

## TURISMO ACCESIBLE EN LAS CIUDADES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD DE ESPAÑA

### Comisión de Patrimonio y Ciudad del Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

**Resumen:** Debido a que las Ciudades Patrimonio de la Humanidad fueron diseñadas para ser inaccesibles, como ciudades fortificadas que eran, las condiciones de accesibilidad de algunas de ellas no son las más idóneas para realizar Turismo Accesible. A pesar de ello, el Grupo Ciudades Patrimonio de Humanidad de España está trabajando para ofrecer una información fiable sobre la accesibilidad de los diferentes establecimientos turísticos, monumentos, alojamientos, etc. y rutas urbanas de estas Ciudades a través de un análisis diagnóstico y el desarrollo de varios canales de difusión de esta información.

**Abstract:** Given that World Heritage Cities, as fortified cities, were essentially designed to be inaccessible, some of them are obviously not ideally suited for Accessible Tourism. Nevertheless, the Spanish World Heritage Cities Group is working hard to provide accurate and reliable information about levels of accessibility to the different tourism establishments, monuments, accommodation facilities, etc. as well as tours of these cities by carrying out a diagnostic analysis of each one and then making this information available across a variety of different communication channels and platforms.

### I. INTRODUCCIÓN

Desde los años 80 la UNESCO ha incluido a quince ciudades españolas dentro de su Lista del Patrimonio Mundial, pero han hecho falta años de esfuerzo para que estas ciudades puedan ser visitadas por todas las personas. Tal y como lo recoge en su artículo 30, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, todos tenemos derecho a disfrutar del Patrimonio, y es nuestra responsabilidad poner los medios adecuados para que estas ciudades mejoren su accesibilidad y que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a vivir en ellas, a conocerlas y a disfrutar de las maravillas que atesoran.

Con este objetivo de garantizar la igualdad real de oportunidades y el uso y disfrute del patrimonio cultural para todas las perso-

nas, el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España - creado en 1993 por las ciudades españolas incluidas en la Lista del Patrimonio Mundial para trabajar conjuntamente a favor de la protección y difusión de su rico acervo cultural - a través de su Comisión de Patrimonio y Ciudad, y con la inestimable colaboración del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, ha realizado desde hace años distintas actuaciones en materia de accesibilidad en el ámbito turístico y patrimonial, que enunciaremos a continuación.

### II. PROYECTOS REALIZADOS EN COLABORACIÓN CON PREDIF

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, PREDIF, han realizado

ya desde el año 2010 distintas actuaciones conjuntas en materia de accesibilidad en el ámbito turístico y patrimonial y quieren seguir trabajando en esta línea.

Con el fin de contribuir a la puesta en marcha de esta estrategia ambas entidades acordamos realizar diversas acciones que contribuyeran a mejorar la accesibilidad en el turismo, tanto en las infraestructuras como en la información y el trato al cliente. Desde esta perspectiva, en 2014 impartimos cursos de formación sobre “Turismo Accesible y atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas” en Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Córdoba, Cuenca,

Ibiza, Mérida, Salamanca, San Cristóbal de La Laguna, Santiago de Compostela, Segovia, Tarragona y Toledo.

Ambos organismos ya habíamos colaborado en 2010 para la realización de la “Guía de Rutas Accesibles de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad”, con información sobre diez monumentos y una ruta accesible de cada una de las ciudades. En 2014, hemos actualizado la información sobre la accesibilidad de estas rutas, incorporando estos datos en las herramientas tecnológicas de turismo accesible desarrolladas por PREDIF y la Fundación Vodafone España: la aplicación móvil TUR4all, el Geoportal

**Figura 1**  
**Presentación de la Guía de Buenas Prácticas en Turismo Accesible,**  
**Ávila, 10 de diciembre de 2014**



de Turismo Accesible para Todos y la capa Layar Mobile TUR4all de realidad aumentada.

También fruto del trabajo conjunto de las dos entidades es la “Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los recursos turísticos de las Ciudades Patrimonio de España”, que se edita para uso de las 15 ciudades que forman la red, con el objetivo de ofrecer, en un mismo documento, a los establecimientos turísticos del GCPH pautas de accesibilidad que deben tener en cuenta en sus instalaciones y servicios.

