

Turismo Accesible, Turismo para Todos en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad: el caso de Ávila

F. JAVIER MELGOSA ARCOS * [jmelgosa@usal.es]

El derecho al ocio se concibe para todos los individuos sin discriminación alguna, y por ello, los poderes públicos estamos obligados a remover todos los impedimentos para que este derecho pueda ser real y efectivo. De acuerdo con los últimos datos disponibles, un 23% de la población Europea tiene problemas de movilidad permanente o parcial, cifra que se presume, seguirá incrementándose como consecuencia, sobre todo, del fuerte envejecimiento de la población. Durante la segunda mitad del siglo pasado la pirámide de población sufrió una inversión progresiva como consecuencia del incremento de la esperanza de vida; la ONU estima que en 2050, el 21% de la población mundial superará los 60 años. Este hecho, unido a un aumento de accidentes laborales y de tráfico, la degradación de las condiciones ambientales, la aparición de nuevas enfermedades (esclerosis, alzheimer, SIDA, etc.) y a razones puramente genéticas, ha originado un notable incremento de personas con discapacidad o movilidad reducida. En definitiva, las Organizaciones

Internacionales ofrecen unos datos de unos 500 millones de personas en el mundo, 50 en Europa y 3,5 en España, con movilidad reducida¹.

Aunque pueda sorprender, alrededor del 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, vive con una discapacidad. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de la población. El 80 % de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

El artículo 30 de la "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad"² contempla la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, estableciendo una serie de objetivos y medidas, entre los que merece la pena destacar:

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

* **Doctor en Derecho** por la Universidad de Salamanca y **Director** del Máster en Turismo de Interior de la Universidad de Salamanca. **Concejal** de Turismo y Ciudades patrimonio del Ayuntamiento de Ávila entre 2003 y 2007.

¹ Vid. Marcos Pérez, D. y González Velasco, D., 2003, *Turismo Accesible: hacia un turismo para todos*, Ed. Mazars, p.12.

² La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad fue adoptada el 13 de diciembre de 2006m durante el sexagésimo primer periodo de sesiones de la Asamblea General, por la Resolución 61/106. Conforme al artículo 42, la Convención y su Protocolo facultativo están abiertos a la firma de todos los Estados y las organizaciones de integración regional desde el 30 de marzo de 2007. Con ocasión de la apertura para la firma, se celebró una ceremonia en la Sede de las Naciones Unidas (España firmó la ratificación ese día y el Congreso de los Diputados el 18 de octubre de 2007).

c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

2. A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;

c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas".

El Consejo de Europa adoptó la "Recomendación 5 (2006) sobre el Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015"³, con una línea de acción para la participación en la vida cultural.

Pero en un primer momento, el ocio de las personas con discapacidad se planteaba con fines terapéuticos, a veces simplemente con el objeto de ocupar el mucho tiempo libre de estas personas con actividades musicales, de teatro, etc., pero partiendo de los principios de equiparación de oportunidades y de normalización, se ha comenzado a asumir que el ocio produce importantes beneficios en el individuo y en la sociedad.

La *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial* (1980), realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) afirmaba que "el Derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos, las mejores condiciones prácticas de *acceso efectivo y sin discriminación* a este tipo de actividad"⁴.

El derecho al ocio se plantea sin exclusión de ningún colectivo, y por ello se han producido avances en las legislaciones, que van dejando constancia de la preocupación por el disfrute del mismo de los colectivos más desfavorecidos. En los últimos años se han sucedido una serie de normas sobre accesibilidad y eliminación de barreras para que determinados colectivos con discapacidad puedan disfrutar del entorno y de sus recursos, como el resto de los ciudadanos⁵.

Hasta tiempos recientes, no se ha incluido al colectivo de personas con discapacidad dentro de las estrategias comerciales de la industria turística; ello a pesar de que una buena parte de los turistas con discapacidades viajan con al menos otra persona, por lo que este grupo es más amplio. Como ya ocurrió con el Turismo Social⁶ – que facilitó las vacaciones de los mayores – el *Turismo Accesible* puede, incluso, constituirse en un elemento más de lucha contra la estacionalidad.

Ante esta realidad, y teniendo en cuenta – por encima de todo – el derecho al ocio de las personas con discapacidades, las Administraciones competentes, y la industria turística deben adecuar sus productos a la accesibilidad, adaptándose a la evolución de la demanda e incrementando los niveles de calidad para conseguir un turismo integrador. Hablar de accesibilidad turística, es hablar de turismo de calidad; entendido como aquel capaz de ofrecer unos servicios en las mejores condiciones y respondiendo a las necesidades y expectativas de todos los clientes en sus viajes, visitas y estancias turísticas.

³ Adoptada por el Comité de Ministros el 5 de abril de 2006, durante la 961ª reunión de Delegados de Ministros.

⁴ Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en la Asamblea de la OMT de Buenos Aires en 1990.

⁵ Melgosa Arcos, F.J., 2002, *Turismo Accesible*, en la obra colectiva "IV Congreso de Turismo Universidad y Empresa", Ed. Tirant lo Blanch, pp. 705-730.

