

## *Guía práctica hacia el Turismo Accesible en Vías Verdes*

*Practical Guide to Opening Up the territory to Accessible Greenways*



**Diciembre 2017**



# **GUÍA PRÁCTICA HACIA EL TURISMO ACCESIBLE EN VÍAS VERDES**

**Practical Guide to Opening Up the territory on Accessible Greenways**

Diciembre 2017

© Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, 2017  
© Fundación de los Ferrocarriles Españoles, 2017

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos de esta publicación de ningún modo ni por ningún medio sin la autorización expresa de los autores



## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CONCEPTO DE TURISMO ACCESIBLE .....	4
2. EL TURISMO ACCESIBLE EN CIFRAS .....	7
3. PERFIL DEL TURISTA USUARIO DE TURISMO ACCESIBLE .....	9
4. TENDENCIAS EN EL SECTOR TURÍSTICO.....	15
5. ACTORES DEL TURISMO ACCESIBLE .....	19
6. ESTRATEGIA DE TURISMO ACCESIBLE .....	21
7. BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE .....	25
8. SISTEMAS DE MEDICIÓN DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA .....	27
9. POLÍTICAS DE TURISMO ACCESIBLE .....	34
10. BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO ACCESIBLE Y VÍAS VERDES.....	41
Las Vías Verdes... ..	41
10.1. Buenas prácticas en vías verdes en Europa .....	43
10.1.1. El proyecto Greenways4ALL.....	45
10.1.2. Casos de Buenas Prácticas .....	56
10.2. Buenas prácticas en Vías Verdes en España.....	73
11. SUGERENCIAS PARA LA CREACIÓN DE VÍAS VERDES ACCESIBLES.....	89
11.1. Itinerario accesible .....	90
11.2. Elementos del itinerario accesible .....	92
11.3. Elementos de la Vía Verde.....	99
11.4. Áreas de la Vía Verde .....	105
11.5. Mobiliario urbano.....	107
11.6. Señalización y comunicación sensorial .....	113
11.7. Aseo.....	120
11.9 ESPACIOS DE INFORMACIÓN .....	124
12. BIBLIOGRAFÍA Y WEBS DE REFERENCIA .....	128
13. ANEXOS.....	130



## **INTRODUCCIÓN**

Para las personas con discapacidad, viajar siempre ha sido una actividad complicada, una fatigosa y ardua tarea que ha impedido a muchas personas ejercer un derecho y una actividad altamente gratificantes.

Ya sea por falta de destinos accesibles o por falta de información adecuada, viajar se convertía en un problema tal que ni siquiera se llegaba a considerar como posibilidad.

Y si viajar es dificultoso para las personas con discapacidad, hacerlo a parajes naturales lo es mucho más, por lo que el proyecto de convertir antiguos trazados de ferrocarriles en Vías Verdes accesibles para todas las personas es uno de los más innovadores e integradores que se han realizado en materia de accesibilidad en estos últimos años. Todo un reto.

Por ello, desde PREDIF<sup>1</sup> creímos en la necesidad de acompañar este proyecto europeo con la elaboración de la “Guía Práctica hacia el Turismo Accesible en Vías Verdes” porque los trazados no son nada sin las personas, y es a las personas que trabajan cada día para que podamos disfrutar de la naturaleza a las que nos hemos querido dirigir.

Con la publicación de este documento, todos los agentes implicados en el desarrollo, gestión y mantenimiento de dichas Vías Verdes, Greenways y Ecopistas, podrán avanzar hacia un producto integral de turismo accesible vías verdes y realizar su trabajo teniendo en cuenta a TODAS las personas, especialmente a aquellas que tienen una movilidad reducida u otras condiciones, posibilitando que puedan acceder a espacios naturales y disfrutar del ocio al aire libre en igualdad de condiciones.

Hacia falta implicar a las personas que forman las empresas y entidades, concienciarlas no sólo de que se ha de invertir en accesibilidad para cumplir con una normativa, sino que también, cosas simples como un trato adecuado o el saber ponerse en el lugar del otro pueden hacer de este un mundo, más justo, normalizado y mejor para las personas con discapacidad.

Para que lo anterior sea una realidad, esperamos que esta Guía se convierta en una herramienta útil para los responsables de la rehabilitación y mantenimiento de las Vías Verdes, para que estos itinerarios sean de ahora en adelante una referencia de accesibilidad en espacios naturales en España y Europa.

**Francisco Sardón Peláez (Presidente de PREDIF)**

---

<sup>1</sup> PREDIF es un referente en materia de turismo accesible. Preside la Comisión de Accesibilidad y Turismo Inclusivo de CERMI y sus protocolos y criterios en el ámbito de la accesibilidad son los consensuados por todo el sector de la discapacidad.



## **1. CONCEPTO DE TURISMO ACCESIBLE**

El turismo accesible es un concepto vinculado a la eliminación de barreras que permitan el disfrute en igualdad de condiciones de esta actividad por parte de todas las personas, incluidas las que tienen una determinada discapacidad. Este disfrute se caracterizará porque será autónomo, de modo que ninguna persona necesitará una ayuda. Todas las infraestructuras, servicios y actividades estarán diseñados y concebidos para todas las personas. Actualmente, también se habla de “turismo para todos” de forma equivalente a turismo accesible.

Es importante resaltar que el turismo accesible no implica sólo la eliminación de barreras de cualquier tipo (físicas, sensoriales, cognitivas), sino que tiene por finalidad que los entornos y servicios turísticos se disfruten en igualdad de condiciones por todas las personas. Por tanto, además de la autonomía, existen un concepto intrínseco de normalización y seguridad. El objetivo del turismo accesible es ofrecer establecimientos y destinos para todas las personas con independencia de sus características individuales. Esta perspectiva de normalización se opone a la creación de espacios exclusivos para personas con discapacidad, debida a que el concepto implica la idea de participación conjunta de todas las personas frente a los nichos o *guetos*.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) define el turismo accesible o turismo para todos como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y el ocio, al que pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades, posibilitando la plena integración de quienes tienen capacidades distintas y obteniendo a través de ellas una plena satisfacción individual y social del usuario. El turismo accesible establece pautas de integración durante las actividades entre las personas que tienen capacidades diversas y quienes no las tienen”<sup>2</sup>.



A juicio del CERMI, el concepto de turismo accesible expresa “la necesidad de incorporar a grupos con necesidades específicas de accesibilidad a las infraestructuras y servicios turísticos. En este grupo se incluyen principalmente las personas con discapacidad, las personas mayores y aquellas otras que de manera temporal tienen capacidades diversas”.

La accesibilidad y el turismo empiezan a vincularse en 1980, con la denominada Declaración de Manila de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para

<sup>2</sup> CERMI. Plan de acción del CERMI de turismo accesible para todas las personas. [En línea] Madrid: CERMI, 2005. 228 p.

el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en 1990.

Posteriormente, se dieron algunos pasos de sensibilización y proyectos de actuación dentro de la Unión Europea, como la creación de un grupo de expertos en 1994 que asesorara a la Comisión Europea en este ámbito. Después, ha habido comunicaciones y resoluciones por parte de las instituciones europeas para fortalecer este concepto.



En 2005, la OMT aprobó la resolución “Hacia un turismo accesible para todos”. El documento ponía de relieve la necesidad de proporcionar información clara sobre la accesibilidad de las instalaciones turísticas; la disponibilidad de servicios de apoyo en los destinos para las personas con discapacidad; y la formación de los empleados en lo que respecta a las necesidades especiales de estas personas. El documento, elaborado con la ayuda de la Fundación ONCE, sirvió para actualizar la resolución adoptada en Buenos Aires en 1990. En este sentido, define el término *persona con discapacidad* a efectos del turismo como toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente..

En 2009, la OMT realizó una nueva declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos. Aunque únicamente es una recomendación, advierte de que “es conveniente realizar grandes esfuerzos para integrar en las prácticas y políticas turísticas a las personas con discapacidad”. La declaración insta a los estados a velar por la accesibilidad de los establecimientos turísticos, la disponibilidad de instalaciones especiales para personas con discapacidad sin costo adicional, la publicación de información detallada sobre la disponibilidad de estos servicios y la formación especial del personal turístico. Hace suyos, además, los principios



generales recogidos en el artículo 30 de la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad” e invita a los estados a cumplirlos.

Por último, en 2013 la OMT ha publicado un documento que actualiza el realizado en 2005 teniendo en cuenta la Convención Internacional de Derechos de las personas con Discapacidad. El texto detalla una serie de recomendaciones en toda la “cadena de accesibilidad”<sup>3</sup>, desde la gestión, la información y la reserva hasta la estancia en el destino y el regreso.

Hay que considerar que el turismo accesible o para todos tiene una dimensión que alcanza a más personas de las que tienen una discapacidad. En este sentido, los beneficios de la accesibilidad universal y el diseño para todos incluyen a todas las personas, entre ellos, personas mayores, niños o familias.

Por este motivo, una definición amplia e incluyente de turismo para todos es la formulada por Darcy y Buhalis, que señala que “el turismo accesible es una forma de turismo que implica procesos colaborativos entre las partes interesadas que permite a las personas con necesidades de accesibilidad, incluidas las dimensiones de acceso de movilidad, visión, oído y cognición, funcionar de forma independiente y con igualdad y dignidad a través de la oferta de productos, servicios y entornos turísticos diseñados para todos. Esta definición adopta una aproximación a la totalidad de la vida, en la que la gente, a lo largo de su vida, se beneficia de la provisión de turismo accesible. Esto incluye a personas con discapacidades temporales y permanentes, personas mayores, personas obesas, familias con niños y el personal laboral dentro de entornos más seguros y diseñados de forma socialmente sostenible”<sup>4</sup>.



<sup>3</sup> Ver definición de este concepto en la pág. 25 de este temario.

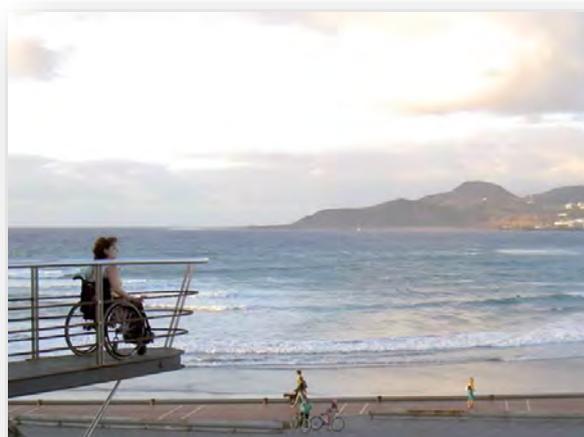
<sup>4</sup> BUHALIS, Dimitrios; DARCY, Simon (Editores). Accessible tourism. Concepts and issues. Bristol: Channel View Publications, 2011. 316 p.

## **2. EL TURISMO ACCESIBLE EN CIFRAS**

Las cifras sobre personas beneficiarias del turismo accesible son aproximaciones a partir de datos de distintas fuentes sobre los públicos objetivo, como personas con discapacidad y personas mayores, así como sus hábitos hacia esta actividad.

En España, viven hoy más de 3,85 millones de personas con discapacidad, más del 9% de la población total. Cuatro de cada 10 personas entre 75 y 79 años y 6 de cada 10 mayores de 85 años presentan alguna discapacidad<sup>5</sup>. Se prevé que las personas mayores de 65 años pasarán de representar el 19% de la población española en 2017 al 30% en 2030.

En Europa el estudio más reciente sobre el mercado potencial y los hábitos turísticos de las personas con necesidades de accesibilidad<sup>6</sup> fue publicado por la comisión europea en 2014. El estudio estima que la población con necesidades de accesibilidad asciende aproximadamente a 138,6 millones, 49,83 millones tienen entre 15 y 64 años, y 88,79 millones más de 64 años. Del conjunto de países de la Unión Europea, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia y España son los países con mayor número de personas con necesidades de accesibilidad.



El mismo estudio indica que en 2012, las personas mayores y con discapacidad realizaron 783 millones de viajes dentro de la UE, y se prevé una tasa de crecimiento anual de 1,2% hasta 2020. Este grupo viajó una media de 7 viajes al año. En el mismo año, el turismo accesible generó 8,7 millones de puestos de trabajo y alcanzó una facturación bruta de 786 mil millones de euros.

Por otro lado, se prevé que para 2050 haya en la UE un 70% más de personas mayores de 65 años y un 170% más de mayores de 80 años. Los turistas senior (mayores de 60 años), con discapacidad o sin ella, desarrollan una actividad turística similar o superior a otros grupos de población, en los países emisores de turismo, fomentado por el llamado “envejecimiento activo”.<sup>7</sup> Entre las necesidades y demandas que requieren los turistas senior se incluyen aspectos de accesibilidad como menús y

<sup>5</sup> Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. INE

<sup>6</sup> European Commission, DG Enterprise and Industry. Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report - Service Contract SI2.ACROCE052481700 [En línea]

<sup>7</sup> Fundación ONCE; Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España. [En línea] Madrid, 2017. 25 p.

dietas especiales, habitaciones de hotel con ducha en lugar de bañera, servicios de salud cercanos, transporte adaptado, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Informe mundial sobre la discapacidad (2011), estima que en torno al 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. A fecha de hoy, esto representa cerca de 1.300 millones de personas (casi el tamaño de la población de China).

En conclusión, no se pueden establecer cifras precisas, pero sí aproximaciones a partir del número de personas con discapacidad y mayores de 65 años, puesto que serán los principales demandantes de turismo accesible. Sin embargo, se puede afirmar que el número potencial de clientes impide que se catalogue el turismo accesible como un nicho o segmento pequeño, ya que las proyecciones para dentro de unos años plantean que ellos se convertirán en un grupo importante al que atender en esta actividad económica.



### 3. PERFIL DEL TURISTA USUARIO DE TURISMO ACCESIBLE

Hasta 2016, el único estudio que existe sobre las características del turista usuario de turismo accesible es el realizado por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) en 2004, titulado “Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física”<sup>8</sup>. En este caso, el estudio está centrado sólo en personas con discapacidad física, sin considerar otras discapacidades, pero aporta datos de interés sobre los comportamientos de este público.

Entre los numerosos datos de la encuesta, se extraen algunas conclusiones de interés que pueden suponer aproximaciones a sus comportamientos hacia el turismo:

- El 84% de los encuestados declaró que le gustaba viajar.
- El grado de discapacidad no influye sobre el comportamiento de viajar por debajo del 75% de discapacidad.
- El perfil de aquellas personas con gran discapacidad física que viajaron en 2003 fue:
  - o Residentes de poblaciones medias de 100.000 a 400.000 habitantes.
  - o Varones.
  - o Edad entre 26 y 35 años.
  - o Separados, divorciados o solteros (en este orden).
  - o Con estudios universitarios.
  - o Trabajadores como asalariados a tiempo completo con un puesto de dirección o técnico.
  - o Los ingresos percibidos eran mayores de 1.800 euros mensuales.
  - o La gran mayoría viaja por motivos de ocio, recreo y vacaciones.
- Otros detalles relevantes de la encuesta señalan que:
  - o La mitad de los encuestados se encuentran en el intervalo de más del 75% de grado de discapacidad.
    - El 37,5% del total utiliza silla de ruedas manual.
    - El 20,6% utiliza silla de ruedas eléctrica.
    - El 13,1% utiliza muletas y bastones.
    - El 23,6% no necesitan ayudas técnicas.
  - o La mayoría de los que no han viajado nunca viven en poblaciones menores de 2.000 habitantes
  - o Motivos para viajar:
    - Interés bajo: Intereses deportivos.
    - Interés medio: Turismo cultural, oportunidad de autoconocimiento y de obtención de mayor libertad, entablar relaciones sociales.
    - Interés medio-alto: Disfrutar del campo o playa, descansar.
    - Interés alto: Divertirse y escapar de la rutina.
  - o Uso y acceso a la información:
    - El 80% tiene poca o ninguna confianza en la información que se le ofrece sobre accesibilidad para preparar el viaje.

<sup>8</sup> ORTEGA, Elena; HUESCA, Ana María. Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Segunda edición. Madrid: Predif, 2005. 123 p.

- Generalmente, suelen ser los familiares y amigos la principal fuente de información manejada para viajar.
- La segunda fuente más utilizada son las asociaciones de personas con discapacidad.
- Las que menos confianza ofrecen son la prensa y la Administración Pública.
- Uso y acceso a los medios de transporte:
  - El más utilizado: automóvil adaptado. Un 51% dice utilizarlo con mucha frecuencia.
  - El 80% de los entrevistados dicen que nunca han utilizado el barco.
  - El 61,6% no ha utilizado nunca el tren.
  - El 66% nunca ha viajado en autobús.
- Formas de viajar:
  - El 65% de las personas con gran discapacidad física viaja de manera particular, el 17,3% en grupos de personas con discapacidad y otro 17% en grupos con personas sin discapacidad.
  - Las principales razones dadas para haber escogido cada una de estas modalidades de viaje son la comodidad para los que han escogido el viaje particular; la garantía de un servicio adaptado para la elección de viaje con grupos de personas con discapacidad; y compartir el viaje con personas sin discapacidad, en el último caso.
- Uso y acceso a los alojamientos:
  - Los alojamientos utilizados con más frecuencia a la hora de viajar por este grupo son los hoteles (56%), la segunda residencia (27%), un apartamento alquilado (12%) un balneario (5%).
  - Accesibilidad a los diferentes destinos de viaje elegidos: Los destinos más frecuentes son la playa (57%), la montaña (14%), las grandes ciudades (11%), el campo (9%) y ciudades con patrimonio cultural (9%)
- Gasto y grado de satisfacción:
  - La discapacidad supone un gasto extraordinario para hacer turismo. El gasto medio por viajero discapacitado es de 89,30 euros al día. El gasto medio por viajero español es de 49,8 euros al día, un 79,3% inferior.
  - En cuanto al grado de satisfacción, el 30% de las personas con discapacidad física considera que el personal de los servicios turísticos no conocen nada sobre sus necesidades, el 42% poco, el 18% bastante y sólo el 5% considera que las conocen mucho.

El estudio tuvo en cuenta la encuesta “Movimientos Turísticos de los Españoles (Familitur)” para obtener otras observaciones. La más relevante es que, si se comparan las razones para no viajar entre las personas sin y con discapacidad, aflora la cuestión de la accesibilidad. De este modo, las personas sin discapacidad no viajan por cuestiones económicas, laborales o de salud, mientras que las personas con discapacidad no viajan por cuestiones económicas y de barreras del entorno.



En resumen, un turista con discapacidad afronta un disfrute más caro, con una capacidad de elección mermada en función de la accesibilidad del destino, utiliza más el transporte privado o el taxi frente al transporte público, pero por estos motivos es más fiel al destino cuando se adapta a sus necesidades y tiende a repetir.

Otro estudio más general se publicó en el Libro Verde de la Accesibilidad, publicado por el IMSERSO, del que se extrae el comportamiento de los turistas con discapacidad en general:

- Un 87% de los encuestados afirmaron realizar viajes de ocio, sin que se detectaran diferencias significativas en función de la discapacidad.
- Los destinos más frecuentes de los encuestados son la playa en un 62%, otras ciudades en un 50% y el pueblo en un 37%. El menos frecuente es la montaña, con un 20%.
- En cuanto a los alojamientos, la casa familiar o propia es el alojamiento más frecuente en las vacaciones, pues una u otras son utilizadas por el 72% de la muestra. El 45% de los encuestados se alojan en hoteles, y los campings y las casas rurales son los alojamientos menos utilizados, con un 12% y un 6%, respectivamente.
- A estas personas se les preguntó también si la supresión de barreras cambiaría el destino de sus viajes. El 50% respondió afirmativamente.

En los dos trabajos mencionados se pone de manifiesto que el medio de alojamiento más utilizado por las personas con discapacidad, en general, y por las personas con discapacidad física, en particular, es el hotel. Concretamente, el estudio de PREDIF afirma que son los hoteles de categorías superiores los más usados por las personas con discapacidad física, puesto que así lo han afirmado cerca del 60% de las personas entrevistadas. Este hecho está directamente relacionado con la percepción, por parte de este colectivo, de que los hoteles de categorías superiores son accesibles. De hecho, se manifiesta en la encuesta que cuanto mayor es el grado de discapacidad, mayor es la categoría del establecimiento hotelero al que acude el turista con discapacidad. En este sentido, se afirma que “las personas con discapacidad física entrevistadas a la hora de viajar no escogen el tipo de alojamiento en función de su nivel adquisitivo, sino que lo hacen dependiendo de la accesibilidad que presenta el sitio”.

Otro aspecto que se resalta en ambas publicaciones es que, en su acceso a los productos y servicios turísticos, las necesidades de una persona que padece alguna discapacidad física abarcan aspectos tan relevantes como el trato personalizado, el descanso, la calidad, el confort, la seguridad y, especialmente, la accesibilidad.

De hecho, la primera necesidad de un turista discapacitado físico, cuando acude a un destino turístico, es la de poder acceder al mismo y no encontrar barreras a su paso. Para poder satisfacer esta necesidad es preciso que las condiciones de accesibilidad física y de comunicación del entorno turístico permitan al turista con discapacidad física moverse de manera autónoma, cómoda y segura.

Precisamente, una de las conclusiones más relevantes del estudio de PREDIF es el hecho de que más del 50% de los entrevistados opina que los traslados suponen grandes problemas en los viajes, percepción que está directamente correlacionada con el grado de discapacidad. Así, cuanto mayor es el grado de discapacidad, existe



un mayor porcentaje de personas que comparten esta percepción. Entre los problemas percibidos por las personas entrevistadas, se destaca el hecho de que, si no viajan, o no lo hacen con mayor frecuencia, es porque consideran que las ofertas turísticas existentes en la actualidad no se adaptan a sus necesidades, haciendo especial referencia a la existencia de barreras externas.

Con respecto al comportamiento turístico de las personas mayores de 65 años, el IMSERSO señala en un estudio que:

- Es un grupo cada vez más numeroso y que cada vez viaja más.
- Son usuarios de los viajes subvencionados del IMSERSO, pero también viajes particulares.
- Para el 60% de las mujeres de más de 65 años y el 46% de los hombres de esa edad, la segunda actividad que le gustaría realizar a las personas mayores, después de pasear, es hacer viajes y turismo.

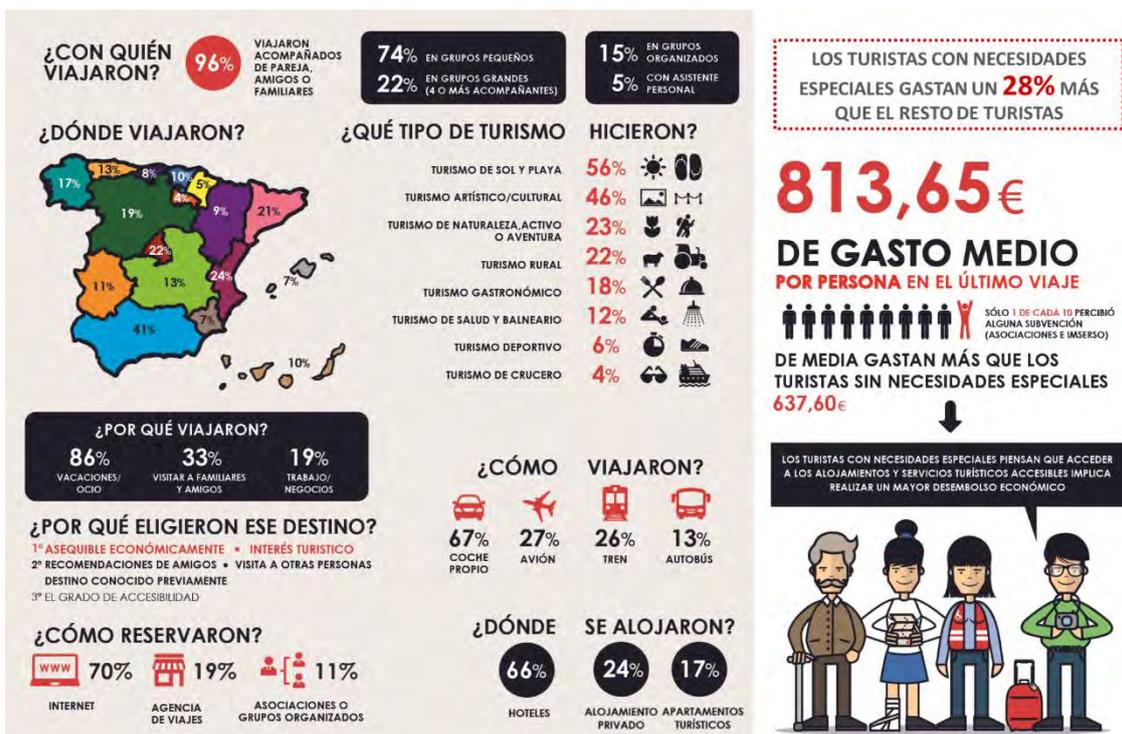


## Observatorio de la accesibilidad del turismo en España

La Fundación ONCE ha presentado en septiembre de 2017 los resultados del “Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España”, un informe que revela la oportunidad de negocio que constituye la accesibilidad en el turismo. También ofrece un perfil del viajero con discapacidad y subraya los aspectos de mejora necesarios para atraer a un mayor número de turistas.

En él se analiza la oferta y la demanda del turismo accesible para todas las personas y se recoge un diagnóstico del estado de la accesibilidad en infraestructuras, productos y servicios turísticos, con el propósito de servir como herramienta a la hora de planificar aspectos de mejora.

Los turistas con necesidades especiales piensan que acceder a alojamientos y servicios accesibles implica realizar un mayor desembolso económico. Así, el informe revela que de media gastan un 30% más que los turistas sin necesidades especiales. En concreto, 813,65 euros de gasto medio por persona en su último viaje en los últimos dos años, frente a 637,60 euros que desembolsan los viajeros sin necesidades especiales.



Infografía con información detallada sobre el último viaje realizado por los turistas con necesidades especiales. Fuente: Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España.

El estudio constata que, a pesar de lo que se pudiera pensar, las personas con necesidades especiales sí viajan con cierta asiduidad. Así el 72% viajan como mínimo dos veces al año. El destino elegido se encuentra para el 60% en España y un 36% por cierto también elige un viaje internacional. De este modo, el trabajo confirma que

las personas sin discapacidad viajan casi con la misma frecuencia que las que no la tienen, 8 viajes de media en los últimos dos años frente a 7 viajes de media en el mismo periodo.

Los criterios más importantes para elegir un destino son el trato recibido, la información disponible sobre la accesibilidad del destino y la movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos.

Respecto al perfil de los turistas con necesidades especiales, el Observatorio recoge que un 75% de ellos tiene discapacidad (36% física, 18% visual, 12% auditiva), un 19% presenta necesidades especiales o circunstancias temporales, y un 8% tiene 80 años o más. El 60% de los viajeros son mujeres, con una edad media de 45 años y con una formación de grado universitario. Más del 60% trabaja por cuenta ajena.



## 4. TENDENCIAS EN EL SECTOR TURÍSTICO

De forma general, el sector turístico ha experimentado una profunda transformación en los últimos años, derivada de la ampliación de destinos, la creación de nuevos productos y las posibilidades de comercialización vinculadas a las nuevas tecnologías y las redes sociales.

Se han publicado diversos documentos que ofrecen un análisis de las tendencias generales del sector que condicionan su evolución. En concreto, las tendencias señaladas a escala global son diversas.

En primer lugar, la crisis económica está repercutiendo en el sector turístico como sector económico muy sensible a la capacidad de gasto de las personas y las familias.

En segundo lugar, se nota un incremento del turismo de proximidad, con un aumento de viajes realizados en entornos próximos a lugares habituales de residencia de los usuarios. Como consecuencia, se hacen más viajes, pero con estancias más cortas y con menos gasto.

Además, han aparecido nuevos destinos turísticos frente a los tradicionalmente consolidados, como España. Otros países de la cuenca mediterránea o países del norte de África figuran como competidores, si bien la situación política de los países árabes está ralentizando esta tendencia en los últimos años.

Por otra parte, el incremento de la renta en algunos países y la mayor capacidad de decisión de los turistas hacen que surja una oferta turística de calidad, pero de mayor coste. El turista puede personalizar más sus viajes. El gasto se distribuye de otra forma.

Un aspecto importante es que los modelos de desarrollo de turismo tienden a abandonar los productos genéricos (sol y playa, naturaleza, urbano) y buscan modelos más específicos (golf, congresos, salud...). Los productos turísticos específicos proporcionan mayor rentabilidad a las inversiones turísticas y otorgan mayor estabilidad a los mercados donde se asientan, aunque habitualmente requieren fuertes inversiones y una elevada cualificación de los recursos humanos. Desde el punto de vista de la demanda, estos productos cuentan con una clientela localizada en segmentos muy concretos, con un gasto medio normalmente superior al de los



productos genéricos y, por tanto, un mayor nivel de exigencia del turista.

En cuanto a la comercialización, los productos turísticos y de ocio son de los más comprados a través de Internet. Transporte, alojamiento y paquetes turísticos figuran entre los más solicitados. Además, la red es el principal medio de obtención de información para organizar viajes turísticos. En los próximos años, se espera que las agencias online sigan dominando el mercado de los viajes por Internet, consecuencia de la masificación de la red y el mayor conocimiento de las herramientas que dominan la venta. El mercado de reservas en Internet crecerá más rápido que el promedio del comercio electrónico en España.

En este nuevo mercado, los clientes se han convertido en prescriptores de los servicios contratados y puede programar hasta el más mínimo detalle. Ante esta tendencia, los gestores de la oferta están reorientando sus estrategias de marketing online. Las nuevas webs incorporan, en este sentido, herramientas para compartir experiencias y opiniones y herramientas de organización de información.

Por último, la cultura de innovación está cada vez más asentada en el sector turístico, orientada a la creación de nuevos productos y servicios y al aumento de la eficiencia organizativa.

Otros aspectos a analizar se refieren a las transformaciones y tendencias de la oferta turística global.



En primer lugar, se ha producido un gran incremento de la competencia en el sector turístico, con una gran variedad en la oferta. Por este motivo, los condicionantes a la hora de tomar decisiones serán la calidad y el precio. Ante esta circunstancia, la oferta complementaria y la variedad de los productos turísticos se han convertido en dos elementos fundamentales en la elección de los destinos vacacionales.

Por una parte, la oferta complementaria ha pasado de considerarse un aspecto adicional a la oferta de alojamiento a significar parte integrante e inseparable del producto en sí, apareciendo nuevos servicios que, cada día más, se convierten en condición necesaria para los hoteles de cierta categoría (spa, gimnasio, alta cocina, etc.).

Por otra, la competencia ha llevado a un incremento en la necesidad de diferenciación, que, en muchos casos, se ha buscado a través de la especialización en determinados productos turísticos como el turismo de golf, salud, náutico, naturaleza, negocios, congresos e incentivos, relax, etc.

Otro aspecto importante en la oferta es el peso de la marca, con un valor creciente. El proceso de decisión ya no se fundamenta de manera exclusiva en variables ligadas al territorio (ubicación, clima, recursos naturales etc.), sino que en muchas ocasiones la elección del turista recae, principalmente, en la marca ligada a un destino o cadena hotelera, como garantía de disfrute de una vivencia o experiencia concreta con la que, al mismo tiempo, quiere ser identificado.

Una cuestión que afecta a la oferta es la posibilidad del cliente de reservar personalmente todo el viaje. Esto tiene como efecto la reducción del tiempo de antelación a la hora de hacer una reserva. Además, el acceso del público a las tecnologías de la información y la comunicación ha transformado el modo de organizar los viajes, con efectos como el descenso de los viajes organizados frente al incremento de viajes individuales, la reducción de la estancia media y del gasto de los turistas, y la autosuficiencia en la elección de destinos y productos. De este modo, el turista deja de ser un mero usuario pasivo para convertirse en personaje activo en el diseño y gestión de su propio viaje, lo que conlleva una continua y constante innovación ya no sólo del producto turístico, sino también de las empresas de servicios y de los propios destinos turísticos. La posibilidad de elegir y la disponibilidad de información hacen que el cliente sea más exigente y demande más calidad.

Específicamente sobre las empresas oferentes, se está produciendo un gran cambio en las empresas intermediarias, con cambios profundos en la comercialización y en el transporte. En el transporte aéreo, se tiende a la diferenciación de producto entre bajo coste y servicios *bussiness* o de lujo. Por otra parte, el sector de bajo coste ha permitido viajar y hacer turismo a segmentos de población cuyos ingresos no se lo permitían con las condiciones de mercado anteriores. Este nuevo modelo de negocio presiona a la baja los precios de los billetes de avión en el conjunto del sector aéreo. Paralelamente, la aparición de estas compañías está propiciando una reactivación de aeropuertos que antes tenían carácter regional, que aplican tasas más bajas, y el establecimiento de acuerdos comerciales con gobiernos regionales, a cambio de impulsar el tráfico en sus aeropuertos.

En cuanto al tipo de producto turístico, las tendencias generales apuntan al crecimiento de los viajes cortos a ciudades (denominados técnicamente *city breaks*), como variante del turismo cultural. Hoy día, el turista busca experiencias urbanas globales en las que pueda disfrutar tanto de productos culturales como de otros productos entre los que destacarían la vida nocturna, las compras y la gastronomía.

En este sentido, la creación de nuevos productos culturales debe realizarse teniendo en cuenta que el turista desea experimentar la cultura y vivirla en primera persona. Ejemplo de ello, son productos turísticos como el teatralizar la historia del destino, organizar cursos de cocina tradicional, etc., es decir, experiencias en las que los turistas pueden formar parte y ser protagonistas de la experiencia cultural y que son aquellas que buscan y prefieren.

Por último, la demanda de reuniones y eventos es cada vez mayor. Se ha identificado una tendencia común al turismo de reuniones y negocios en relación con la prolongación de estos viajes de trabajo mediante su combinación de una estancia de carácter vacacional, ya sea asociada al turismo familiar y al de viajes cortos a

ciudades, entre otros. Normalmente, el turismo de reuniones y de negocios se concentra durante los días de la semana, por lo que, cada vez más, el viajero de negocios decide disfrutar, tras las jornadas de trabajo, de una estancia de carácter más lúdico en el destino acompañado de su pareja o amigos.

Otras tendencias complementarias de las anteriores, detalladas por la investigadora María Teresa Fernández Alles en su tesis doctoral, son:

- Alta concentración de los mercados de origen. La inmensa mayoría de los turistas extranjeros provienen de Reino Unido, Alemania y Francia. Estos turistas tienden a visitar principalmente Cataluña, Baleares, Canarias, Andalucía y Comunidad Valenciana.
- Viajar se ha convertido en una necesidad para muchas personas que necesitan evadirse de la vida cotidiana. La sociedad actual está sometida al estrés, de ahí que el consumidor necesite disfrutar y salir de la monotonía del trabajo y de la familia. Actualmente, el turismo está asociado a una mejor calidad de vida.
- Mayor participación de algunos segmentos poblacionales en los flujos turísticos como es el caso de las personas con discapacidad, las personas mayores o los jóvenes.
- La tendencia a pasar de las vacaciones pasivas y contemplativas hacia un tipo de vacaciones más participativas y activas.



## **5. ACTORES DEL TURISMO ACCESIBLE**

Los actores implicados en el desarrollo del turismo accesible forman un conjunto complejo en el que se mezclan el sector público, el sector privado y el tercer sector. El fortalecimiento de una estrategia de turismo accesible en un determinado destino dependerá de la colaboración entre estas tres partes, de modo que el sector público pueda implicar y trabajar con un amplio espectro de empresas privadas y organizaciones no gubernamentales, con muy diferentes culturas, perspectivas y recursos.

Según Michopoulou y Buhalis<sup>9</sup>, se pueden catalogar los siguientes actores dentro del turismo accesible:

- Instituciones públicas nacionales y locales.
- Organizaciones de turismo, tanto nacionales como regionales.
- Proveedores de servicios turísticos: hoteleros, restaurantes, museos, propietarios de espacios para eventos...
- Intermediarios turísticos: turoperadores, agentes de viaje, asociaciones de turismo.
- Comisario Europeo de Turismo.
- ONG del movimiento de personas con discapacidad.
- Usuarios finales.
- Vendedores y distribuidores de productos de apoyo y soluciones de accesibilidad.
- Agentes sociales: patronales, sindicatos.
- Sector de formación profesional.
- Medios de comunicación.
- Inversores e instituciones financieras.
- Clientes corporativos: empresas que adquieren servicios turísticos.
- Profesionales y asociaciones profesionales: directores de recursos humanos, formadores, redes profesionales interesadas en el desarrollo profesional del turismo accesible.

No obstante, estos autores señalan que, dentro de este amplio listado, los principales beneficiarios e interesados son, en primer lugar, las organizaciones de personas con discapacidad y los usuarios finales, en tanto que podrán ofrecer información objetiva, de confianza y con valor, ayudando a la búsqueda de su viaje a las personas con discapacidad. De este modo, los productos turísticos serán más accesibles, mejorando las opciones de elección de acuerdo no sólo con el tipo de discapacidad, sino con las propias opciones personales.

En segundo lugar, las organizaciones e instituciones públicas de turismo del destino también son beneficiarios e interesados, debido a que el turismo accesible añadirá valor a los servicios que ofrecen y proporciona una perspectiva más global del destino y un servicio social inclusivo. Además de atraer a una proporción de mercado cada vez mayor, los destinos podrán promover su diversidad a escala local, regional o nacional.

<sup>9</sup> BUHALIS, Dimitrios; DARCY, Simon (Editores). Accessible tourism. Concepts and issues. Bristol: Channel View Publications, 2011. 316 p.



En tercer lugar, los proveedores de servicios turísticos, ya que la puesta en marcha del turismo accesible les abrirá a un mercado de millones de personas con discapacidad en todo el mundo.

