UE, los últimos años han visto muchos cambios introducidos con el fin de que Polonia se adapte a sus turistas con discapacidad. El esquema nacional "Polonia sin barreras" anima a los propietarios de las atracciones turísticas, edificios públicos y museos a hacerlos accesibles. Manteniendo rampas junto a las escaleras, los ascensores, eliminando barreras arquitectónicas. Vale la pena mencionar los caminos especiales preparados para los usuarios de sillas de ruedas en Tatras, Sudety o en Parques Nacionales. También la mina de sal de Wieliczka puede ser visitada por usuarios con sillas de ruedas.

Los servicios para los **visitantes ciegos** o con impedimentos visuales también están disponibles en algunos **museos**. Ofrecen tours especiales de descripción verbal o dispositivos de escucha asistida. El Museo del Levantamiento de Varsovia es el ejemplo de estos servicios.

VENID A POLONIA

Espero que gracias a esta presentación haya animado a todos a visitar Polonia y haya demostrado que Polonia es un país atractivo y accesible. Gracias por su atención.

4ª MESA REDONDA

Iniciativas empresariales en el turismo para todos

Viajes accesibles - VIAJES 2000

Jon Cortina

Viajes 2000, (España)

I. Quiénes somos en Viajes 2000

II. Viajes Accesibles

- a. Por Qué
- b. Qué Hacemos
- c. Próximos Pasos

III. Conclusión

I. QUIÉNES SOMOS

Principales Magnitudes

- Ventaa 20 M M
- Número de oficinas 6
- Clientes con discapacidad 9.100
- Plantilla 41
- Plantilla con discapacidad 14

Líneas de Negocio

- Viajes Corporativos
- Viajes Accesibles
- CCI
- Viajes Accesibles

II. VIAJES ACCESIBLES

a. Por Qué

Experiencia en Atención al Cliente con Discapacidad

- Liga de Baloncesto en Silla de Ruedas
- Agencia Equipo Paralímpico Español
- Viajes para Todo Tipo de Discapacidades

ELEMENTO DE DIFERENCIACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COMPAÑÍA

- Hacer más y mejor

b. Qué Hacemos

GENERADOR DE VALOR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Producto Accesible Nacional e Internacional
- A Disposición del Cliente con Discapacidad
- Puesta en Valor Desarrollando una Marca

ELABORACIÓN PRODUCTO ACCESIBLE

- Detección y Puesta en Disposición del Cliente la Oferta Turística Accesible

Vuelos, hoteles, coches de alquiler, seguros de viaje, oferta ocio complementaria (globo, buceo...)

- Producto Propio – Paquetes y Programas

Praga sin Barreras, Multiactividades para Personas con Discapacidad en Mallorca, Egipto en Lengua de Signos, Cancún Accesible...

- Viajes a Medida
- Para Grupos o Clientes Individuales
- Destinos Nacionales e Internacionales

COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

- Contacto Directo con Organizaciones de Personas con Discapacidad
- A través de Otras Agencias de Viajes Especializadas
- Call Centre 902 107 243
- www.viajesaccesibles.es

DESARROLLO DE MARCA: VALOR AÑADIDO

- Verificación de Información: Visitar y Chequear el Alojamiento Accesible
- Conocimiento y Satisfacción de Necesidades de Cliente con Discapacidad
- Personal Especializado

PRÓXIMOS PASOS

Desarrollo Canales Electrónicos

Creación de Más Producto Accesible, Nacional e Internacional

Llevar Nuestra Oferta a Público con Discapacidad Europeo

CONCLUSIÓN

Queremos que nos Veáis como Colaboradores:

El Turismo Accesible es Cosa de Todos

5ª MESA REDONDA

Calidad y estudios sobre turismo accesible

Accesibilidad y Normas

Guido de Jongh
Gerente del Programa
CENELEC (Bélgica)

INTRODUCCIÓN AL CEN

¿QUÉ ES EL CEN?

Es el Comité Europeo de Normalización, cuyos miembros son los Organismos Nacionales de Normalización de la UE y los países de la AELC además de Croacia. CEN es una organización internacional sin ánimo de lucro establecida bajo las leyes belgas

2 Consejeros (Comisión Europea, AELC)

CEN-CENELEC Dirección de Centros (CCMC), Bruselas

Reconocido por las Autoridades Europeas como uno de los tres organismos competentes de normalización en la UE (ver Directiva 98/34/EC)

Más de 60.000 expertos de todos los campos participan activamente en trabajos del CEN

Expertos de las autoridades, industrias, organizaciones de consumidores, etc. (es decir, las partes interesadas) participan en el proceso de normalización, el cual es abierto y transparente

¿CÓMO ARMONIZAMOS Y CONTRIBUIMOS AL MERCADO ÚNICO?