⁶ Sobre el Programa de "Turismo Social" del IMSERSO, Vid. Melgosa Arcos, F.J., 2000, *Turismo de Salud. Termalismo y Balnearios*, en la obra colectiva "III Congreso de Turismo Universidad y Empresa", Ed. Tirant lo Blanch, pp. 359-386.

Por tanto, la consecución de un turismo accesible es responsabilidad de todos: Administraciones Públicas, Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales, Empresas Turísticas y Ciudadanos. La opinión del colectivo debe ser tenida siempre en cuenta a la hora de diseñar cualquier iniciativa de turismo accesible. Las Administraciones Turísticas deben ser más rigurosas en la exigencia del cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad antes de autorizar nuevos alojamientos turísticos. Además, tienen que ser las primeras en dar ejemplo, empezando por hacer accesibles las propias Oficinas de Información Turística.

Y por último, desde los Centros de Formación (universitaria, ocupacional, continua, etc.) es necesario cualificar y sensibilizar a los futuros profesionales en las peculiaridades que requiere el colectivo de discapacitados. Hay que formar profesionales especializados. El profesional del turismo tiene que adelantarse a los problemas, y ponerse en el lugar de estas personas a la hora de planificar cada fase de un viaje. En este sentido, la E.U. de Educación y Turismo de la Universidad de Salamanca tiene firmado un Convenio de Cooperación Educativa con la empresa Confortel Hoteles⁷, dependiente de la Corporación Empresarial ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) para la realización de prácticas en los hoteles de la cadena por parte de los alumnos de la Diplomatura en Turismo. Por otro lado, la Universidad de Salamanca goza de prestigio y tradición en la investigación de la discapacidad a través del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO⁸). Este Instituto de Investigación tiene como finalidad la realización de acciones de investigación, formación especializada y asesoramiento encaminadas a potenciar, facilitar y mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de desventaja social en distintos contextos y a lo largo de todo su ciclo vital. También en el

Máster en Turismo de Interior, la Universidad de Salamanca ha programado un módulo de 20 horas específico sobre "turismo accesible y eliminación de barreras", con el fin de sensibilizar en esta materia a los futuros gestores turísticos.

En todo este contexto, la propia ciudad de Ávila ha apostado por el turismo accesible y su Ayuntamiento ha puesto en marcha una serie de actuaciones para hacer más accesible la ciudad en la legislatura 2003-2007, y un programa específico de Turismo Accesible, partiendo del reto de ofrecer en una "ciudad patrimonio de la humanidad"⁹, es decir, "patrimonio de todos", un "turismo para todos". Se trata de un proceso que todavía no ha concluido y a continuación se comentan las líneas generales de las principales actuaciones por si pueden servir de ejemplo de buenas prácticas.

1) Realización de un "*Análisis y diagnóstico de la accesibilidad de los recursos culturales y de la oferta turística de Ávila*", dirigido por la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF¹⁰). Este proceso duró seis meses (junio-diciembre de 2005) y fue ejecutado por un equipo multidisciplinar de cuatro personas (Licenciado en Historia del Arte, Diplomada en Turismo, Ingeniero Técnico y Trabajadora Social) con la siguiente metodología:

- Elaboración de los listados de recursos culturales y monumentos a visitar, sobre la base de criterios propios del equipo de trabajo y de los establecimientos turísticos.
- Realización de las visitas a los recursos culturales, monumentos y establecimientos turísticos que han accedido a ser analizados. Durante la visita se han tomado medidas, que quedaban reflejadas en las fichas de campo correspondientes, y se han realizado fotografías.
- Digitalización de los datos tomados en las fichas de campo (itinerarios verticales y horizontales, entorno, aparcamiento, aseos, habitaciones, cafetería, comedor, recepción, salas de reuniones, zonas comunes, etc.) para facilitar su consulta.

⁷ www.confortelhoteles.com.

⁸ <http://inico.usal.es/>.

⁹ Ávila fue declarada "Patrimonio de la Humanidad" por la UNESCO el 6 de diciembre de 1985.

¹⁰ www.predif.org.



Figura 1 | Portada de la Guía de Accesibilidad para Hoteles.

- Redacción de los informes técnicos, para remitirlos a cada uno de los lugares visitados, teniendo en cuenta los datos obtenidos.

El análisis comprendió a 32 alojamientos turísticos, 88 restaurantes, 15 monumentos y 11 espacios culturales.

En base al Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras en Castilla y León (que desarrolla la Ley 3/1998, de 24 de junio), se elaboraron tres folletos donde se recogen las recomendaciones básicas en materia de accesibilidad para hoteles, restaurantes y monumentos (Guía de Accesibilidad para Monumentos, Guía de Accesibilidad para Hoteles y Guía de Accesibilidad para Restaurantes). A cada titular de los establecimientos se les adjuntó un ejemplar del folleto junto a un su correspondiente informe técnico, con el objeto de que sean tenidos en cuenta para acometer las obras de acondicionamiento.

2) Inventario y señalización en el plano turístico de todas las plazas de aparcamiento para discapacitados. El plano turístico se entrega a todos los visitantes de la ciudad y se puede acceder también a través de la página *web* accesible (www.avilaturismo.com).