Los mismos autores detallan los requerimientos necesarios por anticipado para desarrollar el turismo accesible por cada uno de los principales actores implicados:

	<b>Crítico</b>	<b>Muy importante</b>	<b>Importante</b>
<b>Organizaciones de personas con discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información actualizada y objetiva sobre los destinos turísticos</li> <li>- Promociones de servicios de viajes</li> <li>- Servicios por encargo</li> <li>- Servicios personalizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de calidad</li> <li>- Compartir experiencias</li> <li>- Creación de red de contactos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos de especial interés</li> </ul>
<b>Organizaciones e instituciones públicas de turismo en destino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información actualizada y objetiva</li> <li>- Información sobre el mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas usables</li> <li>- Evaluación de calidad</li> <li>- Servicios locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelos de puesta en práctica</li> </ul>
<b>Proveedores de servicios turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre el perfil de usuario</li> <li>- Información del mercado</li> <li>- Creación de red de contactos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos y estándares de accesibilidad</li> <li>- Herramientas usables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pautas de provisión y adquisición</li> </ul>

Como conclusión, Michopoulou y Buhalis señalan que el turismo accesible sólo puede ser posible, coherente y global cuando la accesibilidad se convierte en una parte fundamental de la cadena de valor de cada grupo de interés y ofrece beneficios tanto a la oferta como a la demanda.

## 6. ESTRATEGIA DE TURISMO ACCESIBLE

El turismo accesible debe considerarse como un producto del que debe organizarse una estrategia y un plan de marketing, con el fin de conseguir unos determinados objetivos que favorezcan la creación de un destino para todas las personas, con beneficios para los usuarios, las empresas proveedoras y las administraciones públicas implicadas. El sentido de dotar de una estrategia se vincula necesariamente con que el turismo accesible implica que la accesibilidad existe en las infraestructuras, los servicios, los productos, la atención al cliente, las actividades y la información. Es decir, toda la experiencia del viaje es accesible, culminándose con éxito la denominada “cadena de la accesibilidad”.

La estrategia de marketing de turismo accesible puede resumirse en este gráfico:



Figura 1. Esquema de estrategia de marketing en turismo accesible.

Este producto supone la implicación de una serie de agentes y la planificación de una serie de acciones que permitan fijar al destino como especializado o adecuado en turismo accesible.

En la actualidad, hay una serie de rasgos que caracterizan la oferta turística existente:

- La oferta de establecimientos absolutamente accesibles es muy escasa.
- La accesibilidad que se suele ofrecer es parcial.
- Existe una enorme falta de información y, cuando existe, no es fiable.
- La cadena de la accesibilidad falla en muchos destinos.
- Las instituciones públicas todavía no tienen en cuenta este sector.
- Los profesionales del sector del turismo carecen de formación adecuada y muestran un gran desconocimiento sobre las necesidades de las personas con discapacidad.
- La información que se ofrece está normalmente en formatos no accesibles.

En primer lugar, el proyecto de destino turístico accesible debe reunir a las administraciones públicas implicadas, las empresas del sector y al movimiento asociativo de las personas con discapacidad. De este modo, se pueden alcanzar acuerdos en torno a la mejor estrategia y las actuaciones necesarias. A partir de aquí, se redactará un plan integral de actuaciones, que parta del análisis de la situación del momento, con un presupuesto y un calendario de ejecución.

El segundo paso es el desarrollo de una oferta turística accesible. En este punto es cuando el destino tiene que analizar la cadena de la accesibilidad, citada anteriormente.

Según Daniel Marcos y Diego González<sup>10</sup>, esta cadena de la accesibilidad se compone de los siguientes elementos:

- Reserva:
  - Internet: accesibilidad web.
  - Agencia de viajes: espacio y formación del personal.
- Transporte:
  - Desplazamiento al punto de partida.
  - Acceso a las terminales de transporte.
  - Acceso al interior del medio de transporte.
  - Salida del medio de transporte.
  - Acceso al establecimiento turístico.
- Destino:
  - Interior del establecimiento turístico.
  - Desplazamiento en el entorno físico del destino.
  - Acceso a recursos turísticos (naturales, culturales...).
  - Acceso a actividades de ocio (teatros, cines, tiendas...).
- Regreso:
  - Desplazamiento al punto de origen.
  - Acceso a las terminales de transporte.
  - Acceso al interior del medio de transporte.
  - Salida del medio de transporte.
  - Desplazamiento hasta el destino de origen.

A partir de este desglose, deberá realizarse un diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística del destino, que implicará la elaboración de informes que propondrán las acciones correctivas para solventar las faltas de accesibilidad y cumplir con la normativa vigente. En paralelo, se diseñará un plan de gestión de la accesibilidad, que permitirá la mejora continua de este ámbito, en un modo similar a lo establecido a los sistemas ISO de gestión de calidad. Se fijarán protocolos y revisiones periódicas con el fin de eliminar problemas que surjan con el tiempo y realizar el mantenimiento necesario que permitan mantener los estándares de calidad al máximo nivel. Por último, se crearán servicios y actividades en las que también puedan participar personas con discapacidad.

En tercer lugar, se incidirá en la formación de los profesionales del sector turístico. La inversión en infraestructuras y gestión de la accesibilidad no será plenamente rentable

<sup>10</sup> MARCOS, Daniel; GONZÁLEZ, Diego J. Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Madrid: CERMI, 2003. 112 p.

si las personas que trabajan en los entornos no conocen cuestiones relacionadas con este ámbito. Por este motivo, es necesario que los profesionales conozcan las necesidades de adaptación de la oferta para el destino accesible, las pautas de atención a los clientes con discapacidad, la gestión continua de la accesibilidad y la organización de servicios y actividades adaptadas. La formación permitirá que el personal conozca el valor de las inversiones realizadas, las necesidades específicas del público y la importancia del mantenimiento para el éxito del destino. Debe tenerse en cuenta que las personas con discapacidad son clientes fieles a los destinos en los cuales se han visto satisfechas sus necesidades y expectativas, debido a la limitación de una oferta adecuada y completa para ellos.

Por último, en la era de la comunicación es fundamental divulgar las características de la oferta accesible del destino. En este sentido, además de los medios tradicionales (publicidad, medios de comunicación), tienen una gran importancia las redes sociales y la promoción en internet, así como la participación en eventos y congresos específicos y sectoriales. Tan importante es dirigirse al público final como a los intermediarios del sector turístico que venderán el destino como producto accesible. Por eso, la publicación de guías de turismo accesible con información específica de la oferta se convierte también en una herramienta fundamental de promoción del destino.

El especialista alemán en turismo accesible Peter Neumann<sup>11</sup> detalla que el desarrollo de un destino vacacional accesible es un proceso continuo que se tiene que llevar a cabo en tres fases:

- Fase inicial:
  - Concienciación entre los responsables turísticos y la oferta turística.
  - Consideración de la accesibilidad e identificación de la necesidad de actuar.
  - Elaboración de un concepto, con una definición de objetivos y un programa de acción.
  - Desarrollo de soluciones definitivas y provisionales pragmáticas en la configuración de la oferta y la información.
  
- Fase de desarrollo:
  - Proceso estratégico con acciones interrelacionadas basadas en unos fundamentos.
  - Ampliación de la accesibilidad de la oferta turística.
  - Profesionalización de la oferta de servicios.
  - Información segmentada y recepción como parte del marketing.
  - Difusión a escala nacional en determinados segmentos de clientes.
  
- Fase de diferenciación y consolidación:

---

<sup>11</sup> NEUMANN, Peter; REUBER, Paul (Directores). *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle*. Segunda edición. [En línea]. Berlín: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2004. 70 p.

- Mayor diferenciación de la oferta disponible.
- Mayor especialización frente a determinados grupos objetivo.
- Imagen reforzada y mayor difusión a escala nacional como destino accesible en todos los segmentos de clientes y de población.



## 7. BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE

El turismo accesible está lejos hoy de ser percibido con un enfoque caritativo y se observa como una oportunidad económica clara. Existen numerosos argumentos que refuerzan esta percepción.

En primer lugar, el turismo accesible se convierte en una oportunidad de negocio porque amplía los clientes potenciales a todas las personas. Los clientes demandan productos diferenciados, especializados e, incluso, particularizados. Con el turismo accesible se genera una ventaja competitiva al responder el producto a estas características. Lejos de restringirse a un nicho determinado, abarca a todas las personas. Además, este segmento tiene un potencial económico, debido a que cuentan con pensiones como ingresos fijos en un entorno inestable de crisis y tienden a gastar más de media, puesto que los establecimientos adaptados suelen ser los más caros.

Por otra parte, el segmento más interesado en este tipo de turismo tiene unas perspectivas crecientes, debido a la tendencia al envejecimiento de la población y el consiguiente incremento de personas con discapacidad. Por citar sólo una cifra, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) calcula que el 21% de la población mundial tendrá más de 60 años en 2050<sup>12</sup>.



Además, las personas beneficiarias del turismo accesible tienen una propensión a viajar acompañadas mayor que las personas sin discapacidades. Según el manual editado por la Comisión Europea “Por una Europa accesible a turistas con discapacidades”, se calcula que cada viaje realizado por una persona con discapacidad atrae a 0,5 acompañantes. De este modo, las personas con discapacidad se convierten en un segmento multi-cliente, al atraer a más personas con ella, y también se convierte en prescriptor, puesto que la imposibilidad de acceso y participación de esta persona implica que todos los acompañantes optarán por otro establecimiento o destino. Conviene también señalar que el no cumplimiento de la accesibilidad será un criterio de discriminación a la hora de elegir un establecimiento para una tercera parte de la población, si sumamos las personas mayores a las personas con discapacidad.

Otro argumento a favor del turismo accesible es la desestacionalización en los destinos. Las personas con discapacidad y personas mayores tienen una pensión, fundamentalmente, como ingreso. Las personas mayores, por estar jubiladas, no

<sup>12</sup> En los cursos sobre “Perfiles de las personas con discapacidad” se dan más cifras.

trabajan, y las personas con discapacidad, en un número muy elevado, tampoco. Un porcentaje muy elevado de personas con discapacidad (51%, según Eurostat) no es activo laboralmente. Esto les permite viajar en la época que ellos prefieran sin tener que seguir los flujos vacacionales habituales. Por este motivo, tienen disponible todo el año para viajar, de modo que pueden convertirse en un público que estabilice los flujos turísticos en los meses de menor afluencia.

También hay que considerar el argumento de la calidad. El turismo accesible implica que los establecimientos y los destinos han invertido en mejoras en las infraestructuras, los servicios y la información, de modo que se convierten en espacios de mejor calidad para todas las personas, al contar con elementos diferenciados y que consideran las necesidades de un abanico de individuos mayor que la media. Desde este punto de vista, implica un mayor valor añadido. Por extensión, la calidad implica más seguridad, puesto que las infraestructuras se han diseñado para su uso por las personas con más dificultades, y más comodidad, ya que las soluciones de accesibilidad facilitan la vida diaria de todas las personas.

Por último, hay que señalar que los establecimientos y destinos que apuestan por el turismo accesible refuerzan también por los derechos de todas las personas, la diversidad humana y la igualdad de oportunidades. La participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte son un derecho de todos los ciudadanos avalado por el artículo 30 de la “Convención internacional sobre derechos de las personas con discapacidad”. Además, suprime la discriminación y fomenta la integración, puesto que conviene señalar que la ausencia de accesibilidad constituye una forma sutil, pero muy eficaz de discriminación indirecta, pues genera una desventaja real a las personas con discapacidad en relación con aquéllas que no lo son. De este modo, la imagen y la reputación de estos espacios queda reforzada, puesto que cumple con la legislación vigente y ofrece una imagen socialmente responsable.



## **8. SISTEMAS DE MEDICIÓN DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA**

En el año 2005, la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea, con la publicación de la guía **“Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad”**, establecía la necesidad de que los establecimientos turísticos fueran accesibles para avanzar hacia un modelo de sociedad más igualitario y hacia el turismo universal. La guía da pautas a los establecimientos y destinos turísticos para proporcionar información básica e indispensable para los clientes con discapacidad y con necesidades de accesibilidad, en general.

Previamente a este documento, PREDIF comenzó a trabajar en la creación de un sistema de medición de la accesibilidad de los establecimientos turísticos españoles que permitiera a través del diagnóstico de la accesibilidad in situ, verificar sus condiciones de accesibilidad y generar la información que necesitan las personas con discapacidad para optar por uno u otro establecimiento o destino turístico a la hora de planificar sus vacaciones.

Por otro lado, en 2012 la Comisión Europa encargó a ENAT (Red Europea de Turismo Accesible) un estudio sobre los sistemas de medición de la accesibilidad de los recursos turísticos existentes hasta la fecha en Europa. El estudio se publicó en 2015 bajo el título "Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe". Según el estudio, en Europa existían en esa fecha 85 sistemas diferentes de medir la accesibilidad de los establecimientos y destinos turísticos, siendo uno de ellos el de PREDIF. El estudio clasifica los sistemas según su ámbito territorial de aplicación:

- 54 sistemas nacionales.
- 22 sistemas regionales.
- 9 sistemas a nivel europeo o internacional

Es importante destacar que el Anexo 7 de este estudio incluye la lista de los sistemas de medición de la accesibilidad identificados y en el Anexo 8 los analiza.

El estudio tiene en cuenta, en primer lugar, las necesidades de accesibilidad incluidas en cada sistema de medición (accesibilidad física, visual, auditiva, intelectual, alergias y otros tipos) y, en segundo lugar, si el análisis de accesibilidad es realizado por expertos o es un sistema de autoevaluación realizada por los propietarios o gestores de los establecimientos.

Por último, el estudio destaca que muy pocos de los sistemas de medición de la accesibilidad identificados incorporan el feedback de los visitantes o turistas con necesidades de accesibilidad.

Además, hay que considerar que a la hora de seleccionar un destino turístico, ciudad, región o país, las personas con necesidades de accesibilidad necesitan reunir toda la información que les permita valerse por sí mismas en ese destino durante todo su viaje. Es decir, necesitan la información sobre el conjunto de los eslabones que

conforman la experiencia turística: los transportes, las infraestructuras, los alojamientos, restaurantes y actividades de ocio. También es para ellos importante saber qué hacer en situaciones de emergencia por problemas de salud u otros.

## ✓ España

Partiendo de las recomendaciones de la guía y estudio antes mencionados y conociendo las necesidades de las personas con discapacidad física a las que representamos, en su amplia mayoría usuarios de silla de ruedas, PREDIF con el apoyo de la Fundación Vodafone España crea la plataforma TUR4all de turismo accesible, su página web y su aplicación móvil, que ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad de más de 3.000 recursos turísticos españoles e información complementaria que facilita la planificación del viaje a distintos destinos turísticos.

PREDIF creó en 2004 un sistema de medición de la accesibilidad específico para establecimientos e itinerarios turísticos. Este sistema se diseñó en colaboración con el CEAPAT (Centro de referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) y las entidades sociales nacionales que representan a las personas con discapacidad en España: ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España), Fiapas (Confederación Española de Familias de Personas Sordas), CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) y Plena Inclusión España (organización que representa en España a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo). Además, participaron distintos profesionales del sector turístico. El sistema se actualiza periódicamente y se valida por las entidades antes mencionadas, incluye criterios de accesibilidad física, visual, auditiva, cognitiva y otro tipo de necesidades de accesibilidad, por ejemplo, alergias, intolerancias alimentarias y otras.

Utilizando este sistema, los técnicos de PREDIF han analizado in situ más de 5.000 establecimientos y recursos turísticos de todo el territorio español. Aquellos que cuentan con las mejores condiciones de accesibilidad se han publicado en más de 20 guías temáticas de turismo accesible: alojamientos, restaurantes, museos y espacios culturales, espacios naturales, espacios de ocio, vías verdes accesibles, rutas enológicas accesibles, el Camino de Santiago accesible para todas las personas y, por último, escapadas urbanas accesibles en ciudades españolas.

Para facilitar el acceso a toda esta información a través de las nuevas tecnologías, PREDIF desarrolló la plataforma TUR4all que está compuesta por varias herramientas TICs: aplicación móvil de auditores, página web pública y página web privada y aplicación móvil de usuarios, disponible en Android e iOS.

En 2012, PREDIF y Fundación Vodafone crean la primera versión de TUR4all, cuyo objetivo fue proporcionar a los usuarios información fiable y contrastada por expertos sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos turísticos de todo el territorio español.

Hasta 2016, TUR4all era una aplicación y una web de consulta de información, pero los usuarios demandaban la posibilidad de poder recomendar establecimientos turísticos accesibles. Por este motivo, ambas entidades consideraron importante dar



continuidad al proyecto y convertir TUR4all en una comunidad de usuarios activos y a los turistas con necesidades de accesibilidad en prescriptores del turismo accesible.

La nueva plataforma TUR4all cuenta con el apoyo de ENAT (European Network for Accessible Tourism) y del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, al ser un proyecto EMPRENDETUR I+D+i 2/2015.

Esta versión mejorada de la aplicación permite:

- Incrementar la base de datos de recursos turísticos accesibles de una forma colaborativa, haciendo que los usuarios sean los protagonistas.
- Crear interacción con el usuario y entre los usuarios para formar una comunidad activa y vinculada a las redes sociales.
- Internacionalizar TUR4all y obtener información de recursos turísticos fuera de España.
- Usar la plataforma en 11 idiomas: castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.

Ofrecer a los gestores de destinos, establecimientos y servicios turísticos la oportunidad de conocer la opinión de sus clientes con necesidades de accesibilidad.

Al igual que en la primera versión, TUR4all ofrece información sobre la accesibilidad física, visual, auditiva, cognitiva y otros tipos de necesidades. Nuestro objetivo, con esta nueva versión, es promover y mejorar el turismo accesible en todo el mundo y, sobre todo, empoderar a los turistas con necesidades de accesibilidad para que compartan información sobre destinos y experiencias accesibles y generen a otras personas mayor confianza y seguridad a la hora de viajar. Asimismo, queremos sensibilizar a los destinos y establecimientos turísticos sobre las ventajas de la accesibilidad para su desarrollo y crecimiento y para sus negocios.

Con este último objetivo, se ha creado el distintivo TUR4all, este reconocimiento se otorga a los establecimientos turísticos públicos y privados que trabajan para mejorar la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

TUR4all se ha extendido a Portugal gracias a la colaboración entre PREDIF y la asociación Accessible Portugal.



En España también hay dos administraciones públicas que han desarrollado sistemas de medición de la accesibilidad: Euskadi y Ávila

## ✓ Euskadi

Turismo de Euskadi creó un sistema de clasificación de la accesibilidad turística en el País Vasco, que depende de la Viceconsejería de Turismo. Contempla en su sistema de distintivos cinco categorías: discapacitados físicos, visuales, auditivos, intelectuales y orgánicos. Contempla diferentes niveles de accesibilidad a través de un código de colores:

- Verde: accesible
- Ámbar: moderadamente accesible o practicable
- Rojo: no accesible.

En la web de Turismo de Euskadi se puede consultar el modelo de accesibilidad turística y los informes de accesibilidad de recursos turísticos.

## ✓ Ávila

La ciudad de Ávila, premiada en 2011 como “Ciudad Europea Accesible”, creó el distintivo municipal “Ávila Accesible” que se otorga a los comercios y establecimientos abiertos al público. El distintivo es concedido por el Ayuntamiento, a través del Consejo Municipal de Personas con Discapacidad, e indica que el establecimiento cumple con unos requisitos básicos de accesibilidad.

También se han desarrollado sistemas de medición de la accesibilidad turística en otros países. Los más conocidos son los siguientes:

En la actualidad existen diversos ejemplos de distintivos de accesibilidad turística en varios países de nuestro entorno.

## ✓ Francia



Figura 2. Logotipo de Tourisme et Handicap Francia.

El caso francés es uno de los más antiguos y desarrollados. El certificado “Tourisme & Handicaps” se creó en 1994 con el apoyo de la Comisión Europea y de la Dirección General de Turismo de Francia. Este certificado está gestionado el Ministerio de Turismo a través de la asociación [Tourisme & Handicaps](#). Para facilitar la gestión, se utilizan las Delegaciones Regionales de Turismo para diagnosticar y otorgar el distintivo.

El sistema de distintivos de accesibilidad francés diferencia cuatro categorías: Personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual. No contempla diferentes niveles en cuanto a la accesibilidad. Tiene una validez de 5 años renovables.

Este certificado tiene como objetivo ofrecer una información fiable, descriptiva y objetiva sobre la accesibilidad de los establecimientos y equipamientos turísticos, teniendo en cuenta todos los tipos de discapacidades y necesidades especiales. Además, pretende que se desarrolle una oferta turística adaptada para todos, sin crear establecimientos y servicios específicos para personas con discapacidad.

El certificado “Tourisme & Handicaps” es una respuesta a la demanda de las personas con discapacidad de poder elegir sus destinos de vacaciones y actividades de ocio con total libertad y garantiza una acogida eficaz y adaptada a sus necesidades. También es un método para sensibilizar a los profesionales del sector turístico sobre la acogida de las personas con discapacidad, por medio de uniones profesionales y a través de intermediarios de la red francesa de instituciones de turismo (oficinas de turismo, comités departamentales y regionales del turismo). La asociación Tourisme & Handicaps se ocupa de ello permanentemente. En las páginas siguientes se encuentran muchos ejemplos de Vías Verdes de Francia que cuentan con este sello de certificación.

En estos últimos años, las administraciones turísticas están incidiendo en la importancia del concepto de Destino Turístico.

### ✓ Reino Unido



Figura 3. Logotipos del National Accessible Scheme de Reino Unido.

La organización [Tourism for All UK](#), resultado de la fusión de varias organizaciones promotoras del turismo accesible en el Reino Unido, es la única autorizada para realizar diagnósticos de accesibilidad y otorgar el distintivo acorde con el denominado “National Accessible Scheme” (Programa Nacional Accesible). Este sistema de catalogación de los establecimientos diferencia varios perfiles en discapacidad física, visual y auditiva.

A través de la web [Open Britain](#) se ofrece información de los establecimientos turísticos (alojamientos de diverso tipo, restaurantes y bares, tiendas, establecimientos culturales y de ocio) que se pueden filtrar en función del perfil personal de discapacidad o de una selección de criterios de accesibilidad. Cuenta con un sistema de logotipos específicos en función de la discapacidad para la que el establecimiento está adaptado.

En Inglaterra e Irlanda existe [Disabled go](#), una plataforma en la que se promocionan los establecimientos turísticos accesibles. Agrupa a más de 200 socios, que proporcionan información sobre establecimientos accesibles y ofrecen símbolos distintivos en función del perfil de discapacidad para el que está adaptado. Para otorgarlo, un técnico se desplaza al lugar interesado en formar parte de la plataforma con el fin de realizar un diagnóstico de accesibilidad.

Por último, la oficina de turismo del Reino Unido ([VisitBritain](#)) ofrece información a los turistas con discapacidad, incluyendo accesibilidad a atracciones turísticas, hoteles y restaurantes. Ofrece descuentos en algunos servicios turísticos, compras y conciertos.

## ✓ Alemania

El turismo para personas con discapacidad resulta de especial interés para las autoridades alemanas, por lo que ha puesto en marcha medidas para su desarrollo. Cabe destacar la iniciativa de la organización [NatKo](#) (Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. - Coordinadora Nacional de Turismo para Todos). Fundada en 1999, es la organización principal para el turismo sin barreras. En la actualidad, forman parte de ella diez organizaciones de personas con discapacidad.

La NatKo ofrece desde 2010 el logotipo “Barrierefreiheit geprüft” (Verificado sin barreras) a los establecimientos interesados en el distintivo, que previamente deberán superar una auditoría realizada por técnicos de la organización. Cuentan también con un directorio de publicaciones diversas sobre destinos turísticos accesibles y establecimientos turísticos accesibles en Alemania.



Figura 4. Logotipo de establecimiento sin barreras en Alemania.

## ✓ Portugal

En Portugal también se desarrolló hace años un certificado que distingue a los locales públicos y privados accesibles para personas de movilidad reducida, cuyo objetivo es contribuir a potenciar el turismo nacional. Fue desarrollado por el Instituto de Ciudades y Villas con Movilidad (ICVM). El certificado distingue tres niveles: funcional, amigable y excelente, que se emite con posterioridad al resultado de una auditoría del establecimiento. Los establecimientos certificados se dieron a conocer en la web [www.portugalaccessivel.com](http://www.portugalaccessivel.com). No obstante, este contenido se ha actualizado con poca frecuencia desde 2013. A partir de 2017 cabe mencionar la puesta en marcha en Portugal de la Plataforma TUR4all Portugal, que sigue el trabajo metodológico de PREDIF, siendo éste una extensión de TUR4all España. Este trabajo lo está desarrollando [Accessible Portugal](#)<sup>13</sup>

## ✓ Otros países

Por su parte, Italia y Croacia también ha creado su marca de turismo accesible denominada [Village for all](#) (Marca Calidad Internacional Hospitalidad Accesible). Los establecimientos turísticos son auditados por expertos en accesibilidad y posteriormente la organización comercializa paquetes y experiencias de viajes accesibles. “V4all” es una entidad que agrupa distintos socios, algunos de ellos asociaciones del movimiento asociativo de personas con discapacidad.

Otro ejemplo es el caso de Dinamarca, donde la [Asociación Danesa de Accesibilidad](#) ha creado un Distintivo de accesibilidad turística que ha certificado ya a más de 700 negocios turísticos en el país, de los cuales unos 300 son restaurantes, unos 180 son centros de congresos y reuniones y más de 200 son museos y atracciones turísticas.

En Canadá, la ONG [Keroul](#) de Quebec, que es la principal entidad promotora de la accesibilidad turística en la región, ya ha evaluado la accesibilidad de más de 6.000 productos turísticos y cuenta en la actualidad con un certificado de accesibilidad turística cuya demanda se encuentra en constante crecimiento.

Los sellos de accesibilidad tienen ventajas claras con fines comerciales y de marketing, debido a que permiten localizar la oferta adecuada a personas con discapacidad de forma más sencilla. También fomenta una competencia favorable a la mejora de las infraestructuras y servicios que permita recibir a este público. Sin embargo, los logotipos tienen el riesgo de perder credibilidad si los criterios exigidos para obtenerlos no son claros y si se obvia la información específica que permita a las personas conocer las características detalladas de accesibilidad con el fin de determinar si son acordes a sus necesidades. No se debe olvidar que, aunque se hable de un determinado perfil de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual), la diversidad de necesidades es muy amplia y no responde a patrones fijos.

<sup>13</sup> Desde 2006, a marca ACCESSIBLE PORTUGAL tem vindo a ser desenvolvida com o intuito de promover o Turismo Acessível para Todos, em Portugal. Na sua recente figura jurídica considerada a mais ajustada aos seus objetivos, a Associação privada sem fins lucrativos, é uma entidade ao serviço da Qualificação da Oferta e da Procura turísticas, sem preterir nenhum segmento do mercado em função das suas características específicas.

## **9. POLÍTICAS DE TURISMO ACCESIBLE**

En España no existe una estrategia específica vinculada al turismo accesible. Ni siquiera la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020 incluye este aspecto, citado de pasada en las últimas páginas, señalando que se establecerán “medidas concretas sobre discapacidad en los siguientes ámbitos: Protección Civil, deporte, turismo, etcétera”. Las políticas de promoción de turismo están transferidas a las comunidades autónomas, por lo que las estrategias, acciones y difusión de las iniciativas son muy diversas según los casos. Galicia, Comunidad Valenciana y Castilla y León han sido las primeras y únicas comunidades autónomas en realizar un Plan Estratégico de Accesibilidad Turística, en los últimos tres años.

Por otra parte, la única iniciativa sistemática planteada para promover el turismo accesible fue el Plan de Acción del CERMI de 2005 basado en cinco líneas:

1. Sensibilización del sector turístico y formación del personal.
2. Cumplimiento y mejora de la legislación.
3. Investigaciones para conocer la oferta turística española, el mercado de turismo accesible en otros países y los efectos económicos.
4. Creación y mejora de la oferta turística accesible, apoyando la creación de empresas, impulsando el desarrollo de equipamientos y promoviendo proyectos piloto.
5. Promoción y comercialización con información fiable.

El turismo accesible ha sido objetivo de recomendaciones, programas, planes y diversos documentos políticos, principalmente en el ámbito europeo e internacional.

En concreto, la Unión Europea, debido a su falta de competencias en este ámbito, sólo ha producido documentos con recomendaciones, información y divulgación.

En 1996, la Dirección General XXIII, Unidad de Turismo, de la Comisión Europea publicó el documento “Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la industria del ocio”. El objetivo del manual es formar a los profesionales del turismo de Europa sobre cómo hacer accesibles sus establecimientos y cómo tratar a los clientes con discapacidad.

En 2001, se publicaron dos documentos vinculados indirectamente con el turismo accesible:

- La Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, de 13.11.2001, “Un marco de cooperación para el futuro del turismo europeo” (COM (2001) 665 final).
- El Informe de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, de 13.11.2001, sobre “Medidas comunitarias con incidencia en el turismo” (COM (2001) 668 final).



El Comité Económico y Social Europeo elaboró en 2003 un Dictamen denominado “Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible” (INT/173). También en 2003, desde la Dirección General de Empresa de la Comisión Europea, se llevó a cabo el proyecto denominado “Criterios armonizados por una buena accesibilidad de los lugares e infraestructuras turísticas para las personas con discapacidad”. El objetivo de este proyecto era que los establecimientos turísticos europeos se comprometieran a informar correctamente sobre su nivel de accesibilidad, proponiendo que aquéllos que lo hicieran pudieran obtener un distintivo de calidad. Los principales problemas que las entidades de la discapacidad de los diferentes estados miembro encontraron fueron:

- El análisis de la accesibilidad provenía de un autodiagnóstico.
- Los establecimientos podían contar con un distintivo que indicaba que informaban correctamente de su accesibilidad, aunque no fueran accesibles.
- En ningún caso se promovía la mejora de la accesibilidad en los establecimientos.

Dentro del proyecto se editó en 2004 el documento “Improving information on accessible tourism for disabled people”.

Por último, en 2006 el Comité Económico y Social Europeo elaboró un Dictamen sobre “Turismo social en Europa”, publicado bajo el título de Declaración de Barcelona.

Las resoluciones sobre transporte han tenido más importancia debido a las competencias regulatorias de la Unión Europea en este ámbito. Las normas aprobadas han favorecido los derechos y la seguridad de las personas con discapacidad en un ámbito importante para el ejercicio del derecho al turismo.

El 21 de noviembre de 1991, el Consejo de Ministros de Transportes elaboró el Proyecto de Resolución en el que se marcan importantes recomendaciones sobre los viajes y los medios de transporte accesibles a personas con discapacidad.

Posteriormente, el 20 de noviembre de 2001 se aprobó la Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del conductor.

No obstante, la más importante por su rango normativo es el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, reglamento que afecta a cuestiones relacionadas con la accesibilidad en el transporte y, por tanto, relevante en el turismo para todos.

A pesar de que con este texto se mejoraron los derechos de las personas con discapacidad en cuanto a la compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, no supuso un avance

en la situación respecto a determinados grupos con discapacidad como, por ejemplo, las personas sordas. Cuando se habla de “denegación de embarque” y su correspondiente compensación y asistencia, se están refiriendo a los casos en los que se deniega por falta de plazas y excluyen los casos en los que los motivos sean salud o seguridad, lo que da pie a que las compañías aéreas puedan denegar el embarque alegando razones de seguridad, sin tener que compensar económicamente a las personas afectadas, dando lugar un trato discriminatorio.

Estos problemas están relacionados estrechamente con la falta de información y coordinación de las agencias de viaje, que no conocen este tipo de normativas aplicables y, por lo tanto, no pueden prever la solución antes de que se produzca el problema. Es frecuente que a personas sordas que desean volar con sus familias se les niegue embarcar al no ir acompañados de un tutor, produciéndose situaciones de patente discriminación.

El presidente de la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT, en sus siglas en inglés), Ivor Ambrose<sup>14</sup>, ha analizado que, aunque existe un consenso sobre la necesidad del turismo accesible, las organizaciones europeas se han centrado en la identificación y análisis de las necesidades y demandas de los clientes, sin que haya estudios sobre las condiciones de la industria turística y la capacidad de las empresas para adaptarse y disponer de ofertas e instalaciones accesibles. Ambrose destaca que no existe ningún estudio que cuantifique los costes y beneficios de incorporar medidas de accesibilidad en las empresas turísticas. Estos datos serían necesarios para el desarrollo de políticas adecuadas.

Ambrose especifica que, desde 1990, las políticas europeas respecto al turismo accesible se han caracterizado por:

1. Acciones inefectivas para apoyar el turismo accesible. La Unión Europea no tiene competencias sobre turismo, lo que implica que los políticos europeos no pueden tomar decisiones vinculantes para el sector.
2. Los recursos europeos no pueden destinarse directamente a acciones y programas de turismo accesible.
3. El análisis y modelación de las políticas para el desarrollo de turismo accesible ha sido sólo parcial, debido a la falta de estadísticas de mercado apropiadas y un análisis a escala de la UE.
4. Las buenas prácticas se han utilizado como ejemplos o puntos de referencia para empresas turísticas, pero sólo han aportado un punto de vista parcial de la capacidad del sector para adaptarse. No se ha producido una aproximación sistemática para utilizar las buenas prácticas en empresas como forma de

<sup>14</sup> BUHALIS, Dimitrios; DARCY, Simon; AMBROSE, Ivor (Editores). Best practice in accessible tourism. Inclusion, disability, ageing population and tourism. Bristol: Channel View Publications, 2012. 379 p.

informar sobre el desarrollo de instrumentos de política y promover la innovación.

5. Se carece de un marco general e incentivos para promover un compromiso a largo plazo. Se ha presentado el turismo accesible a la industria turística como una forma de moda, pero sin políticas continuas que han dejado cuestiones abiertas o sin resolver.
6. Las comisiones y órganos asesores sobre turismo en la UE carecen de representantes cualificados de personas con discapacidad y expertos en turismo accesible. De este modo, se ha perpetuado la distancia entre el sector turístico y los colectivos con discapacidad.
7. Se carece de un acuerdo de estándares mínimos para las instalaciones de turismo accesible, los servicios turísticos y la información al cliente. Esto es un factor clave que detiene el desarrollo de aproximaciones comunes al turismo accesible en Europa. Sin estos estándares, los países de la UE continuarán creando o reinventando definiciones sobre accesibilidad y soluciones que impedirán los intentos racionales de creación de políticas, incorporación de las mismas y evaluación de las medidas de accesibilidad en toda la UE.

A este respecto, la ENAT ha propuesto un programa (*Road Map*, como lo denomina en inglés) con ocho acciones para promover el turismo accesible en la UE. Estas líneas se centran en:

1. Creación de un grupo de alto nivel para políticas de turismo accesible, que implique a las instituciones europeas, el sector turístico, consumidores y expertos.
2. Campañas de sensibilización para visibilizar el turismo accesible, mostrar las necesidades de los consumidores y lo que las empresas pueden ofrecer.
3. Financiación de proyectos vinculados al turismo accesible, como una línea de estadísticas específicas, programas de formación o aplicaciones TIC en el sector.
4. Diseño de un marketing de turismo accesible, con el lanzamiento de guías, la participación en ferias turísticas o la apertura de una web [www.europeforall.com](http://www.europeforall.com)



5. Acciones enfocadas a escala nacional para conseguir infraestructuras accesibles, como una habitación accesible en todos los hoteles de 4\* y 5\* o la provisión de taxis adaptados en los municipios de más de 250.000 habitantes.
6. Acciones relacionadas con el empleo.
7. Acciones para crear un conocimiento básico y proponer actividades a favor del turismo accesibles para personas con gran discapacidad.
8. Acciones para compartir experiencias lideradas por ENAT.

Los últimos pasos dados por las instituciones europeas han sido la Acción Preparatoria sobre Turismo Accesible 2012-2014, dentro de la Estrategia Europea de Turismo 2012. Cuenta con un millón de euros de presupuesto otorgado por el Parlamento Europeo, que se sustancian en estudios sobre oferta y demanda de turismo accesible en Europa, estudios sobre las capacidades y necesidades formativas para el turismo accesible en Europa, premios de excelencia en turismo accesible y una conferencia que tuvo lugar a finales de 2012. Toda esta información puede descargarse en el siguiente enlace:

[http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible\\_es](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible_es)

En marzo de 2016, la Comisión Europea publicó el Sistema Europeo de Indicadores del Turismo Sostenible (European Tourism Indicators System, ETIS).

ETIS es un sistema de indicadores apto para todos los destinos turísticos, que les anima a adoptar un planteamiento más inteligente de la planificación turística. Es:

- Una herramienta de gestión, de apoyo a los destinos que quieren adoptar un enfoque sostenible para la gestión de destinos.
- Un sistema de monitoreo, fácil de usar para recolectar datos e información detallada y permitir que los destinos monitoreen su desempeño de un año a otro.
- Una herramienta de información (no un esquema de certificación), útil para los encargados de formular políticas, las empresas turísticas y otras partes interesadas.

El ETIS se basó en 27 indicadores básicos y 40 indicadores opcionales, subdivididos en cuatro categorías:

1. gestión del destino,
2. impacto social y cultural,
3. valor económico,
4. impacto ambiental

La viabilidad y practicidad del ETIS Toolkit y del sistema completo se probó a nivel de destino a través de dos fases piloto durante un período de 2 años. Más de 100 destinos en Europa implementaron y probaron ETIS y proporcionaron a la Comisión

comentarios sobre su experiencia. La Comisión, con el apoyo de un grupo de expertos, analizó esta retroalimentación y revisó el sistema en 2015-2016.