Para dar continuidad a esta estrategia de colaboración público-privada, PREDIF ha

realizado en 2015 las siguientes actuaciones:

- 1) Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos turísticos y ruta peatonal de las Ciudades de Úbeda y Baeza, recientemente incorporadas al grupo.
- 2) Creación de una página web y aplicación móvil de Turismo Accesible de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

Estas actuaciones se realizarán con los siguientes objetivos:

- Ampliar la base de datos de establecimientos accesibles de las Ciudades Pa-

**Figura 2**  
**Claustro de la catedral de Segovia**



rimonio de la Humanidad para ofrecer una mayor y mejor información sobre la oferta turística accesible del grupo de ciudades a los visitantes con discapacidad, personas mayores y con necesidades diversas.

- Crear las herramientas tecnológicas (página web y App móvil) que permitan al grupo de ciudades patrimonio darse a conocer como destinos accesibles.
- Facilitar la planificación del viaje y la experiencia de la visita en cada ciudad a los turistas con discapacidad, poniendo a su disposición nuevas tecnologías que les permitan orientarse en el destino e infor-

mase sobre los monumentos y establecimientos turísticos.

- Continuar sensibilizando a los profesionales del sector turístico de las ciudades patrimonio sobre la importancia del Turismo Accesible en nuestros días y sus ventajas económicas.
- Consolidar las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España como destinos turísticos accesibles mejorando la calidad de todos los establecimientos y servicios que forman parte de la experiencia del viaje.

**Figura 3**  
**Torre del Alcázar de Segovia**



## **II.1. Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos turísticos**

### *II.1.1. Trabajo de campo*

PREDIF, desde el año 2004, cuenta con un protocolo de comprobación de la accesibilidad, específico para establecimientos turísticos. Este protocolo se diseñó en colaboración con el CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) y diversas organizaciones representativas de las personas con discapacidad en España (ONCE, FESORCAM, FEAPS, FIAPAS, CNSE). Además participaron distintos profesionales del sector turístico. Este protocolo se ha informatizado y

recogido en una aplicación móvil utilizada por el equipo técnico de PREDIF. La aplicación permite modificar los criterios de accesibilidad teniendo en cuenta la normativa estatal y autonómica con la que se valora el establecimiento.

Con esta metodología PREDIF analizó in situ 30 monumentos y establecimientos turísticos de Úbeda y Baeza y en cada ciudad una ruta peatonal de interés turístico.

### *II.1.2. Redacción de informes técnicos de Accesibilidad*

Se redactaron dos tipos de informes de accesibilidad para cada establecimiento vi-

**Figura 4**  
**Acueducto de Segovia**



sitado: un informe público y un informe de diagnóstico privado. El primero es el que se publica en las distintas páginas web de turismo y en las aplicaciones móviles de Turismo Accesible (TUR4all, APP del GCPH), describe de forma objetiva las condiciones de accesibilidad de los establecimientos, es de carácter divulgativo y está dirigido a los turistas.

El segundo está dirigido a los responsables de los establecimientos y su objetivo es darles a conocer cuáles son sus carencias en materia de accesibilidad y cómo solucionarlas.

Cabe decir que la metodología utilizada para el informe público de accesibilidad ha sido probada y avalada por las distintas organizaciones que representan a las personas con discapacidad en España. Es por ello que se recoge información sobre la accesibilidad física, visual y auditiva de los establecimientos. Además parte de los contenidos están redactados en Lectura Fácil (1).

También se han redactado ambos tipos de informes para cada una de las rutas de interés turístico analizadas.

## **II.2. Creación de una página web y aplicación móvil de Turismo Accesible de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad**

### *II.2.1. Creación de página web de Turismo Accesible*

Se ha desarrollado una página web denominada “Ciudades Patrimonio Accesibles” que será el canal de información que utili-

zan los turistas con discapacidad, personas mayores y personas con necesidades de accesibilidad para planificar su visita a las Ciudades Patrimonio de España.

Además esta página también será de utilidad para el sector turístico de las Ciudades ya que los establecimientos y agencias de viajes podrán anunciar en la misma sus ofertas y experiencias de viaje accesibles.

La página web es accesible y cumple las pautas de accesibilidad al contenido Web 2.0 del W3C aprobadas como Estándar Internacional ISO/IEC. A la hora de diseñarla se ha prestado especial interés en las necesidades de las personas con discapacidad visual y personas que usan productos de apoyo para utilizar el ordenador. La información relevante también estará disponible en Lectura Fácil.