NORMAS EUROPEAS (EN)

Hoy en días existen más de 14.000 Normas Europeas, con unos 1.000 nuevos documentos publicados cada año

ACUERDOS DE TALLER DEL CEN (CWA)

Documentos basados en el consenso, directamente realizados por las partes interesadas

A menudo utilizados en áreas innovadoras, como por ejemplo en combustibles biológicos o tecnologías de la información

NORMAS, REGLAMENTOS Y ESPECIFICACIONES PRIVADAS

¿QUÉ ES UNA NORMA?

Una norma es un documento establecido por todas las partes interesadas (por ejemplo también por usted mismo) que refleja el consenso. Además una Norma Europea se convierte automáticamente en una norma nacional y las normas nacionales divergentes deberán ser retiradas

Las Normas Europeas son, desde un punto de vista legal, de uso voluntario, pero a la vez "inevitables" en la práctica

Es una herramienta para apoyar los detalles de las directivas, por ejemplo la directiva de productos sanitarios

ACCESIBILIDAD

La igualdad en el trato a todos los sectores de la sociedad es un objetivo importante para el siglo 21

Los legisladores, a nivel global y regional, han establecido principios y han lanzado iniciativas para hacer de la accesibilidad una realidad para las personas con discapacidad

Las normas mejoran la accesibilidad a través de:

Requisitos específicos para productos y servicios
Reuniendo a los participantes sociales e industriales

DISEÑO UNIVERSAL Y ACCESIBLE

Productos de consumo masivo

Mejorar el diseño de las características de funcionamiento

Mirar
Escuchar
Tocar
Manipular
Usar

Para atender a una amplia gama de capacidades humanas

ENFOQUES A LA ACCESIBILIDAD

Informar y apoyar a los redactores de las normas - despertar conciencia

Abordar las Nuevas Tecnologías - participación de las tecnologías de la información en la vida cotidiana

Utilizar el entorno construido - Igualdad en el acceso a edificios y espacios públicos

GUÍAS PARA LOS REDACTORES DE NORMAS

CEN CENELEC Guía 6: 2002

Corresponde a la ISO/IEC Guía 71

Seguridad y usabilidad de productos

Concienciación: cómo las capacidades humanas afectan a la usabilidad de productos, servicios y entornos

Beneficios del mercado al adoptar principios del diseño accesible

Respuesta a la solicitud de CE/AELC (mandato M/283)

DISEÑO PARA TODOS Nueva Iniciativa

Diseño para todos... diseño para la diversidad humana, inclusión social y equidad

Identificar normas relevantes para aquellos con necesidades especiales

Revisar normas de acuerdo a principios de Diseño para Todos

Revisar y modificar la normalización de los productos finales

Desarrollar normas para la accesibilidad en los procesos de producción, correcta fabricación y prestación de servicios

CE/AELC, mandato/473, previsto para el 2010

eAccesibilidad

MANDATO m/376

Normalización para apoyar la contratación pública de productos y servicios en el ámbito de las tecnologías de la información

Actividades: ejecución de fase 2 del M/376

Grupo de trabajo conjunto de CEN, CENELEC y ETSI que se iniciará pronto

Norma europea que contiene los requisitos de accesibilidad funcional para uso en la contratación pública; informes técnicos con guía complementaria sobre la evaluación de la conformidad

Fácil acceso a los resultados a través de un kit de herramientas on-line

ENTORNO CONSTRUIDO

Acceso a los espacios

Diseño de edificios
Instalaciones y equipamientos que representan barreras para el acceso
Facilitar la contratación pública

Actividades

Inventario de las normas existentes y nuevas para la contratación pública (M/420)
Aspectos del Diseño estructural - Eurocódigos (M/466 2008)
Instalaciones para el público (CEN/TR 15913: 2009)
Indicadores táctiles en el pavimento (CEN/TS 15209:2008)
Sistemas Colectivos de transporte - Necesidades de las personas mayores y de las personas discapacitadas (CWA 45546 - 1:2004)

NORMAS DE TURISMO: ALGUNOS EJEMPLOS CONCRETOS NACIONALES

UNE 188001:2008 Campos de Golf. Requisitos de los Servicios (España)
Esta norma especifica los requisitos de calidad de los campos de golf en lo que respecta al servicio final ofrecido, el proceso de entrega del servicio, así como sus equipos e instalaciones