La actual edición de 2016 del ETIS Toolkit es el resultado de esta revisión. Proporciona a los destinos con un sistema probado y un conjunto de indicadores básicos más realista. La accesibilidad se contempla en el apartado de “impacto social y cultural”. Más información sobre el ETIS en el siguiente enlace: [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators\\_es](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_es)



La OMT con motivo del [Día Mundial del Turismo 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal»](#) ofrece las siguientes recomendaciones a los destinos turísticos:

1. Aplique estándares y normas de accesibilidad en el sector turístico
2. Promueva la empleabilidad de las personas con discapacidad en el sector turístico.
3. Aplique principios de diseño universal y sostenible en la construcción o renovación de edificios, espacios públicos y servicios.
4. Establezca un sistema de gestión para promover la accesibilidad y el turismo inclusivo, con la participación del sector público y la sociedad civil.
5. Aplique los principios de accesibilidad universal en la información de promoción turística, sitios web, sistemas de reserva, transportes, instalaciones y servicios.
6. Invierta en sensibilización y fomente la capacidad de crear una cadena de servicios turísticos accesibles.
7. Fomente la innovación turística para conseguir calidad, seguridad y confort para todos, incluyendo las personas con discapacidad.
8. Permita a los clientes valorar la accesibilidad de las instalaciones turísticas en base a sus propias necesidades.
9. Inste a los grupos de interés a trabajar juntos para aplicar estándares de accesibilidad en toda la cadena de servicios turísticos.

10. Involucra a las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, y tenga en cuenta sus necesidades particulares en todo desarrollo o actuación relacionados con el turismo accesible



## **10. UENAS PRÁCTICAS EN TURISMO ACCESIBLE Y VÍAS VERDES**

Las vías verdes o “greenways” en inglés, son corredores de transporte, desarrollados a lo largo de rutas independientes siguiendo antiguas vías de comunicación o en desuso, adaptados como itinerarios no motorizados.

Las Vías Verdes / Greenways / Voies Verts proporcionan una serie de características comunes:

- **Facilidad de acceso**, sus débiles o nulas pendientes permiten su utilización por todo tipo de usuarios, incluidas las personas con movilidad reducida.
- **Seguridad**, gracias a su separación física de las vías de tráfico motorizado y a las protecciones situadas en las intersecciones con ellas.
- **Continuidad** de los trazados con soluciones alternativas adecuadas en caso de obstáculos.
- **Respeto al medio ambiente** a lo largo de las propias vías e invitación a los usuarios a respetarlo.

Las vías verdes cuentan con instalaciones que pueden reutilizar parte de las antiguas infraestructuras y edificios vinculados a las antiguas infraestructuras, tales como antiguas estaciones de ferrocarril o casas de esclusas. Estas instalaciones pueden utilizarse como alojamientos, restaurantes, pequeños museos, alquiler de bicicletas...y sirven tanto a los vecinos de la zona como a los turistas.



### **Las Vías Verdes...**

- **Fomentan** las comunicaciones y los desplazamientos locales no motorizados en Europa: miles de kilómetros de pistas atravesando los países europeos están disponibles para peatones, ciclistas y personas con discapacidad.
- **Favorecen** un modo de vida y de transporte más sano y equilibrado, reduciendo la gestión y la contaminación de las ciudades.
- **Impulsan** el desarrollo rural, el turismo activo y el empleo local.
- **Promueven** relaciones más humanas entre los ciudadanos.
- **Acercan** a los europeos a su entorno natural y cultural.

La definición común para las vías verdes se estableció en la **Declaración de Lille**, en septiembre de 2000; en la celebración del 10º aniversario de la Declaración de Lille, se lanzó la **Declaración de Madrid**, para una política europea de Vías verdes, como resultado de la conferencia celebrada en esta ciudad, que reafirma la Declaración de Lille y pone al día la misión de la Asociación Europea de Vías Verdes.

*“Vías de comunicación autónomas reservadas a los desplazamientos no motorizados, desarrolladas en un marco de desarrollo integrado que, valorando el medio ambiente y la calidad de vida y cumpliendo condiciones suficientes de anchura, pendiente y calidad superficial, garantizan 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 de ferrocarril abandonadas constituye un elemento privilegiado para el desarrollo de vías verdes”.*

**(Declaración de Lille, Septiembre 2000)**

... pero a pesar de todas las buenas razones mencionadas con anterioridad la oferta de turismo accesible es todavía escasa. De ahí la oportunidad de promover las vías verdes como un acceso a la naturaleza para todos y para impulsar la creación de oportunidades de negocio que tengan en cuenta las necesidades y demandas de los turistas con necesidades especiales.

### **Enfoque transversal: La accesibilidad presente en cada momento.**

En los talleres, conferencias y cursos que se organizan en torno a las vías verdes, la accesibilidad debe presentarse siempre como una cuestión transversal y como referencia principal en la planificación, diseño y mantenimiento de estos itinerarios. Además de esto, en las publicaciones, videos y todo tipo de material promocional, los usuarios con necesidades diversas también deben ser visibles y protagonistas para transmitir que estos itinerarios son practicables para todos.

Se están logrando avances rápidos en este sentido en muchos países europeos. En un mundo mucho más consciente y sensibilizado, se está produciendo un cambio muy importante con respecto a la importancia de la accesibilidad. Si bien hace unos años el tema de la accesibilidad era un asunto abordado solo en foros especializados sobre discapacidad, y entre las entidades del tercer sector, hoy día esta cuestión está cada vez más presente en todo tipo de eventos como un asunto transversal.

Es significativo también hacer mención sobre la organización de diversas jornadas sobre accesibilidad en las vías verdes, por ejemplo, las jornadas de lanzamiento y cierre del proyecto “Greenways4ALL” (Madrid. 30 de septiembre 2016 y Monçao, Portugal 14 noviembre, respectivamente) y la jornada “Turismo Accesible y Vías Verdes” que se celebró en Madrid en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) el 20 de enero 2017. La jornada fue organizada conjuntamente entre la Fundación de los Ferrocarriles Españoles junto con PREDIF y la Asociación Europea de Vías Verdes, como acción complementaria del proyecto internacional “Greenways4All” cofinanciado por el Programa COSME de la Unión Europea. Durante el evento, se promocionó el



turismo accesible, se presentó el proyecto Greenways4all y se expusieron varios ejemplos de buenas prácticas en vías verdes accesibles.

Los ejemplos de buenas prácticas empiezan a ser, progresivamente, más abundantes, debido a que existen destinos que han empezado a hacer del turismo accesible un eje estratégico con el que atraer más visitantes. Esta apuesta ha supuesto el diseño de unas iniciativas y unas acciones concretas para mejorar la accesibilidad de las instalaciones, la formación del personal y otros aspectos que hacen que la cadena de la accesibilidad se consolide y cada vez pueda tener más eslabones que hagan posible la experiencia turística accesible para todas las personas.

En las siguientes páginas se exponen algunas de estas buenas prácticas en vías verdes españolas y del resto de Europa, así como la metodología de trabajo del proyecto europeo Greenways4ALL y sus acciones, entendido este proyecto como una buena práctica en sí misma.

## **10.1. Buenas prácticas en vías verdes en Europa**

Las Vías Verdes se pueden convertir en destinos turísticos accesibles en la naturaleza, debido a que la pendiente máxima de los caminos no suele superar 3% y con curvas de radio amplio, heredado de la necesidad de evitar pendientes en los trazados ferroviarios. Por este motivo, también se salvan desniveles a través de puentes, viaductos y túneles, siendo estos caminos llanos y sin alteraciones.

Para consolidar las Vías Verdes como destino turístico accesible, hay que señalar que no sólo el trazado o itinerario debe estar adaptado, sino que también debe existir una oferta de establecimientos y servicios accesibles. En este sentido, las Vías Verdes muestran oportunidades para:

- El alquiler de bicicletas adaptadas, eléctricas y de otro tipo como triciclos, cutricicletas, así como remolques, sillas portabebés, a tándems que transportan sillas de ruedas.
- La transformación de antiguas estaciones en restaurantes, alojamientos y otros equipamientos turísticos “a pie de vía” con dotación de WC adaptados.
- La apertura de ecomuseos y aulas de naturaleza accesibles.
- El desarrollo del producto de turismo ornitológico y la instalación de infraestructuras adecuadas para los avistamientos de avifauna.
- La construcción y desarrollo de servicios turísticos complementarios, como casas rurales, restaurantes, actividades deportivas adaptadas, etc.

## ¿Qué es un Itinerario Accesible?

Son **itinerarios accesibles** aquellos que garantizan el uso y la circulación no discriminatoria de forma autónoma y en condiciones de seguridad de todas las personas.

Todo itinerario accesible deberá cumplir –entre otros- los siguientes requisitos:

- En todo su desarrollo poseerá una anchura libre de paso no inferior a 2,50 m, que garantice el giro, cruce y cambio de dirección de las personas independientemente de sus capacidades o modo de desplazamiento y una altura libre de paso no inferior a 3,00 m.
- Se permitirán estrechamientos puntuales, siempre que la anchura libre de paso resultante no sea inferior a 1,50 m.
- Los elementos puntuales tales como señales verticales, mobiliario, etc. se ubicarán fuera del ámbito del itinerario accesible.
- No presentará escalones aislados ni resaltes.
- Los desniveles serán salvados de acuerdo con las normativas de accesibilidad
- Su pavimentación reunirá unas características concretas de rodadura que permitan su uso por todas las personas.
- La pendiente transversal máxima será del 4% y la pendiente longitudinal máxima será del 6%.
- En toda su longitud dispondrá de un nivel mínimo de iluminación de 20 luxes; en caso de que dicho nivel se alcance mediante iluminación artificial (p. ej. en los túneles) ésta será proyectada de forma homogénea, evitándose el deslumbramiento.
- Dispondrá de una correcta señalización y comunicación.
- Se garantizará la continuidad de los itinerarios accesibles en los puntos de cruce con el itinerario vehicular, pasos subterráneos y puentes.
- Se colocará un elemento continuo en el lateral del itinerario accesible.

\*Más información técnica en el capítulo II de esta Guía.



*Usuario de silla de ruedas en una Vía Verde.*



### 10.1.1. El proyecto Greenways4ALL

Con el mismo fin y objetivo de seguir avanzando en materia turismo accesible en torno a Vías Verdes PREDIF y FFE vieron la oportunidad de seguir haciéndolo bajo las convocatorias COSME de proyectos de la Unión Europea. Así, presentaron una propuesta de proyecto que fue aprobada el 1 de julio de 2016 dando comienzo el nuevo proyecto europeo “Greenways4ALL” coordinado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles. Este proyecto (julio 2016 – diciembre 2017) tiene por objetivo la mejora de la accesibilidad en torno a las vías verdes, la calidad de la oferta turística orientada a las personas con discapacidad y la difusión de estos recursos como infraestructuras para Tod@s.



Bajo el título “ Accessible Tourism on European Greenways: Greenways For All ” y cuyo acrónimo es GW4ALL, el objetivo de este proyecto es avanzar hacia la creación de productos turísticos accesibles en base a vías verdes.

Se mantiene la premisa de que estos itinerarios, gracias a su origen ferroviario son probablemente los itinerarios más accesibles de acceso a la naturaleza y la práctica del ocio al aire libre para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.

Sin embargo, el análisis de la realidad detecta que salvo excepciones, a pesar de la potencialidad que tienen los destinos y territorios que poseen vías verdes, los viajeros no tienen facilidades para adquirir un producto turístico accesible completo en base a la vía verde, pues la oferta de los diferentes recursos que componen un viaje no está estructurada ni organizada.

Con este proyecto se pretende avanzar hacia un producto que cumpla con la cadena de valor de la accesibilidad avanzando **desde el itinerario accesible al viaje o la experiencia accesible**. Así, la accesibilidad será el elemento común a todos los recursos que integren el producto turístico: recorrer la vía verde, comer en los restaurantes de la zona, alojarse en el entorno inmediato a la vía verde, visitar museos o hacer algunas compras, entre otras opciones.

Durante los 18 meses que dura el proyecto se preveía el diseño de al menos 2 productos turísticos plenamente accesibles. Uno, en la Vía Verde de la Sierra (Cádiz-Sevilla) y otro en la Ecopista / Vía Verde do Dao (Viseu. Portugal). Para ello, el proyecto incluye diferentes fases como una metodología concreta para la implementación de vías verdes accesibles; bases de datos de recursos accesibles en estos dos territorios; workshop y visitas técnicas; pactos locales por la

accesibilidad entre los agentes del territorio -fomentando así la colaboración público-privada-; y finalmente el diseño de ofertas y productos accesibles.

Además, el proyecto incluye formación en turismo accesible a las empresas y valoraciones por parte de colectivos con diferentes necesidades especiales de los productos diseñados. Así se logrará avanzar del **“recurso accesible”** al **“producto accesible”**.

Todas estas acciones llevarán, también, aparejadas varias acciones de promoción y comunicación como la difusión en internet, campañas de sensibilización en redes sociales, elaboración de folletos, edición de boletines, y la celebración de al menos 2 Conferencias, -una al inicio del proyecto en Madrid y otra al término en Portugal-, entre otras muchas acciones.

Entendemos así, que este esquema de trabajo que tiene su focalización en dos territorios concretos o “pilotos”: Vía Verde de la Sierra. Cádiz-Sevilla. (España) y Ecopista do Dao. Viseu (Portugal) es exportable a otras vías verdes y otros territorios europeos. Es por ello, que esta publicación pretende servir de guía para la puesta en marcha de un producto de vía verde accesible.

De manera colateral con este proyecto se profundizará en la consolidación de la imagen de marca “Vías Verdes Europeas” como destinos turísticos ambientalmente sostenibles, integrados en el paisaje, accesibles y como elementos de dinamización económica en el mundo rural.

Este plan de trabajo se desarrolla por un consorcio formado por 8 socios de España y Portugal, con la dimensión europea garantizada por la presencia como socio de la Asociación Europea de Vías Verdes, y en el que intervienen 3 PYMES especializadas en turismo accesible y experiencial que se encargan de la creación y comercialización de los productos de turismo accesible.



Este Proyecto, cofinanciado al 75% por el Programa COSME de la Agencia EASME (Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises) de la Unión Europea para la Competitividad de las pequeñas y medianas empresas tiene un presupuesto total de 166.148,60 €, y un periodo de ejecución de 18 meses.

Más información: [www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org) y <http://www.viasverdes.com/Greenways4all/principal.asp>

## ¿Cómo lo hemos desarrollado?

Entendemos que cada territorio deberá buscar su *modus operandi* considerando sus propias características concretas así como sus recursos, pero para el desarrollo de los productos turísticos accesibles en base a vías verdes se ha considerado que el compromiso y la transferencia del conocimiento en materia de accesibilidad y atención al usuario y cliente con necesidades diversas son los pilares de actuación.

Pasos que se han seguido:

- ✓ Inventario y Evaluación de los recursos turísticos del entorno de la vía verde

La elaboración de bases de datos con los recursos turísticos del territorio es el primer paso para saber los recursos locales con los que cuenta el destino. En paralelo se fue redactando este manual o “Guía Práctica hacia el Turismo Accesible en Vías Verdes” entre la FFE y PREDIF, que como puede ver pretende ser un manual que pueda servir a otros territorios para la puesta en marcha de similares planes de trabajo.

A partir de aquí se trata de analizar la accesibilidad de estos recursos inventariados.

¿Cómo lo hemos hecho?

- *Encuesta telefónica sobre el nivel de accesibilidad.* Esta primera parte permite descartar aquellos establecimientos y recursos que no cumplan con unos mínimos de accesibilidad antes de ser visitados y evaluados *in situ*. El cuestionario desarrollado por PREDIF es utilizado por los técnicos de las vías verdes (y los resultados supervisados por PREDIF) quien determina finalmente los establecimientos que a priori van a ser auditados. (Se adjunta en Anexo)

- *Visita a establecimientos y análisis de la accesibilidad.* Este trabajo es realizado igualmente por los técnicos municipales y/o de turismo de las vías verdes. Tras unas sesiones formativas impartidas por PREDIF a los agentes del territorio (técnicos, gestores, etc) y tras el conocimiento de las herramientas de evaluación de los cuestionarios desarrollados al efecto por PREDIF, son estas personas las que realizan las visitas y evaluaciones tanto a la propia vía verde como a los establecimientos hoteleros, restaurantes, recursos culturales y empresas de oferta turística (alquiler de bicis, guías de turismo...).



Esto, permite formar a técnicos y gestores y que sean ellos mismos los que en el presente y en el futuro –por ejemplo, si se abren nuevos establecimientos, si se acometen reformas-, sean capaces de evaluar sus recursos. Además, permite una optimización de los

recursos. No obstante, estos cuestionarios, una vez cumplimentados por los gestores de las vías verdes son analizados por PREDIF quien en una última fase podría visitarlos (aunque esa fase no se ha contemplado en el presente proyecto)

✓ Puesta en marcha de los Pactos Locales por la Accesibilidad: Formación y compromiso

Se trata de una fórmula en la que se conjuga el compromiso por parte de los agentes sociales y empresas por trabajar hacia el turismo accesible mientras se forman en la materia. Estos momentos de “sensibilización” sirven así para realizar acciones formativas y conseguir por parte de los integrantes a las jornadas y cursos formativos arrancar compromisos hacia el turismo accesible (ver en páginas siguientes los casos prácticos y el modelo del Pacto Local por la Accesibilidad en la sección de Anexos)

Toda esta fase se complementó con asesorías en materia de accesibilidad a las empresas con la creación de módulos on line con contenido de tipo técnico, divulgativo, vías de financiación, formularios para asesoría personalizada, etc.

✓ La oferta turística accesible de la Vía Verde

Con las fases anteriores, se está en disposición de conocer la oferta real que existe en el territorio en materia de turismo accesible. De esta forma, la base de datos inicial queda filtrada a los establecimientos que realmente podrían formar parte de un producto.

Junto a los establecimientos turísticos se determinará igualmente los tramos de la vía verde que tuvieran que ser descartados como oferta accesible en el caso de que existan problemas o puntos negros en el itinerario que los hagan descartables (pendientes, firmes en mal estado, etc.). Es por ello, muy importante, que en la realización de este esquema de trabajo se analice igualmente los niveles de accesibilidad de todo el trazado de la vía verde.

Además, en esta fase se realiza una presentación en el territorio que sirve de efecto demostrativo del valor añadido que tienen los establecimientos y recursos turísticos accesibles frente a los que no los son.

En esta secuencia de trabajo se incorpora también la formación específica sobre la “Atención al Cliente con discapacidad y necesidades diversas” de manera que los establecimientos y recursos avancen en materia de turismo accesible y para todos también desde el punto de vista de la atención al cliente y usuario (no sólo accesibilidad física). Cabe mencionar que las empresas turísticas operadoras (turoperadores y agencias de viajes del proyecto) reciben también formación en atención al cliente con necesidades. Como complemento a esta acción se realizó una encuesta de necesidades formativas en materia de turismo accesible en ambos territorios pilotos a través de breves cuestionarios online.

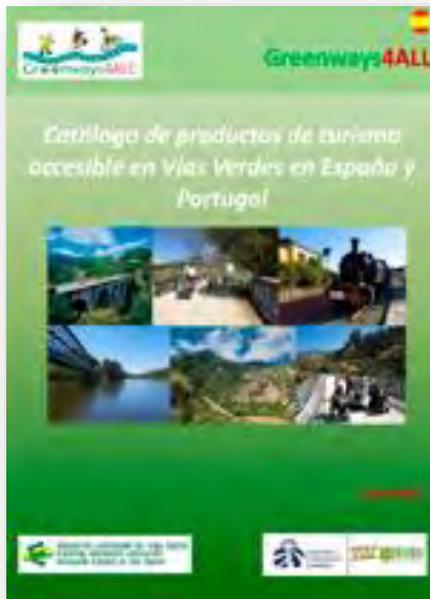
OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE EN LA VÍA VERDE DE LA SIERRA PARA LA CREACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS. [Descargar PDF >>](#)

---

OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE EN LA ECOPISTA DO DAO PARA LA CREACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS. [Descargar PDF >>](#)

✓ **Creación del Producto Turístico y su comercialización**

Una vez está determinada la oferta, se crearán grupos de trabajo para la construcción del producto turístico (o productos) accesible en base a las vías verdes. En el estarán presentes tanto los gestores de la vía verde como las empresas del territorio y las empresas operadoras y agencias de viaje. Entre todos los actores y tras una visita de las empresas operadoras a las empresas del territorio o proveedores de servicios turísticos (guías, alojamientos, recursos, restaurantes) se trabaja para crear un producto turístico atractivo y accesible que incorpore ya la oferta concreta. Esta fase se concluye en un paquete turístico que incorporará un precio y que estará listo para ser integrado tanto en los canales de comercialización turística propios de las agencias de viaje y turoperadores como en portales especializados y plataformas como en [www.viasverdesaccesibles.es](http://www.viasverdesaccesibles.es), [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com) y en la web y la APP Tur4ALL, [www.pantou.org](http://www.pantou.org), Spain.info, etc.



Cabe destacar la inclusión como “experiencias Accesibles” en la web y App Tur4ALL España. [Pincha Aquí>>](#)



Así mismo se preparan para integrarse en catálogos de ofertas turísticas –en castellano e



inglés- para ser presentado en workshop de comercialización turística en ferias con turoperadores.

Así se trabajó durante meses para la creación finalmente de **10 productos turísticos accesibles** en torno a vías verdes, de los cuales 7 de ellos se ubican en los dos territorios piloto que forman parte de este proyecto: la Vía Verde de la Sierra (Cádiz-Sevilla) y la Ecopista do Dao (Portugal) y otros 3 en la Vía Verde del Aceite (Jaén-Córdoba).

Para ello, se ha contado con el trabajo y experiencia de las empresas agencias de viaje que forman parte del proyecto: Accessible Madrid, AstroAndalus y Turismo Vivencial que como se comentaba anteriormente realizaron visitas in situ a todos los recursos y empresas turísticas locales accesibles de los dos territorios prioritarios para este proyecto con objeto de crear el mejor producto turístico accesible posible. Además, se consideró de interés incluir también las ofertas de la empresa Ecotour Turismo Accesible, una empresa cordobesa de turismo accesible que ya ofertaba la Vía Verde del Aceite entre sus propuestas.

Así las ofertas se incluyen en un incluyen experiencias tan atractivas como dormir en un vagón de tren, observar las estrellas de los cielos de Sierra Morena, recorrer las Vías Verdes de Andalucía en hand-bike, observar buitres en libertad, disfrutar de los pueblos y paisajes de la sierra de Cádiz, comer en las viejas estaciones de tren o disfrutar de los vinos de la región portuguesa de Dao Lafoes, entre otras propuestas.

✓ Testing. El viajero opina

Tras la fase de creación de paquetes turísticos accesibles que ya comercializan las 3 agencias de viajes socias de este proyecto, se desarrolló después una fase de evaluación de las experiencias turísticas de las 2 vías verdes participantes como destinos accesibles. Así el proyecto incluye una fase de valoración por parte de colectivos con necesidades diversas. Este “Testing” implica que usuarios y colectivos con discapacidad y otras necesidades valoran los destinos, productos y recursos para que estos cumplan con el nivel de calidad esperado.

El proyecto establece la organización de 2 grupos de evaluadores:

- Primer Grupo – Travelers. Viajeros con necesidades de accesibilidad y sus familias.
- Segundo Grupo – Observers. Profesionales incluyendo blogueros, profesionales



Esta actividad se desarrolló con la colaboración de la **Fundación Once** quien quiso sumarse a este proyecto europeo en esta fase tan importante de testeo para ayudar a mejorar la cadena de valor de accesibilidad en las vías verdes.

Los viajes fueron realizados a la portuguesa Ecopista do Dao y a la Vía verde de la Sierra a finales de noviembre 2017. 14 fueron los viajeros con necesidades de accesibilidad y sus acompañantes, profesionales, prescriptores e “influencers” los que se desplazaron a cada uno de los destinos.

Entre los prescriptores de viajes accesibles que acudieron a la Vía Verde de la Sierra se encontraban: Blog Cádiz Turística y Accesible, Todo Disca, y Puedo Viajar, de turoperadores especializados en los que estuvo Ecotour Turismo Accesible y Cádiz for ALL, en representación de los Mayores acudió CEOMA y por parte del colectivo de personas con discapacidad estuvo Aspaym Cádiz, CERMI Andalucía, FEJIDIF Jaén y Élite Inclusión. De empresas especializadas en material deportivo adaptado asistió Rodem y también Cuatricletas Vía Verde.

Este nutrido grupo de viajeros disfrutaron de un programa de 2 días y 1 noche con recorrido de un tramo de la Vía Verde de la Sierra con bicicletas estándar o handbikes, visitaron el Centro de Interpretación de la Vía Verde y tuvieron una tarde para visitar algunos recursos accesibles de la localidad de Olvera. También evaluaron las condiciones de accesibilidad de los alojamientos y restaurantes elegidos dentro del programa.

En el caso del viaje a Portugal se incluyó el recorrido en bicis adaptadas por un tramo de la Ecopista do Dao, la visita a la ciudad de Viseu y la degustación comentada por un enólogo de los famosos vinos do Dao.

Entre los participantes que asistieron a este viaje se encontraban personas de la influyente Associação Salvador, turoperadores como Accesible For All, PortgAll y Pena Aventura, y representantes del colectivo de mayores también con la presencia de CEOMA así como representantes de la antigua REFER (ahora IP Patrimonio) responsables del Plan Nacional de Ecopistas.

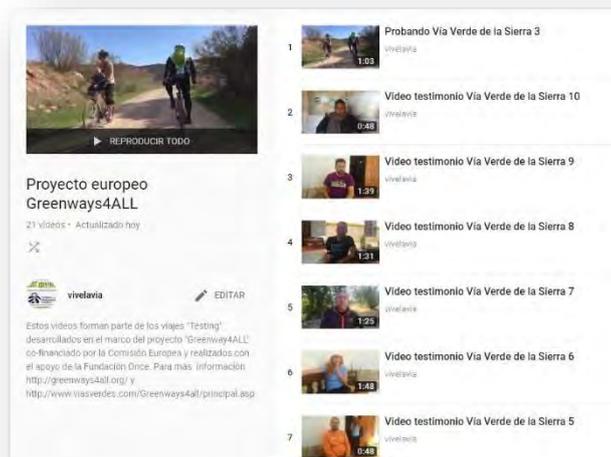


En ambos viajes los viajeros cumplimentaron unos cuestionarios de satisfacción y grabaron algunos videos del recorrido y de sus testimonios contando como había sido su experiencia durante estos dos días de viaje en Vía Verde o en la Ecopista. Un total de 21 videos disponibles en el Canal de YouTube "Vive la Vía"



Según los inputs de los viajeros, la experiencia fue plenamente satisfactoria dejando probado que estos antiguos trazados ferroviarios reúnen las características adecuadas en accesibilidad y que los productos turísticos desarrollados dentro del proyecto Greenways4ALL consiguen completar cada uno de los eslabones de la cadena de la accesibilidad propia de un viaje, desde el inicio hasta el fin.

No obstante, también se constató que siempre hay cosas que mejorar y esta experiencia servirá precisamente para ello. Así con las opiniones y valoraciones de los viajeros se realizaron sendos informes que fueron entregados a los gestores de las vías verdes y se elaboró un folleto con experiencias y recomendaciones realizadas “por y para los viajeros”



✓ La Comunicación. Una actividad siempre en marcha

En paralelo a todas estas actividades una batería de acciones de promoción se llevaron a cabo durante los 18 meses del proyecto. Entre ellas, la creación de la web [www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org), el microsite en la web [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com), reportajes y noticias en los canales de comunicación de los socios del proyecto, 3 campañas en redes sociales, el uso sistemático del #Greenways4ALL y varios materiales como un folleto sobre el proyecto y otros sobre diversas temáticas en 3 idiomas, 2 newsletter en inglés, etc...



Además, **eventos** como la Conferencia de Lanzamiento (Madrid 2016), la Conferencia sobre “Turismo Accesible y Vías Verdes” celebrada en FITUR 2017, así como la participación en otros eventos relacionados con la materia fueron impulso y publicidad al proyecto. Del mismo modo, una de las últimas acciones fue la celebración de la Conferencia Final que tuvo lugar en la localidad portuguesa de Monçao el 14 de Noviembre de 2017 en la que se presentaron resultados y otras experiencias exitosas en turismo accesible en Europa.



18 meses de proyecto que culminan con el acuerdo por parte de todos los socios de la “Valorization Strategy”, un compromiso por la sostenibilidad del proyecto en el tiempo y la puesta por seguir trabajando en la promoción del turismo accesible en Vías Verdes de Europa.

miércoles, diciembre 20, 2017 Última: Vía Verde de la Sierra Accesible - Greenways4ALL

**Francisco Zuasti**

INICIO SOBRE MI DEPORTES VIAJES JORNADAS TERAPIA OCUPACIONAL BLOG CONTACTO



**Vía Verde de la Sierra Accesible - Greenways4ALL**

19 diciembre, 2017 Administrador 0 comentarios accesible, handbike, hotel vagón, vías verdes

Los pasados días 23 y 24 de noviembre, tuve la suerte de participar en el programa de promoción de Turismo Accesible Greenways4ALL de las Vías Verdes de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles. Diferentes personas, todas ellas usuarias de silla de ruedas, pudimos comprobar la accesibilidad que nos ofrece en este caso la Vía Verde de la Sierra de Sevilla - Cádiz, analizando desde el alojamiento, vistas culturales, establecimientos y el entorno del pueblo de Olvera.

Asistimos al Centro de Interpretación de la Vía Verde de la Sierra en el que nos informaron sobre los motivos que llevaron a convertir los antiguos trazados ferroviarios en rutas de Vías Verdes por todo el país, terminando con una reproducción en 3D del recorrido de la Vía Verde de la Sierra y el avistamiento de los buitres leonados en el peñón de Zaframagón.



### **Los Pactos locales por la Accesibilidad en la Vía Verde de la Sierra y en la Ecopista Do Dao**

Durante el mes de octubre de 2016, responsables de Predif y de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles y en colaboración de los gestores de las dos vías verdes socias del proyecto Greenways4All, se reunieron para formar a técnicos de ambos territorios en materia de accesibilidad, firmándose en este marco los “Pactos Locales por la Accesibilidad”.

El “Pacto Local por la Accesibilidad” en la Vía Verde de la Sierra (Cádiz-Sevilla) se desarrolló durante los días 19 y 20 Octubre de 2016 en la estación de Olvera. Estas 3 entidades organizaron un taller formativo práctico para técnicos en la gestión de la vía verde y empresarios de establecimientos turísticos, en el que se incluyó la visita técnica y el ejercicio práctico de evaluación en accesibilidad de un tramo de la vía verde y de varios establecimientos de diferente tipología como un alojamiento, un restaurante y el Centro de interpretación de Olvera. El programa incluyó también una presentación y pequeña jornada divulgativa sobre el turismo accesible y las vías verdes.

En el marco de este encuentro se firmó el “Pacto Local por la Accesibilidad en la Vía Verde de La Sierra”, un documento compromiso que está permitiendo avanzar hacia un producto de turismo accesible con base en la vía verde para todas las personas. En el caso del territorio Vía Verde de La Sierra hasta finales de 2017 este documento ha sido firmado por 29 entidades públicas y empresas locales.

Por su parte, este mismo esquema se repitió en la Ecopista do Dao (Viseu. Portugal) durante los días 26 y 27 Octubre de 2016. En el caso de la Ecopista do Dao, el “Pacto Local por la Accesibilidad” fue firmado por 14 entidades, mayoritariamente procedentes de los municipios y por Turismo Centro de Portugal. Con posterioridad este Pacto se ha ampliado hasta ser ratificado por un total de 33 entidades.

En el anexo de esta guía se incluye igualmente el documento del Pacto Local por la Accesibilidad en portugués y en castellano que se ha utilizado en estos territorios para avanzar hacia la sensibilización y compromiso tanto de los agentes públicos como privados.



## 10.1.2. Casos de Buenas Prácticas

### A) Francia. Las Voies Vertes se comprometen con la accesibilidad.

En 2001, la Dirección de Turismo de Francia presentó su etiqueta certificada “**Tourisme et Handicaps**” (Turismo y Discapacidad), con el fin de proporcionar información fiable y objetiva sobre accesibilidad a las zonas turísticas y teniendo en cuenta todo tipo de discapacidades. Sensibilizar a los profesionales del turismo y el público en general en la acogida de las personas con discapacidad en las instalaciones turísticas y de ocio, es otra de las metas de la entidad, así como implementar políticas públicas a favor de esta iniciativa.

Para las “voies vertes”, la etiqueta establece una serie de requisitos específicos que se deben cumplir en cada tipo de discapacidad:

- **Discapacidad física:**
  - Una superficie dura, lisa y antideslizante con anchura mínima de 3m.
  - Acceso: aparcamiento con áreas reservadas cerca de las vías verdes, para vehículos de personas con movilidad reducida, que requiere un ancho mínimo de 1,40 m y una superficie extra para el movimiento de la silla de ruedas.
  - Pendientes: menos de 5% y grado de curvatura de menos de 2%, cuando sea posible.
  - Seguridad reforzada en los puntos en que existe algún tipo de peligro, como viaductos o puentes, a través del posicionamiento estratégico de barandillas o barreras, etc.
  - Información descriptiva y señalización direccional a la altura correcta y adaptada (inclinada cuando sea necesario).
  - Aseos adaptados cumpliendo las pautas y estándares normativos de accesibilidad.
  - Mobiliario adaptado (mesas de picnic y sillas correctamente diseñadas) distribuido a lo largo de la vía verde y en el entorno de los aparcamientos.
- **Discapacidad intelectual y auditiva:**
  - Paneles con contenidos muy específicos en el inicio del itinerario que incluya información sobre distancias, teléfonos de emergencia, mapa de la ruta, etc.
  - Carteles informativos y direccionales con combinación de texto e imágenes, si es posible.
- **Discapacidad visual:**
  - Señalética con letras grandes y colores contrastados.
  - Evitar obstáculos al nivel de los ojos.
  - Mayor seguridad en puntos de peligro.



- Existencia de indicadores de superficie podo-táctil del suelo.
- Anuncios audio y paneles informativos en braille.

A continuación, se describen dos ejemplos de vías verdes, (“Voies Vertes” en francés), en las que estas directrices mencionadas con anterioridad, han sido implantadas en el desarrollo de vías verdes accesibles.

### ✓ **Voie Verte des Gaves**

La Vía Verde de Gaves, localizada en la vertiente francesa de los Pirineos cerca de Lourdes, tiene una longitud de 18 kilómetros y está gestionada por SMDRA (Sindicato Mixto para el desarrollo rural en el distrito de Argelès-Gazost). La Vía Verde des Gaves es accesible para todo tipo de usuarios, independientemente de sus discapacidades.



Desde el año 2000, tres fases de trabajo se han llevado a cabo para que esta ruta accesible pudiera recibir la certificación: “Tourisme et Handicap”.

- **Fase 1** = recuperación de la antigua vía del tren en vía verde (1999-2000)

Los primeros trabajos se centraron en tres puntos: la calzada, la obra y la seguridad. Se realizó una banda asfaltada para bicis; se aseguró esta sección asfáltica instalando paneles de señalización y habilitando intersecciones. Con el fin de valorizar el territorio, se colocaron paneles de señalización y se crearon áreas de descanso. La obra fue inaugurada el 1 de julio del 2000 y fue reconocida por la Asociación de Ciclovías y Vías verdes de Francia.

- **Fase 2** = habilitación para la accesibilidad (2004-2005)

Rápidamente, otra fase de mejora comienza cuando el sello “Tourisme et Handicap” se estaba creando en Francia. La SMDRA movilizó entonces a los poderes públicos y los recursos de financiación necesarios para hacer que la vía verde fuera aún más accesible para todo tipo de usuarios con discapacidad. Estos nuevos trabajos van a permitir la creación de una pista peatonal por un lado y por otro de la sección para bicis y mejor firme de rodadura. En diciembre de 2005, la Vía Verde de Gaves es la primera vía verde francesa con el sello “Tourisme et Handicap” para tres tipos de discapacidad: sensorial (auditiva), física e intelectual.

- **Fase 3** = habilitación de una señalización adaptada (2010)

El acondicionamiento necesario para la adaptación a la discapacidad visual no se pudo realizar en 2005 por falta de financiación. Al cabo de diez años de existencia era aconsejable cambiar la señalización turística y así los responsables del SMDRA

aprovecharon esta oportunidad para completar el acondicionamiento y hacer la vía accesible a todos los tipos de discapacidad, incluida la discapacidad visual.

Esta nueva señalización propone una veintena de paneles de información a lo largo de los 18 km de la vía. Todos ellos ofrecen la transcripción en braille y las entradas principales de la vía están equipadas de unos altavoces que transmiten un mensaje de bienvenida en tres lenguas.

Esta señalización permitió recibir en 2009 el 2º Premio Europeo en la categoría “Turismo y Desarrollo Sostenible”, un año después el sello “Tourisme et Handicap” en diciembre del 2010 reconoce esta vía verde accesible para las cuatro discapacidades: física, intelectual, auditiva y visual.

Respecto a su presupuesto total, 1.265.000 € ha costado la realización de la Vía Verde de Gaves, desde el año 1999. En el desarrollo del proyecto han participado activamente las administraciones locales, nacionales y europeas.



### ✓ Voie Verte des Saône-et-Loire

En 1997, Saône-et-Loire se convirtió en el primer departamento francés en tener una vía verde operativa, en la ruta del antiguo trazado ferroviario de Givry a Cluny. Hoy en día, este itinerario forma parte de una importante red de senderos y vías verdes que ha hecho de Borgoña un referente para la movilidad y turismo sostenible y accesible, tanto en Francia, como en el extranjero. Es más, Saône-et-Loire es el departamento piloto a nivel nacional en enfocar su atención en la accesibilidad y en el turismo accesible, teniendo más de 85 equipamientos y recursos con la marca “Tourisme et Handicap”.

Sobre los resultados económicos y turísticos conseguidos, los estudios realizados por el ente público encargado de las vías verdes de Saône-et-Loire, reportan un aumento del 30% en la facturación de los hoteles y restaurantes cerca de las vías verdes, y se calcula que el impacto económico de este itinerario en la región, alcanza los 45.000 € por kilómetro anualmente.