Figura 2 | Barra de Bar adaptada.



Figura 3 | Cuarto de baño adaptado.



Figura 4 | Lavabo adaptado.



Figura 5 | Portada de la Guía de Accesibilidad en el Patrimonio.



Figura 6 | Acceso al Auditorio "Palacio Los Serrano".



Figura 7 | Acceso al Auditorio "Palacio Los Serrano".

3) Análisis de la accesibilidad del transporte público. Según los datos facilitados por la empresa concesionaria de este servicio, "Avilabús", todos los autobuses están adaptados, ya que cuentan con rampas que permiten acceder y salir de los mismos a todos los usuarios. Dentro del Plan Municipal de Accesibilidad se está dotando a todas las paradas de plataforma, lo que contribuye a la mejora de dicho servicio. Las personas que tengan una minusvalía mayor al 65 % están exentas del pago de tarifas en los autobuses urbanos.

La Estación de Ferrocarril, está perfectamente comunicada mediante transporte urbano. Cuenta con aseo adaptado y cafetería. Todas las estancias están ubicadas en una planta accesible.

La flota de taxis de Ávila cuenta con dos "eurotaxis" adaptados para prestar servicio a usuarios de silla de ruedas.

4) Programa de "Turismo Accesible y Social 2006-2008". Con el presente proyecto se quiere dar continuidad al trabajo y conclusiones del citado estudio, rentabilizando así, socialmente el esfuerzo realizado por dos Administraciones Públicas. Además se incluye la parte "social" que ofrece una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos, etc. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos.

Como novedades de la parte social se está prestando asistencia grupos de discapacitados y mayores a través de visitas guiadas a exposiciones y monumentos. También se trata de divulgar el patrimonio cultural entre los propios avilenses. Igualmente está previsto elaborar un programa de integración cultural para inmigrantes con el fin de mostrarles nuestro patrimonio cultural y buscar fórmulas para conocer su cultura y costumbres.

5) Información *on line* sobre la accesibilidad de establecimientos (hoteles y restaurantes), recursos turísticos (museos, monumentos y exposiciones) y rutas a través de correo electrónico. Dos técnicos de la Concejalía de Turismo informan a cualquier ciudadano que quiera visitar Ávila partiendo de toda la información recopilada de cada establecimiento o monumento.

6) Asesoramiento a los titulares de hoteles, restaurantes y monumentos en la realización de obras para cumplir con la normativa de accesibilidad. También se presta asesoramiento sobre subvenciones públicas para la eliminación de barreras arquitectónicas. Varios hoteles y monumentos han realizado obras para ser accesibles; sirvan de ejemplo las obras realizadas en la Catedral o en el Real Monasterio de Santo Tomás.

7) Diseño de rutas turísticas accesibles para discapacitados, recogidas en el "Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad de Ávila", elaborado en 2002 por la empresa "Vía Libre"¹⁰, fruto de un convenio con el IMSERSO y la Fundación ONCE. Dos de las rutas discurren por la zona monumental de la ciudad.

8) Elaboración de cartas y menús en lenguaje "braille" para los restaurantes que lo soliciten en colaboración con la Delegación Provincial de la ONCE.

9) Convenio con el mayor tour operador español (Viajes 2000 del Grupo empresarial ONCE¹¹) para la comercialización de "Ávila, accesible" entre los discapacitados.

10) Certificación de accesibilidad por AENOR del Centro de Recepción de Visitantes, la Escuela Municipal de Música y el Servicio Municipal de Empleo.

11) Eliminación de barreras y acondicionamiento de un tramo accesible en el perímetro visitable del adarve de la muralla respetando la normativa sobre patrimonio histórico. La muralla, con un perímetro de 2.500 metros, es actualmente visitable en dos tramos de 1.100 metros, y a finales de 2007 se inaugurará un nuevo tramo con 700 metros y accesos accesibles. Se trata de ofrecer a "todos" los turistas la posibilidad de visitar nuestro primer monumento que, actualmente viene siendo visitado por 275.000 personas/año.



Figura 8 | Vista general de la muralla de Ávila.



Figura 9 | Maqueta - relieve para invidentes en la Casa del Parque de la Reserva Natural del Valle de Iruelas (Ávila).

¹⁰ La empresa Vía Libre pertenece al grupo empresarial de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Puede consultarse la página www.vialibre.es.

¹¹ www.viajes2000.com.



Figura 10 | Tramo accesible de la muralla.

Para concluir, todas estas medidas han sido posibles gracias a la coordinación de los distintos Servicios Municipales (Obras, Urbanismo, Servicios Sociales, etc.) y, tal vez, el logro más importante que se ha conseguido es impregnar distintas políticas municipales con el principio de "accesibilidad".

Si a finales del Siglo XX se asumió el principio

de "sostenibilidad", en el Siglo XXI hay que asumir el principio de "accesibilidad" en todas las políticas públicas.

Las políticas de accesibilidad del Ayuntamiento de Ávila han sido reconocidas en 2008 con el Premio de Accesibilidad de Castilla y León y el prestigioso Premio Reina Sofía de Accesibilidad.