5ª MESA REDONDA

Calidad y estudios sobre turismo accesible

Estudios sobre Turismo Accesible

Ulla Kramer Terkelsen
DAA and EDF (Bélgica)

El Foro Europeo de la Discapacidad es la organización representativa a nivel europeo de los aproximadamente 80 millones de personas con discapacidad en la UE. Los miembros de pleno derecho son las organizaciones coordinadoras nacionales de discapacidad en todos los Estados miembros de la UE, además de Noruega e Islandia, y la membresía también incluye como miembros de pleno derecho a más de 40 ONGs europeas de discapacitados. El objetivo del FED es luchar contra la exclusión social y la discriminación y promover los derechos de las personas con discapacidad a través de la formulación de políticas de la UE y garantizar que ninguna decisión de importancia para sus vidas sea tomada sin su participación activa.

Las personas con discapacidad, tienen mayores obstáculos para acceder a los servicios generales de turismo, a pesar de que la igualdad de acceso a los bienes y servicios es un derecho fundamental que las personas con discapacidad deberían poder ejercer en la misma medida que las personas sin discapacidades. Negarles el derecho a viajar va contra los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación, consagrado en el artículo 9 de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que fue firmado y se encuentra en proceso de ratificación por parte de las comunidades europeas y sus Estados miembros. A través de este convenio, los Estados Partes se comprometen a "adoptar las medidas apropiadas para garantizar a las personas con discapacidad, acceso en igualdad de condiciones que los demás, para el transporte y uso de instalaciones y servicios públicos o abiertos al público." El desarrollo de la accesibilidad de los servicios de transporte y turismo es necesario a fin de lograr una sociedad inclusiva.

Los servicios de turismo inaccesibles también representan un obstáculo para la libertad de movimiento, que es uno de los principios fundamentales de la UE. Todos los ciudadanos, siendo discapacitados o no, deben ser capaces de beneficiarse de los éxitos de la construcción de la Unión Europea.

El 15 de noviembre, la Comisión Europea presentó su Estrategia de Discapacidad 2010-2020. Esta estrategia fue muy esperada por el FED y el total de los movimientos de discapacitados y teníamos grandes expectativas sobre sus resultados. El FED está especialmente satisfecho de ver que uno de los objetivos específicos de la estrategia es prevenir, identificar y eliminar obstáculos y barreras a la accesibilidad. Una de las medidas propuestas para alcanzar este objetivo es poner en marcha un estudio sobre el análisis de costo-beneficio y la recopilación de datos sobre la accesibilidad de bienes y servicios en el ámbito del transporte, el entorno construido,

la información y la comunicación y prepararse para el posible desarrollo de una ley Europea de Accesibilidad. Estos aspectos de la accesibilidad son aspectos fundamentales para lograr un mercado de turismo inclusivo. El FED espera contribuir al estudio y a la preparación de este trabajo, que podría contribuir significativamente a la mejora del acceso del turismo en la UE.

Un enfoque holístico de la accesibilidad debería ser desarrollado: en cuanto a la zona turística, no sólo la accesibilidad del servicio turístico en sí, sino también la accesibilidad a la información suministrada debe ser considerada. El FED piensa que debemos apuntar a la creación de una cadena perfecta: una persona con una discapacidad debe ser capaz de viajar de puerta a puerta, sin encontrar problemas inesperados de accesibilidad u otras barreras. En esta conferencia se han presentado varias iniciativas buenas y ofertas accesibles de viajes de operadores turísticos o agencias de viajes, pero hoy la mayoría de los turistas viajan por su cuenta y organizan ellos mismos su viaje. Es importante que cada vez más hoteles, restaurantes, empresas de autobuses, atracciones turísticas, etc. se den cuenta de que sus clientes potenciales tienen diversas necesidades y capacidades. En este sentido, el FED vuelve a llamar a la normalización formal en el campo de los servicios turísticos, como ya pidió durante el estudio CEN / AFNOR sobre este tema. Los estándares son esenciales como complemento a la legislación, con el fin de apoyar la legislación, pero las normas no reemplazan la necesidad de una legislación formal, ya sea a nivel nacional o europeo.