En el año 2000 la autoridad responsable de la promoción turística de Saône-et-Loire llevó a cabo una encuesta sobre la oferta de turismo en la región con el objetivo de satisfacer las demandas específicas de las personas con discapacidad, con el ánimo de sensibilizar a los touroperadores turísticos e implementar la filosofía de la accesibilidad en sus instalaciones y servicios. Esta entidad (la ADT) verifica la implementación de medidas de accesibilidad sobre el terreno, aconseja los empresarios de vías verdes sobre cuestiones ligadas con la accesibilidad, forja vínculos con asociaciones y aumenta la sensibilización de los profesionales del turismo. Todas estas medidas hicieron que la región de Saône-et-Loire obtuviera su

primer certificado “Tourisme et Handicap” en 2007, para su tramo de 3,2 kilómetros de vía verde, accesible para tres tipos de discapacidad: física, auditiva e intelectual.

Posteriormente otros 34,5 kilómetros de la Vía Verde de Cluny a Buxy fueron premiados. Tal y como sucedió con la Vía Verde de Gaves, cinco años después, en 2012, se realizó una segunda inspección para certificar que las vías verdes de Saône-et-Loire habían seguido los nuevos criterios en materia de accesibilidad vigentes.

Por último, cabe señalar que se han organizado varias actividades específicas de sensibilización en la región, con el ánimo de dar a conocer la accesibilidad de las vías verdes y la importancia de la certificación de las mismas con el sello de “Tourisme et Handicap”, a todos los actores del territorio interesados.

### ✓ **Voie Verte des Hauts de Tardoire**

Esta vía verde de 13 kilómetros de distancia que recorre el camino entre Chalus y Oradour-sur-Vayres, ha apostado por la promoción del turismo accesible, confiriendo a las personas con necesidades diversas, la posibilidad de disfrutar de un lugar agradable y seguro. Es de hecho remarcable la misión de esta vía verde de hacer que su itinerario y servicios sean igualmente accesibles para todos y de desarrollar aún más las instalaciones de recepción para las personas con discapacidad y aumentar su uso.

Bajo el lema “Para todo el mundo”, la zona de ocio de la vía verde ha adquirido varios materiales para la práctica de diversas actividades adecuadas a personas con discapacidad visual, movilidad reducida, personas con trastorno del espectro autista, discapacidad intelectual, personas con sobrepeso y para los mayores o seniors. Para eso, se han puesto a disposición de dichas personas el alquiler de las siguientes bicicletas, entre otras:

- Cuatricicleta asistida eléctricamente
- Bicicleta de empuje con asistencia eléctrica
- Quad o silla de ruedas todo terreno con asistencia eléctrica: “Quad Fauteuil Tout Terrain”
- Bicicletas eléctricas



Además de todo esto, se han creado también varios paquetes turísticos plenamente orientados y diseñados para los usuarios y consumidores turísticos con necesidades diversas, especialmente para personas con discapacidad visual e intelectual. La Voie Verte des Hauts de Tardoire es también un muy buen ejemplo de coordinación, y comunicación a escala local y

comarcal. Esta vía verde establece relaciones estrechas con otros territorios como el municipio de Châlus con el cual ha llevado la gestión del proyecto de la reconversión de la antigua estación de Châlus y sus alrededores, incluida la zona de juego, con el municipio de Oradour sur Vayres a través de la construcción de un acceso seguro accesible de 700 metros entre la Oficina de Turismo y el inicio de la vía verde, y con los municipios de Champsac y Champagnac-la-Rivière mediante la creación de un aparcamiento adecuado para personas con discapacidad.

Otras acciones ejemplares que se han de mencionar son las siguientes:

- El desarrollo de una carta de compromiso firmada por 19 socios hasta la fecha, (2015).
- Red de intercambio de conocimientos con otros territorios.
- Organización de viajes de estudio y cooperación con organizaciones de otras zonas de Francia interesadas en los temas del turismo accesible y discapacidad.

✓ **Voie Verte Dunières –  
Maisonneuve**

Un modelo de buenas prácticas en las vías verdes francesas lo constituye la antigua Estación de tren de Dunières restaurada completamente, en las inmediaciones de las vías verdes de Dunières – Maisonneuve (9 km) situadas en las afueras de esta pequeña ciudad.

La estación de Dunières fue construida alrededor de 1880 en la línea ferroviaria de Firminy-Dunières. El tráfico de pasajeros fue cerrado en 1991 entre Dunières y Firminy, y el tráfico de mercancías en 2003. Hoy en día, la estación convertida en alojamiento, cuyo proyecto de restauración fue financiado con ayuda de los fondos europeos LEADER, es accesible para las personas con discapacidad física con habitaciones completamente accesibles, accesible a personas con discapacidad visual (con existencia de señalización adecuada como alarmas sensoriales), discapacidad auditiva (alarmas visuales), y discapacidad intelectual (información simplificada).

Como certificación de todo lo expuesto anteriormente, el alojamiento cuenta con el sello “Tourisme et Handicap” por las buenas condiciones que ofrece a todo tipo de personas con necesidades diversas.



### ✓ Voie Verte de l'Ailette

La Vía Verde de Ailette se encuentra en el departamento de Aisne en la región de Picardie. Esta vía verde representa uno de los itinerarios acondicionados, accesibles de Francia en algunos de sus tramos, que tiene también el sello de calidad “Tourisme et Handicap”, dándole mayor credibilidad a la hora de ser elegida como punto de viaje para aquellas personas con necesidades diversas. Su poca pendiente, la buena señalización turística adecuada a personas con discapacidad y la existencia de barandillas de apoyo, la hacen merecedora de este sello de calidad específico.



El estudio de todos sus tramos, de acuerdo a la normativa de accesibilidad, en cuanto a calidad, seguridad y señalización se refiere, se ha realizado en el marco del Proyecto “Diagnostico y valorización turística de rutas y vías verdes en Picardie” co-financiado por el Fondo Social Europeo.

### ✓ Vías Verdes de La Bretaña

En diciembre 2015 se reunió la red de Turismo y Discapacidad de la zona de La Bretaña francesa para desarrollar la etiqueta de certificación en turismo accesible “Tourism et Handicaps”. En el centro de City Telecom en Pleumeur Bodou se reunieron profesionales, instituciones y voluntarios para ampliar la accesibilidad de los alojamientos turísticos e instalaciones en Bretaña. En este año, 19 alojamientos, restaurantes, centros recreativos y turísticos recibieron la etiqueta Turismo y Discapacidad para al menos dos de las cuatro tipos de discapacidades (auditiva, mental, motora y visual). Esto, llevo al Comité Regional de Turismo de Bretaña a la creación del sello y página web [www.handi-tourismebretagne.com](http://www.handi-tourismebretagne.com) donde se va incluyendo toda la oferta accesible de la región, incluyendo senderos de la naturaleza y vías verdes.



*¿Cómo funciona?* Cualquier profesional del turismo o empresa de servicios turísticos puede solicitar la etiqueta de certificación. Tiene un enfoque voluntario, y la empresa solicitante se compromete garantizar de forma sostenible, un establecimiento de calidad para clientes con discapacidad. El candidato

para obtener la etiqueta de certificación debe dirigir su solicitud al tribunal consulta regional de la etiqueta (el departamento de Turismo de Bretaña). *¿Quién selecciona?* La comisión de turismo regional examina el informe motivado teniendo en cuenta no solo la normativa sino también un enfoque humano y de sentido común. Si la opinión es favorable a nivel regional, el expediente se envía a la asociación "Turismo y Discapacidad" quién lleva los casos a las reuniones de la comisión nacional quienes otorgan la validación oficial.

### **Senderismo adaptado**

Por la costa de Bretaña, en las Montañas Arrée, en las Vías Verdes de Bretaña es posible disfrutar de un paseo en la naturaleza gracias a los senderos accesibles en **joëlettes y bicicletas de alquiler adaptadas**.



La asociación Addes, localizada en Botmeur (Finistère) ofrece durante todo el año caminatas programadas para todas las edades y accesibles a los diferentes tipos de discapacidad. Disponen de 6 joëlettes que se ofrecen acompañados por voluntarios según la demanda. Las joëlettes son sillas de ruedas de movilidad reducida todoterreno mono-controlados por dos personas, ideales para senderos estrechos y/o montañosos. Se trata del equipamiento idóneo para la práctica del

senderismo adaptado.

Esta asociación ofrece también para personas con problemas auditivos un sistema conversor que facilita la escucha en plena naturaleza. También ofrece entretenimiento apto para personas con discapacidad intelectual en vías verdes y en plena naturaleza.

### ✓ **Vía Verde Questembert – Mauron**



Se trata de una vía verde de La Bretaña entre Mauron et Questembert, 53 kilómetros de antiguo ferrocarril totalmente accesible a pie, en bicicleta o en patines con superficie de asfalto y con la ya conocida etiqueta de certificación "Tourism et Handicap" para las discapacidades auditiva, intelectual y física.

### **Tour de l'Aude Handisport (Languedoc-Roussillon)**

El Tour de l'Aude Handisport es un tour de 250 km en Handbike, tandem y bicicleta de 4 días de duración alrededor del departamento de Aude, situado en el sur de Francia en la región de Languedoc-Roussillon. Parte del recorrido se realiza a través de las vías verdes accesibles de la zona.



En su 13 edición del 13 al 18 de septiembre 2015 participaron 70 personas en handbikers y tandems.

Organizado por handisport Aude en su proyecto de “Aude Aventura Handisport” valoriza las actividades deportivas en plena naturaleza en lugares accesibles para las personas con discapacidad física.

## B) Gran Bretaña. ¡Greenways accesibles para todos!

Desde 1977, Sustrans ha tenido una trayectoria profesional muy activa en el campo de las energías renovables y del medio ambiente, en beneficio de todas las personas, incentivándoles a elegir viajes más saludables, más limpios y más baratos, en lugares y espacios mejores donde moverse y vivir. Sustrans es una organización benéfica del Reino Unido que promueve viajar a pie, en bicicleta o en transporte público. Trabaja con todo tipo de colectivos como familias, comunidades locales, responsables políticos, organizaciones sociales, y desde hace ya algún tiempo con colectivos y personas con discapacidad y necesidades diversas.

Así pues, algunas de sus acciones a considerar se podrían dividir en los siguientes ámbitos:

- **Viajes más inteligentes:** animar a las personas a cambiar su comportamiento de viaje, poniendo énfasis de una forma u otra, en el movimiento *slow*. Establecer programas de cambio de comportamiento de viajes en todo el Reino Unido utilizando técnicas probadas y rentables para alentar y apoyar a las personas a viajar de manera más sostenible a sus lugares de trabajo, escuelas, centros de educación superior y de ocio.
- **Espacios públicos para todos:** crear condiciones seguras y atractivas para caminar y montar en bicicleta (incluyendo bicicletas adaptadas), para que todas las personas, independientemente de su condición física, puedan disfrutar de la ciudad y del medio ambiente. Invertir en redes de



senderismo y ciclismo de alta calidad en zonas rurales y urbanas. Crear y hacer cumplir las leyes de tránsito para proteger a los usuarios más vulnerables del espacio público y las carreteras.

- **Mejor en transporte público:** aumentar el uso del transporte público mejorando, acondicionando e integrando los servicios para el uso de todas las personas, incluyendo las personas con discapacidad.

Una de las acciones de más envergadura de Sustrans ha sido el proyecto “National Cycle Network”, la red nacional de infraestructura ciclista, creada en 1995 destinado a proteger y mejorar la biodiversidad a lo largo de algunas de las secciones sin tráfico de esta red nacional. Las rutas son gestionadas por Sustrans y se extienden en el País de Gales, Inglaterra y Escocia. Muy ligado a esta acción, se alza otro proyecto “Greener Greenways – Vías Verdes más verdes” de conservación de la biodiversidad que se centra en 66 rutas de senderismo y ciclismo accesibles a todas las personas, sin diferenciación de su capacidad física.

En este mismo ámbito de actuación, donde toda la atención se concentra hacia las personas con necesidades diversas, Sustrans y sus socios voluntarios, han llevado a cabo una serie de labores ejemplares que merecen ser mencionadas y aplaudidas.



✓ **Pedalear, una oportunidad para todos.**

Algunos voluntarios colaboradores de Sustrans en la localidad de Kent están desarrollando el ciclismo accesible y acercando la bicicleta a todas las personas a través de un modelo de préstamo de bicicletas adaptadas. El objetivo era proporcionar una experiencia de ciclismo para adultos con discapacidad, con serios problemas de salud u otros impedimentos, compartiendo con ellos la emoción y la alegría del paseo en bicicleta.



Además de la financiación de Kent Community Foundation el grupo de voluntarios de Sustrans ha recibido fondos de otras organizaciones, incluyendo Premios Seat de Catha, Kent Sport, el Consejo del Condado de Kent y el Consejo de la Ciudad de Canterbury. De este modo, han podido adquirir una docena de bicicletas totalmente adaptadas. Estas incluyen triciclos, tándems, un triciclo tándem, un triciclo de mano y una bicicleta que transporta una silla de ruedas.

✓ **Eliminando barreras. La antigua línea de ferrocarril de Manchester Central**

Es frecuente que en algunas vías verdes de toda Europa existan barreras transversales en las vías verdes que si bien impiden el paso a tráfico motorizado evitando que puedan entrar coches y motos, también son importantes barreras físicas para las personas en sillas de ruedas, bicicletas especiales e incluso bicicletas que portan carritos de bebés.

De este modo, el plan de retirada de barreras de esta vía verde de Fallowfield, uno de los caminos más populares de Greater Manchester fue muy bien acogido por los padres que van en bicicleta con niños y las personas con discapacidad. Durante el verano del 2016, Sustrans ha trabajado con los voluntarios del Fallowfield Loop, para “abrir barreras” y monitorear el comportamiento a lo largo del camino y las respuestas de la gente a este acceso mejorado para todas las personas independientemente del tipo de bicicleta que utilicen.



El parque lineal, que se extiende de Chorlton a Gorton a lo largo de la vieja línea ferroviaria de Manchester Central, fue convertido hace años en una vía verde. Y en

ese momento, las directrices estipulaban barreras regulares a lo largo de todo el trayecto así como en los puntos de acceso a las carreteras, para disuadir el acceso de vehículos motorizados. Los amigos del Fallowfield Loop encuestaron a más de 300 personas para saber el apoyo a la medida de retirada de barreras. Como resultado: 279 respuestas fueron positivas sobre la eliminación de barreras a lo largo del camino, mientras que 41 fueron negativas, y otras 19 fueron dudosas (pero con reservas).

Todas estas acciones han hecho que este proyecto haya tenido repercusión en Gran Bretaña, gran visibilidad y que haya sido muy apreciado por aquellas personas con necesidades diversas de accesibilidad y por sus familiares.

### ✓ **Una guía para controlar el acceso en senderos y vías verdes**

La precedente acción de Sustrans mencionada, toda una buena práctica y ejemplarizante, se incluye en la Guía para controlar el acceso en senderos y vías verdes realizada en 2012, como una de muchas medidas llevadas a cabo en el campo de la accesibilidad en el Reino Unido. Algunos de los objetivos principales de la organización con la creación de esta guía son los siguientes:

- Identificar las formas más apropiadas de las limitaciones de acceso a senderos y vías verdes.
- Adaptación a las necesidades de las personas con movilidad reducida y con otras necesidades para su total acceso al espacio público.
- Asegurar que el diseño final de cualquier control de acceso sea apto para todas las personas y no suponga impedimentos a ninguna persona, pero asegurando el impedimento a vehículos a motor.

### ✓ **Un caso práctico en Portugal: Ecopista do Dão**

Una de las conclusiones que establecían las auditorías de accesibilidad realizadas en el marco del proyecto Greenways4ALL era que las balizas de reducción de velocidad y pasos a nivel con cruces a nivel con carreteras, eran poco apropiados desde el punto de vista de la accesibilidad. Aunque efectivamente impedían el paso de vehículos a motor en la ecopista y conseguían la reducción de velocidad de los ciclistas, eran una barrera física para los usuarios en silla de ruedas, las bicicletas con carritos porta-bebés, carros de bebé gemelares, así como incómodas para la mayoría de los usuarios (incluidas personas en bicicletas estándar).

Así en 2017 el gestor de esta ecopista, el CIM Viseu Dão Lafoes sustituyó éstos por un nuevo modelo de reductores de velocidad en las intersecciones con vías públicas para que no significaran una barrera para ningún usuario. Así se han instalado las primeras 4 balizas en varios puntos de la ecopista en el que además se ha incluido un diseño de contrastes cromáticos y tratamiento del firme con elementos podo-táctiles pensados en las personas con deficiencia o discapacidad visual.





## C) Bélgica

### ✓ Vías Verdes para todas y todos, una experiencia práctica en la Wallonie

Desde hace veinte años, la Asociación Chemins du Rail contribuye al desarrollo de las vías verdes que utilizan las antiguas líneas de ferrocarril en Valonia, la Región francófona de Bélgica. En 1995 Valonia comenzó el acondicionamiento de una importante red de vías verdes, denominada RAVeL, es decir, la Red Autónoma de Vías Lentas.

Esta red cuenta hoy con alrededor de 1.300 km de los cuales

- 650 están realizados sobre antiguas líneas de ferrocarril
- 650 utilizan caminos de sirga de canales y de vías fluviales navegables.

A raíz de distintos contactos, una residencia para personas con discapacidad intelectual de Suiza que había oído hablar del RAVeL se puso en contacto con Chemins du Rail para tratar de organizar una visita en la primavera de 2017 para personas con discapacidad de 3 días sobre el terreno más 2 días para el viaje con ida y vuelta en microbús. Chemins du Rail aceptó el reto y su trabajo consistió en encontrar:

- un alojamiento adaptado para seis residentes y seis acompañantes
- bicicletas adaptadas
- tres itinerarios de siete u ocho kilómetros, en vías verdes
- tres sitios para comer
- y tres visitas a lugares atractivos, lógicamente adaptados a las características del grupo.

Para el alojamiento, se contactó con un organismo oficial, el ADEPS que es la agencia de la administración responsable de la educación física y deportes y que gestiona instalaciones deportivas dedicadas por ejemplo, a la vela, a deportes de sala, etc. con alojamientos para grupos. Así los participantes se alojaron en habitaciones en la planta baja beneficiándose del precio especial para las personas con discapacidad.

Por último, se eligió realizar las actividades en el municipio de Malmedy, que había comprado varias bicicletas eléctricas incluidas dos bicicletas "side-by-side" o dúo-tándem, donde la persona con discapacidad, según su estado, puede pedalear o dejarse llevar. Esto obligó a alquilar un camión pequeño de veinte metros cúbicos y a hacer ciento cincuenta kilómetros de

ida y otros ciento cincuenta kilómetros de vuelta.

Esta experiencia demostró la importancia de disponer de una pequeña reserva de bicicletas adaptadas para hacer frente a situaciones particulares.



Otra misión para Chemis du rail fue encontrar en el RAVeL tres itinerarios de acceso fácil, agradables en términos de paisaje y que permitirán disfrutar de lugares bonitos para visitar.

Así los visitantes apreciaron mucho las bicicletas adaptadas, la facilidad de circulación sobre el RAVeL y el placer de admirar los paisajes. Pero hubo que solucionar algunos problemas prácticos que fueron también experiencias útiles.

En la primera vía verde, para evitar el acceso de los coches, en la entrada se instalan bolardos con una distancia de 1 metro justo. ¡Mala suerte!, las bicicletas “side-by-side” o dúo bici, miden 1 metro y cinco centímetros.



Así hubo que contactar con el municipio que presta las llaves para retirar los bolardos y volverlos a ponerlos después de pasar. El problema, fue descubrir que en el itinerario había ¡¡ 6 tipos distintos de pilonas con llaves diferentes!!

**Segunda petición:** Solicitud a la Región valona, gestora del RAVeL: Obligar a los servicios locales a generalizar la recomendación oficial dejar un metro y veinte centímetros entre bolardos y un tipo único de bolardos para todo el itinerario.

Cada día, después del recorrido sobre la Vía Verde se visitó una atracción turística importante. En cada caso, fue necesario realizar una identificación detallada de la ubicación para comprobar la accesibilidad de los lugares. Algunas reflexiones:

- Reservar previamente las opciones adaptadas
- Comprobar correctamente los lugares de salida y llegada de los transportes
- Si la visita es a pie comprobar no solamente la distancia sino también si hay algún punto no accesible
- Es importante preparar cuidadosamente la visita in situ en estrecha colaboración con los responsables de los lugares visitados y muy importante que las personas de atención al público conozcan sobre el trato al cliente/usuario con discapacidad
- **Las vías verdes son obviamente un apoyo ideal para la visita de una región y de sus recursos**

La prueba: “access-i” es una asociación belga especializada en el examen de la accesibilidad de edificios y lugares públicos. Promueve en su sitio web algunos paseos en bicicleta adaptada. Después del examen de una treintena de itinerarios, eligió seis. Y los seis son todos del RAVeL, la red de Vías Verdes de Valonia.

Sin ninguna duda: ¡Vías para todas y para todos! #Greenways4All



## D) Alemania. Turismo sin barreras en la Ruta del Rin



En esta consolidada ruta europea de turismo en bici como es la Ruta del Rin, siguiendo uno de los grandes ríos europeos el turismo accesible está muy presente. Para ello la Página web donde se detallan todos los recursos<sup>15</sup> incluye información precisa en materia de accesibilidad

A la hora de tomar una decisión de viaje, los criterios de calidad para el visitante han de ser de gran valor informativo y útiles. Y sin

15

<http://www.romantischer-rhein.de/en/packages-activities/barrier-free-tourism/>



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)  
[#Greenways4ALL](https://twitter.com/Greenways4ALL)

embargo, se parte de que las necesidades concretas de cada turista son personales y diferentes para cada persona.

Así, para que los visitantes encuentren la oferta adecuada que se adapta a sus necesidades, en el Turismo del Rin se ha creado un sistema de criterios de dos niveles que califica las ofertas.

**Nivel 1.** Las ofertas del nivel 1 están pensadas para personas con limitaciones leves. Por ello no se hacen diferencias aquí sobre los tipos de discapacidades. Y establece que por ejemplo, todas las puertas y pasillos en el establecimiento tienen que tener una anchura mínima de 70 cm y solo puede haber, como máximo, un escalón. En el nivel 1 se pone especial atención en el servicio y la información. La información detallada sobre la accesibilidad en el establecimiento la da un examinador independiente y se publica en la página web. Además, el establecimiento ha participado en un curso de capacitación sobre turismo accesible y se declara a favor de este tipo de turismo en una declaración de obligación personal.



**Nivel 2.** El nivel 2 se basa en el nivel 1, pero hace más hincapié en la accesibilidad arquitectónica. Actualmente, el nivel 2 distingue por un lado las necesidades de los visitantes con limitaciones de movimiento, los que se trasladan en sillas de ruedas, los ciegos, las personas con dificultades de visión, los sordos y las personas con dificultades auditivas y, por otro lado, las personas con alergias e intolerancias alimentarias. Los criterios para los diversos niveles se basan, entre otras cosas, en el convenio sobre la accesibilidad en el establecimiento turístico. Pero también hay criterios sobre la mejora de la calidad del servicio en el nivel 2.

La información detallada sobre la accesibilidad en el establecimiento la da un experto examinador en accesibilidad independiente y se publica en esta página. Por ello hay información fiable en la que el viajero con necesidades puede confiar. Los visitantes tienen necesidades y demandas muy diversas en cuanto a la accesibilidad de los edificios. Basándose en la extensa información, cada cual puede decidir por sí mismo si un establecimiento es para él apto o no. Así se puede disfrutar sin barreras del Valle del Rin y se publica información sobre:

- Establecimientos certificados sin barreras en el Rin romántico
- Centros de diálisis en el Medio Rin
- Centros de salud en el Medio Rin
- Establecimientos de productos médicos en el Medio Rin
- **Ofertas sin barreras.** Paquetes turísticos donde se incluye los recursos a visitar, la duración y los precios. Viajes para todos perfectamente comercializados.

## **E) Portugal. Ecopista do Dão: un recurso accesible**



Uno de los territorios piloto del proyecto Greenways4ALL es precisamente la Ecopista do Dão en la región Viseu Dão Lafões en el centro de Portugal. Esta Vía Verde recupera la antigua línea ferroviaria entre Viseu y Santa Comba Dão, desactivada en 1988 y transformada en 2011 en la excelente Ecopista do Dão<sup>16</sup>. Con una longitud de 49 km es la Ecopista más larga de Portugal y quizás también la más conocida. De su gestión se encarga la Comunidade Intermunicipal Viseu Dão Lafões (CIM Dão Lafões).



Es una ecopista fácil de recorrer en bicicleta o a pie y accesible a personas con discapacidad pues no tiene subidas significativas, no admite tráfico motorizado y tiene un pavimento firme, cimentado, liso y confortable, pintado azul en el municipio de Santa Comba Dão, verde en Tondela y rojo en Viseu. Así mismo, se trata de un recurso idóneo para la realización de actividades de promoción de la salud, actividades de ocio en la naturaleza, de recuperación del patrimonio, de socialización y de actividades de integración social.

De este modo, cada año la asociación APPACDM Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental<sup>17</sup> entendiendo que las opciones de actividades para personas con discapacidad son a menudo limitadas (normalmente se ofrecen actividades sedentarias/ pasivas o dentro de edificios en lugar de tareas activas y al aire libre) aprovecha la Ecopista para el desarrollo de actividades relacionadas con la promoción de la salud y el ocio al aire libre.

Estas jornadas de celebración y sensibilización se desarrollan con motivo del Día Mundial de la Salud desde 2011 en colaboración CIM VDL, la ciudad de Viseu, ACES Dão-Lafões y otras entidades de la zona. Se trata de acciones abiertas a toda la comunidad (incluyendo a las personas con discapacidad, niños y personas mayores); personas de todas las edades y niveles de ayudas para la movilidad. Con ello, se persiguen jornadas inclusivas.

<sup>16</sup> En Portugal el término Ecopista hace referencia a los itinerarios no motorizados como producto de la recuperación de antiguas líneas de ferrocarril. Es lo que en otros países europeos se conoce como Greenways, Vías Verdes, Vie Verdi o Voi Verts. En Portugal el término Vía Verde estaba ya registrado por la empresa concesionaria de las autopistas en Portugal por lo que no pudo utilizarse dicho término.

<sup>17</sup> Esta asociación da servicios de apoyo a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores de entre 6 y 65 años con discapacidad intelectual y sus familias, así como a colectivos de diversos tipos de discapacidad, necesidades especiales y a personas en riesgo de exclusión social.



Con ello, han podido comprobar año tras año que con estas acciones se consiguen muchos beneficios (físicos, psicológicos y sociales):

- Mejora el estado general de salud de las personas, la movilidad y las capacidades físicas;
- Alivian la ansiedad, evita la depresión, mejora la auto-eficacia, alienta la aceptación y mejora la autoestima;
- Promueve las relaciones sociales, trabajo en equipo y desarrollo de valores como el compañerismo y solidaridad.



## **10.2. Buenas prácticas en Vías Verdes en España**

Las vías verdes son trazados ferroviarios en desuso que se han rehabilitado como itinerarios para recorrer espacios naturales a pie o en bicicleta. El programa de Vías Verdes se creó en 1993 de la mano de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

En este programa nacional intervienen desde 1993 el anterior Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente y actualmente por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, en colaboración con ADIF. Participan muy activamente las Comunidades Autónomas, Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos, así como grupos ciclistas, ecologistas y colectivos ciudadanos.

En la actualidad, existen 123 itinerarios que suman más de 2.600 kilómetros en toda España, cifra que incluye las vías que están en fase de obras. Aun así, hay todavía 5.300 kilómetros por rehabilitar.

Desde hace algunos años la Fundación de los Ferrocarriles Españoles y PREDIF vienen trabajando conjuntamente en proyectos para la mejora de la accesibilidad en vías verdes y en el avance hacia la creación de destinos turísticos accesibles a partir de una infraestructura potencialmente accesible como son las vías verdes españolas.



El Proyecto de Vías Verdes Accesibles (2013-2014) implica una serie de acciones centradas en la recomendación para la adaptación de los trazados. El trabajo de campo para las auditorías de accesibilidad realizado por los técnicos de la FFE se realizó siguiendo un sistema de evaluación a partir del cual se diagnostican las rutas y se hacen propuestas de actuación. Con estas propuestas se desarrolla un proyecto de ejecución y se efectúan las obras de acondicionamiento a cargo de otras administraciones públicas. El último paso es la redacción de un manual de buenas prácticas para la adaptación progresiva de todas las Vías Verdes. Además se analizaron también otros recursos del entorno como establecimientos turísticos. Esta parte del proyecto fue realizada por PREDIF.

Otra importante parte del proyecto ha sido la creación de la web [www.viasverdesaccesibles.es](http://www.viasverdesaccesibles.es) en la que se han publicado inicialmente los informes sobre diez trazados y diversos recursos turísticos complementarios. El diagnóstico de accesibilidad es informativo, con el fin de que cada usuario decida cómo disfrutar del itinerario en función de sus necesidades específicas. Progresivamente, se tiene previsto aumentar la publicación de Vías Verdes accesible y recursos turísticos analizados.



Esta web está enlazada tanto desde la web de [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com) como desde [www.predif.org](http://www.predif.org)

Por su parte la FFE en el marco de otros proyectos ha seguido realizando estas auditorías en materia de accesibilidad especialmente en varias Vías Verdes de Andalucía.

Sobre la base de estas auditorías, una serie de medidas técnicas concretas han sido propuestas para

las vías verdes que han sido estudiadas, y otras de carácter más general para las vías verdes en su totalidad. Éstas últimas se recogen al final de esta guía como “Recomendaciones para la creación de Vías Verdes Accesibles”. (Capítulo 11) y también en un folleto en 3 idiomas realizado en el marco del proyecto Greenways4ALL, disponible en la web [www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)

Este contenido va dirigido especialmente a los diseñadores y promotores de vías verdes y a todas aquellas entidades que se encuentran en etapa de planificación y/o construcción de itinerarios de acceso a la naturaleza.

Y avanzando más allá del propio itinerario el proyecto de Vías Verdes pretende ser una práctica de cómo construir un destino turístico accesible partiendo de una oportunidad inicial, como la que supone una infraestructura que es accesible desde el inicio por su origen. Progresivamente, estas acciones permitirán a las Vías Verdes y a los establecimientos adyacentes posicionarse dentro del producto turismo accesible, crear nuevas infraestructuras y servicios accesibles e incentivar esta actividad como forma de dinamización económica y generación de puestos de trabajo en el medio rural.

En las siguientes páginas se ofrecen algunos ejemplos de buenas prácticas de vías verdes accesibles que destacan especialmente.

### ○ **Vías Verdes de Girona. Desde siempre hacia la accesibilidad**

Una de las pioneras organizaciones en materia de accesibilidad en las vías verdes del estado español es el Consorci Vies Verdes de Girona, responsable de la gestión de 150 kilómetros de vías verdes en esta provincia de Cataluña. En el año 2007 se puso en marcha un Plan de mejora de vías verdes, que tenía como objetivo abordar una serie de problemas en aquellos puntos del itinerario que más necesidad tenían. Gracias a una subvención del Departamento de Turismo de la Generalitat de Catalunya, y a la colaboración de personas con movilidad reducida para el desarrollo de estas acciones, las Vías Verdes de Girona se volvieron más accesibles.

Después de algunas experiencias directas con usuarios con discapacidad y necesidades diversas, se realizó una inspección técnica de las vías verdes con un

usuario de una bicicleta adaptada, quien hizo un diagnóstico comprobando el grado de accesibilidad en varios puntos. Sobre la base de sus sugerencias, se decidió ampliar la superficie de rodadura de 1,5 m. a 2 m. y rampas de hormigón fueron posicionadas en los accesos a los puentes.

El Consorci Vías Verdes de Girona también adquirió entonces 10 bicicletas adaptadas para personas con movilidad reducida, que se encuentran en los puntos de alquiler de bicicletas en esta ruta, donde los usuarios reciben información acerca de las secciones más recomendables para su recorrido. Gracias a esta iniciativa, otras colaboraciones se han desarrollado en esta red de vías verdes con entidades relacionadas con la discapacidad, a quienes les son prestadas las bicicletas adaptadas para sus actividades en vías verdes (Fundación También, el Instituto Guttmann, la asociación Área Adaptada, etc.).

Todas estas acciones relacionadas con la accesibilidad han sido ampliamente difundidas por el Consorci Vías Verdes de Girona a través de distintos medios de comunicación: dosieres informativos, presentación de material audio-visual, exposición de bicicletas adaptadas en ferias de turismo nacionales e internacionales. Cabe destacar FITUR (Madrid), El Bike Show (Barcelona) y Handisport (Toulouse - Francia). La información también se ha difundido a través de los medios de comunicación especializados, viajes de prensa y *famtrips*, a través de enlaces sobre turismo accesible en sitios web, actividades específicas, conferencias técnicas y cursos como fue el caso de la “Conferencia sobre Movilidad Universal y Vías Verdes” organizado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (Valencia, 2009) dejar recientemente en la Jornada sobre Vías Verdes y Turismo Accesible “Greenways4All” celebrada en la feria Internacional de Turismo FITUR en Madrid en enero de 2017 y en la Conferencia Final del Proyecto Greenways4ALL (Monçao. Portugal. 14 Noviembre 2017).

Gracias a todos estos esfuerzos, las Vías Verdes de Girona recibieron una mención especial en el **3<sup>a</sup> Premio Europeo de Vías Verdes** (2007), en reconocimiento a la calidad de las infraestructuras y la promoción de la accesibilidad de las vías verdes.



Una evolución muy significativa que enfatiza el progreso extraordinario realizado en el turismo para todos es que, desde 2008, el Consorci de las Vías Verdes de Girona organiza actividades de ciclismo adaptado para usuarios con discapacidad y sus familias. Desde 2012 en cambio, la actividad que antaño era realizada dentro de una “categoría especial” para bicicletas especiales, ahora ha sido incluida en el programa general de ciclismo compartiendo el evento y el espacio con todos los demás usuarios y tipos de bicicletas avanzando así hacia el concepto de inclusión.

- **Ampliación del proyecto 10 años después: más equipamiento y adaptación de tramos para personas ciegas.**

Como estrategia continua en pro de la accesibilidad en 2017 y después de 10 años trabajando en accesibilidad, y gracias a un nuevo plan de Fomento Territorial de Turismo de la Generalitat de Catalunya, se avanza más aún en la accesibilidad en estas rutas y en varios aspectos: mejora de los trazados, tanto en superficie como en señalización viaria, mejora de la accesibilidad en la información web, renovación de la flota de bicis adaptadas y, como novedad, la adecuación de dos tramos de vías verdes para personas con discapacidad visual.

Con la subvención del gobierno provincial, sumada a una colaboración de la Obra Social “la Caixa”, se han adquirido en 2017 dos handbikes de modelo excelerator que se pedalean con las manos adecuadas a las personas con dificultades de movilidad y/o usuarias de sillas de ruedas. Un modelo ideal y muy demandado para este tipo de rutas que las hace del todo accesible. Estas dos bicicletas han sido adquiridas con la subvención obtenida de la Obra Social “La Caixa”. Y ya se trabaja para en fases siguientes dotar a las Vías Verdes de Girona de tándems y trikkes con reposacabezas y refuerzo en los reposapiés de manera que puedan ser utilizadas por personas con traumatismos cerebrales y hemiplejias además también muy indicado para personas con discapacidad visual.

La adecuación de tramos para personas con discapacidad visual se hará en unos 10 km, en una primera fase en la Vía Verde del Ferro i del Carbó, con adecuación del firme con materiales podotáctiles para dirigir el paso, señalización especializada, guía de tacto visual y una aplicación móvil para facilitar información del entorno. Siempre sin olvidar la formación a las empresas que trabajan con clientes con alguna discapacidad, para dar un servicio de la mejor calidad a ellos y a sus familias, y hacer realidad el uso y disfrute de las vías a todas las personas, de cualquier edad y de cualquier condición física.

- **Empleo para personas con discapacidad en las Vías Verdes de Girona**

La Fundació MAP es una fundación de ayuda que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y para su inclusión en el mercado de trabajo. Desde 2003 esta entidad social, ha sido responsable del mantenimiento de la Vía Verde Ferro i del Carbó (Girona, Cataluña). Varias personas pertenecientes a esta Fundación, que participa en el tejido económico e industrial de la zona a través de los

Centros Especiales de Empleo realizan diversas tareas de mantenimiento a lo largo del año y cualquier necesidad ad-hoc: limpieza, reparación de mobiliario, colocación de paneles de señalización, etc.

Por lo tanto, las entidades de gestión de las vías verdes como es el caso de esta vía verde, a la vez que realizan el correcto mantenimiento de la infraestructura colaboran en el empleo y la inclusión social de las personas con discapacidad, ofreciéndoles lugares de trabajo que están en sintonía con la realidad del mercado del trabajo y con las actividades turísticas de la zona.



Por su parte, el Centre d'Iniciatives per la Reinserció, dedicado a la integración socio-ocupacional de otros grupos en riesgo de exclusión, como es el caso de los antiguos reclusos de centros penitenciarios y centros de corrección dependientes del gobierno autonómico, también realiza trabajos de mantenimiento en la Vía Verde de Carrilet Olot-Girona, donde el Consorci Vías Verdes de Girona es uno de sus principales clientes. El Centre d'Iniciatives per la Reinserció cuenta con 45 personas de las cuales 8 o 9 trabajan en el mantenimiento de la vía verde.

Un tercer Centro Especial de Empleo, Tramuntana, es el responsable del mantenimiento en la ruta del Tren Petit (Palamós - Palafrugell) desde 2009 desempeñando las mismas tareas que para la Vía Verde de Carrilet Girona - Sant Feliu de Guíxols desde el año 2012. Los contratos de concesión para el mantenimiento de las vías verdes de Girona asciende a unos 85.000€ al año para estas tres asociaciones.