La estructura de la web se ha determinado entre el Grupo de Ciudades Patrimonio y PREDIFE incluye la siguiente información:

- Presentación de las Ciudades del Grupo
- Estrategia de Turismo Accesible del GCPHE
- Geoportal (mapa de cada una de las ciudades)
- Información sobre la oferta turística accesible de cada ciudad
- Rutas accesibles de cada ciudad
- Información sobre agencias de viajes locales

- Información sobre paquetes y experiencias turísticas
- Información útil para la planificación del viaje
- Agenda de eventos
- Plan de Viaje (herramienta que permitirá a los usuarios hacerse una guía turística a la medida). Los planes de viaje serán públicos o privados según lo establezca el propio usuario.
- Libro de visitas (los usuarios podrán publicar comentarios de sus experiencias en las ciudades patrimonio).

- Comunicación con las redes sociales.
- Contacto.

Cada ruta agrupa establecimientos turísticos accesibles de distintas tipologías: Alojamientos, Restauración, Oficinas de turismo, Monumentos, Museos y bibliotecas, Ferias y congresos, Naturaleza y playa, Ocio, Instalaciones deportivas (corresponden a las 10 categorías y 30 subcategorías de la App Tur4all).

Además la web cuenta con un gestor de contenidos que permitirá mantener toda la información actualizada e incluir cada año nuevas rutas y establecimientos, incluso

**Figura 5**  
**Patio de Escuelas Menores de Salamanca**



agregar nuevas ciudades. En septiembre de 2015 están publicados 212 establecimientos turísticos accesibles del Conjunto de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.

La web sirve también para dar a conocer las aplicaciones móviles que ofrecen información de los establecimientos accesibles de las 15 ciudades: App “Ciudades Patrimonio Accesibles”, App TUR4all y guías multimedia GVAM.

PREDIF es el gestor de los contenidos web relacionados con la accesibilidad de los establecimientos y las rutas turísticas ya que la web está sincronizada y se alimenta de la base de datos de la aplicación móvil TUR4all.

El resto de contenidos serán administrados por el Grupo de Ciudades Patrimonio.

### *II.2.2. Creación de Aplicación móvil de Turismo Accesible*

La Aplicación móvil recoge la misma información que la página web sobre las rutas y recursos turísticos accesibles de las Ciudades Patrimonio. La función más importante de la App es facilitar a los turistas con necesidades de accesibilidad la visita en la ciudad, ya que ésta le indica cómo llegar a los establecimientos turísticos accesibles a través del itinerario más adecuado para Personas con Movilidad Reducida (PMR).

**Figura 6**  
**Calle Libreros en Salamanca**



Siendo las Ciudades Patrimonio de la Humanidad cascos urbanos históricos con calles empedradas y en algunos caso pendientes pronunciadas, PREDIF ha establecido en cada ciudad el itinerario con menores dificultades para las PMR. La App indicará al usuario el nivel de accesibilidad de cada uno de los tramos y le advertirá de los obstáculos que puede encontrar.

Al igual que la página web, la App cumplirá con los criterios de accesibilidad para aplicaciones móviles para que pueda ser utilizada por personas con discapacidad visual y con dificultades de manipulación. Estará disponible en Android e iOS.

También facilitará la interacción entre los usuarios y las oficinas de turismo de cada una de las ciudades porque les permitirá publicar comentarios y compartir planes de viaje.

Las oficinas de turismo podrán a través de alertas anunciar los eventos culturales y artísticos que se celebren en las Ciudades Patrimonio.

Por último la App también estará comunicada con las redes sociales.

### **II.3. Entrega del distintivo de Turismo Accesible**

A todos los establecimientos accesibles del GCPH que publicados en la página web y App móvil “Ciudades Patrimonio Accesibles” y en la App TUR4all se les entregará el distintivo de Turismo Accesible de PREDIF.

Este reconocimiento se otorga a los establecimientos turísticos que trabajan para mejorar la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

El distintivo aporta los siguientes beneficios:

- Ofrece información objetiva sobre las condiciones de accesibilidad del establecimiento a clientes como personas con discapacidad, personas mayores y familias con niños.
- Permite la difusión del establecimiento en la app TUR4all, en el Geoportal de Turismo Accesible y la capa Layar de realidad aumentada.