La posibilidad de adoptar legislación en el ámbito del turismo a nivel de la UE también ha mejorado a través del Tratado de Lisboa, ya que crea una nueva base jurídica totalmente dedicada al turismo, que tiene por objeto reforzar la UE como primer destino turístico del mundo. Una de las nuevas iniciativas de la Comisión Europea es una Etiqueta de Calidad Turística, y el FED considera que el acceso debe integrarse plenamente en la elaboración de dicha etiqueta. Ya hemos visto los primeros pequeños pasos hacia un entendimiento de que la accesibilidad es una parte del producto hotelero que tiene que ser recompensado. Uno de los requisitos para la concesión de estrellas en los hoteles daneses es ahora el nivel de accesibilidad y la manera de proporcionar información acerca de la accesibilidad. También el sindicato de concesión de estrellas para hoteles, está ahora estudiando la manera de recompensar los hoteles accesibles en la nueva actualización de clasificaciones requeridas. Esto es muy positivo y es algo que hemos esperado durante mucho tiempo. Hacemos un llamamiento a la participación de las DPOs en el establecimiento de lo que implica el acceso en relación con dicha clasificación.

En este sentido, el FED está muy contento con el trabajo en curso sobre el mandato de normalización 420 sobre el acceso al entorno construido a través de la contratación pública, que integra plenamente los aspectos de seguridad en su labor. Una vez finalizada, esta norma con suerte podría también ser útil para los proveedores de servicios turísticos.

La norma ISO sobre la accesibilidad y usabilidad del entorno construido finalmente será aprobada en breve. Aunque no es perfecto, esta norma podría ser utilizada por proveedores de turismo como un medio de mejorar

el acceso al alojamiento turístico. Espero que la norma ISO también animará a los diversos sistemas de información en toda Europa que tenemos hoy en día y las nuevas que vendrán a presentar información sobre la accesibilidad de una manera igual y uniforme para que los viajeros sean capaces de comprender y comparar la información a través de Europa y tomar la decisión y contratar los viajes que se adapten mejor a la persona.

Como se puede ver, tenemos cada vez más herramientas para alcanzar la plena accesibilidad para personas con discapacidad, y dichos instrumentos ¡están ahí para ser usados!

El 3 de diciembre, el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el jurado del premio de la Ciudad Europea Accesible (European Access City award) presentará a la ciudad ganadora de esta primera edición, el cual se espera que sea un premio anual. No sabemos aún cuales son las ciudades ganadoras y en qué medida esas ciudades se están enfocando en el turismo en particular, pero invitamos a la Comisión Europea, para las ediciones del año próximo de este premio, para asegurar que el trabajo para mejorar el acceso al turismo se convierta en una parte clara de los criterios de evaluación. Este será un medio eficaz para fomentar la plena integración de las ciudades a los servicios de turismo en su trabajo general en la mejora de la accesibilidad en la ciudad.

Hace unos años tuve un discurso similar a este, pero la diferencia desde entonces hasta hoy es que algunas de las cosas que queríamos alcanzar actualmente contamos con ellas. La convención de la ONU, la estrategia de la Comisión Europea de discapacidad 2010-2020, nueva legislación en más países - Dinamarca como ejemplo - un estándar ISO en materia de accesibilidad cada vez mas cerca y el Acta de Americanos con discapacidad - ADA la estrella principal de todos ellos - continúa todavía cubriendo más y más instalaciones de la sociedad - y está todavía muy por delante de las normas europeas. La concienciación de la necesidad de una buena accesibilidad ha aumentado en la sociedad y creemos y esperamos que seguirá siendo un campo de interés, con raíces en muchas ramas diferentes.

Como he mencionado antes la industria del turismo ha hecho muchos esfuerzos para poner de manifiesto la necesidad de la accesibilidad como un aspecto nuevo del marketing. Pero es muy importante que los proveedores de turismo empiecen a ver a los visitantes con discapacidad como una parte natural de los grupos con los que normalmente trabaja. Va a encontrar gente con alergia entre sus invitados a la conferencia, va a encontrar personas que utilizan un audífono entre sus clientes de negocio más fieles y estoy seguro de que la mayoría de ustedes se han dado cuenta de que hay un usuario de silla de ruedas entre los veraneantes de la familia. Es importante que dejemos de mirar "el grupo de personas con discapacidad" como un grupo que es diferente a los otros grupos de invitados que nos dan la bienvenida en las empresas del sector turístico cada día.