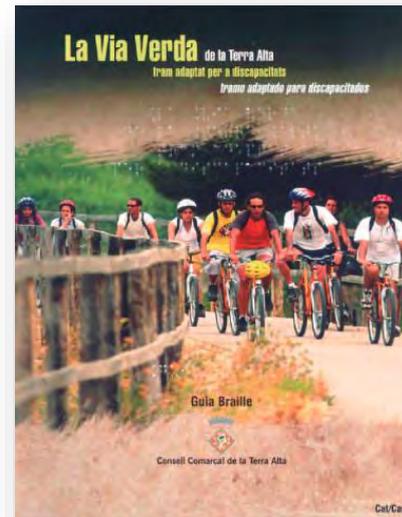
Por tanto, esta excelente práctica muestra una vez más que las vías verdes pueden ser el catalizador de la integración social para personas que tienen serios problemas a la hora de entrar en el mercado laboral, sin duda, una vía más para la inclusión.

### ✓ **Vía Verde de la Terra Alta, la experiencia de un tramo para Todos**

En 2010, el Consell Comarcal de la Terra Alta el órgano de gestión de la vía verde completó el trabajo de los primeros 5 kilómetros de la Vía Verde de la Terra Alta (Tarragona) para hacerla accesible a todo tipo de personas, independientemente de su condición. Este proyecto, de un coste total de 155.000 € y enmarcado dentro del Plan de Promoción Turística de la zona, fue financiado por el Consell Comarca y otras organizaciones autonómicas y estatales de turismo. En este tramo de la vía verde una sección del trazado fue confinado por un bordillo de 12 cm. de alto, para actuar como

guía para las personas con deficiencia visual. Barandillas de seguridad han sido instaladas en las secciones que se consideran peligrosas e indicadores podo-táctiles en la superficie del suelo han sido puestos para advertir de la existencia de túneles y cruces, mientras bandas rugosas han sido utilizadas en los cruces. Además, el pavimento de piedra natural pero muy nivelado, ha sido establecido para indicar a los usuarios que se encuentran en un área de descanso.

Señales adaptadas direccionales también han sido instaladas en tres estaciones de esta línea de ferrocarril en desuso y en los accesos a la vía verde, que indican el camino a seguir en la sección adaptada. La ubicación de los signos, todos en braille, se indica por medio de un indicador de relieve situado en la acera. También se han instalado señales en la entrada a los túneles que indican su longitud, mientras que otros paneles informan a los usuarios de los puntos de interés a lo largo de la vía verde.



También se han instalado nuevas señales en las zonas de descanso que indican la disposición de los muebles en el área. Por último, se ha publicado un folleto sobre esta vía verde totalmente accesible, así como una guía turística de la misma publicada en braille.

Gracias a estas acciones ejemplares, en 2011 el Consell Comarcal de la Terra Alta ha recibido un premio de la agencia de turismo regional en reconocimiento de las mejoras hechas a la accesibilidad de esta vía verde catalana y su adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad física y sensorial.

### ✓ **Antiguas estaciones de ferrocarriles accesibles para todos**

En España y en el resto de Europa muchas antiguas estaciones de tren a lo largo de las vías verdes han sido rehabilitadas como instalaciones turísticas. En España existen ya más de 100 edificios ferroviarios que acogen diferentes usos turísticos. En estas áreas de extraordinaria belleza arquitectónica y usabilidad, se está realizando un esfuerzo especial para que sean totalmente accesibles. A continuación, se ofrecerán algunos ejemplos.

#### • **Vía Verde de los Montes de Hierro (Bizkaia, Euskadi)**

En 2011-2012 la Asociación de Desarrollo Rural Enkarterrialde reformó dos estaciones ferroviarias como centros de información diseñados con todos los requisitos de accesibilidad. En uno de ellos (el de La Aceña), la estación se ha convertido en una tienda de venta de productos locales, un punto de información, y otros servicios complementarios, junto con un pequeño vivero de empresas de ocio activo. A fin de explotar el atractivo turístico del área rural, esta asociación trabaja con empresarios locales para crear y ofrecer productos turísticos dirigidos al mercado de turismo

accesible, que consta de alojamientos y actividades a lo largo de la ruta de la vía verde, 100% accesibles y homologados.

En 2012 la **estación de La Aceña** fue evaluada por el gobierno vasco en el cumplimiento de los requisitos establecidos en el modelo de turismo accesible de Euskadi "para el turismo accesible en el País Vasco", y fue calificada como accesible para al menos un tipo de discapacidad funcional.

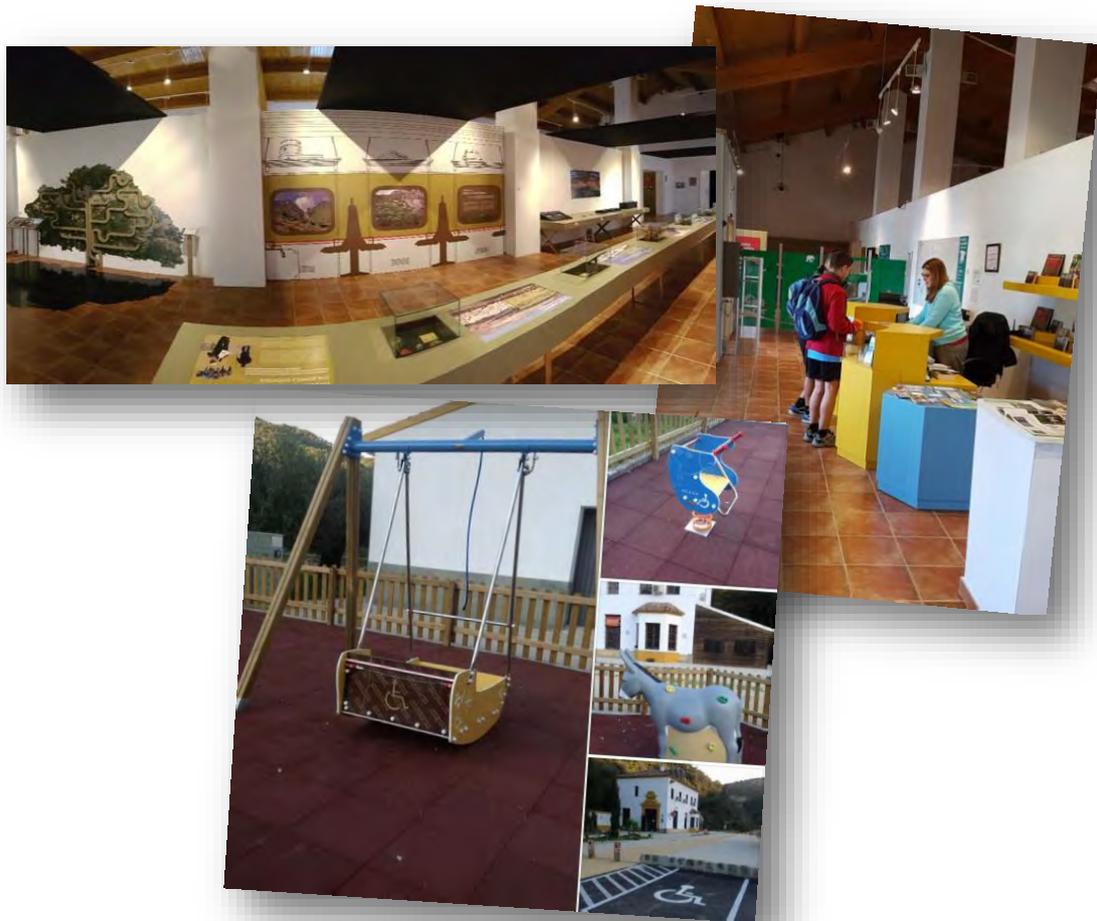
- **Vía Verde de la Sierra (Cádiz y Sevilla, Andalucía)**

La Vía Verde de la Sierra (Cádiz -Sevilla), territorio piloto del proyecto "Greenways4all" en el que se enmarca esta publicación, representa un recurso turístico bien posicionado en el sur de España, que ha ganado varios premios, de los cuales cabe destacar el **Premio Europeo de Vías Verdes** y el premio **Andalucía del Turismo en 2016**, acogiendo unos 300.000 visitantes al año.

La Fundación de la Vía Verde de la Sierra, la autoridad de gestión de este itinerario, decidió crear un punto de información para proporcionar a los visitantes una amplia vista interpretativa de este importante recurso de ecoturismo.

Así, en mayo de 2012 el Centro de Interpretación de la Vía Verde de la Sierra se abrió en Olvera en uno de los extremos de la vía, el kilómetro 36 de la vía verde, en un edificio de nueva construcción, diseñado para encajar con la arquitectura ferroviaria de la época. Fue construido con especial cuidado para garantizar la accesibilidad universal tanto de la construcción como del equipamiento de interpretación. El edificio de una sola planta, sin escaleras, cumple con todas las normas de accesibilidad que se aplican a todos los elementos, como adaptación de aseos, etc. con soluciones específicas para determinadas necesidades especiales:

- Anchos correctos en los accesos (a la construcción y a la exposición), sala de audiovisuales y aseos adaptados
- Pegatinas de vinilo en las puertas de vidrio pensados en la accesibilidad de las personas con discapacidad visual
- Préstamo de audio-guías para las personas con discapacidad visual
- Mobiliario adaptado en la recepción y en la tienda
- Recursos interpretativos para todos, con actividades y contenido que se puede disfrutar usando otros sentidos (aparte de la vista) como el tacto, el olfato y el oído.
- Sala de conferencias accesible y con contraste cromático.



No obstante, el diagnóstico de accesibilidad del Centro de Interpretación, ofrece sugerencias de mejora, como traducir los recursos interpretativos en braille, reservar espacios para personas en sillas de ruedas en la sala de exposiciones o la formación del personal del centro en atención a los visitantes con diferentes tipos de discapacidad. Estas sugerencias ya se están desarrollando hoy en día, en parte gracias al desarrollo del proyecto “Greenways4ALL”

En 2007, la Fundación Vía Verde de la Sierra, adquirió ocho bicicletas eléctricas para ser ofrecidas a personas mayores, con baja capacidad física o determinadas discapacidades. Actualmente las tres empresas de alquiler de bicicletas que prestan sus servicios en la Vía Verde de la Sierra, ofertan bicicletas eléctricas, adaptadas, así como cuatricicletas y carritos porta bebés.



Merece la pena mencionar que en esta vía verde todos los edificios que han sido restaurados en las diferentes estaciones cuentan con aseos adaptados a “pie de vía”, alojamiento como bungalows de una sola planta con habitaciones adaptadas así como áreas de descanso accesibles. Más recientemente se ha incorporado también un parque infantil accesible a niños con y sin discapacidad y un circuito biosaludable para mayores.

En la estrategia de avanzar hacia un producto de turismo accesible y en línea con el proyecto Greenways4ALL del cual son un importante socio territorial se han instalado **3 paneles sobre la oferta y equipamiento adaptado** y accesible de la Vía Verde. Estos elementos se ubican en las inmediaciones de las estaciones de Puerto Serrano, Coripe y Olvera, y concretamente en la zona cercana a los aparcamientos reservados para personas con discapacidad para facilitar así el acceso a esta información.

Estos paneles incorporan un útil código QR que permite acceder al apartado [Visita Accesible](#) de la web que gestiona la Fundación Vía Verde de la Sierra y en la que se especifica toda la información relativa a la accesibilidad tanto en los diferentes tramos de la Vía Verde como en sus equipamientos turísticos.

Esta actuación ha sido realizada -generando un importante efecto sinérgico con el proyecto Greenways4ALL- en el marco del proyecto PROyMIT (Promoción y Mejora de las Infraestructuras Turísticas de la Vía Verde de la Sierra), subvencionado por la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.

- **Vía Verde del Plazaola (Navarra - Gipuzkoa)**

Se trata de una vía verde plenamente acondicionada que ha recuperado más de 50 kilómetros entre Pamplona y Andoain, por el trazado del primer tren que unió Pamplona con San Sebastián, entre los años 1914 y 1953. Es atravesada por 41 túneles (5 de ellos, los más largos, iluminados en el tramo navarro, y 3 en territorio guipuzcoano.

El resto son túneles cortos con buena visibilidad) también perfectamente acondicionados, de los cuales destaca el Túnel de Uitz, el mayor de todos (2.680 metros) y el más largo de las vías verdes de Europa.

La **estación de tren de Lekunberri** se rehabilitó en 1998 y sirve de sede para el Consorcio Turístico del Plazaola, así como para la Oficina de Información Turística de la zona. En la planta baja hay una tienda de artesanía y en la segunda planta (es accesible para personas con discapacidad física, y cuenta con ascensor) una sala de proyecciones en la que se puede visitar



una exposición sobre la historia del tren del Plazaola.

Es importante mencionar que la estación ofrece un servicio gratuito de bicicletas adaptadas para personas con movilidad reducida. Estas bicicletas fueron donadas por el Grupo Sanitas, en colaboración con la Fundación También y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

En septiembre de 2015, Lekunberri se ha adherido al proyecto “**Entiende tu ciudad con pictogramas**” que ANA (Asociación Navarra de Autismo) puso en marcha un año atrás y por el que ya 22 ayuntamientos de toda Navarra, han señalado los edificios y lugares más emblemáticos haciendo cada población adherida más accesible a las personas con trastorno del espectro autista. Así se han instalado en Lekunberri 10 pictogramas (uno de ellos en la estación y Oficina de Turismo del Plazaola); se trata de dibujos que representan objetos y acciones de manera simplificada. Estas imágenes son una forma de comunicación aumentativa son pictogramas independientes de cualquier lengua particular porque no representan palabras sino realidades haciendo que las personas con autismo los empleen para entender de forma más sencilla las actividades o lugares cotidianos. Además de la estación de Lekunberri otros edificios públicos representativos de la localidad también están señalizados de esta manera.

La Vía Verde del Plazaola, además forma parte del grupo de 10 Vías Verdes recogidas en la Guía de Vías Verdes Accesibles, elaborada por la FFE y PREDIF, y en 2017 el grupo Ilunion (Fundación Once) está llevando a cabo una nueva auditoría en accesibilidad. Merece la pena destacar la intención del Consorcio Turístico de Plazaola por implementar la metodología del proyecto “Greenways4all” a partir de 2018.

En signo de reconocimiento por todo el esfuerzo, perseverancia y trabajo desarrollado por el Consorcio Turístico del Plazaola, desde su creación en la recuperación de la Vía Verde del Plazaola, así como en su proyección y desarrollo turístico en beneficio de los municipios de la zona, recibió en el año 2015 el segundo premio a la Excelencia por parte de la Asociación Europea de Vías Verdes, en el 7º Premio Europeo de Vías Verdes. Además cabe mencionar que esta vía verde ya tuvo un reconocimiento anterior por parte de la Asociación Europea de Vías Verdes, con el primer premio en la categoría de “Desarrollo y Turismo”, en año 2007.

- **Vía Verde de Manacor – Artá (Mallorca)**

Nueva vida para la **estación de Son Carrió** en la Vía Verde de Manacor-Artá (Mallorca) como Museo del Ferrocarril en Baleares es el proyecto que se prevé para 2020 siendo el primer Museo del ferrocarril de las Islas Baleares. La actuación estará a cargo del Goven que financiará esta actuación con los fondos del impuesto de turismo sostenible entre 2018 y 2020 en tres fases.



El proyecto cuenta con una elevada justificación social, puesto que supondrá la creación de puestos de trabajo: está prevista la creación de 9 puestos de trabajo para personas con discapacidad y otros 5 para personas sin discapacidad. Así mismo, se hará formación dual para recuperar antiguos oficios y la gestión del proyecto se realizará a través de un centro especial de empleo, razón para lo cual se contará con la colaboración de entidades del tercer sector social para la inserción de personas con discapacidad y otras asociaciones dedicadas a la preservación del patrimonio.



Una forma más de combinar patrimonio ferroviario, turismo para todos, empleo e inclusión social.

### ✓ **La publicidad y promoción de accesibilidad en Vías Verdes**

La comunicación y la difusión de las instalaciones existentes en vías verdes para las personas con discapacidad es esencial si todas estas mejores prácticas son útiles para sus destinatarios. De ahí la importancia de las campañas de publicidad y la participación de grupos y asociaciones de personas con discapacidad en eventos promocionales.

Una de las mejores prácticas en este sentido fue desarrollada en 2009 por la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE), la más importante organización relacionada con la discapacidad en España- y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE).

Consistió en el lanzamiento de una colección de 60 billetes de lotería para conmemorar el 15º aniversario del Programa Vías Verdes. Los billetes fueron impresos con fotografías de varias vías verdes y una referencia en cada uno, del sitio web oficial de vías verdes, [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com). Cinco millones de billetes fueron emitidos, y al final de la campaña, un total de 300 millones de cupones dedicados a las vías verdes habían sido distribuidos a través de 22.000 puntos de venta en todo el país.



En los 4 meses que duró la campaña, una serie de actividades de fomento de vías verdes, se llevaron a cabo, incluyendo varias ruedas de prensa en diversas regiones de España, con el objetivo de dar a conocer esta colección de billetes de lotería, destacando el alto nivel de accesibilidad de las

vías verdes. Otras actividades recreativas (deportivas y/o en naturaleza) se organizaron. Fueron tales como marchas de grupos de ciclistas con discapacidad visual que a lo largo de distintas vías verdes.

De hecho, es importante mencionar que actualmente, España es el país con el mayor número de competiciones de ciclismo en tándem. La accesibilidad de vías verdes es parte de la razón de por qué esto es así.

Varias entidades usan las vías verdes para promover el Deporte Adaptado.

Las Vías Verdes españolas también se han convertido en espacios ideales para la práctica del senderismo y el cicloturismo adaptado entre las actividades organizadas por diferentes organizaciones y asociaciones de personas con discapacidad. Entre esas organizaciones cabe destacar la **Fundación También**, que en 2002 estableció un programa de ciclismo y senderismo para personas con discapacidad, utilizando materiales innovadores adaptados, lo que les permitió disfrutar y promover el ciclismo, independientemente de la discapacidad funcional de la mayoría de sus beneficiarios.



Otra iniciativa que merece la pena ser destacada viene de la mano de la preocupación del colectivo de médicos del **Hospital Nacional de paraplégicos de Toledo**, que desde el año 2002, ha venido organizando talleres deportivos adaptados con un amplio programa de actividades, incluyendo excursiones de los pacientes del hospital a la Vía Verde La Jara (Toledo). Los médicos están de acuerdo en que el deporte puede ser una excelente herramienta terapéutica y de rehabilitación para sus pacientes, no sólo como parte de su tratamiento físico. Y una actividad que favorece la recuperación de una función disminuida, sino también como una manera de ayudar a una persona con discapacidad a recobrar una vida normal, una vida independiente y satisfactoria.

### ✓ **Bicicletas adaptadas en las vías verdes españolas**

Mediante el proyecto “Huella Sanitas” -una iniciativa solidaria y de R.S.C. de una empresa de seguros médicos- 10 vías verdes españolas más, aparte de las vías verdes de Girona (ver el caso anterior) cuentan con bicicletas adaptadas. Esta campaña destinada a promover el deporte adaptado, se puso en marcha gracias a un acuerdo entre la empresa Sanitas y la Fundación También en el que colaboró la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE), fundación pública que coordina y dinamiza el programa español de Vías Verdes.

La FFE realizó una preselección de las vías verdes teniendo en cuenta criterios de distribución territorial, para cubrir la mayor parte de la geografía española; el grado de implicación local, tanto de la administración como de los colectivos locales; y la accesibilidad de las vías verdes de destino.



La donación por parte de Sanitas de las 30 handbikes y triciclos se realizó a través de la Fundación También, que trabaja por la inclusión social de las personas con discapacidad a través del deporte adaptado, la cual entregó este material adaptado a las 10 Vías Verdes seleccionadas para el disfrute gratuito por parte de los usuarios con discapacidad. Se colocó una placa conmemorativa de esta donación en cada lugar donde están disponibles las 30 bicicletas (3 bicis en cada vía verde), con los nombres de todos los clientes de la compañía aseguradora que habían seleccionado esa vía verde a través de su voto, implicando con ello también a los clientes de esta compañía aseguradora.

La FFE publicó en [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com) y posteriormente en [www.viasverdesaccesibles.es](http://www.viasverdesaccesibles.es), toda esta información, así como los lugares y horarios específicos para el acceso a estas bicis. Gracias a esta acción y a la publicidad sobre su existencia, estas bicicletas están siendo muy utilizadas, tanto por visitantes y

turistas como también por los habitantes con discapacidad de las localidades cercanas a las vías verdes que no siempre disponen de un material adaptado para la práctica deportiva.

### **Tipos de bicicletas adaptadas para las vías verdes**

**HANDY:** Bicicletas perfectas para desarrollar las extremidades superiores. Especialmente indicadas para deportistas con discapacidad motórica (lesiones medulares o similar) permiten mantenerse en forma disfrutando del ciclismo.

#### **MICAH:**

Idónea para niños y adolescentes con parálisis cerebral o discapacidad equiparable. El uso del triciclo promueve el crecimiento y aprendizaje del niño de una manera saludable, divertida y segura.



#### **Fun2Go:**

El Fun2Go "side by side" tándem, o duobici de Van Raam está especialmente diseñado cuando su compañero de bicicleta tiene dificultad de pedalear solo o cuando quieres sentar lado al lado durante el camino.

Idónea para asociaciones, centros residenciales, ayuntamiento, empresas y organismos que promueven el contacto social y el ejercicio en combinación con un paseo en bicicleta al aire libre.



Algunas vías verdes que se beneficiaron de esta donación ayudaron a difundir la acción, siendo uno de ellos la Vía Verde del Plazaola, que publicó un folleto explicativo y creó un área dedicada en su sitio web.

## ✓ **Participación de las personas con discapacidad en las Vías Verdes**

### • ***Plantaciones muy especiales en la Vía Verde del Noroeste***

La participación activa de los colectivos de personas con discapacidad en las actividades que se celebran en las vías verdes es una de las fórmulas más acertadas para darles a conocer la existencia de estos espacios y animarles a utilizarlos. Las posibilidades son de lo más variadas.

Desde mayo de 2012 en la Vía Verde del Noroeste (Murcia) se llevan a cabo plantaciones de árboles con alumnos de un colegio público de Educación Especial de una localidad cercana. Para ello, se suele contar con la colaboración del ayuntamiento, del órgano gestor de la Vía Verde y de la Región de Murcia.



En la primera edición participaron 42 chicos y chicas con discapacidad intelectual con edades comprendidas entre 4 y 21 años. Con esta acción se pretendía aproximar al alumnado con necesidades educativas especiales a un entorno natural del municipio con el fin de consolidar, a través de la vivencia y experimentación directa, los contenidos de la unidad didáctica “La primavera y las plantas” abordado en las aulas.

Durante la mañana los alumnos realizaron una plantación de especies autóctonas con la ayuda del alumnado del módulo de jardinería y restauración del paisaje del “Taller de Empleo Vía Verde del Noroeste”. Posteriormente el grupo se reunió junto a una antigua estación del tren, donde se habilitó un espacio para la creatividad artística con el fin de facilitarles la expresión de los sentimientos y emociones asociados a la actividad. Con pinceles y pinturas se personalizaron piedras que quedaron como testigos de su paso por la Vía Verde del Noroeste.

Desde 2012 se llevan a cabo este tipo de iniciativas en esta vía verde del sureste peninsular. Así, se ha celebrado la última campaña en marzo de 2017. Los beneficiarios de una Asociación de personas con Síndrome de Down y de otras asociaciones locales han realizado una actividad de plantación de árboles de especies autóctonas. Una conocida marca local ha donado alrededor de 800 árboles, en el marco del convenio de colaboración que esta empresa murciana tiene suscrito con el Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia.

La evaluación de esta actividad permite concluir que la promoción de espacios recreativos y artísticos para el alumnado con necesidades educativas especiales y personas adultas con discapacidad intelectual de la zona es un excelente instrumento para favorecer el desarrollo de sus capacidades creativas y personales, generando, además el establecimiento de vínculos sociales más adecuados con su grupo de iguales y con personas adultas ajenas a su entorno más inmediato, así como la mejora de su autoestima.

Estas acciones se enmarcan dentro del proyecto “Vía Compromiso” que desarrolla el Consorcio de las Vías Verdes de Murcia.

Estas actividades siempre consiguen en los medios locales y regionales un fuerte impacto mediático, algo que es habitual cuando se promueven actividades para personas con discapacidad en entornos naturales y “actividades Outdoor”

- ***Día Europeo de las Vías Verdes. Actividades para personas con discapacidad***

Desde 2003, en el mes de septiembre la Asociación Europea de Vías Verdes y la FFE convocan el Día Europeo de Vías Verdes, que se enmarca en la Semana Europea de la Movilidad. Se suman numerosas entidades, como la Fundación de la Vía Verde de la Sierra, que suele dedicar esta fecha a celebrar un encuentro entre grupos de personas con discapacidad física y/o intelectual, pertenecientes a las localidades de la Vía Verde de la Sierra (seis pequeños municipios de las provincias de Sevilla y Cádiz) y otras localidades cercanas. Se llevan a cabo actividades como paseos con bicicletas adaptadas, talleres y actividades de reciclaje, juegos didácticos, vídeo y una charla sobre el buitre en el Observatorio de la Reserva Natural por la que pasa la Vía Verde, localizado en una antigua estación ferroviaria, así como una comida.

Con esta propuesta se pretende acercar la actividad saludable y el disfrute de la naturaleza a un grupo de población, con unas necesidades especiales, que no siempre cuenta con facilidades para acceder a estas propuestas de ocio al aire libre. De ahí el máximo interés que tiene esta entidad en acercar la vía verde a todos los ciudadanos como un elemento que contribuye –no solo al desarrollo turístico de la zona- si no a la mejora de la salud, el aumento de la calidad de vida y el bienestar social y el desarrollo integral de las personas del entorno de la Vía Verde de la Sierra. En la edición de 2017 más de 90 personas participaron de esta convocatoria participando también en el proyecto Greenways4ALL con la cumplimentación de unos cuestionarios de satisfacción.

## Reconocimientos y Galardones



- ✓ En 2013 la Fundación Vía Verde de la Sierra fue galardonada con el “**Premio andaluz a las buenas prácticas** en atención a las personas con discapacidad en la modalidad de Promoción de la accesibilidad universal y el diseño inclusivo”.
- ✓ En 2017 recibió el **Premio Europeo de Vías Verdes 2017**. Categoría iniciativa ejemplar por el Plan de accesibilidad universal de la Vía Verde y el Premio provincial **Avance 2017 por la Accesibilidad Universal**,



## **11. SUGERENCIAS PARA LA CREACIÓN DE VÍAS VERDES ACCESIBLES**

### Disposiciones generales y objeto

El objeto de este capítulo es establecer unos criterios técnicos mínimos, relativos a la accesibilidad, para garantizar el uso y disfrute de las Vías Verdes, por las personas con discapacidad en condiciones de seguridad y comodidad.

La accesibilidad al medio natural es un aspecto que no se ha desarrollado tan ampliamente como la accesibilidad al medio urbano. Por tal motivo, considerábamos de vital importancia ofrecer unas pautas que puedan, no sólo en las vías verdes, sino también en cualquier intervención que se lleve a cabo en el medio natural, sendas, rutas naturales, etc.

Teniendo en cuenta que las Vías Verdes están diseminadas por todo el territorio europeo y los criterios de accesibilidad son diferentes en cada país, la heterogeneidad



de conceptos y elementos de análisis, así como la no concordancia de medidas y criterios, nos llevó a unificar y homogenizar criterios de accesibilidad para todos los elementos que conforman una vía verde en base a la experiencia de PREDIF en el ámbito de turismo accesible y la accesibilidad universal en combinación con la experiencia de FFE en materia de trazados ferroviarios y vías verdes.

Por ello se realizó previamente una comparativa de las normativas de accesibilidad de

ÁMBITO	NORMA
INTERNACIONAL	UNE-ISO 21542:2012 Edificación. Accesibilidad del entorno construido
INTERNACIONAL	UNE 41510:2001. Accesibilidad en el urbanismo
ESPAÑOLA	Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados
ESPAÑOLA	Código Técnico de la Edificación, Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB-SUA-9)
PORTUGUESA	Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio

las diferentes regiones españolas y portuguesas, así como las normativas nacionales e internacionales vigentes referente a accesibilidad.

Este capítulo ayudará a los gestores de las Vías Verdes europeas a ejecutar iniciativas de mejora de la accesibilidad en sus trazados y convertir la Vía Verde en un elemento vertebrador para el desarrollo de proyectos y experiencias de turismo accesible.

## 11.1. Itinerario accesible

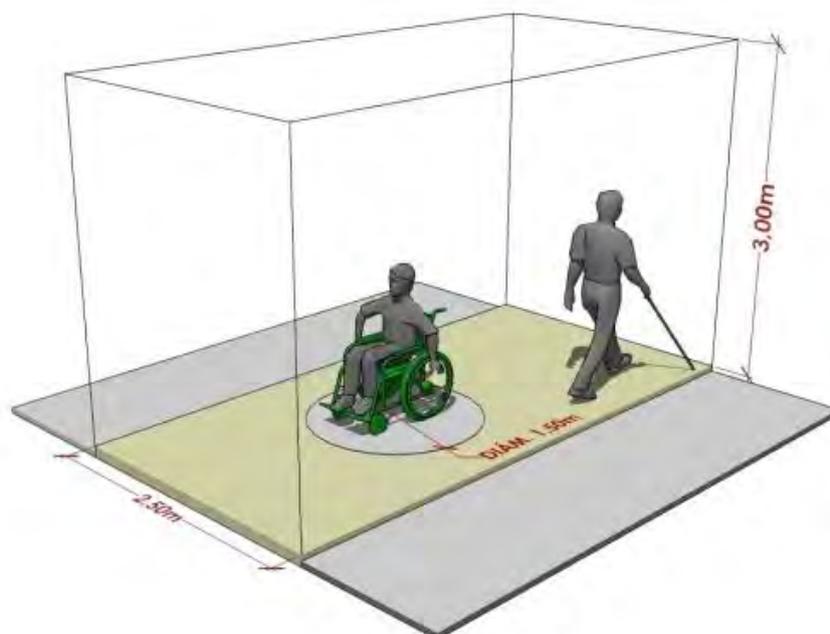
### ✓ **Condiciones generales del itinerario accesible**

Son **itinerarios accesibles** aquellos que garantizan el uso y la circulación no discriminatoria de forma autónoma y en condiciones de seguridad de todas las personas.

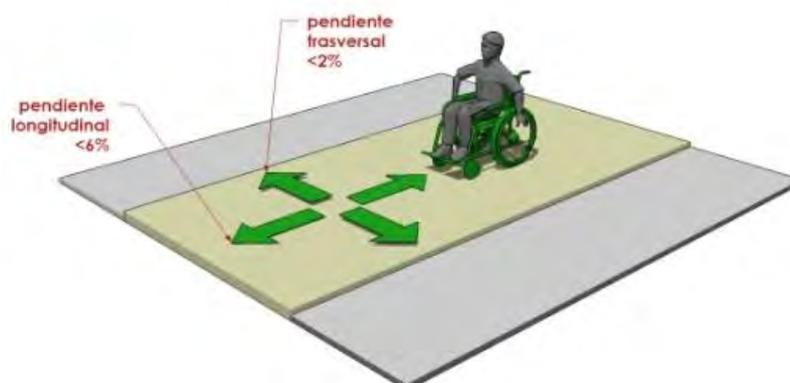
Todo itinerario accesible deberá cumplir los siguientes requisitos:



- En todo su desarrollo poseerá una anchura libre de paso no inferior a 2,50 m, que garantice el giro, cruce y cambio de dirección de las personas independientemente de sus capacidades o modo de desplazamiento y una altura libre de paso no inferior a 3,00 m. (Fig. 1)
- Se permitirán estrechamientos puntuales, siempre que la anchura libre de paso resultante no sea inferior a 1,50 m.
- Los elementos puntuales tales como señales verticales, mobiliario, etc. se ubicarán fuera del ámbito del itinerario accesible.
- No presentará escalones aislados ni resaltes.
- Los desniveles serán salvados de acuerdo con las características establecidas en los apartados 11.4.3.
- Su pavimentación reunirá las características definidas en el apartado 11.3.1.
- La pendiente transversal máxima será del 4% y la pendiente longitudinal máxima será del 6%. (Fig. 2)
- En toda su longitud dispondrá de un nivel mínimo de iluminación de 20 luxes; en caso de que dicho nivel se alcance mediante iluminación artificial (p. ej. en los túneles) ésta será proyectada de forma homogénea, evitándose el deslumbramiento.
- Dispondrá de una correcta señalización y comunicación siguiendo las condiciones establecidas en el apartado 11.7.
- Se garantizará la continuidad de los itinerarios accesibles en los puntos de cruce con el itinerario vehicular, pasos subterráneos y puentes.
- Se colocará un elemento continuo en el/los latera/es del itinerario accesible según las características definidas en el apartado 11.3.6.



(fig. 1)



(fig. 2)

## **11.2. Elementos del itinerario accesible**

### **✓ Pavimentos**

El pavimento es uno de los elementos más importantes a la hora de analizar la accesibilidad de una vía verde ya que constituye el soporte por el cual circulan, sea cual sea su modo de desplazamiento, todas las personas.

Las características que debe reunir son las siguientes:

El pavimento duro, ya sea continuo o formado por elementos independientes unidos por un conglomerante, será estable, antideslizante en seco y en mojado, sin piezas ni elementos sueltos, con independencia del sistema constructivo empleado que, en todo caso, impedirá el movimiento de las mismas.

Su colocación y mantenimiento asegurará su continuidad y la inexistencia de resaltes evitará la acumulación de agua en su superficie.

El pavimento blando o granular será compactado al 95% del Proctor Modificado para impedir el deslizamiento y el hundimiento. En este sentido se deberá prestar especial atención al mantenimiento periódico del mismo para evitar que los agentes meteorológicos alteren sus cualidades.

No se admiten como accesibles zonas pavimentadas con arena, grava o hierba, ya que dificultan el tránsito de la silla de ruedas y pueden provocar deslizamientos y tropiezos a personas con movilidad reducida o discapacidad visual.

En los puntos concretos donde se considere necesario se utilizarán franjas de pavimento táctil indicador, cuya funcionalidad es dirigir a la persona hacia un sitio o

elemento o advertir de algún riesgo. Para su integración en la Vía Verde se seguirán los parámetros establecidos en el apartado 11.7.4.

El pavimento de la vía verde, a excepción del pavimento táctil indicador, deberá integrarse con el entorno para no producir un gran impacto visual y así mantener una estética natural en el medio.

#### Ejemplos de pavimentos accesibles:

**Asfalto:** Se puede dar un acabado natural mediante tratamiento superficial con ligantes sintéticos y áridos adecuados.

**Capas de agregados machacados:** De zahorras, granito disgregado, piedras machacadas, gravilla, material machacado de canteras de piedras o cualquier otro material granular adecuado, utilizando, en todo caso, un aglutinante para estabilizar la superficie.

**Hormigón:** Con acabado superficial fino y antideslizante en seco y mojado.

**Adoquines/losas de piedra natural:** Asentados sobre una base dura y unidos mediante un aglomerante y con acabado superficial uniforme.

**Madera:** Con juntas menores de 1 cm y piezas dispuestas en sentido perpendicular a la circulación.

**Pavimento de caucho:** Es un pavimento de seguridad dedicado a amortiguar la caída de los niños en los parques infantiles. Pueden ser de varios espesores dependiendo de la altura del juego instalado.

**Suelo no tratado:** Compactado con al 95% del Proctor Modificado, sin irregularidades. Necesitará mantenimiento regular intenso debido a las transformaciones que sufre por causa de los fenómenos meteorológicos o el uso.

**Recomendación: Conglomerado de árido seleccionado y ligante obtenido a partir de residuos de vidrio reciclado micronizado:** Es un pavimento con aspecto de tierra compactada. El pavimento conserva el aspecto natural, la textura y el color del árido utilizado y además puede pigmentarse. Es impermeable e impide el desarrollo de plantas, además permite el tránsito de vehículos, aspecto a tener en cuenta para realizar el mantenimiento y control de la vía verde.



#### ✓ **Rejillas, alcorques y tapas de instalación.**

Las rejillas, alcorques y tapas de instalación se colocarán de manera que no invadan el itinerario accesible.

Se colocarán enrasadas con el pavimento circundante y sus aberturas tendrán una dimensión que permita la inscripción de un círculo de 1 cm de diámetro como máximo.

Cuando el enrejado esté formado por aberturas longitudinales se orientarán en sentido transversal a la dirección de la marcha.

Los alcorques deberán estar cubiertos por rejillas que cumplirán con lo dispuesto en el párrafo 2 del presente apartado. En caso contrario deberán rellenarse de material compactado, enrasado con el nivel del pavimento circundante.

### ✓ **Cunetas de drenaje**

Las cunetas de drenaje son unas hendiduras en el terreno que sirven para canalizar las aguas pluviales evitando el estancamiento de estas en el itinerario accesible.

Se ubicarán en los laterales del itinerario accesible y a continuación del bordillo lateral de protección y guía.

Se recomienda una profundidad mínima de 30 cm y máxima de 50 cm, así como una pendiente máxima de 2H /1V en el lado contiguo al itinerario y de 1H:1V (45 °) en el más alejado de él.