**Figura 7**  
**Imagen del distintivo de TUR4all**



- Mejora la imagen del establecimiento como socialmente responsable.
- Cuenta con un servicio de asesoría en accesibilidad para la mejora continua de las condiciones de accesibilidad en sus instalaciones y servicios.

### III. PROYECTOS REALIZADOS EN COLABORACIÓN CON FUNDACIÓN ORANGE Y GVAM. PROYECTO ÁPPSIDE

Otro proyecto en marcha que coadyuvará a facilitar la visita turística a las ciudades que forman el Grupo entre el colectivo de personas con discapacidades físicas y sensoriales se está desarrollando actualmente gracias al el acuerdo de colaboración firma-

do el pasado 14 de abril entre el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, la Fundación Orange y la empresa GVAM- Guías Interactivas. En virtud de este acuerdo se creará una aplicación móvil con rutas turísticas y culturales para cada una de las 15 ciudades del grupo: Alcalá de Henares, Ávila, Baeza, Cáceres, Córdoba, Cuenca, Ibiza/Eivissa, Mérida, Salamanca, San Cristóbal de la Laguna, Santiago de Compostela, Segovia, Tarragona, Toledo y Úbeda.

Las 15 ciudades españolas declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO se suman así al proyecto Áppside ([www.appside.org](http://www.appside.org)), impulsado por Fundación Orange y GVAM, para desarrollar una aplicación móvil accesible para todos sus visitantes. Las 15 apps serán gratuitas

**Figura 8**  
**Firma del Convenio entre las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, la Fundación Orange y GVAM, 14 de abril de 2015**



**Figura 9**  
**Plaza del Chico de Ávila**



y podrán descargarse en teléfonos móviles iOS y Android. Ejemplo de ello son las recientemente estrenadas “Ávila Turismo” y “Segovia para todos”, apps pioneras del Grupo.

Se trata de guías multimedia para móviles, con varios recorridos y contenidos audiovisuales que guiarán a los visitantes por las calles de estas ciudades y les ayudarán a tomar conciencia del valor y alcance de su patrimonio. Estas guías serán accesibles para personas con discapacidad sensorial,

incluyendo subtítulo, audio-descripción y Lengua de Signos Española.

Para la traducción e interpretación de los contenidos en Lengua de Signos Española, se ha firmado un convenio paralelo con Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas).

De manera adicional, se desarrollará una app conjunta del Grupo en la que se destacarán aquellos bienes Patrimonio de la Humanidad que hacen a estas ciudades merecedoras de integrar este selecto grupo.

**Figura 10**  
**Segovia. Autobús adaptado**



### Sobre el proyecto Áppside

Impulsado por Fundación Orange y GVAM, Áppside promueve la creación de aplicaciones de guiado que permitan preparar la visita y descubrir de forma autónoma los espacios culturales más representativos del patrimonio español. Estas apps se caracterizan por estar destinadas a todos los públicos, siendo accesibles para personas con discapacidad visual o auditiva: incluyen subtítulos y vídeos en Lengua de Signos Española para las personas sordas y audio-descripciones para las personas ciegas o con resto de visión. Segovia y Ávila fueron las primeras del Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad en incorporarse a Áppside. También cuentan con una app accesible el Museo de la Evolución Humana de Burgos, el Museo Lázaro Galdiano de Madrid, el Alcázar de los Reyes Cristianos de Córdoba y

el Museo Carmen Thyssen de Málaga. En breve, la Diputación Provincial de Cuenca y el Museo de la Naturaleza y el Hombre de Tenerife presentarán su nueva aplicación.

### **NOTAS**

(1) La “lectura fácil” es una técnica de publicación originada en los años sesenta del siglo XX en Suecia. Con esta técnica, se pretende elaborar publicaciones con contenidos que son comprensibles para todas las personas. Principalmente, los beneficiarios de estas publicaciones son personas con discapacidad intelectual, aunque también se 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. La lectura fácil no se limita a una forma de redactar, sino que implica una forma de editar, pues se contemplan aspectos como la maquetación, las ilustraciones y la tipografía. Estas apreciaciones son fundamentales para tener en cuenta la dimensión de la adaptación.