Desde mi posición aquí en la mesa de ponente no veo a nadie que experimente estar discapacitado. Todos podemos participar en esta conferencia y contribuir y disfrutar del contenido de las aportaciones de sus ponentes. Y esto se debe a que el producto que este centro de conferencias ofrece, incluye el conocimiento y la voluntad de crear un centro de conferencias

con buena accesibilidad. Se trata de una decisión empresarial y la razón por la que todos podemos tener una buena conferencia se debe a que el producto perfecto no tiene nada que ver con la habilidad de los participantes.

Tal vez algunos de nosotros experimentará estar discapacitado cuando salgamos del edificio, lo que hace hincapié en mi punto de vista - es el entorno construido el que decide quién y con qué frecuencia alguien va a experimentar estar discapacitado. El edificio es el problema - ¡no el cliente!

La industria del turismo debe darse cuenta de que la accesibilidad es una parte del producto de la misma manera que lo son muchos otros aspectos de nuestros productos. Hermoso diseño, personal amable, el desayuno sano son elementos importantes en el producto de un proveedor de turismo. Si queremos dar la bienvenida a aproximadamente el 16% de la población europea que vive con algún tipo de discapacidad en las empresas del sector turístico, tenemos que considerar el aspecto de la accesibilidad como un elemento natural que tenemos que cuidar.

Espero que la industria del turismo vea la accesibilidad como un elemento natural de su producto y lo use como punto de venta único - y debido a la dura competencia que experimentamos hoy en día - una gran cantidad de proveedores de servicios turísticos deben considerar dos veces si se atreven a pasar por alto las necesidades de los clientes.

Esto nos lleva a mi último comentario que está relacionado con mi trabajo diario y que es la importancia del acceso físico a la información fiable de nuestros proveedores de turismo. La planificación de una fiesta, una conferencia o una boda puede ser muy exigente si uno de los participantes tiene alguna función reducida de una u otra manera. El fácil acceso a la información significa que todo el mundo puede planificar y tomar sus propias decisiones y decidir qué es lo que quiere hacer y experimentar - y también estar seguro de poder participar y disfrutar de los lugares visitados. El turismo no tiene fronteras y mientras más homogénea y fiable sea la información que podemos ofrecer sobre la accesibilidad a los países de la UE será mejor para la industria. Al final todo se trata de clientes satisfechos.

Espero que la industria continúe enfocándose en el mercado potencial, en la necesidad de buena información y que el nivel de buena accesibilidad se armonizará en toda Europa a la vez que se mejoren las legislaciones nacionales, el trabajo de estandarización europea, y el espíritu de la convención de la Unión Europea.

5ª MESA REDONDA

Calidad y estudios sobre turismo accesible**Monumentos, museos y puntos de interés turístico accesibles para todos**

Miguel Ángel García Oca
Presidente de Predif (España)

La Confederación PREDIF es una asociación sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, de ámbito estatal que representa y realiza programas a favor de casi treinta mil personas con discapacidad gravemente afectadas, promoviendo acciones en beneficio de todas ellas. Cuenta con una experiencia, a través de sus Federaciones miembros, de más de 30 años.

La misión de PREDIF es “Promover la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad física gravemente afectadas”.

Al ser PREDIF una Plataforma de representación, sus actividades principales llevan a canalizar los esfuerzos de las Federaciones integrantes para obtener una única voz, más potente, ante la sociedad. No obstante, PREDIF también lleva a cabo acciones de atención directa a beneficiarios, como es el caso de los programas de turismo y termalismo.

Desde el año 2002 PREDIF desarrolla el programa de Turismo Accesible, cuyo objetivo principal es contribuir a la normalización del turismo para las personas con discapacidad. Con este fin desde PREDIF se llevan a cabo acciones que contribuyan a mejorar la accesibilidad en el turismo, tanto en las infraestructuras como en la información y en el trato al cliente.

La experiencia de las personas con gran discapacidad física, a las que representa PREDIF, nos ha remitido la necesidad de realizar guías informativas donde se describan las características específicas que reúne un establecimiento, del tipo que sea, o un recurso turístico de interés, con la finalidad de que la persona pueda elegirlo en función de sus propias necesidades. Por otra parte los logos de accesibilidad habituales ofrecen información ambigua, ya que un símbolo no explica como es el recurso en concreto y si se adapta o no a las necesidades que presentan las personas con diferentes necesidades.

La guía de monumentos, museos y puntos de interés turístico accesibles para todos tiene por objetivo ofrecer información objetiva de diferentes museos, monumentos y puntos de interés de la oferta turística española y complementa las guías, realizadas anteriormente por PREDIF, de los “100 alojamientos turísticos accesibles para todos” y “Restaurantes accesibles para todos” ofreciendo de este modo información integral de diferentes tipos de recursos de la oferta de nuestro país.