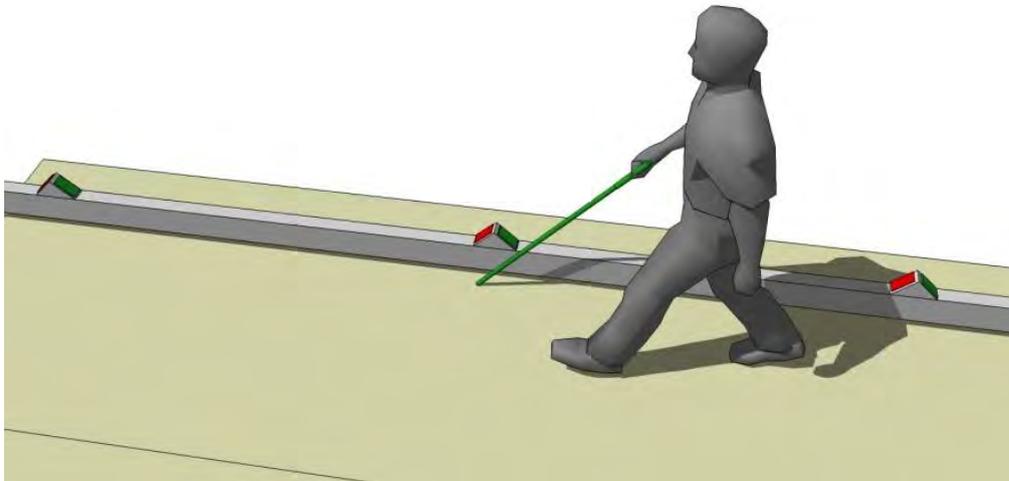
Se recomienda proteger esta canalización mediante tapas registrables de hormigón prefabricado o rellenándolas de grava suelta de granulometría gruesa, para evitar el desnivel. Obviamente, el relleno con grava implica la construcción de una cuneta de mayores dimensiones que compense la disminución de la sección de cuneta, garantizando una correcta evacuación de las aguas.

Es imprescindible, en este sentido, realizar un mantenimiento periódico de limpieza de estas cunetas y canalizaciones, para evitar el taponamiento en la red de evacuación de aguas y la consecuente inundación del itinerario accesible.

El desagüe de las cunetas se hará preferentemente al aire, protegiendo en caso necesario los desagües con caederos de hormigón para evitar la erosión de los taludes. En caso de construirse arquetas para desagües bajo la traza se protegerán con rejillas metálicas horizontales conforme lo establecido en el apartado 11.3.2. y/o barandillas verticales conforme lo que se señala en el apartado 11.3.6.

### ✓ **Balizas de señalización y orientación**





A lo largo del todo el itinerario accesible y, especialmente en el interior de los pasos subterráneos y túneles, se colocarán balizas de señalización y orientación reflectantes cada 2,5 m.

Para facilitar la orientación del usuario, se usarán dos colores diferentes de material reflectante. Los situados a la derecha del itinerario, en el sentido de la marcha, serán de color verde, y los situados a la izquierda, de color rojo. De esta manera, en caso de desviarnos de la vía verde para descansar en un área de descanso o visitar un establecimiento, etc.... podremos retomar nuestro camino, teniendo la seguridad de que estamos realizándolo en el sentido correcto. Este es un elemento que puede favorecer la orientación a niños, personas mayores, personas con visión reducida y personas con discapacidad intelectual.

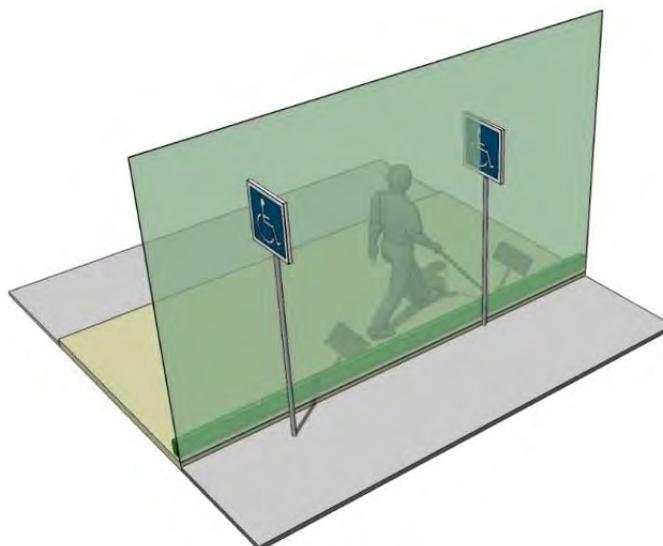
Las balizas no podrán invadir el itinerario accesible y se colocarán a continuación de bordillo lateral de orientación, pudiendo utilizarse éste como soporte de anclaje.

## ✓ Señalización



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

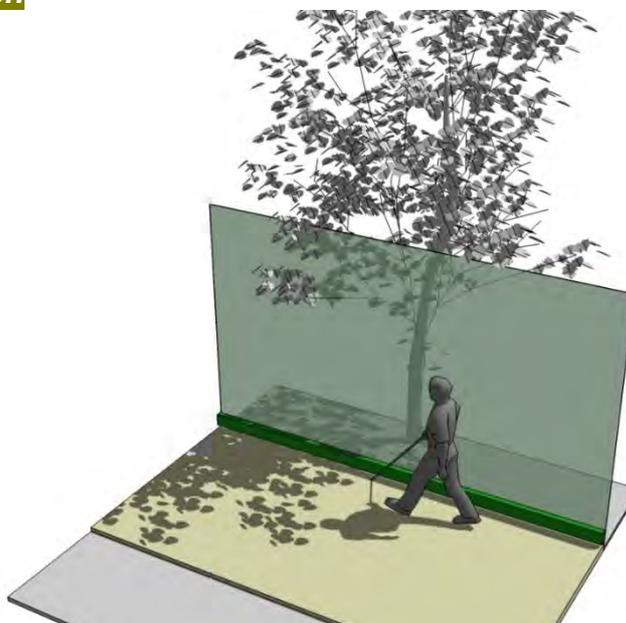
[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)  
[#Greenways4ALL](https://twitter.com/Greenways4ALL)



La señalización tendrá en cuenta los parámetros de accesibilidad contemplados en el apartado 11.7.

La señalización vertical en ningún caso deberá invadir el itinerario accesible y estarán situadas a una altura mínima de 2,20 m medidos desde el suelo.

### ✓ **Vegetación**



Cuando la Vía Verde atraviese un entorno urbano, los árboles situados en los itinerarios accesibles tendrán los alcorques cubiertos con rejillas u otros elementos resistentes que cumplirán las condiciones establecidas en el apartado 11.3.2.

La anchura de los orificios de las rejillas y huecos existentes en el pavimento cumplirán los requisitos establecidos en el apartado 11.3.2.

Todos los árboles, que se sitúen en un itinerario accesible y se emplacen de forma aislada, tendrán sus ramas o partes inferiores a una altura mínima de 2,20 m. Su tronco se situará en el tercio exterior del itinerario, de forma que la distancia entre el itinerario y el árbol sea mayor o igual de 0,90 m. No se permitirá la plantación de nuevos árboles a distancias inferiores a 0,90 m árboles.

Los arbustos, plantas ornamentales, elementos vegetales de cualquier tipo de baja altura que se sitúen de forma aislada junto a un itinerario accesible dejarán una distancia mínima de 0,90 m y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos.

### ✓ **Elementos de protección**

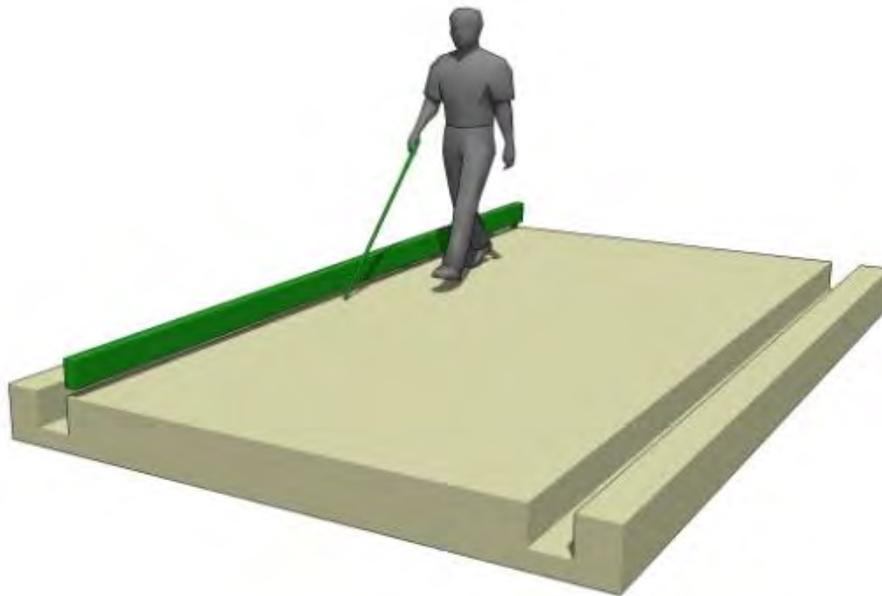
Se consideran elementos de protección al peatón las barandillas, los pasamanos, las vallas y los zócalos.

#### **Zócalo de protección y guía**

A lo largo de todo el itinerario accesible se colocará un elemento continuo en el/lateral/es del mismo con una altura mínima de 15 cm para que las personas con discapacidad visual tengan una guía para poder realizar el recorrido con autonomía y seguridad. Así mismo también nos sirve como elemento de protección para evitar el riesgo de caídas junto a los desniveles con una diferencia de cota de menos de 0,40 m, como por ejemplo las cunetas de drenaje.

Este elemento direccional no presentará cantos vivos y su ancho será como mínimo de 5 cm. Cuando el zócalo direccional se vea interrumpido por un cruce, área de descanso etc.... se deberá colocar una franja de pavimento táctil indicador direccional que dé continuidad al zócalo direccional.

Para permitir la correcta evacuación de las aguas hacia las cunetas de drenaje el zócalo deberá elevarse sobre el pavimento al menos 5 cm.



### **Barandillas**

Para evitar el riesgo de caídas junto a los desniveles con una diferencia de cota de más de 0,40 m, se utilizarán barandillas con las siguientes características:

La altura recomendada es de 135 cm, debiendo tener como mínimo una altura de 90 cm cuando la diferencia de cota que protejan sea menor de 6 m y como mínimo 1,10 m, en el resto de los casos.

Si el terreno adyacente es firme, al mismo nivel que el itinerario accesible y no transitable en una anchura mínima de 2,00 m, no es necesario instalar barreras de protección.

Los elementos de protección no serán escalables, por lo que no dispondrán de puntos de apoyo entre los 0,20 m y 0,70 m de altura.

Las aberturas y espacios libres entre elementos verticales no superarán los 10 cm.

Serán estables, rígidas y estarán fuertemente fijadas, debiendo resistir empujes verticales y horizontales de 1,7 Kn/m.

### **Pasamanos**

Los pasamanos se instalarán en las barandillas de viaductos, rampas y escaleras y se diseñarán según los siguientes criterios:

Tendrán una sección de diseño ergonómico con un ancho de agarre de entre 4,5 cm y 5 cm de diámetro. En ningún caso dispondrán de cantos vivos, no permitiéndose materiales muy deslizantes o demasiado rugosos, así como aquellos que expuestos al sol se calienten en exceso.

Estarán separados del paramento vertical al menos 4 cm, el sistema de sujeción será firme y no deberá interferir el paso continuo de la mano en todo su desarrollo.

Los pasamanos se diferenciarán cromáticamente de las superficies del entorno y sus extremos se rematarán de tal forma que se evite el enganche accidental. Para ello sus bordes serán redondeados o se rematarán en el suelo o, en el caso de los túneles, en los paramentos.

Deben resistir una carga puntual mínima vertical y horizontal de 1,7 Kn/m.

En las rampas y escaleras los pasamanos serán dobles; la altura de colocación estará comprendida, en el pasamano superior, entre 0,95 y 1,05 m, y en el inferior entre 0,65 y 0,75 m. Además, se prolongarán en los extremos al menos 45 cm. En rampas o escaleras de más de 4 m de anchura la separación de pasamanos intermedios será como máximo de 2,40 metros.

Los pasamanos dispondrán de placas de orientación con textos en relieve y braille para informar hacia dónde conduce la escalera o rampa.

### **11.3. Elementos de la Vía Verde**

#### **✓ Puentes y Pasarelas**

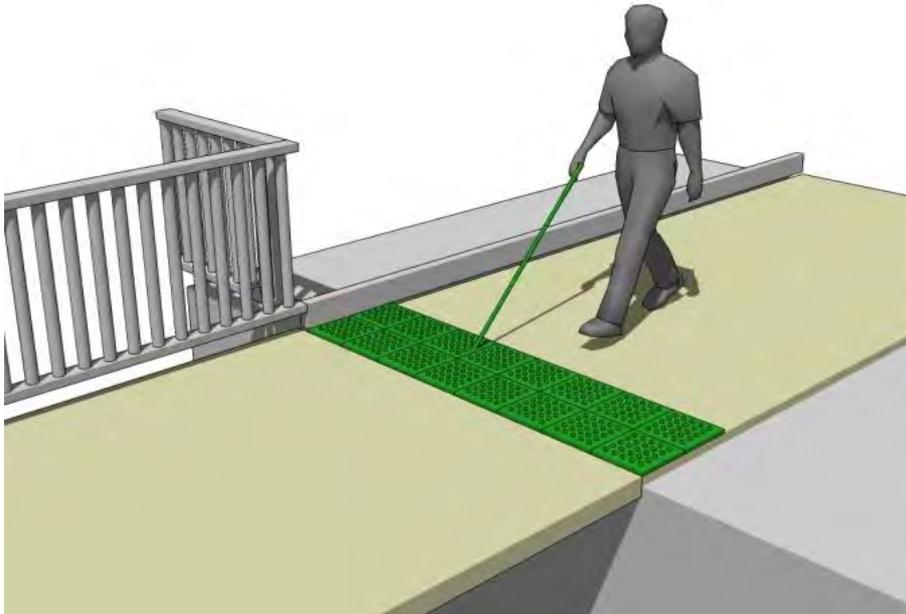
Los puentes y pasarelas deberán estar conectados con un itinerario accesible y cumplirán los siguientes requisitos:

La anchura mínima de paso libre de obstáculos deberá ser de 2,50 m.

La pendiente transversal máxima será del 4% y la pendiente longitudinal máxima será del 6%.

Se deberá disponer una protección lateral con barandillas o antepechos a ambos lados, provistas de pasamanos, que cumplirán con las condiciones establecidas en el apartado 11.3.6.

En el inicio y final del puente o pasarela, se deberá colocar una franja de pavimento podotáctil situado en toda la anchura del itinerario del puente o pasarela y de 0,60 m de fondo mínimo según las características de pavimentación táctil recogidas en el apartado 11.7.4. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia de un elemento singular en el itinerario.



### ✓ **Pasos subterráneos y túneles**

Los pasos subterráneos y túneles deberán estar conectados con un itinerario accesible y cumplirán los siguientes requisitos:

- La anchura mínima de paso libre de obstáculos deberá ser de 2,50 m.
- La pendiente transversal máxima será del 4% y la pendiente longitudinal máxima será del 6%.
- Las cunetas laterales, que sirven para la canalización y evacuación de las aguas, deberán protegerse según lo establecido en el apartado 11.3.3.
- La iluminación debe ser permanente y uniforme de 200 lux, como mínimo, sin zonas de oscurecimiento o luz excesiva, para evitar deslumbramientos.
- En el inicio y final del paso subterráneo y túnel, se deberá colocar una franja de pavimento podotáctil en todo el ancho del itinerario del paso subterráneo o túnel y de 0,60 m de fondo mínimo según las características de pavimentación táctil recogidas en el apartado 11.7.4. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia de un elemento singular en el itinerario.
- Se dispondrán en el pavimento de líneas continuas de pintura fotoluminiscente señalando el límite del itinerario accesible y el comienzo de la cuneta.
- En toda la longitud del paso subterráneo o túnel, se dispondrán, cada 2,5 m, balizas reflectantes con las características establecidas en el apartado 11.3.4.

### ✓ **Acceso a distintos niveles**



## **Escaleras**

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, con bastones o con discapacidad visual.

Cuando en el itinerario haya una escalera, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible, resuelto por medio de una rampa, un ascensor o una plataforma salvaescalera. En cualquier caso, incluso aunque se cuente con un itinerario alternativo, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que aseguren a todos los usuarios su utilización de forma segura y cómoda:

Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m para permitir que una persona suba y otra baje al mismo tiempo, y ser de directriz recta.

En el inicio y final de la escalera, se deberá colocar una franja de pavimento podotáctil con el ancho de la escalera y de 0,60 m de fondo mínimo según las características de pavimentación táctil recogidas en el apartado 11.7.4. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel.

Cada tramo de escaleras tendrá 3 peldaños como mínimo. El número máximo de peldaños sin rellanos intermedios se establece en 14.

Todos los peldaños serán de tabica no mayor de 18 cm. La profundidad de huella estará comprendida entre 28 y 32 cm.

Todos los peldaños serán de la misma altura, carecerán de bocel y dispondrán de tabica (contrahuella) para evitar que cualquier persona de movilidad reducida se enganche y tropiece.

Para facilitar a las personas de visión reducida el reconocimiento de cada peldaño a la hora de bajar la escalera, se señalará el borde exterior de las huellas con una franja antideslizante de color contrastado de 3 a 5 cm de ancho. Estará colocada en todo el ancho del peldaño y con el mismo fin la contrahuella será de un color diferente al de la huella.

A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura  $\geq 12$  cm para evitar que el bastón o la muleta puedan deslizarse y por la seguridad de todas las personas.

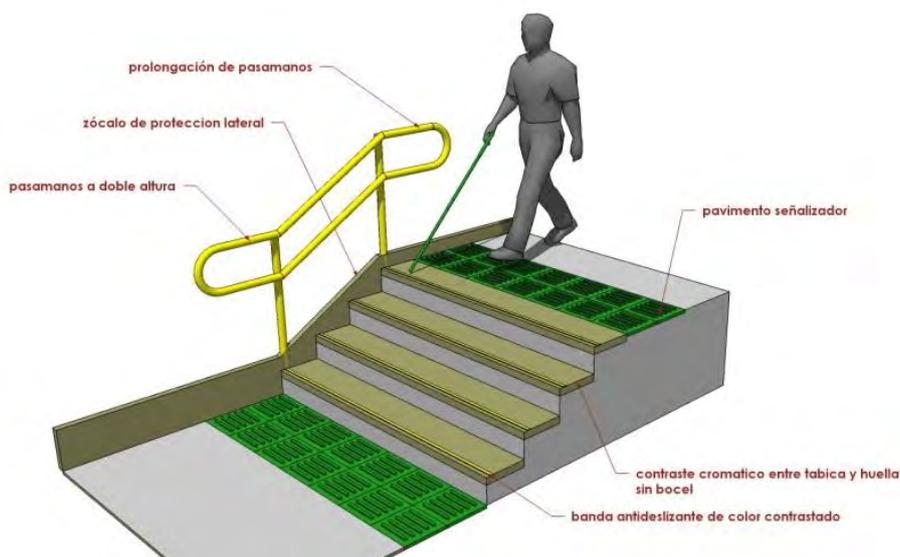
Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 1,20 m.

Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán un ancho igual a la escalera y un fondo mínimo de 1,20 m.

Cuando la escalera disponga de una plataforma salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de 360°.

Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la escalera, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,20 m. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

Se deberá disponer una protección lateral con barandillas o antepechos a ambos lados, provistas de pasamanos, que cumplirán con las condiciones establecidas en el apartado 11.3.6.



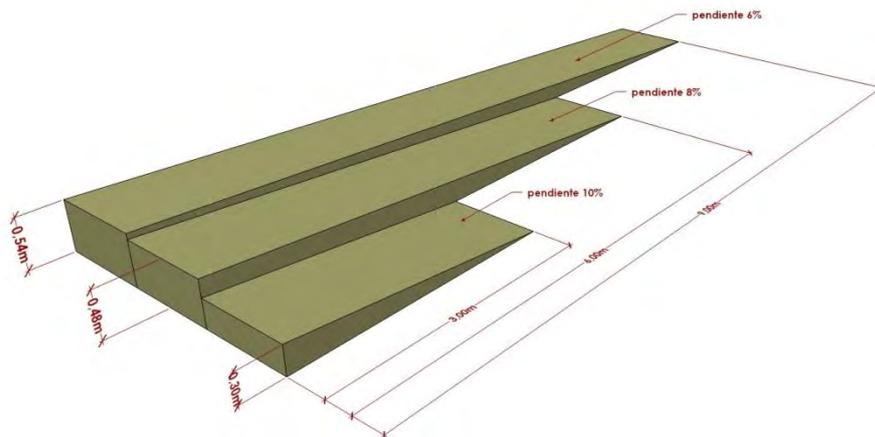
### **Rampas**

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven y es habitual encontrarse con rampas que tienen unas características que las hacen inutilizables e incluso peligrosas.

Para que una persona en silla de ruedas suba o baje la rampa, ésta debe tener un ancho libre mínimo de 1,20 m y ser de directriz recta o ligeramente curva.

Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa:

$$\begin{aligned} L \leq 3 \text{ m} & 10\% \\ 3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m} & 8\% \\ 6 \text{ m} < L \leq 9 \text{ m} & 6\% \end{aligned}$$



La rampa no tendrá una longitud superior a 9 m, ya que una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de 9 m serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de 1,50 m. Éstas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad del recorrido o un giro a 90° ó 180°.

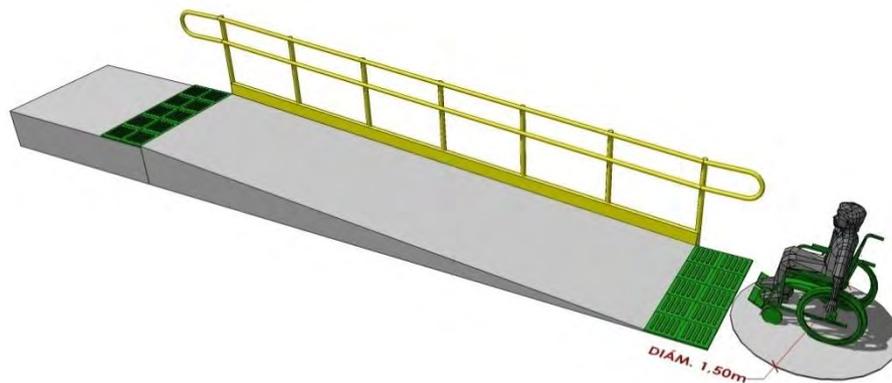
La pendiente transversal debe ser  $\leq 2\%$  para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas. A ambos lados y en toda su longitud, la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas. Éste también sirve de referencia a personas con discapacidad visual, que se desplazan con bastón guía a la hora de subir o bajar por la rampa.

Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.

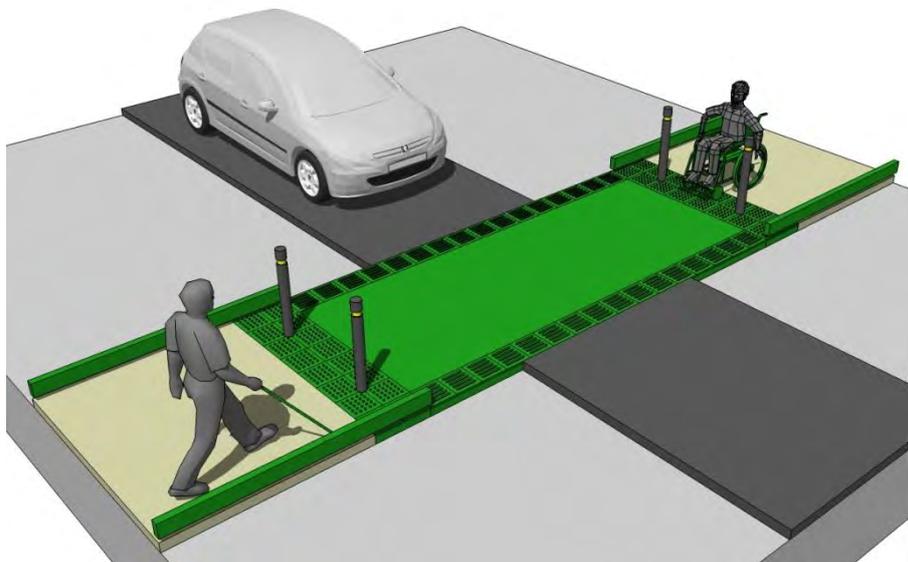
En el inicio y final de la rampa, se deberá colocar una franja de pavimento podotáctil en todo el ancho de la rampa y de 0,60 m de fondo mínimo, según las características de pavimentación táctil recogidas en el apartado 11.7.4. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel.

Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la rampa, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,20 m. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

Se deberá disponer una protección lateral con barandillas o antepechos a ambos lados, provistas de pasamanos, que cumplirán con las condiciones establecidas en el apartado 11.3.6.



### ✓ Cruces entre itinerarios accesibles e itinerarios vehiculares



En los puntos de cruce entre itinerarios accesibles e itinerarios vehiculares deberemos asegurar que el tránsito de personas que circulan por el itinerario accesible, se mantenga de forma continua, segura y autónoma en todo su desarrollo.

En todo caso la preferencia de paso en estos puntos la tendrá el itinerario accesible, debiendo advertir a los usuarios de vehículos tal condición, mediante señalización vertical y horizontal según las características determinadas en el apartado 11.7.

Antes y después del cruce deberemos advertir al usuario que existe un punto singular en el itinerario. Para ello utilizaremos el pavimento podotáctil indicador de advertencia en un color contrastado según los parámetros establecidos en el apartado 11.7.4.

Para evitar que vehículos no autorizados accedan al itinerario accesible deberemos colocar bolardos con las características determinadas en el apartado 11.6.6.

Entre las dos bandas de señalización táctil que determinan los extremos del cruce, mantendremos el mismo tipo de pavimento empleado en el resto del itinerario accesible, a excepción de su color, que lo cambiaremos por otro que genere un contraste mayor, para así advertir al usuario de que se encuentra en una zona sensible de peligro.

Al tratarse de un cruce de caminos el zócalo de protección debe verse interrumpido, y es por ello que para que las personas con discapacidad visual mantengan una referencia con el bastón guía, colocaremos franjas de encaminamiento podotáctil en ambos laterales, uniendo de esta manera el inicio y el fin de los zócalos guía y de protección.

Debemos garantizar que junto a los puntos de cruce no exista vegetación, mobiliario o cualquier otro elemento que pueda obstaculizar el cruce o la detección visual de los usuarios sea cual sea su medio de desplazamiento (peatones, ciclistas, etc.).

## **11.4. Áreas de la Vía Verde**

Las áreas de descanso son las partes de la vía verde, de perímetro abierto o cerrado, donde se desarrollan una o varias actividades (esparcimiento, juegos, comidas, etc.), en las que las personas permanecen durante cierto tiempo, debiéndose asegurar su utilización no discriminatoria por parte de las mismas.

El acceso a las áreas de descanso desde el itinerario accesible debe asegurar el cumplimiento de los parámetros de pavimentación, de ancho y alto de paso, y en ningún caso presentarán resaltes o escalones. El acceso al área de descanso será siempre a ras de suelo, sin desniveles.

Se debe de garantizar la circulación entre el mobiliario, manteniendo como mínimo un ancho libre de paso entre éste de 90 cm y espacios que permitan la inscripción de un círculo de 1,50 m de diámetro, para poder realizar un giro de 360° con silla de ruedas.

El mobiliario urbano, ya sea fijo o móvil, de carácter permanente o temporal, cumplirá lo establecido en el apartado 11.6.

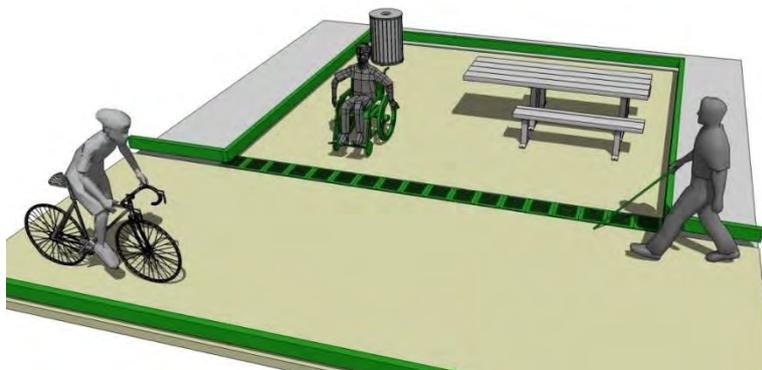
Cuando las áreas de descanso se sitúen inmediatamente junto al itinerario accesible y el zócalo direccional se vea interrumpido por el acceso a ésta, se deberá colocar una franja de pavimento podotáctil que dé continuidad al zócalo direccional. Será de tipo direccional y cumplirá lo establecido en el apartado 11.7.4.

Deberán preverse áreas de descanso a lo largo del itinerario peatonal accesible en intervalos como máximo de 4 Km.

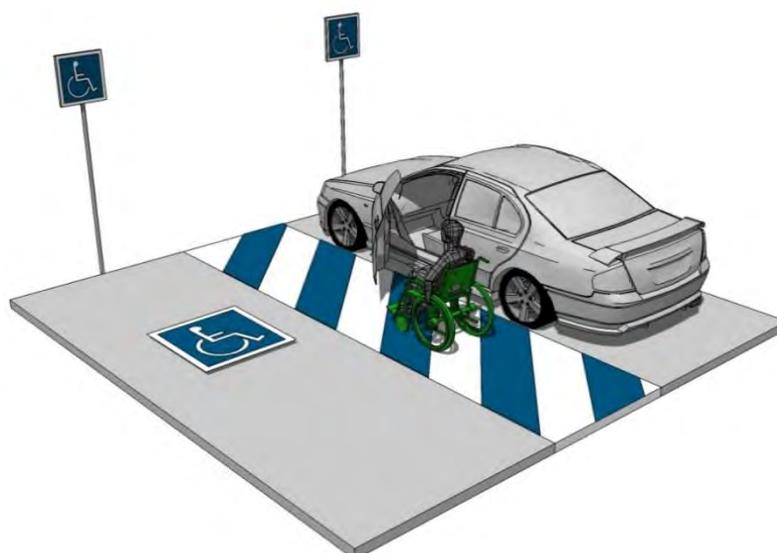
Dispondrán de, al menos, un banco y una zona de sombra que reúna las características establecidas en el apartado 11.6.

Se dispondrá de información para la orientación y localización de los itinerarios peatonales accesibles que conecten accesos, instalaciones, servicios y actividades

disponibles. La señalización responderá a los criterios establecidos en el apartado 11.7, e incluirá como mínimo información relativa a ubicación y distancias.



### ✓ **Áreas de estacionamiento de vehículos**



### **Reservas de plazas**

Las zonas de acceso vehicular a la vía verde deberán disponer de plazas de aparcamiento reservadas y diseñadas para su uso por personas con movilidad reducida. La dotación mínima es de 1 por cada 40 plazas o fracción.

### **Plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida**

Deberán ubicarse lo más próximas posible a los itinerarios accesibles de acceso a la vía verde, garantizando el acceso desde la zona de transferencia hasta el itinerario accesible de forma autónoma y segura. Por ello, estará situada en un área sin

pendiente, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche.

Tanto las plazas dispuestas en perpendicular, como en diagonal, deberán tener una dimensión mínima de 6,00 m de longitud × 2,20 m de ancho y además dispondrán de una zona de aproximación y transferencia lateral de una longitud igual a la de la plaza y un ancho mínimo de 1,50 m. Entre dos plazas contiguas se permitirán zonas de transferencia lateral compartidas manteniendo las dimensiones mínimas descritas anteriormente.

El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo, la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.

Las plazas dispuestas en línea tendrán una dimensión mínima de 6,00 m de longitud × 2,20 m de ancho y además dispondrán de una zona de aproximación y transferencia posterior de una anchura igual a la de la plaza y una longitud mínima de 1,50 m.

Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida estarán señalizadas horizontal y verticalmente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.).

El espacio de aproximación y transferencia lateral o trasero deberá señalizarse en el pavimento mediante un cebreado con pintura antideslizante.

## **11.5. Mobiliario urbano**

### **✓ Condiciones generales de ubicación y diseño**

Los elementos de mobiliario urbano de uso público se diseñarán y ubicarán para que puedan ser utilizados de forma autónoma y segura por todas las personas. Su instalación, de forma fija o eventual, no invadirá el itinerario accesible.

Se dispondrán preferentemente alineados junto al itinerario accesible, y a una distancia mínima de 0,40 m del límite de éste.

El diseño de los elementos de mobiliario urbano deberá asegurar su detección a una altura mínima de 0,15 m medidos desde el nivel del suelo. Los elementos no presentarán salientes de más de 10 cm y se asegurará la inexistencia de cantos vivos en cualquiera de las piezas que los conforman.

A efectos de facilitar la utilización del mobiliario urbano a todas las personas y evitar la discriminación, se dispondrá de un número mínimo de unidades en cada área de descanso, diseñada y ubicada de acuerdo con los criterios de accesibilidad

### **✓ Bancos**





Los bancos deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Como mínimo 1 por cada 5 o fracción de los bancos ubicados en áreas de descanso deberán reunir las siguientes condiciones:

La altura del asiento del banco deberá estar comprendida entre 43 y 46 cm y la profundidad estará comprendida entre 40 y 45 cm.

Deberán tener respaldo y reposabrazos en los extremos.

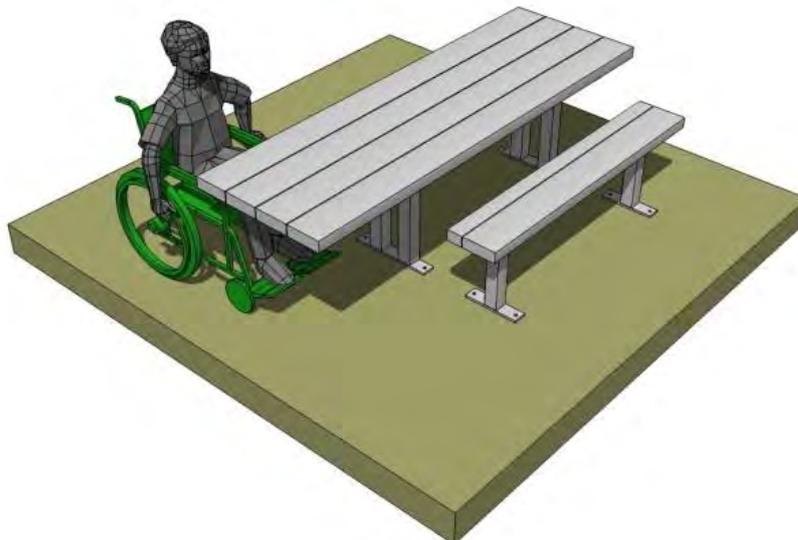
La altura del respaldo estará comprendida entre 40 y 50 cm y la altura de los reposabrazos respecto del asiento será de entre 18 y 20 cm.

El ángulo máximo de inclinación asiento-respaldo será de 105 grados y el respaldo estará dotado de un soporte firme a la altura de la región lumbar de 15 centímetros como mínimo.

A lo largo de su parte frontal y en toda su longitud se dispondrá de una franja libre de obstáculos de 0,60 m de ancho, que no invadirá el itinerario accesible.

Como mínimo uno de los laterales dispondrá de un área libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de diámetro 1,50 m que en ningún caso coincidirá con el itinerario peatonal accesible.

## ✓ Mesas



Las mesas deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá un ancho libre de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre mínimo de 60 cm.

Las mesas cuadradas o rectangulares permitirán la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas al menos por dos de sus cuatro lados.

No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Así mismo no se admiten mesas que estén unidas a los bancos en sus laterales, ya que dificultan el acceso a personas mayores y con problemas de movilidad (fig. \_\_\_)

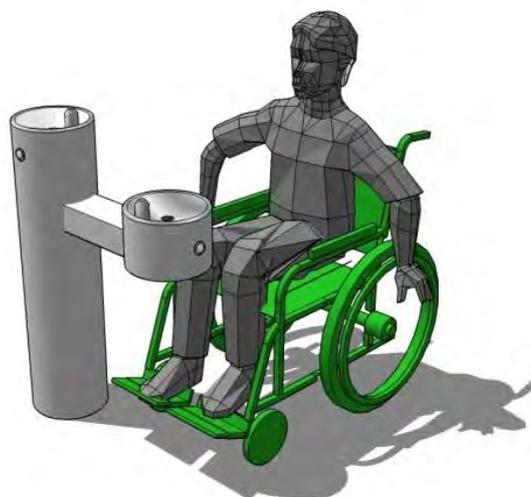


## ✓ Fuentes de agua potable



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)  
[#Greenways4ALL](https://twitter.com/Greenways4ALL)



Las fuentes deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Como mínimo 1 por cada 5 o fracción de las fuentes ubicadas en áreas de descanso deberán reunir las siguientes condiciones:

Disponer de, al menos, un grifo situado a una altura comprendida entre 0,70 m y 0,90 m, sin obstáculos o bordes, de forma que sea accesible para personas usuarias de silla de ruedas.

El mecanismo de accionamiento del grifo será de fácil manejo por personas con problemas de manipulación.

Contar con un área de utilización en la que pueda inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos.

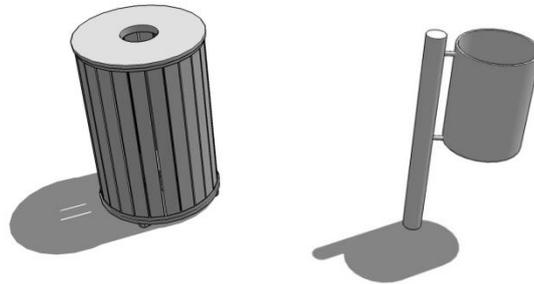
El pavimento situado debajo de fuentes y papeleras que tengan elementos voladizos será podotáctil, del tipo de alerta con botones para indicar a las personas con discapacidad visual que hay un elemento singular. Será un cuadrado de 1,00 x 1,00 m.

Se resolverá la acumulación de agua en su entorno mediante rejillas de evacuación, sumideros u otros elementos según los criterios establecidos en el apartado 11.3.2, impidiendo, en todo caso la acumulación del agua.

En todo caso se señalará la potabilidad o no potabilidad del agua según los criterios de señalización accesible incluidos en el apartado 11.7.