En cuanto a la metodología para su realización, PREDIF en el año 2004, con la colaboración de diferentes entidades especializadas en el área de accesibilidad como son CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), Vía Libre (empresa de F. ONCE) y FESORCAM, elaboró una Ficha de Diagnóstico de Accesibilidad. Esta herramienta evaluativa, permite realizar un diagnóstico exhaustivo del nivel de accesibilidad que tiene un establecimiento o recurso turístico. Además permite analizar la accesibilidad teniendo en cuenta la discapacidad de forma integral, valorando las necesidades especiales que tienen las personas con discapacidades físicas o sensoriales.

En segundo lugar se identifica una muestra de recursos a visitar, teniendo en cuenta recomendaciones de personas con discapacidad viajeras y con experiencia, también se tiene en cuenta las bases de datos de PREDIF, tanto de sus anteriores guías como de la realización de otros proyectos y actividades, se consultan las guías, páginas Web y entidades especializadas, así como los Patronatos y Oficinas de información turística.

Para la actual publicación se han visitado más de 200 monumentos, museos puntos de interés turístico de diferente tipología de todos los territorios del Estado, incluyendo recursos de cada provincia.

Nuestra metodología continua con el diagnóstico de accesibilidad del recurso a visitar, durante el mismo, que tiene una duración aproximada de 1 hora se lleva a cabo una gran labor de sensibilización con los responsables y profesionales del sector turístico. El acompañamiento durante este proceso ilustra prácticamente sobre las necesidades de los turistas con distintas necesidades.

Por último se seleccionan los recursos que se incluirán en la guía y se elaboran los informes que aparecerán en la misma. Los criterios de selección pasan por reunir unos requisitos mínimos de accesibilidad, ofrecer diversos destinos turísticos en cuanto a su localización y tipología y contando con la representación de todas las provincias de España.

Siguiendo con los objetivos de la Confederación PREDIF, inclusión y normalización, se descartan aquellos recursos especializados que ofertan servicios específicos y exclusivos para personas con discapacidad.

Los informes que aparecen en la guía describen objetivamente las características de los recursos, huyendo de valoraciones y clasificaciones, únicamente aparece el diagnóstico técnico y el análisis de la situación que presenta cada recurso, dejando al turista, en este caso con alguna necesidad especial, su valoración para decidir si visita o no el mismo.

Toda esta información se encuentra a disposición de todos en nuestra página WEB www.predif.org, donde se dispone de un buscador digital de recursos accesibles.

Para finalizar agradecer el patrocinio de la Fundación ONCE y de la Fundación VODAFONE España sin los cuales este proyecto no hubiera sido posible.

Conclusiones Talleres

Mercè Luz Arqué
Jefe del Departamento
de Cultura y Ocio
de la Fundación ONCE

1^{er} Taller: Formación y empleo en el turismo para todos

Idea general: “el primer paso para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con diversidad funcional es su integración en la vida laboral, y para ello es necesario, de forma indiscutible, el acceso a una adecuada formación.”

PRIMERA PONENTE, ISABELLA STEFFAN DEL ESTUDIO DE ARQUITECTURA STEFFAN (ITALIA).

Su ponencia es una reflexión sobre la accesibilidad en Italia desde el punto de vista arquitectónico -en relación a movilidad y seguridad- y ergonómico -en cuanto a diseño de producto se refiere-.

Expone en la presentación experiencias relacionadas con la accesibilidad en Italia:

- Por un lado relativo al desarrollo de trabajos relacionados con la materia realizados por sus propios alumnos en la universidad.
- Experiencias reales enguanto a oferta hotelera, instalaciones de transporte, museos y recorridos turísticos urbanos.

Finalmente hace una reflexión sobre las necesidades-carencias que se presentan en Italia:

Necesidad de formación de arquitectos y urbanistas, concienciación en los primeros niveles de la educación (escuelas, institutos), necesidad de mayor apoyo de los organismos de gobierno y empresarios, trabajo interrelacionado con los usuarios o asociaciones con discapacidad para garantizar un óptimo resultado de diseño.

LA SEGUNDA PONENTE REBECA BARRÓN, NOS MUESTRA EN SU PRESENTACIÓN LAS EXPERIENCIAS REALIZADAS POR LA ASOCIACIÓN ARGADINI.

El objetivo es sacar las aulas a los entornos donde la cultura y la creatividad cobran vida.

Experiencias en museos, tertulias literarias, seminarios de arte y literatura.

Centra su exposición en el programa de auxiliares de guías culturales cuyo objetivo es crear perfiles cualificados, abriendo el futuro profesional a las personas con discapacidad, fundamentalmente discapacidad intelectual.

Se ha realizado para tal fin una tarea importante de preparación de rutas turísticas, estudios de itinerarios, formación de los técnicos, etc.

NUUESTRO TERCER PONENTE ES ANDREA DOVIDIO, CO-DIRECTOR DE LA COMPAÑÍA DE DANZA Y TEATRO EL TINGLAO

Esta Compañía profesional que tiene un compromiso social y artístico, teniendo como eje la inserción social y laboral de las personas con algún tipo de diversidad funcional o discapacidad en el campo de las artes escénicas.

Es un ejemplo de integración laboral real a través de la formación de los actores. Los actores y artistas con discapacidad se integran absolutamente en la compañía y en sus espectáculos.

También se hace una labor importante de formación de formadores para que aprendan a trabajar con personas con diversidad funcional.

La cuarta ponente, Mercé Luz, habla sobre la accesibilidad universal a II Bienal de Arte Contemporáneo Fundación ONCE, como buena práctica. Accesibilidad tanto al contenido, como al continente y a su finalidad como promoción de los artistas con discapacidad.

2º Taller: Investigaciones turísticas

MANUELA DEL PILAR SANTOS Universidad de la Coruña (España)

REGINA COHEN Universidad de Río de Janeiro (Brasil)

KECHAGIA POLYXENI Universidad de Thessaly (Grecia)

Presentación de distintas investigaciones teniendo como base el turismo accesible, desde el punto de vista jurídico, administrativo o cultural.

Todos llegan a la conclusión de que es necesaria una mayor implicación de las administraciones públicas, de que las sanciones por incumplimiento sean reales. Ya que sin ellas no se obtendrá nunca la accesibilidad al turismo.

Es importante tener en cuenta las necesidades reales de las personas con discapacidad, con ensayos y estudios de mercado. Si se tienen en cuenta, se crearán atmósferas favorables para todos los visitantes, no sólo para las personas con discapacidad. Una adaptación que tenga en cuenta no sólo la necesidad de una rampa, sino su integración en el medio que la rodea, será mucho más interesante.

Los beneficios económicos del turismo accesible son indiscutibles, sólo falta convencer a la industria para que se aplique de forma generalizada y que no se vea como gasto, sino como una oportunidad de negocio.

Lo importante es que todos nos damos cuenta de que si queremos, podemos. Es necesario.

3^{er} Taller: Turismo para todos en el Patrimonio Cultural

DIEGO GONZÁLEZ Agencia catalana de turismo

NOELIA CUENCA Concejal Accesibilidad Ayuntamiento de Ávila

ISRAEL MUÑOZ Y JUAN ALJAMA grupo de Ciudades patrimonio de la Humanidad de España

NADIA BRAVO Y ALESSANDRO ZANON Product Manager de Proyecto Turismabile

SANDRA RHODDA

Ante una manifestación común y compartido por los miembros que conforman la mesa, de que las personas con discapacidad disponen de una escasa oferta de turismo accesible fiable y de que les gusta viajar y nunca les hacen solas, se deberán establecer medidas que promuevan esta línea de turismo.

Unas líneas estratégicas que las ciudades deberán impulsar y dirigir tanto a la iniciativa pública como privadas.

Pero para ciudades con una identidad histórica, como es el caso de las ciudades patrimonio de la humanidad de España, aplicar estas líneas estratégicas se convierte en una labor aún más complicada, al tener que conjugar el patrimonio con la accesibilidad.

Es necesaria la convivencia del patrimonio con los derechos de todas las personas a disfrutar del mismo.

Es importante que la tecnología se ponga al servicio de la accesibilidad para facilitar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de los diferentes bienes y servicios y por tanto para acercar el turismo a todas las personas.

Ante la escasa información de recursos accesibles, deberán diseñarse herramientas que estén al servicio de todas las personas con sus diferentes capacidades, mas herramientas que deben ofrecer una información fidedigna y que debe formar parte de la cadena de la accesibilidad, cadena que debe quedar integrada en el concepto de calidad y excelencia.

El objetivo es que las ciudades con sus bienes y servicios, sean de todos y para todos en igualdad de oportunidades.