### ✓ **Papeleras**





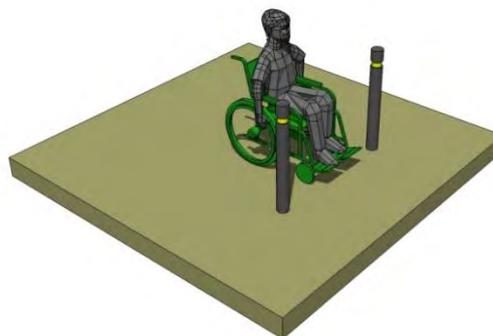
Las papeleras y contenedores para depósito y recogida de residuos deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Si la papeleras tiene la boca en la parte superior, se recomienda que esté a una altura de 80 cm del suelo. Si la boca está en un lateral la altura máxima aconsejable de colocación debe estar comprendida entre 70 y 90 cm.

Si las papeleras son de tipo basculante, es conveniente que estén dotadas de algún mecanismo de seguridad que impida que al utilizarlas se pueda volcar accidentalmente, de manera que solo puedan efectuar este movimiento los encargados de su vaciado y mantenimiento.

Serán de un color que contraste con el pavimento en toda la pieza y su sección será constante o variable de más-menos un 40% de dicho diámetro para ser detectables por personas con discapacidad visual. No serán accesibles aquellas papeleras que no proyecten, en más-menos un 40%, su sección hasta el suelo.

### ✓ **Bolardos**



Los bolardos deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Tendrán una altura situada entre 0,75 y 0,90 m, un ancho o diámetro mínimo de 10 cm y un diseño redondeado y sin aristas. Su sección será constante o variable de más-menos un 40% de dicho diámetro, no serán susceptibles de enganche.

Serán de un color que contraste con el pavimento en toda la pieza y deberá señalizarse, en su coronación y en el tramo superior del fuste, con una franja de pintura reflectante o cualquier otro material que cumpla la misma función, asegurando su visibilidad en horas nocturnas.

Se dispondrán de forma alineada y la separación mínima entre los mismos será de 1,20 m, para permitir el paso de personas usuarias de sillas de ruedas, quedando prohibido el uso de cadenas entre ellos, ya que no son detectables por las personas con discapacidad visual.

En sustitución de los bolardos no se permitirá la colocación de bolas, horquillas u otros elementos de dificultosa detección.

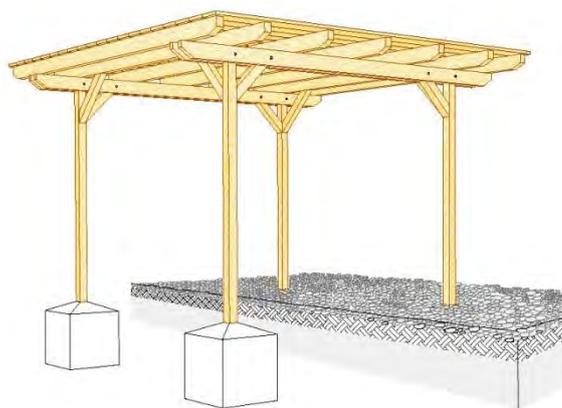
Si se cumplen los parámetros anteriormente indicados, se permite la utilización de traviesas de tren.

En todo caso deberán disponer de un dispositivo de cierre con llave universal de seguridad para poder retirarlos y permitir el paso de vehículos de emergencia y mantenimiento autorizados

### ✓ **Elementos de sombra**

Se dispondrá, en todas las zonas de descanso, de al menos una zona de sombra, dotada de un banco y una mesa accesibles, con las características técnicas descritas en el apartado Las mesas y fuentes de agua potable.

Se pueden utilizar los árboles existentes como elementos naturales que proporcionen sombra al área de descanso. En cualquier caso, el banco y la mesa accesibles se ubicarán teniendo en cuenta el soleamiento de la zona donde se instalen, garantizando sombra en el ámbito del mobiliario durante al menos las horas centrales del día.



En el caso de instalar una pérgola o tejado, los elementos de apoyo de la misma no obstaculizarán el acceso de usuarios de silla de ruedas a las mesas y resto de mobiliario. Tampoco reducirán el espacio de maniobra requerido para incorporarse a la mesa y utilizar los bancos, fuentes o papeleras.

También se recomienda que una de cada tres zonas de descanso disponga de una zona techada para que los usuarios puedan refugiarse de la lluvia u otras inclemencias del tiempo.

El tejado o pérgola estará a una altura mínima de 3 m y su material será preferiblemente de madera u otro que no se caliente por estar a la intemperie.

### ✓ **Apoyo isquiático**

Además de los bancos es recomendable instalar apoyos isquiáticos, para permitir el descanso a personas que tienen dificultades para sentarse e incorporarse de un asiento convencional. Este tipo de asiento, muy común en paradas de autobús y grandes recintos vinculados al transporte como aeropuertos estaciones de tren etc... favorece el descanso lumbar y supone una alternativa más de mobiliario para ofrecer a las personas con diversidad funcional.

## **11.6. Señalización y comunicación sensorial**

### ✓ **Condiciones generales de la señalización**

El objetivo de la señalización en la vía verde es indicar a las personas los distintos itinerarios para llegar a un sitio específico, es decir facilitar la orientación. Cualquier tipo de señalización debe ser fácilmente localizable y adecuarse a los usos y características del entorno.

Todos los elementos de señalización e información deben mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características. Además deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los rótulos informativos estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha, se situarán de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo.

No se protegerán con cristales que produzcan brillos y deslumbramientos, y estarán situados de manera que la persona pueda aproximarse y escoger la distancia de lectura más cómoda según su agudeza visual.

El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.

La información visual relevante se complementará con formatos alternativos, por ejemplo, información acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser utilizada por las personas con discapacidad visual. Para ello se pueden incluir códigos "QR" con las pistas de audio de los textos incluidos en el panel informativo, o códigos "bidi" de realidad aumentada para que la experiencia del visitante sea más interactiva y enriquecedora.

La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos internacionalmente homologados, ya que son los más fáciles de entender por todas las personas.

La señalización debe diferenciarse del entorno. Se utilizarán símbolos o textos de color contrastado respecto al fondo, de la misma forma el cartel contrastará cromáticamente respecto al soporte en el que se ubique.



Además, el fondo de los carteles, en el que estén plasmados textos o números, no deberá tener ilustraciones o fotografías que reduzcan el contraste cromático entre los caracteres y el fondo, ya que dificultan la diferenciación de los textos durante la lectura.

En cada área de recepción de visitantes se recomienda la instalación de planos en altorrelieve y en braille en los que se señalen los espacios y los servicios que se ofrecen en la vía verde. Éstos deben colocarse en puntos estratégicos, como el aparcamiento o el itinerario principal de acceso a la vía verde, para facilitar la orientación de todas las personas, especialmente de aquéllas con discapacidad visual.

Los planos en altorrelieve nunca constituirán un obstáculo para la circulación, ni invadirán el itinerario accesible. En caso de que el plano en relieve esté situado sobre una superficie inclinada, se recomienda que su inclinación sea de 30° a 45° medidos desde la horizontal, y su altura entre 75 y 90 cm desde el nivel del suelo.

Para la creación de paneles y rótulos informativos se recomienda, además, tener en cuenta los criterios expuestos en la norma UNE 170002:2009, requisitos de accesibilidad para la rotulación y también tomar como referencia la publicación “Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad visual”, realizada en 2012 por la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)<sup>18</sup>.

### ✓ **Características de los soportes escritos**

Para facilitar a todos y especialmente a las personas de visión reducida, la lectura de folletos, rótulos y mapas de señalización, éstos tendrán las siguientes características:

Contraste cromático alto entre el color del fondo y el de los textos e iconos.

Contraste cromático alto entre el rótulo y el soporte en el que se coloca.

En la tabla a continuación se recogen algunas combinaciones de contraste cromático óptimo entre los textos y el fondo del rótulo.

SÍMBOLO O LETRA	FONDO
<b>Blanco</b>	Azul oscuro
<b>Negro</b>	Amarillo
<b>Verde</b>	Blanco
<b>Rojo</b>	Blanco
<b>Azul</b>	Blanco
<b>Negro</b>	Blanco

<sup>18</sup> “Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad visual”, ONCE, Comisión braille Española. Depósito legal: M. 26.036-2012 ISBN: 978-84-484-0283-9

SÍMBOLO O LETRA	FONDO
<b>Amarillo</b>	Negro
<b>Blanco</b>	Rojo
<b>Blanco</b>	Verde oscuro
<b>Blanco</b>	Negro

Fondos sólidos, de un solo color.

Soportes mates, evitar los transparentes y brillantes.

Textos con fuentes de trazos rectos tipo Verdana, Arial, Helvética o Univers.  
Textos alineados siempre a la izquierda.

Tamaño de letras en base a la distancia de lectura.

Distancia	Tamaño mínimo	Tamaño recomendado
<b>5 m</b>	70 mm	140 mm
<b>4 m</b>	56 mm	110 mm
<b>3 m</b>	42 mm	84 mm
<b>2 m</b>	28 mm	56 mm
<b>1 m</b>	14 mm	28 mm
<b>50 cm</b>	7 mm	14 mm

Deben utilizarse mayúsculas y minúsculas.

Los textos, líneas, flechas y pictogramas deben estar en altorrelieve y simultáneamente acompañarse con textos en braille, para que sean accesibles para personas invidentes y de visión reducida.

Los rótulos en braille y altorrelieve deben colocarse entre los 90 cm y 1,75 m de altura para que puedan ser leídos con la mano.

Si se utilizan pictogramas éstos serán siempre los estándares o reconocidos internacionalmente.

Los documentos impresos que informen sobre la Vía Verde estarán redactados con un lenguaje sencillo y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Además, los que tengan la información más relevante deberán estar disponibles en versión de “lectura fácil”<sup>19</sup> para las personas con discapacidad intelectual o con problemas de

<sup>19</sup> La “lectura fácil” es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora. Inicialmente, se ha trabajado para personas con discapacidad intelectual, pero ha demostrado su utilidad para inmigrantes con bajo dominio del idioma del país de acogida,

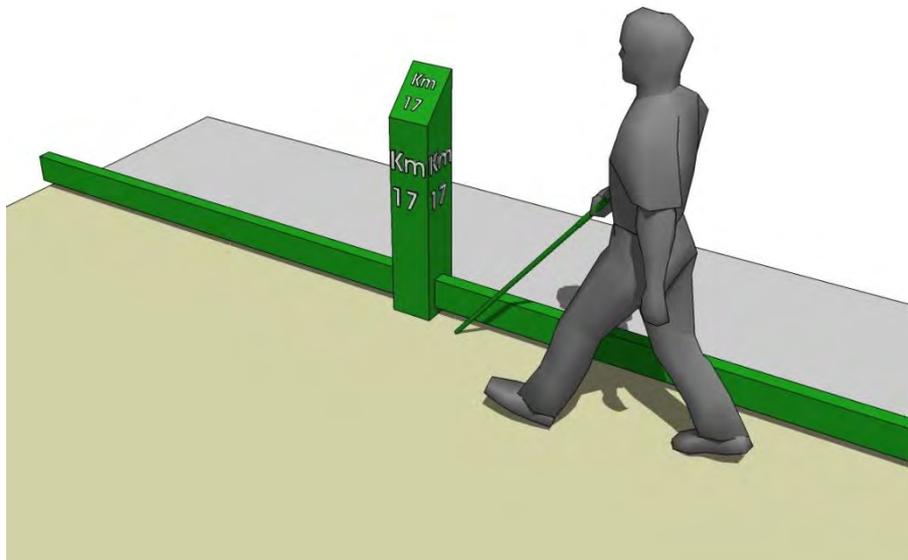
comprensión lectora; y para las personas con discapacidad visual, en versiones con escritura braille y/o con macro caracteres, de 14 puntos como mínimo y preferentemente 19.

Es decir de unos caracteres de este tamaño: 14pt.

**Pero lo preferible sería: 19 pt.**

Los impresos que deban ser cumplimentados, tales como encuestas de atención al cliente, reservarán espacios de tamaño apropiado para ser rellenados con comodidad e irán acompañados de instrucciones claras y concisas.

### ✓ **Punto kilométrico**



Como mínimo cada Km deberán disponerse en el itinerario puntos kilométricos que nos informen de nuestra ubicación en el trazado de la vía verde.

Los textos tendrán en cuenta los parámetros establecidos en el apartado 11.7 referentes a tamaño de letra y contraste figura fondo.

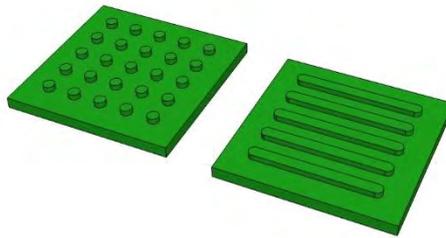
Además, se incorporará en la parte superior del monolito un espacio reservado para que las personas con discapacidad visual tengan acceso a la información.

En él se graficará la información en braille y altorelieve. El plano inclinado de lectura táctil deberá estar a una altura de 1 m y su inclinación será de entre 30° y 45° para facilitar su lectura con la mano.

Para que este elemento sea detectable por personas con discapacidad visual, se situará de tal forma que genere un resalte de 5 cm en el zócalo guía de protección.

personas con baja alfabetización o personas mayores que han sufrido una merma en sus facultades mentales. Además, mejora la comprensión textual para todo tipo de públicos, que acceden a ellos de forma más rápida y sintética.

### ✓ Pavimento podotáctil



Se utilizarán dos tipos de pavimentos podotáctiles homologados para hacer legible y facilitar la comprensión del espacio de la vía verde a las personas con discapacidad visual y además mejorar la seguridad de los usuarios.

Dependiendo de la información que se quiera dar al usuario en ese punto específico de la Vía Verde se utilizará uno u otro tipo de pavimento.

El **pavimento podotáctil de botones** sirve para advertir al usuario de la presencia de un elemento singular que puede representar un riesgo. Este pavimento se utilizará como aviso y señalización en los cruces la Vía Verde con calles vehiculares y en las entradas y salidas de túneles, pasos subterráneos y puentes.

El ancho de la franja podotáctil de botones siempre será el del itinerario accesible de la Vía Verde. El fondo sin embargo variará en cada situación.

Para cruces de la Vía Verde con itinerarios vehiculares el fondo de la franja podotáctil se establece en 1,20 m.

Para las entradas y salidas de pasos subterráneos, túneles y puentes, el fondo será de 60 cm.

Este tipo de pavimento también se utilizará debajo de fuentes y papeleras que tengan elementos voladizos. La franja tendrá un ancho y fondo de 1 m.

El **pavimento podotáctil de bandas longitudinales** sirve para reconducir y guiar al usuario a través del recorrido por la Vía Verde. Este pavimento se utilizará, cuando las bandas sean perpendiculares a la dirección de la marcha, para señalar escaleras y rampas. **Cuando las bandas se colocan en la misma dirección de la marcha se usa como banda de encaminamiento o de delimitación.**

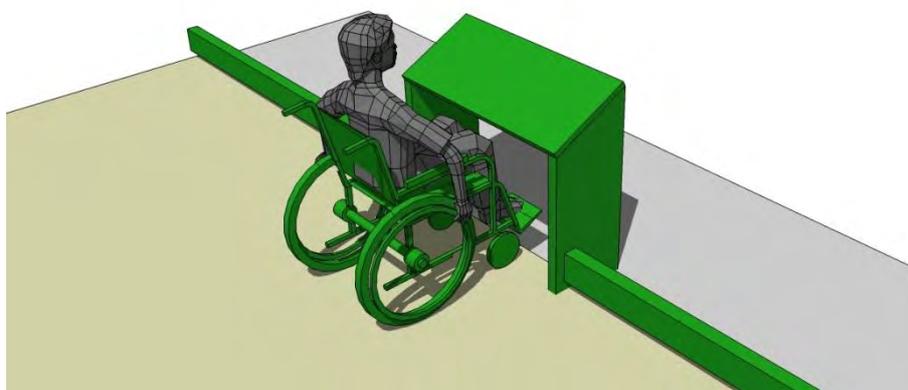
En escaleras y rampas, el ancho de la franja podotáctil de bandas longitudinales será el mismo que la escalera o rampa y su fondo será de 1,20 m.

Este mismo tipo de baldosa se utilizará para delimitar el ancho libre de paso de la Vía Verde en los cruces vehiculares, en los accesos de las zonas de descanso y en los accesos a estacionamientos o antiguas estaciones de ferrocarril situados junto a la Vía Verde. En este caso las bandas se dispondrán en el sentido de la marcha y las baldosas formarán una línea continua de 30 cm de ancho.

Es conveniente subrayar que estos tipos de pavimentos deben distinguirse fácilmente en el entorno donde se ubican para que puedan cumplir su función correctamente. Por ello el contraste cromático de la baldosa sobre el pavimento circundante debe ser claro, así como el cambio de textura de un pavimento a otro. En zonas donde el tipo de pavimento de la vía verde sea de una rugosidad excesiva el uso de este tipo de pavimento podotáctil no cumple su función ya que la detección con el bastón guía se hace imperceptible.

Las características técnicas específicas de los pavimentos podotáctiles se encuentran en la norma **UNE-CEN/TS 15209:2009 EX** y debe ser leída junto con UNE-CEN/TS 15209:2009 EX ERRATUM: 2012. Esta norma anula a UNE 127029:2002.

### ✓ **Punto de información y plano táctil**



Los puntos de información deberán permitir la aproximación frontal de una persona usuaria de silla de ruedas. Para ello, frente al punto de información, deberá permitirse la inscripción de un círculo de diámetro 1,50 m, para facilitar la maniobra de giro de la silla.

Bajo el soporte de información habrá una altura libre de al menos 70 cm, para permitir el acercamiento con la silla. El ancho libre será como mínimo de 90 cm y el fondo igual o mayor a 60 cm.

Este elemento además incluirá información táctil en braille y altorrelieve, pictogramas homologados y textos en fácil lectura, para que las personas con discapacidad intelectual tengan acceso a la información ofrecida.

Los puntos de información deberán ubicarse en las zonas de inicio y fin de la vía verde, puntos singulares del recorrido, antes y después de los túneles, pasos subterráneos y viaductos, y en todos aquellos lugares de interés paisajístico y/o patrimonial.

Para que las personas con discapacidad visual puedan detectar el punto de información se situará sobre el zócalo lateral de la Vía Verde que sirve de referencia a

las personas que utilizan bastón guía. Sus elementos de apoyo interrumpirán el zócalo en ese punto para que pueda ser detectado por la persona.

Cuando el punto de información sea un elemento vertical, debe incorporar la señalización táctil en braille y altorrelieve, en el área de barrido ergonómico de una persona cuando está de pie. Esta zona de interacción entre el movimiento del brazo y la información que encuentra en su recorrido está situada entre 90 cm y 1,30 m de altura medidos desde el suelo.

Como alternativa, y si la cantidad de información así lo requiere se puede incluir un plano inclinado, adosado al panel vertical en el que se incluya toda la información destinada a personas con discapacidad visual.



Los textos deberán ser en fácil lectura, justificados a la izquierda, tamaño de letra adecuada para la distancia de lectura y con contraste cromático respecto al fondo.



**El itinerario** hasta la cabina de aseo debe ser accesible.

Frente a la puerta debe existir un espacio horizontal donde se pueda inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro.

**La puerta** debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera, para no reducir dentro de la cabina el espacio de circulación y maniobra de un usuario de silla de ruedas. La puerta o su marco deben ser de un color contrastado respecto a las paredes adyacentes para que sea fácilmente identificada por personas de visión reducida.

Se abrirá con una **manilla** para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación.

En la cara interior de la puerta abatible se instalará una barra horizontal de al menos 40 cm de longitud para facilitar el cierre de la puerta desde una silla de ruedas, a una altura de 80 cm medidos desde el suelo.

**El cerrojo** no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera para poder auxiliar a la persona en caso de caída. Dispondrá de un sistema de cierre que indique si está ocupado o libre.

En su interior habrá un **espacio libre de obstáculos** en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

Este espacio no puede ser invadido por la proyección vertical del inodoro y lavabo.

**El material** del pavimento, paredes y techo, tendrán acabados mates que no provoquen brillos para evitar el deslumbramiento o desorientación de personas con discapacidad visual.

Debe existir un contraste cromático entre las paredes, el suelo, el techo y los aparatos sanitarios para que sean fácilmente identificados por personas de visión reducida.

Los aparatos sanitarios no tendrán ángulos ni aristas vivas.

No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a 2,10 m.

**La iluminación** se accionará mediante un interruptor o un detector de presencia. El interruptor será de color contrastado respecto la pared en que se ubique. No se admite iluminación mediante temporizador. La luz no debe reflejarse en el espejo del lavabo y será uniforme sin provocar zonas de sombra o deslumbramientos.

### **El inodoro**

El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y brindar más espacio de maniobra dentro de la cabina.

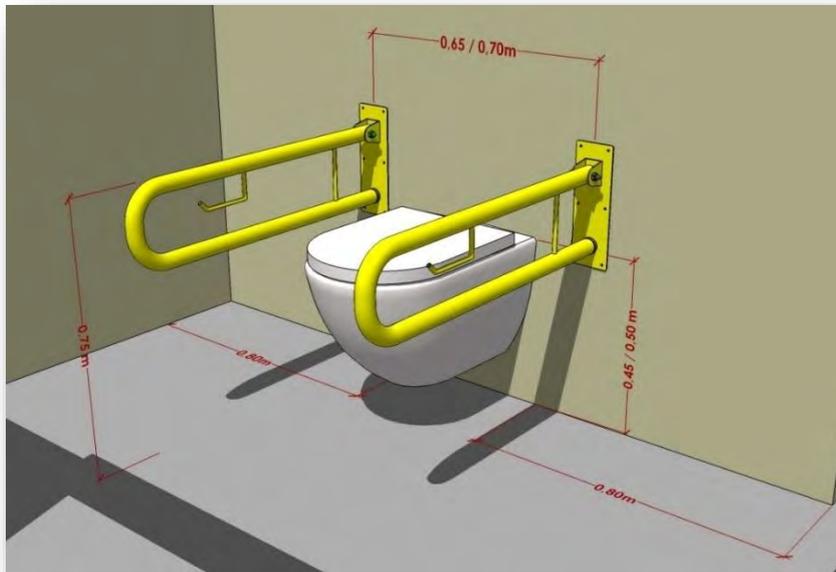
Para permitir la aproximación al inodoro con la silla de ruedas existirá, a ambos lados del inodoro, un espacio libre de acercamiento de 80 cm de ancho.

Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del inodoro.

**Las barras** serán abatibles y se colocarán a una altura de 75 cm y separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm.

El sistema de fijación será el adecuado para soportar 1 KN en cualquier dirección. El material de las barras debe ser antideslizante con las manos húmedas, de tacto agradable, resistente a la oxidación y a la pudrición, de fácil limpieza y antibacteriano.

El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro estará situado al lado del mismo, a una distancia de no más de 50 cm de su eje y a una altura de entre 70 cm y 1,20 m. Será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con 5 cm de ancho.



### **El lavabo**

Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a usuarios de silla de ruedas, éste estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura de 80 cm.

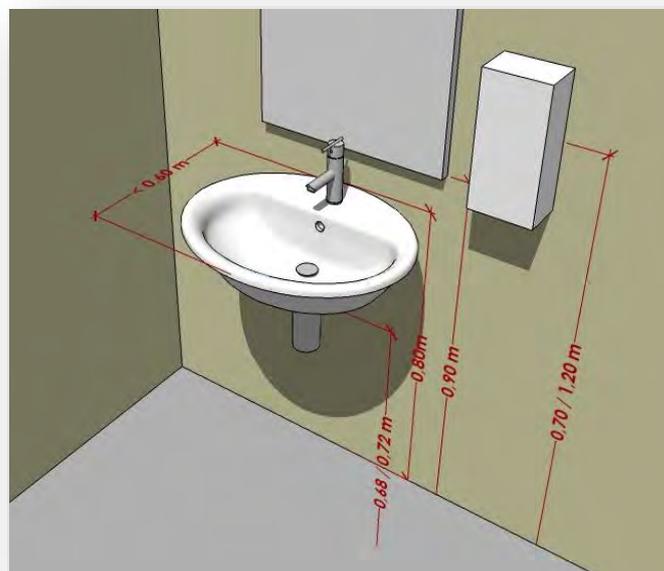
Se recomienda instalar un lavabo con un fondo de no más de 60 cm (distancia horizontal máxima alcanzable desde la silla de ruedas) y regulable en altura. En el caso de un lavabo encastrado, éste se situará lo más cerca posible del borde de la encimera.

Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de entre 68 y 72 cm de altura, con un fondo de 60 cm. En caso de tener encimera se asegurará que bajo la misma exista el espacio libre antes indicado.

**El grifo** será mono-mando o automático. En el supuesto de que el baño no disponga de suministro de agua, se debe instalar un dispensador de un producto que desinfecte las manos además de toallas de papel desechables, situadas a la altura recomendada para los complementos del baño.

El borde inferior del **espejo** se situará a una altura de 90 cm, y preferentemente se inclinará ligeramente hacia el lavabo.

**Los complementos** como el toallero, la jabonera, el secador de manos, etc. estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m y a una distancia máxima de 75 cm del eje del lavabo.



La cabina del aseo dispondrá de un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.

**La información** relativa al uso de la cabina de aseo debe tener en cuenta las características referidas en el apartado 11.7, señalización y comunicación sensorial y el baño estará convenientemente señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.).

## 11.9 ESPACIOS DE INFORMACIÓN

### ✓ Condiciones generales de los elementos informativos

#### Punto de información y atención al visitante

El itinerario hasta este punto de información y atención al visitante debe ser accesible, teniendo en cuenta las características definidas en el apartado 11.2 del presente documento.

Además, para poder recibir una atención en igualdad de condiciones, el punto de información y atención al visitante tiene que tener en cuenta las capacidades diferentes de las personas con discapacidad, e incorporar ayudas técnicas y productos de apoyo específicos para favorecer la comunicación de una manera eficaz.

Las personas en silla de ruedas y de baja estatura necesitan que el mostrador tenga una altura más baja. Por ello, el mostrador siempre debe tener dos alturas. La parte baja tendrá un ancho **> 80 cm** y una altura entre **80 y 85 cm**. Debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos con una altura entre **80 y 70 cm** y un fondo de **60 cm**, para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.

Delante del mostrador debe existir un espacio en el cual se pueda inscribir un círculo de **diámetro 1,50 m** para permitir el giro de la silla de ruedas.

Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de cristales o mamparas que dificulten la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el cliente y el personal de atención al público.

Para las personas sordas que utilizan prótesis auditivas, es importante que el mostrador esté equipado con un bucle de inducción magnética que les facilite la comunicación con el personal de atención. Cuando exista, estará debidamente señalado con el icono homologado correspondiente.



El sistema de bucle de inducción magnética consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, diseñado de forma particular para el área a cubrir y con el que se crea un campo magnético de audio en esa área de cobertura. Este campo magnético de audio deberá cumplir con la Normativa UNE-EN 60118-4:2007 para garantizar la calidad objetiva del sistema. Las fuentes de audio y micrófonos de ese lugar se conectan también al amplificador

del bucle magnético, lo que permite que este campo magnético con el audio de estas fuentes induzca la telebobina ("T") del audífono y/o implante, que lleva la persona sorda, permitiendo la escucha de ese sonido sin los problemas que produce la transmisión a través del aire: desaparecen la reverberación, el ruido ambiente de fondo y el problema de la distancia entre el emisor y el receptor, lo que garantiza la inteligibilidad de la voz y la calidad del audio. Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.

Además, para facilitar la comunicación con personas con discapacidades auditivas debe evitarse la música de fondo.

En previsión de que, en la caseta de información y atención al visitante, pueda trabajar una persona con discapacidad o con movilidad reducida, debemos tener en cuenta aspectos fundamentales para que su entorno de trabajo sea accesible.

Por ello el itinerario hasta la puerta de entrada, debe ser accesible, la puerta de acceso reunirá las mismas características que la puerta de la cabina de baño accesible, y en el interior podrá inscribirse una circunferencia de diámetro 1,50 m libre de obstáculos, para poder maniobrar con la silla de ruedas. Los folletos se dispondrán en estanterías verticales, entre los **40 cm y 1,30 m** para que puedan ser alcanzados por usuarios de silla de ruedas.

### **Oferta turística adaptada**

La oficina de información turística debe disponer de información sobre los alojamientos y recursos turísticos adaptados de la localidad y conocer sus características de accesibilidad. También debe contar con información sobre los servicios dirigidos a las personas con discapacidad y con necesidades diferentes disponibles en los establecimientos turísticos.

De ser posible, esta información debe estar disponible para los visitantes en la página web de turismo del destino o por medio de folletos o guías de turismo.

También se debe contar con información sobre los servicios públicos adaptados de la localidad, tales como, transportes, oficinas de correo, aseos públicos adaptados, etc.

### **Personal de atención al público**

El personal de atención al visitante debe estar formado en la atención a personas con necesidades especiales y conocer al detalle la oferta turística accesible de la localidad. Al menos una persona de atención al cliente debería poder comunicarse en la Lengua de Signos Española y todo el equipo debería tener una formación básica en Lengua de Signos.

### **Soportes escritos y distintos materiales de información turística**

Para facilitar la comunicación con personas con discapacidad intelectual, se recomienda asociar a pictogramas la información que corresponde a un sector geográfico, a un tema o a un tipo de recurso.

También es importante que la información escrita esté a la vez disponible en lectura fácil.

La “lectura fácil” es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora. Inicialmente, se ha trabajado para personas con discapacidad intelectual, pero ha demostrado su utilidad para inmigrantes con bajo dominio del idioma del país de acogida, personas con baja alfabetización o personas mayores que han sufrido una merma en sus facultades mentales. Además, mejora la comprensión textual para todo tipo de públicos, que acceden a ellos de forma más rápida y sintética.

Todos los documentos escritos deben también estar en un formato alternativo, como braille, textos en grandes caracteres o estar en un formato sonoro tipo MP3.

Otros productos de apoyo para personas con discapacidad son:



## **Planos simplificados de la ciudad o localidad.**

Puntos con información sonora, maquetas y planos en altorrelieve de los recursos turísticos.

Bucles de inducción magnética que funcionen permanentemente, señalizados con el pictograma correspondiente, haciendo mención a la posición T de la prótesis auditiva.

Puntos de información turística virtuales por medio de ordenadores o pantallas táctiles.

## **Visitas guiadas**

En caso que se organicen visitas guiadas, deben preverse:

- Visitas y talleres en lengua de signos dirigidos a personas sordas;
- Talleres pedagógicos para niños y adultos incluyendo aquellos con necesidades especiales;
- Visitas táctiles dirigidas a personas con discapacidad visual, en las que se les permita tocar algunas de las obras o reproducciones de las mismas, elementos arquitectónicos de los edificios, maquetas, etc.
- Préstamo de sillas de ruedas para visitantes de movilidad reducida.
- Para las personas sordas sin prótesis auditiva debe de existir un sistema de amplificación de voz del guía y auriculares individuales que faciliten su participación en la visita guiada.

En el marco del proyecto “Greenways4all” se ha elaborado un folleto sobre “Como hacer vías verdes accesibles”. Se encuentra disponible en PDF y tres idiomas.

[Puedes descargarlo AQUÍ>>](#)



Terminamos con un par de testimonios de usuarios de vías verdes:

*¡Hola! He leído en el último boletín de noticias el artículo sobre accesibilidad en las Vías Verdes.*

*Sufro una tetraplejía y mi mujer y yo hemos encontrado en las Vías Verdes la posibilidad de recuperar viejas sensaciones y disfrutar del campo. Para ello compré una bici de manos con motor. Desde hace un par de años vamos, cuando el tiempo lo permite, a recorrer Vías Verdes. ¡Gracias!*

*(mensaje recibido de un usuario con discapacidad sobre las vías verdes españoles)*



## **12. BIBLIOGRAFÍA Y WEBS DE REFERENCIA**

---

BUHALIS, Dimitrios; DARCY, Simon; AMBROSE, Ivor (Editores). Best practice in accessible tourism. Inclusion, disability, ageing population and tourism. Bristol: Channel View Publications, 2012. 379 p.

BUHALIS, Dimitrios; DARCY, Simon (Editores). Accessible tourism. Concepts and issues. Bristol: Channel View Publications, 2011. 316 p.

CERMI. Plan de acción del CERMI de turismo accesible para todas las personas. [En línea] Madrid: CERMI, 2005. 228 p.

FERNÁNDEZ ALLES, María Teresa. Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz. Tesis doctoral. Universidad de Cádiz. 2007. 388 p.

GONZÁLEZ, Diego J. El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. [En línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2008. 78 p.

HERNÁNDEZ, Jesús (Director). Turismo para todos desde la accesibilidad a la excelencia. Madrid: Fundación ONCE, 2006. 252 p.

JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. Plan estratégico de turismo en Castilla y León 2009-2013. Valladolid?: Junta de Castilla y León, 2008. 126 p.

MARCOS, Daniel; GONZÁLEZ, Diego J. Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Madrid: CERMI, 2003. 112 p.

NEUMANN, Peter; REUBER, Paul (Directores). Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle. Segunda edición. [En línea]. Berlín: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2004. 70 p.

NEUMANN, Peter y otros. Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. [En línea]. Berlín: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2008. 152 p.