4º Taller: Turismo para todos en el Medio Natural

IDEA PRINCIPAL: Es un hecho que cuando cualquier entorno o servicio en general carece de accesibilidad se está impidiendo a muchos ciudadanos el derecho a una vida digna. En el caso que nos ocupa, el acceso al medio natural; el ocio y el turismo se han convertido en elementos básicos en la vida cotidiana de nuestra sociedad, en una necesidad para todos los que vivimos en los países económicamente más desarrollados. El ocio y el turismo son por tanto factores de integración social tal y como pueden serlo el derecho a la educación o al trabajo, suponiendo en definitiva un derecho social y un indicador de vida.

La primera invitada, BIBIANA MISISCHIA, de Fundación Invisibles. Argentina

Su ponencia es una reflexión sobre la accesibilidad en el turismo en Argentina.

Muestra ejemplos de rutas turísticas accesibles en varios parques y experiencias en museos en Buenos Aires.

Centra su exposición en San Carlos de Bariloche: Creación de circuitos de accesibilidad, deportes y actividades de aventura para personas con discapacidad (sky, pesca, buceo,...), la formación a monitores, actividades didácticas asociadas y contenidos didácticos e interpretativos adaptados,...

Como conclusión comenta que hay oferta pero no se conoce ni se da una buena información sobre ella. Muestra la falta de sensibilización de los agentes turísticos privados ya que aun incentivándoles no se unen al proyecto en la adaptación de sus entornos y en la divulgación de la adecuada información de sus instalaciones.

Las segundas ponentes son ESTHER RUBIO y LUCÍA SEVILLA, gerentes respectivamente de las asociaciones de desarrollo rural de la Rioja suroriental y Jiloca Gallocanta (Aragón). Ambas forman parte de la coordinación del proyecto de cooperación Iberkeltia 2.0.

Presentan el proyecto Territorio Iberkeltia 2.0, en España es un proyecto de cooperación interterritorial que persigue el desarrollo sostenible del espacio donde se asienta, la Celtiberia, mediante la potenciación de actuaciones encaminadas a la recuperación y puesta en valor del patrimonio de la cultura Celtíbera y sus recursos.

Dentro de este gran proyecto de dinamización como parte importante del mismo se ha desarrollado de un Plan de Actuación para la mejora de la Accesibilidad en el territorio.

El plan de actuación engloba un trabajo de análisis, propuesta, priorización y valoración económica de la mejora de la accesibilidad de los 36 recursos culturales más representativos en 9 regiones de las 4 comunidades autónomas antes referidas.

También se han realizado análisis técnicos iniciales de 10 sitios web. Ambos trabajos realizados por empresas del grupo fundosa lideradas por vía libre.

Se ha trabajado sobre Senderos naturales, yacimientos, centros de interpretación, oficinas de turismo, complejos rurales, museos, granjas escuela y páginas web.

El trabajo constituye la base de los trabajos que en años sucesivos (2011-2012) se irán acometiendo en el ámbito de la accesibilidad física y sensorial (acceso a la información y comunicación) de los recursos naturales y culturales de la región celtíbera.

La tercera ponente **MIEKE BROEDERS**, es Directora general de Enter en Bélgica: Enter es el centro experto Flamenco centrado en la Accesibilidad.

Explica como desde Enter se han realizado trabajos para el gobierno, empresas privadas, transporte público y turismo.

Explica trabajos y herramientas desarrolladas para testear el grado de accesibilidad de los edificios públicos. Han creado una web de base de datos sobre accesibilidad de edificios, sus equipamientos, imágenes, etc. Esto supone una herramienta formidable para que, tanto el gobierno como los usuarios, conozcan el grado de accesibilidad de dichos edificios.

El cuarto ponente es **JUAN DEL NIDO**, técnico de coordinación del Servicio de Espacios Naturales de la Consejería de Medio Ambiente de Castilla y León.

Cuenta la experiencia desarrollada estos últimos años “castilla y león accesible por naturaleza” con la participación de la junta de castilla y león, la fundación patrimonio natural, la gerencia de asuntos sociales y la colaboración de obra social “la Caixa”.

Se ha potenciado la accesibilidad en 13 entornos naturales de castilla y león en sus distintos puntos clave del entorno y equipamientos: casas de interpretación (casas del parque), sendas accesibles, áreas recreativas, zonas de juegos, miradores.

También se han potenciado los programas de formación, talleres didácticos y creado visitas guiadas y paquetes turísticos accesibles.