ORTEGA, Elena; HUESCA, Ana María. Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Segunda edición. Madrid: Predif, 2005. 123 p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. <http://www2.unwto.org>

PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA. [www.predif.org](http://www.predif.org)



PORTAL SPAIN.INFO. <http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/>

PORTAL DE TURISMO DE ARONA.  
<http://www.arona.travel/portal/turismo/home.jsp?language=es>

PORTAL DE TURISMO DE ÁVILA. <http://www.avilaturismo.com/es/avila-accesible>

PORTAL DE TURISMO DE MADRID. [www.esmadrid.com/es/madrid-accesible](http://www.esmadrid.com/es/madrid-accesible)

RED EUROPEA DE TURISMO ACCESIBLE. [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

VIAS VERDES ACCESIBLES. [www.viasverdesaccesibles.es](http://www.viasverdesaccesibles.es)

VIAS VERDES ESPAÑOLAS. [www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com)

ASOCIACION EUROPEA DE VÍAS VIAS VERDES [www.aevv-egwa.org](http://www.aevv-egwa.org)

VÍA VERDE DES GAVES: [www.valleesdesgaves.com](http://www.valleesdesgaves.com)

VÍAS VERDES DE GIRONA: [www.viesverdes.cat](http://www.viesverdes.cat)

VÍA VERDE DE LA SIERRA: [www.fundacionviaverdedelasierra.es](http://www.fundacionviaverdedelasierra.es)



## **13. ANEXOS**

---

Anexo 1 - Cuestionario de encuesta telefónica

Anexo 2 - Cuestionario de evaluación de establecimientos: recursos, hoteles y restaurantes

Anexo 3 - Documentos de los Pactos Locales por la Accesibilidad

Anexo 4 - Formularios para la creación de los productos turísticos:

- Ficha de proveedores
- Descripción del producto
- Ficha producto

Anexo 5 - Formulario de necesidades formativas en materia de accesibilidad, turismo accesible y atención al cliente con discapacidad y necesidades diversas

Anexo 6 – Cuestionario de satisfacción de los participantes con discapacidad y/o necesidades diversas en los viajes “Testing” de noviembre 2017





## **ANEXO 1**

Cuestionario de encuesta telefónica



## Proyecto Greenways4ALL (2016 - 2017)

### Cuestionario de preselección de recursos turísticos

**Fecha:**

**Técnico:**

DATOS GENERALES	
Nombre del establecimiento:	Tel.
Categoría del establecimiento:	Persona de contacto:
Municipio y Provincia:	E-mail:
Pregunta	Respuesta del contacto
ACCESO	
¿Una persona en silla de ruedas entra por la puerta principal o por una puerta alternativa?	<input type="checkbox"/> principal <input type="checkbox"/> alternativa
El acceso que utiliza la persona en silla de ruedas:	<input type="checkbox"/> es sin desniveles <input type="checkbox"/> tiene un escalón <input type="checkbox"/> tiene una escalera <input type="checkbox"/> tiene una rampa
ASEO ADAPTADO	
¿El establecimiento cuenta con un aseo adaptado para Personas de Movilidad Reducida (PMR)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Una persona en silla de ruedas puede entrar al aseo?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (si lo sabe) ancho puerta _____ cm
¿El inodoro cuenta con barras horizontales de apoyo?	<input type="checkbox"/> Barra abatible en el lado de la aproximación <input type="checkbox"/> Barra fija en el lado de la pared <input type="checkbox"/> Dos barras fijas <input type="checkbox"/> sin barras
ITINERARIOS	
¿Una persona en silla de ruedas puede desplazarse por sus propios medios por todas las estancias del establecimiento?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, con la ayuda de otra persona
OTROS SERVICIOS	
¿El establecimiento ofrece algún servicio dirigido a personas con discapacidad?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Especifique:
VALORACIÓN FINAL DEL ESTABLECIMIENTO	
<input type="checkbox"/> Se visita	<input type="checkbox"/> No se visita
COMENTARIOS	

## Proyecto Greenways4ALL (2016 - 2017)

### Cuestionario de preselección de los establecimientos hoteleros

**Fecha:**

**Técnico:**

DATOS GENERALES	
Nombre del establecimiento: Categoría del establecimiento: Municipio y Provincia:	Tel. Persona de contacto: E-mail:
Pregunta	Respuesta del contacto
ACCESO	
¿Una persona en silla de ruedas entra por la puerta principal o por una puerta alternativa?	<input type="checkbox"/> principal <input type="checkbox"/> alternativa
El acceso que utiliza la persona en silla de ruedas:	<input type="checkbox"/> es sin desniveles <input type="checkbox"/> tiene un escalón <input type="checkbox"/> tiene una escalera <input type="checkbox"/> tiene una rampa
HABITACION	
¿El establecimiento dispone de al menos una habitación adaptada?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No No _____
¿La habitación adaptada ha sido alguna vez ocupada por una persona en silla de ruedas?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (si lo sabe) ancho puerta _____ cm
CUARTO DE BAÑO	
¿Una persona en silla de ruedas puede entrar al cuarto de baño?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (si lo sabe) ancho puerta _____ cm
¿El inodoro cuenta con barras horizontales de apoyo?	<input type="checkbox"/> Barra abatible en el lado de la aproximación <input type="checkbox"/> Barra fija en el lado de la pared <input type="checkbox"/> Dos barras fijas <input type="checkbox"/> sin barras
El cuarto de baño dispone de:	<input type="checkbox"/> Ducha <input type="checkbox"/> Bañera <input type="checkbox"/> Ambas
¿El suelo de la ducha está enrasado con el suelo del cuarto de baño?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (si lo sabe) Desnivel de _____ cm
ITINERARIOS	
¿Una persona en silla de ruedas puede desplazarse por sus propios medios desde recepción hasta la habitación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, con la ayuda de otra persona
¿Una persona en silla de ruedas puede desplazarse por sus propios medios por todas las estancias del establecimiento?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, con la ayuda de otra persona
VALORACIÓN FINAL DEL ESTABLECIMIENTO	
<input type="checkbox"/> Se visita	<input type="checkbox"/> No se visita
NOTAS Y OBSERVACIONES	

## Proyecto Greenways4ALL (2016 - 2017)

### Cuestionario de preselección de restaurantes

**Fecha:**

**Técnico:**

DATOS GENERALES	
Nombre del establecimiento:	Tel.
Categoría del establecimiento:	Persona de contacto:
Municipio y Provincia:	E-mail:
Pregunta	Respuesta del contacto
ACCESO	
¿Una persona en silla de ruedas entra por la puerta principal o por una puerta alternativa?	<input type="checkbox"/> principal <input type="checkbox"/> alternativa
El acceso que utiliza la persona en silla de ruedas:	<input type="checkbox"/> es sin desniveles <input type="checkbox"/> tiene un escalón <input type="checkbox"/> tiene una escalera <input type="checkbox"/> tiene una rampa
ASEO ADAPTADO	
¿El establecimiento cuenta con un aseo adaptado para Personas de Movilidad Reducida (PMR)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Una persona en silla de ruedas puede entrar al aseo?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (si lo sabe) ancho puerta _____ cm
¿El inodoro cuenta con barras horizontales de apoyo?	<input type="checkbox"/> Barra abatible en el lado de la aproximación <input type="checkbox"/> Barra fija en el lado de la pared <input type="checkbox"/> Dos barras fijas <input type="checkbox"/> sin barras
ITINERARIOS	
¿Una persona en silla de ruedas puede desplazarse por sus propios medios por todas las estancias del establecimiento?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, con la ayuda de otra persona
OTROS SERVICIOS	
¿El establecimiento ofrece algún servicio dirigido a personas con discapacidad?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Especifique:
VALORACIÓN FINAL DEL ESTABLECIMIENTO	
<input type="checkbox"/> Se visita	<input type="checkbox"/> No se visita
COMENTARIOS	



## **ANEXO 2**

Cuestionario de evaluación de establecimientos:

- Recursos
- Hoteles
- Restaurantes





## Entrada



### Acceso

- Sin desniveles
- Con resalte
- Escalones / Escalera
  - Número de escalones  1  2  3  más de 3
  - Altura del escalón en cm
  - Pasamanos
  - Borde de los escalones con franja de color contrastado y antideslizante
  - Franja de señalización tacto-visual antes de los escalones
- Plano inclinado / Rampa
  - Utilizable de forma autónoma
  - Utilizable con ayuda de otra persona
  - No utilizable
  - Pasamanos
  - Franja de señalización tacto-visual antes de la rampa
  - Franja de señalización tacto-visual después de la rampa
- Rampa móvil (disponible bajo demanda)
- Plataforma elevadora
- Ascensor / Ascensores

### Nombre del recurso turístico visible y legible

- Identificable fácilmente desde lejos y con textos en macrocaracteres



## Sendero, Vía Verde / Greenway



**Pavimento homogéneo y antideslizante**

Sí  No

**Circulación con silla de ruedas**

Total  Parcial

**Elementos de protección adecuados** (barandillas, pasamanos, bordillos, zócalos, etc.)

Sí  No

**Rótulos de señalización**

Sí

- Con textos en altorrelieve
- Con textos de color contrastado
- Con textos en braille
- Con textos en macrocaracteres

No

**Zona de descanso con sombra**

**Mobiliario accesible**

Permite la aproximación y uso a personas usuarias de silla de ruedas

- Mesas
- Bancos
- Fuentes de agua potable
- Sillas
- Otros



**Ejemplo: SENDERO, VÍA VERDE / GREENWAY**  
**Aseo PMR (Aseo adaptado en zonas comunes)**



**Acceso sin desniveles**

- Sí  
 No

**Ancho de paso de la puerta**

- Mayor o igual que 78 cm  
 Menor que 78 cm

**Apertura de la puerta**

- Hacia el interior    Hacia el exterior    Corredera    Automática

**Espacio libre de giro mayor o igual que 150 cm de diámetro**

- Sí  
 No

**Espacio libre de transferencia lateral al inodoro**

- No tiene suficiente espacio  
 El espacio es mayor o igual que 80 cm  
 Lado izquierdo    Lado derecho

**Altura del asiento del inodoro**

- Estándar (entre 40 y 45 cm)  
 Alta (mayor o igual que 45 cm)

**Tiene barra(s) de apoyo**

- Sí
- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Lado izquierdo       | <input type="radio"/> Lado derecho     |
| <input type="radio"/> Fijas                | <input checked="" type="radio"/> Fijas |
| <input checked="" type="radio"/> Abatibles | <input type="radio"/> Abatibles        |
- No

**Lavabo**

- Con grifo monomando    Con grifo de difícil manipulación  
 Sin pedestal    Con pedestal / obstáculo



## Servicios y equipamientos

### Acceso a la información



Plano del recurso turístico próximo a la entrada

- En relieve
- Con color contrastado
- En braille
- Con textos en macrocaracteres

Se proporciona información suficiente sobre las medidas de accesibilidad del recurso turístico

Sí  No

Visitas o actividades adaptadas para personas con discapacidad

- Sí
- Visual
  - Auditiva
  - Cognitiva
  - Física

No

Documentos con información sobre el recurso turístico

- En braille
- Con macrocaracteres y con contraste cromático
- Lectura Fácil

### Personal de atención al público

Personal formado en atención a personas con discapacidad

Sí  
 No

Personal disponible para dar apoyo a personas con necesidades específicas

Sí  
 No

Personal con conocimientos de Lengua de Signos

Sí  
 No



## Materiales disponibles

- Silla de ruedas todo terreno
- Bicicleta adaptada (handbike)
- Bicicleta eléctrica
- Bicicletas para niños
- Bicicletas tándem o semi tándem
- Sillas portabebés
- Carros portabebés
- Punto de recarga eléctrica

## Plaza de aparcamiento reservada PMR



Próxima al establecimiento

- Sí
- No

Perteneciente al establecimiento

- Sí
- No

Superficie de la plaza

- Horizontal
- Con pendiente

Bien señalizada

(Señalización vertical y en el suelo que indique la prohibición de estacionar a excepción de las personas con discapacidad)

- Sí
- No

Con dimensiones apropiadas

(Ancho mínimo de la plaza reservada de 3,70 m (incluyendo zona de transferencia) Largo mínimo de la plaza reservada de 5 m)

- Sí
- No



## Entorno exterior



### Aceras

- Sin vado rebajado en las proximidades
- Adoquines
- Muy estrechas
- Inclinación importante
- Calle en pendiente
- Sin obstáculos

### Pavimento homogéneo y antideslizante

- Sí
- No

## Valoración global del establecimiento/lugar de interés

(1 es pésima, 2 es mala, 3 es regular, 4 es buena y 5 es excelente)

### Accesibilidad

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

### Atención al público

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



## ANEXO 3

Documento del Pacto Local por la Accesibilidad





## LOCAL ACCESSIBLE TOURISM PACT IN VÍA VERDE DE LA SIERRA

### PACTO LOCAL POR LA ACCESIBILIDAD EN LA VÍA VERDE DE LA SIERRA

El turismo accesible ofrece un amplio abanico de ventajas para los destinos que se orientan a este mercado. Además de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística a todas las personas, dota de una mejor calidad a los establecimientos y servicios turísticos, ya que integran criterios de accesibilidad que actualmente reconoce el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). A esto se une que el colectivo de personas con discapacidad y personas mayores son un segmento de mercado en crecimiento. En España, por una parte, hay cuatro millones de personas con discapacidad y, por otra, se prevé que el grupo de personas de más de 65 años representará en 2050 un 30,8% de la población, frente al 16,8% en 2005. Además, a estos dos segmentos hay que sumarle el de las familias que viajan con niños de corta edad.

La captación de estos segmentos de mercado posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico, por el elevado número de personas con discapacidad y personas mayores que no tienen responsabilidades laborales. Además, el segmento de personas con discapacidad puede considerarse como “multicliente”, ya que se calcula que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante. Por último, la adecuación del establecimiento o destino turístico a las necesidades de las personas con discapacidad, mejora la imagen de las empresas y del destino, al promocionarse como “socialmente responsables”.

La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad, PREDIF considera el Turismo Accesible como un producto para el que debe formularse una estrategia de creación y de promoción, con el fin de conseguir unos objetivos determinados que favorezcan la consolidación de un destino para todas las personas, con beneficios para los clientes, las empresas proveedoras y las administraciones públicas implicadas. El sentido de dotar de una estrategia se vincula necesariamente con que el turismo accesible implica que la accesibilidad existe en las infraestructuras, los servicios, los productos, la atención al cliente, las actividades y la información. Es decir, toda la experiencia del viaje debe ser accesible, si se culmina con éxito la denominada “cadena de la accesibilidad”.

La estrategia del turismo accesible puede resumirse en:

- Organización de la administración pública, empresarios, emprendedores
- Adaptación de la oferta turística existente y creación de nuevos servicios accesibles
- Formación de los profesionales del sector turístico
- Plan de Comunicación de la oferta turística Accesible

Las acciones llevadas a cabo en cada uno de los puntos anteriores tienen los siguientes objetivos:

- Creación de una política de accesibilidad para el sector turístico local.
- Mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística existente.
- Creación de nuevos servicios necesarios para el desarrollo de la experiencia de viaje accesible.
- Formación del personal de atención al público para mejorar la acogida de los turistas con discapacidad y con otras necesidades diversas.
- Diferenciación y aumento de la competitividad del destino turístico por el hecho de ser accesible.
- Creación de un sistema de mantenimiento y mejora continua de las infraestructuras, productos y servicios accesibles.
- Creación de una estrategia de marketing y comunicación de los destinos turísticos accesibles.

*Continúa>>*



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)

#Greenways4ALL

DISCLAIMER: The sole responsibility of this publication lies with the author.  
The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained there.



Con este pacto se pretende crear una **experiencia turística accesible** a lo largo de la Vía Verde de la Sierra (Cádiz – Sevilla) que contemple de forma integral el conjunto de eslabones que conforman la cadena del viaje, además de contribuir a la adaptación de la oferta turística más relevante, a la formación de los profesionales del sector y a la difusión y comercialización de la Vía Verde de la Sierra como un destino turístico accesible.

Las administraciones públicas y empresas privadas que se adhieren a este pacto conformarán una Red de establecimientos y actividades turísticas que cumplen con criterios de accesibilidad y disponen de servicios preparados para todas las personas, incluyendo las personas con discapacidad, personas mayores y/o con cualquier necesidad específica de accesibilidad.

Al firmar este pacto se comprometen a trabajar en los siguientes ámbitos:

- 1) Aplicar estándares y normas de accesibilidad en sus instalaciones.
- 2) Aplicar principios de accesibilidad universal en la información de promoción turística, sitios web, sistemas de reserva, transportes y servicios.
- 3) Ofrecer a sus clientes información objetiva sobre las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones y servicios.
- 4) Formar a su personal en turismo accesible y atención al cliente con necesidades de accesibilidad.
- 5) Colaborar y trabajar en coordinación con el resto de miembros de la red para convertir la Vía Verde de la Sierra en un destino turístico accesible.

**En Olvera, Cádiz, 20 de octubre de 2016**

*El Proyecto Greenways4ALL está cofinanciado al 75% por el Programa COSME de la Agencia EASME (Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises) de la Unión Europea para la Competitividad de las pequeñas y medianas empresas.*



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)

#Greenways4ALL

DISCLAIMER: The sole responsibility of this publication lies with the author.  
The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained there.



## ANEXO 4

Formularios para la creación de los productos turísticos:

- Ficha de proveedores
- Descripción del producto
- Ficha producto



FICHA ACTIVIDAD / PRODUCTO - PROVEEDORES

Nombre Comercial			Nombre Empresa	
Persona de contacto			NIF de la empresa	
Dirección completa			Población	
Provincia		Código Postal	Teléfono contacto	
E-mail			Móvil de contacto	
Web			Coordenadas localización	
Modo de reserva			Tiempo mínimo de reserva	

Alojamientos

SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS DEL ALOJAMIENTO											
Tipo de habitación	Nº de habitaciones	Nº de camas	Equipamientos								
Singles			Aire Acondicionado	<input type="checkbox"/>	Servicio Wi-fi	<input type="checkbox"/>	Restaurante	<input type="checkbox"/>	Salones	<input type="checkbox"/>	
Dobles			Habitación adaptada	<input type="checkbox"/>	Habitaciones adaptadas	<input type="checkbox"/>	SPA	<input type="checkbox"/>	Piscina	<input type="checkbox"/>	
PERIODO DE APERTURA AL AÑO											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PRECIOS (IVA incluido)											
Temporada Alta			Temporada Media				Temporada Baja				
DEL		AL	DEL		AL	DEL		AL			
Tipo de habitación		Precio por habitación		Tipo de habitación		Precio por habitación		Tipo de habitación		Precio por habitación	
Singles con desayuno				Singles con desayuno				Singles con desayuno			
Dobles con desayuno				Dobles con desayuno				Dobles con desayuno			

Servicios gastronómicos

SERVICIOS GASTRONÓMICOS					
Restaurante		Tapería		Especialidad	
Número de Comensales	Precio con IVA	Número de Comensales	Precio con IVA	Restaurante	Tapería

Actividades complementarias

ACTIVIDADES TURÍSTICAS												
Breve descripción de la actividad												
Tipo de actividad												
Duración de la actividad												
Precio coste (IVA incluido)		Precio venta mínimo (IVA incluido)		Precio venta PVP (IVA incluido)								
Horario inicio de la actividad												
Indicar suplementos												
Especificaciones jubilados y/o niños menores de 12 años												
Actividad recomendada para	Familias	<input type="checkbox"/>	Adultos	<input type="checkbox"/>	Seniors	<input type="checkbox"/>	Parejas	<input type="checkbox"/>	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	Todos	<input type="checkbox"/>
Equipamiento necesario	Ropa cómoda o de abrigo	<input type="checkbox"/>	Calzado cómodo	<input type="checkbox"/>	Binoculares	<input type="checkbox"/>	Impermeable	<input type="checkbox"/>	Bicicleta	<input type="checkbox"/>	Toalla	<input type="checkbox"/>
Idiomas disponibles	Español	<input type="checkbox"/>	Inglés	<input type="checkbox"/>	Francés	<input type="checkbox"/>	Alemán	<input type="checkbox"/>	Otros (indicar)			
La actividad incluye	Degustación	<input type="checkbox"/>	Agua	<input type="checkbox"/>	Café	<input type="checkbox"/>	Snacks	<input type="checkbox"/>	Otros (indicar)			
Punto de encuentro												
HORARIOS DE ATENCIÓN AL VISITANTE												
Temporada Alta	L-V	Sábado	Festivos	Temporada Media	L-V	Sábado	Festivos	Temporada Baja	L-V	Sábado	Festivos	

Descripción de la actividad (a añadir en la ficha comercial)

Otros datos (observaciones)

# Accessible Tourism Products

## Resume

<b>Title:</b>	Please give a title for the offer (not longer than 1 line)
<b>Partner/s:</b>	Please indicate the official name, number (PPx) of the partner who submitted the new offer
<b>Overview</b>	
<b>Country:</b>	Please indicate the official name of the country(s) where the bookable offer will be implemented (NUTS1)
<b>Region:</b>	Please indicate the official name of the region(s) where the offer will be implemented (NUTS2)
<b>Short description:</b>	Please describe the offer in maximum 5 lines. Please make it understandable for the first read, what kind of services are included, for who, what are the main conditions etc. Please try to formulate that way that the USP (unique sales proposal).
<b>Objectives:</b>	Please describe in maximum 3 lines clearly what the operator / developer wants to achieve. (For example: to extend the season or to increase the amount of visitors in a certain destination etc.).
<b>Target groups</b>	Please describe in 5 lines who is the main target group / target market of the offer. Please indicate the main geographic area of the target market (users) and their main characteristics (geographic and socio-economic segmentation is necessary) and age group or other conditions (people with disabilities, senior, families with children...).
<b>Phase</b>	Please describe the phase of the proposed offer in maximum 2 lines. Please make it clear it is an idea or in the final product already. Please do not submit existing services. In case of final product indicate the timetable to expand the service.
<b>Operator, contact</b>	Please indicate who will be the “operator/s” (organization/s) of the “offer”. Maximum 2 lines
<b>Cost and benefits</b>	Please estimate the costs of investment, the yearly operational costs, yearly revenues and economic benefits. Maximum 3 lines.



Map to visualize the implementation place (Route & Services):



## Accessible Tourism Products

### Description in Detail

<b>Title:</b>	Please give a title for the offer (not longer than 1 line)
<b>Partner:</b>	Please indicate the official name, number (PPx) of the partner who submitted the new offer
<b>Overview</b>	
<b>Country:</b>	Please indicate the official name of the country(s) where the bookable offer will be implemented (NUTS1)
<b>Region:</b>	Please indicate the official name of the region(s) where the offer will be implemented (NUTS2)
<b>Short description:</b>	Please describe the offer in maximum 10 lines. Please make it understandable for the first read, what is the product, what is the level of accessibility set up on this product, what are the sport and cultural attractions, what is the price, what kind of services included, what is the target group, what are the main route conditions. Please try to formulate that way that the USP (unique sales proposal) is clear.
<b>Objectives</b>	Please describe in maximum 5 lines clearly what the operator / developer wants to achieve. (For example: to extend the season or to increase the amount of visitors in a certain destination etc.). Please define indicators, how many bookings and overnight would you like to achieve in the following years: 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

At least one good picture to illustrate the offer (main attraction):



Map to visualize the implementation place (Route & Services) using Google map or other (screenshot) including the Greenway and main resources:



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Marketing Analysis I.</b>	
<b>Target group</b>	Please describe in 10 lines who is the main target group of the offer. Please indicate main characteristics (geographic and socio-economic segmentation is necessary) and age group or other conditions: people with disabilities (with kind of disabilities), senior groups, families with children, etc.
<b>“Place” – market analysis</b>	Maximum 10 lines. Please describe the geographical area where you would like to sell your offer. Please explain who the competitors are, what kind of products they sell and what level of price they charge. What is the USP of the current offer compared with them.



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Marketing Analysis II.</b>	
<b>“Product” detailed description of the services</b>	<p>Maximum 20 lines. Please make in understandable for the first read what the offer is about, what kind of services included especially:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. What is the level of accessibility set up on this product?</li> <li>2. How long is the trip? (Days / nights or in case of daytrip hours)</li> <li>3. What are their main sport and cultural attractions?</li> <li>4. Regarding the greenways: How many km will be cycled / walked summary at the trip ?. And per day? Which section is it included? Information about route infrastructure (traffic free section, if there is length of low traffic public road)?</li> <li>5. Other services on the route. Resting areas, place to visits, natural areas, guide or help service ...</li> <li>6. What kind of bicycle (or other material) will be used? (e-bike, hand bikes, touring bike, scoters, etc.). Please make clear if bike or other technical material rental is included in the price or not.</li> <li>7. To travel (and its costs) to reach the destination is included or not. If yes what kind of transport mode, vehicle will be used. If not what kind of vehicle you recommend (Ej. Speed train from Málaga to ... ). In any case how long will be the journey?</li> <li>8. The accommodation. Is accommodation included or not? If yes for how many persons. Detail the adapted rooms and other facilities for person with disabilities or other important issues (ej. adapted room but without .... for ....)</li> <li>9. Food, beverage. Please indicate whether it`s provided or not. In case it`s included indicate the type, category of the restaurant, lunch pack etc.</li> <li>10. Please indicate if the offer it`s a guided or self-guided tour or if it`s included any other facility regarding personal guide.</li> <li>11. Please indicate whether entrance tickets at attractions are included or not. If yes which ones.</li> </ol>





	<p>12. Any other services.</p> <p>13. Extra comments</p>
--	--



At least 2 pictures to illustrate the main attractions and services included:



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Marketing Analysis III.</b>	
<b>Price</b>	Maximum 10 lines. Please explain the pricing policy. Make clear how the price changes in different seasons, single-double room one or more services included or not.
<b>Sales</b>	Maximum 5 lines. The sales channels should be described clearly. Sales channels can be for example: on the internet (using existing portals), APPs, destination or origin stations, tour operators, gift boxes,
<b>Promotion</b>	Maximum 5 lines. Currently the web communication will be the most important promotion tool (to have at least basic information on the web obligatory, but web based promotion campaigns, social media is recommended as well). Depending on the type of the offer printed (flyers, brochures, displays, PR articles/advertisements in newspapers etc.) or personal (promotion at events, presentations etc.). Please indicate the size of these activities.



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Implementation plan I.</b>	
<b>Objectives</b>	Please describe in maximum 10 lines clearly what the operator / developer wants to achieve. (For example: to extend the season or to increase the amount of visitors in a certain destination etc.). Please define indicators, how many bookings and overnight you want to achieve in the following years; 2017, 2018, 2019, 2020, 2021
<b>Detailed description of the technical solution</b>	Maximum 10 lines. Please describe the proposed services in details. Make it clear what exists and what kind of developments are needed. If you propose to purchase new equipment please describe the main expectations from the product (you do not have to choose a buyer, product, but for example the amount, capacity, type of engine etc.). We encourage you to use existing capacities as much as possible, because there is no budget in the project to purchase new tools, equipment. You need to convince an operator or find other resources!



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Implementation plan II.</b>	
<b>Actions to take</b>	Maximum 10 lines. Please make it clear what kind of actions are needed to start the services. Please include preparatory actions as well (for example define the technical solution precisely, public procurement etc.). In case of complex services if all components exist contrite on the development of the package only. Regarding the operation please do not forget the sales and promotion activities as well (but to avoid duplications you do not have to go into details).
<b>Time plan for the realization</b>	Maximum 5 lines. Please make 3 categories and estimate the length (in months) for: preparation, development, pilot.



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Implementation plan III.</b>	
<b>Costs of development</b>	Maximum 5 lines. Please estimate the cost of the development based on the actions, technical solutions. <b>Only estimate the development costs for the missing services!</b>
<b>Costs of operation and estimated incomes.</b>	<p>Maximum 15 lines.</p> <p>The operation costs should be calculated from the viewpoint of the “operator”, the individual services provided by others, included in the price are considered subcontracting costs, the time spent with the coordination etc. The costs should be calculated per package / offer and per years for 2017, 2018, 2019, 2020, 2021</p> <p>The incomes are estimated based on the size of the sales (in-line with the objectives) and on the prices. They should be estimated per years for 2017, 2018, 2019, 2020, 2021.</p>



<b>Title:</b>	Same as page 1
<b>Partner:</b>	Same as page 1
<b>Implementation plan IV.</b>	
<b>Return of investment and resources</b>	Maximum 10 lines. Please calculate the difference between the expected incomes and costs for all years between 2017-2021. Please estimate where the necessary investments can/should come for example public, private sector (if they are needed).
<b>Stakeholders and organization</b>	Maximum 10 lines. Please describe who will be the main operator of the offer (tour operator, destination management agency etc.). Who will be the subcontractor and what kind of services they will provide. If you don't have a main operator yet, please explain how will you select, recruit the main operator (where the product concepts are available publically - link). In case you have one or more operators already please write the name and contact here.







## ANEXO 5

Formulario de necesidades formativas en materia de accesibilidad, turismo accesible y atención al cliente con discapacidad y necesidades diversas



**Modelo de encuesta para valorar las necesidades formativas en materia de accesibilidad, turismo accesible y atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas.**



## Proyecto Greenways4All

Turismo Accesible en Vías Verdes de Europa: "Vías Verdes para todos".



Encuesta anónima para valorar las necesidades formativas en materia de accesibilidad, turismo accesible y atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas. (Sólo se necesitarán 3 minutos para rellenarla).



SIGUIENTE

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Informar sobre abusos](#) · [Condiciones del servicio](#) · [Otros términos](#)

Google Formularios



## Proyecto Greenways4All

### Perfil del encuestado

Sector de actividad:

- Empresa del sector turístico
- Entidades públicas
- Movimiento asociativo
- Otro:

¿Con qué vía verde vincula su actividad laboral?

- Vía Verde de la Sierra
- Otro:

Valore del 1 al 5 los siguientes aspectos, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo de puntuación

Los conocimientos que tiene en materia de Accesibilidad Universal y Turismo Accesible.

1      2      3      4      5  
valor mínimo                  valor máximo

Los conocimientos que tiene sobre las necesidades de los clientes con discapacidad.

1      2      3      4      5  
valor mínimo                  valor máximo

Los conocimientos que tiene sobre otros clientes con necesidades especiales como personas mayores, familias con niños pequeños,...

1      2      3      4      5

1 2 3 4 5  
valor mínimo      valor máximo

Los conocimientos que tiene sobre otros clientes con necesidades especiales como personas mayores, familias con niños pequeños,...

1 2 3 4 5  
valor mínimo      valor máximo

¿Ha asistido a algún curso de formación sobre Turismo Accesible y Atención a clientes con discapacidad y/o con necesidades diversas?

Elige ▼

En caso afirmativo, ¿Podría mencionar el lugar, fecha aproximada y la entidad que ha impartido el curso?

Tu respuesta

---

En caso afirmativo, ¿Podría especificar en qué medida le ha sido útil la asistencia a dicha formación? (ej: satisfacer las necesidades de los clientes, contribuir a la mejora de la accesibilidad del establecimiento, etc.)

Tu respuesta

---

¿Estaría interesado en ampliar sus conocimientos en Accesibilidad Universal y Turismo Accesible?

- Sí
- No
- Otro: \_\_\_\_\_

ATRÁS

SIGUIENTE



## Proyecto Greenways4All

Sector turístico

Valore del 1 al 5 los siguientes aspectos, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo de puntuación:

El potencial del turismo accesible como una oportunidad de negocio para el destino vías verdes

1 2 3 4 5  
valor mínimo      valor máximo

La prioridad que considera que se debe otorgar a la formación del sector turístico en materia de Accesibilidad Universal y Turismo Accesible.

1 2 3 4 5  
valor mínimo      valor máximo

¿Cuánto considera que mejoraría la calidad del destino turístico de las vías verdes ampliando la formación del sector turístico público y privado en materia de Accesibilidad Universal?

1 2 3 4 5  
valor mínimo      valor máximo

ATRÁS

SIGUIENTE

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.



## Proyecto Greenways4All

¡Muchas gracias por su colaboración!



#Greenways4ALL [www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

DISCLAIMER. The sole responsibility of this publication lies with the author.

The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information  
contained therein.

ATRÁS

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Informar sobre abusos - Condiciones del servicio -  
Otros términos

Google Formularios

Enlace Cuestionario: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbCMMQBQ2QxXPH-YjV1j0mtm-n61MV-m8x00b0yO42kH0a0A/viewform>



## ANEXO 6

Cuestionario de satisfacción de los participantes con discapacidad y/o necesidades diversas en los viajes “Testing” de noviembre 2017



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y/O CLIENTES CON DISCAPACIDAD Y/O CON NECESIDADES DIVERSAS

### VÍA VERDE DE LA SIERRA

#### ALGUNOS DATOS

1	<b>Lugar desde donde se cumplimenta la encuesta</b> ( <i>nombre del hotel, oficina de turismo, patrulla verde, etc.</i> ):	Fecha:		
2	<b>¿Es usted un viajero con discapacidad?</b>	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No
3	<b>Porcentaje discapacidad reconocido:</b>	<input type="checkbox"/> 33%	<input type="checkbox"/> 33-65%	<input type="checkbox"/> >65%
4	<b>Tipo de discapacidad:</b>	<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Sensorial Visual	<input type="checkbox"/> Sensorial Auditiva
		<input type="checkbox"/> Intelectual	<input type="checkbox"/> Orgánica	<input type="checkbox"/> Otro tipo de necesidades diversas (ej. alergias).
5	<b>¿Viaja acompañado?</b>	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No
6	<b>¿Con cuántas personas?</b>	4		
7	<b>Si la respuesta es SÍ seleccione:</b>	<input type="checkbox"/> En pareja	<input type="checkbox"/> Con amigos	<input type="checkbox"/> Con familia
8	<b>¿Alguno de sus acompañantes tiene discapacidad?</b>	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No
9	<b>Porcentaje discapacidad reconocido de su acompañante:</b>	<input type="checkbox"/> 33%	<input type="checkbox"/> 33-65%	<input type="checkbox"/> >65%
10	<b>Tipo de discapacidad de su acompañante</b>	<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Sensorial Visual	<input type="checkbox"/> Sensorial Auditiva
		<input type="checkbox"/> Intelectual	<input type="checkbox"/> Orgánica	<input type="checkbox"/> Otro tipo de necesidades diversas (ej. alergias).
11	<b>¿Viaja en familia con niños pequeños (menores de 6 años)?</b>	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No
12	<b>¿Alguno de los menores tiene discapacidad?</b>	<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No
13	<b>Porcentaje discapacidad reconocido del menor:</b>	<input type="checkbox"/> 33%	<input type="checkbox"/> 33-65%	<input type="checkbox"/> >65%
14	<b>Tipo de discapacidad del menor:</b>	<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Sensorial Visual	<input type="checkbox"/> Sensorial Auditiva
		<input type="checkbox"/> Intelectual	<input type="checkbox"/> Orgánica	<input type="checkbox"/> Otro tipo de necesidades diversas (ej. alergias).

**POR FAVOR, VALORE DEL 1 AL 5 LOS SIGUIENTES ASPECTOS SIENDO 1 MUY MALO, 2 MALO, 3 ACEPTABLE, 4 BUENO Y 5 MUY BUENO.**

### 1. LA INFORMACION ANTES DEL VIAJE

15	Información sobre los niveles de accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra y su entorno	1	2	3	4	5
16	Información sobre el nivel de accesibilidad de los establecimientos turísticos	1	2	3	4	5

### 2. EN LA VIA VERDE

17	¿Ha visitado o piensa visitar la Vía Verde de la Sierra?	<input type="checkbox"/> Sí			<input type="checkbox"/> No	
18	Valore por favor, la Vía Verde de la Sierra en su conjunto	1	2	3	4	5
19	El nivel de accesibilidad de la vía verde	1	2	3	4	5
20	Equipamientos de la vía verde (áreas de descanso, señalización, mantenimiento.)	1	2	3	4	5
21	Atractivos de la vía verde (paisaje e instalaciones: centros de interpretación, etc.)	1	2	3	4	5
22	¿Está recorriendo la vía verde en bicicleta adaptada?	<input type="checkbox"/> Sí			<input type="checkbox"/> No	
23	¿La ha alquilado en la vía verde?	<input type="checkbox"/> Sí			<input type="checkbox"/> No	
24	Comentarios (Nos encantaría que nos contara algo más sobre su experiencia en la vía verde).					

### 3. EN EL

25	Nombre del establecimiento donde se aloja:					
26	Valore por favor, la información recibida en materia de accesibilidad del establecimiento	1	2	3	4	5
27	¿Su habitación / apartamento es adaptada?	<input type="checkbox"/> Sí			<input type="checkbox"/> No	
28	Valore por favor su satisfacción sobre su habitación /apartamento adaptado	1	2	3	4	5
29	Valore por favor su satisfacción sobre las comidas (desayunos u otros) en el establecimiento hotelero	1	2	3	4	5
30	Las instalaciones y espacios comunes del alojamiento	1	2	3	4	5
31	Atención por parte del personal en el alojamiento	1	2	3	4	5
32	Las actividades o información sobre ellas del alojamiento	1	2	3	4	5
33	Valore por favor la limpieza del establecimiento	1	2	3	4	5
34	Comentarios (Nos encantaría que nos contara algo más sobre su experiencia en el alojamiento).					

### 4. EN EL ENTORNO DE LA VIA VERDE

35	Valore por favor las opciones de ocio en la zona	1	2	3	4	5
36	La visita de otros recursos turísticos (pueblos, castillos, iglesias, museos, almazaras ...)	1	2	3	4	5

37	<b>Atractivo de este destino turístico</b>	1	2	3	4	5
38	<b>Niveles de Accesibilidad del entorno (cascos urbanos, recursos turísticos, transportes...)</b>	1	2	3	4	5
39	<b>Comentarios (Nos encantaría que nos contara algo más sobre su experiencia en el entorno de la vía verde).</b>					

## 5. OTROS ASPECTOS

40	<b>Relación Calidad – Precio de los servicios utilizados (hotel, restauración, visitas ...)</b>	1	2	3	4	5
41	<b>¿Viaja con un viaje o paquete organizado?</b> Nombre de la agencia:	<input type="checkbox"/> Si		<input type="checkbox"/> No		
42	<b>Nombre de la agencia:</b>					
43	<b>¿Cómo conoció y eligió este destino o compró su viaje?</b>	<input type="checkbox"/> TV/ Prensa	<input type="checkbox"/> Familia/amigos			
		<input type="checkbox"/> Redes sociales	<input type="checkbox"/> Otros ¿Cuáles?			
		<input type="checkbox"/> Páginas web	Proyecto Greenways4ALL			
44	<b>¿Qué página/s web ha consultado?</b>					
45	<b>¿Conocía con anterioridad las vías verdes?</b>	<input type="checkbox"/> Si		<input type="checkbox"/> No		
46	<b>¿Viajaría de nuevo a esta u otra vía verde?</b>	<input type="checkbox"/> Si		<input type="checkbox"/> No		
47	<b>¿Recomendaría las vías verdes como destinos accesibles a familiares y amigos?</b>	<input type="checkbox"/> Si		<input type="checkbox"/> No		
48	<b>¿Había oído hablar del Proyecto europeo Greenways4all, vías verdes para todos?</b>	<input type="checkbox"/> Si		<input type="checkbox"/> No		
49	<b>¿Cuáles son las actividades que más le han interesado?</b>	Recorrido de la vía verde <input type="checkbox"/>	Naturaleza <input type="checkbox"/>	Compras <input type="checkbox"/>		
		Pueblos y Cultura <input type="checkbox"/>	Gastronomía <input type="checkbox"/>	Otros ¿Cuáles? <input type="checkbox"/>		
50	<b>¿Sabe qué nueva vía verde le gustaría visitar?</b>					

## RECOMIENDA A OTROS VIAJEROS...



*Nos encantaría que nos aportara recomendaciones para otros viajeros y en definitiva la opinión que le merece esta experiencia turística como recurso de turismo accesible y para Todos. Además, le agradeceríamos mucho si le podemos tomar una fotografía de usted y sus acompañantes.*

## POR ÚLTIMO...

1	<b>Nombre del viajero:</b>
2	<b>E-mail:</b>
3	<b>Dirección postal:</b>
4	<b>Número de teléfono:</b>
5	<b>Localidad / Provincia / País:</b>
6	<b>Nacionalidad:</b>
7	<b>Edad.</b> <input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-40 <input type="checkbox"/> 41-55 <input type="checkbox"/> 56-70 <input type="checkbox"/> > 70
8	<b>Sexo:</b> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>

Los datos indicados en este formulario serán tratados de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos Personales. El usuario acepta que los datos personales facilitados se pueden almacenar en ficheros titularidad y bajo la responsabilidad de FUNDACION DE LOS FERROCARRILES ESPAÑOLES (FFE) C/ Santa Isabel, 44, 28220 Madrid, CIF G-78043700, y que estos datos se recogen con el fin de facilitar la comunicación, gestión y desarrollo del proyecto GREENWAYS4ALL coordinado por la FFE. Esta aceptación es revocable en cualquier momento, sin efectos retroactivos. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición de estos datos, mediante el envío de un correo electrónico indicando baja, a la dirección [prensavv@ffe.es](mailto:prensavv@ffe.es).

# ¡MUCHAS GRACIAS!

COMO CORTESÍA POR SU RESPUESTA LE ENTREGAMOS UN PEQUEÑO DETALLE POR SU COLABORACIÓN.

**Socio Coordinador :**

Fundación de los Ferrocarriles Españoles  
[www.viasverdes.com](http://www.viasverdes.com)

**Socios del Proyecto:**

Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física.  
[www.predif.org](http://www.predif.org)

European Greenways Association  
[www.aevv-egwa.org](http://www.aevv-egwa.org)

Comunidade Intermunicipal da Região Dão Lafões.  
[www.cimvdl.pt](http://www.cimvdl.pt) / [www.ecopistadodao.pt](http://www.ecopistadodao.pt)

Fundación Vía Verde de la Sierra.  
[www.fundacionviaverdedelasierra.com](http://www.fundacionviaverdedelasierra.com)

Accessible Madrid  
[www.accessiblemadrid.com](http://www.accessiblemadrid.com)

AstroAndalus  
[www.astroandalus.com](http://www.astroandalus.com)

Turismo Vivencial  
[www.turismovivencial.com](http://www.turismovivencial.com)



[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)  
**#Greenways4ALL**



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

*The content of this publication represents the views of the author only and is her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains*