

Trabajo Fin de Grado

Importancia del turismo accesible en la
Comarca de Calatayud

Importance of accessible tourism in the
Comarca of Calatayud

Autor

Leila Vela Rubio

Director

Lara Iñiguez Berroche

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE ZARAGOZA

2019

Resumen

Este proyecto trata sobre el turismo accesible en la Comarca de Calatayud. Fijándonos principalmente en la ciudad de Calatayud como ejemplo del resto de localidades de la Comarca.

La finalidad y objetivo de este proyecto es la de ver la importancia que tiene el turismo accesible en el sector turístico.

A través de visitas de diferentes establecimientos y de los recursos turísticos tanto en Calatayud como en el resto de la Comarca he podido realizar una investigación acerca de la accesibilidad, indagando sobre la accesibilidad física, visual y auditiva.

Palabras clave: Turismo accesible, accesibilidad física, visual y auditiva.

Abstract

This project deals with accessible tourism in the region of Calatayud, focusing mainly on the city of Calatayud as an example of the rest of towns in the region.

The aim of this project is to see the importance of accessible tourism in the tourism sector.

Through the visit of different establishments' tourist resources both in Calatayud and in the rest of the region I have been able to carry out a research about accessibility, making a research physical, visual and auditory accessibility.

Key words: Accessible tourism, physical, visual and auditory accessibility.

Índice

1. Introducción.....	1
2. Objetivos de la investigación	1
3. Metodología	2
4. Marco teórico	5
4.1 Definición turismo accesible.....	5
4.2 Datos personas discapacitadas en España y Aragón.	6
4.3 Ventajas	9
4.4 Organizaciones.....	11
5. Marco jurídico. Legislación	15
5.1 Normativa estatal en materia de accesibilidad	15
5.2 Normativa general Aragón.....	17
5.3 Normativa de la Comunidad de Aragón sobre el turismo accesible	17
6. Accesibilidad Comarca de Calatayud.....	18
6.1 Descripción del territorio.....	18
6.2 Situación actual: Calatayud / entorno	19
6.3 Asociación. AMIBIL.....	26
6.4 Necesidades	28
7. Conclusiones	29
8. Bibliografía.....	30

1. Introducción

La Comarca de Calatayud es una comarca de la comunidad autónoma de Aragón, en España, situada al oeste de la provincia de Zaragoza. Cuenta con 67 municipios y su capital es Calatayud.

Muchos de los recursos turísticos de Calatayud atraen a los turistas a conocer esta zona. Su maravillosa naturaleza, el “Monasterio de Piedra” un parque natural muy reconocido por la cantidad de visitantes que recibe anualmente. Su gastronomía y vinos famosos de denominación de origen (D.O), con la creación de las últimas rutas y restauración de sus bodegas. Rica en Patrimonio, destacando sus yacimientos romanos, sus numerosas iglesias, castillos (como el Castillo de Ayud, simbólico en Calatayud), sus maravillosos y reconocidos Balnearios (por ejemplo el Balneario Sicilia en Jaraba). Además de la gran cantidad de establecimientos turísticos existentes.

Una vez nombrada su oferta turística, que es muy completa, es preciso señalar que hay que acondicionar estas zonas para aumentar el turismo cada vez más. Una propuesta es la accesibilidad, hacer accesible estos recursos para el disfrute de todos ellos sin crear unas barreras a un público en concreto, de ahí destacamos el concepto de turismo accesible o turismo para todos.

2. Objetivos de la investigación

En la realización de este trabajo, el objetivo general es investigar para conocer la oferta turística de la Comarca de Calatayud y ver si ésta se adapta a las necesidades para personas discapacitadas.

Para ello vamos a elaborar primero unos puntos u objetivos más específicos con la finalidad de conseguir nuestro objetivo final. Son los siguientes:

- Analizar los diferentes recursos turísticos para conocer los puntos fuertes y débiles de la accesibilidad en la Comarca.
- Estudiar la normativa o legislación actual para verificar si se cumplen esos reglamentos.
- Conocer las necesidades de este colectivo.
- Enfoque del turismo accesible como ventaja en el sector.

- Elaboración de las diferentes conclusiones con el fin de mejorar la oferta turística actualmente conocida de la Comarca.

3. Metodología

En este apartado voy a redactar como he obtenido la información, como la he plasmado, las fuentes utilizadas y un esquema de la elaboración de este proyecto además de algunos problemas que me han podido surgir a la hora de hacer la investigación de los recursos.

Por un lado las fuentes utilizadas en este trabajo, mayormente, van a ser secundarias ya que como es un tema conocido y actual al que cada vez se le está dando más importancia. Por tanto, la mayoría de información la he podido obtener de folletos informativos, en la misma oficina de turismo o en páginas web de la zona donde poder ver la oferta turística y los recursos turísticos demandados por los turistas, además de información relevante de la zona. Sobre todo, para poder llevar a cabo el apartado de las necesidades, he revisado revistas, noticias, asociaciones y organizaciones que me han ayudado bastante a conocer estas necesidades. El marco jurídico lo he desarrollado a través del Boletín oficial del Estado (BOE) y el Boletín oficial de Aragón (BOA).

Por otro lado, como fuente primaria sería la realización del inventario, las fichas de análisis que están recogidas en el anexo, las características de accesibilidad posteriores a la investigación y mis propias conclusiones que he aportado al final del trabajo.

También otros apartados son de elaboración propia, como son los gráficos con la información del Instituto Nacional de Estadística (INE), que es de donde se han aportado los datos. Pero la herramienta usada ha sido desde el propio documento Word (insertando gráficos) con los datos exportados en Excel desde la página web de INE. A la hora de hacer el inventario, aparte de observar planos de la zona, libros y folletos, he elaborado un inventario con los recursos claves para el estudio de estos y poder realizar las visitas para analizarlos de mejor manera. He escogido analizar los recursos que me parecían accesibles. Para poder realizar los estudios o análisis de las visitas realizadas he buscado diferentes guías de accesibilidad, hasta dar con PREDIF, que he tomado como referencia sus guías que puedes obtener en su página web, que en otro apartado explicare a qué se dedica esta organización como tal. Tras ver diferentes publicaciones y ejemplos en otras comunidades o en el propio Aragón, he decidido hacer unas fichas sobre monumentos y establecimientos analizando su

accesibilidad física, visual y auditiva. Finalmente una vez las fichas redactadas con todo su contenido he elaborado mis propias conclusiones a raíz de los resultados.

La estructuración de mi trabajo se ha llevado a cabo con un análisis y diagnóstico de la accesibilidad de la oferta turística de la Comarca de Calatayud, siguiendo los siguientes pasos:

- I. Elaboración de los listados de los monumentos y establecimientos turísticos a visitar. Realización del inventario.
- II. Realización de visitas oportunas a los diferentes monumentos y establecimientos turísticos para su correcto análisis. No todos los que tenía pensado han podido ser investigados. Además, en estas visitas he tenido la oportunidad de entrevistar a un guía y realizar la ruta que suele hacer este mismo. También realicé preguntas al personal de los diferentes establecimientos visitados.
- III. Digitalización de los datos tomados en los lugares (accesibilidad: aseos, habitaciones, entorno, recepción, accesos...). Anotando en un documento todos los datos para luego poder redactarlos.
- IV. Redacción de los informes técnicos en los diferentes lugares, teniendo en cuenta los datos obtenidos.
 1. Inventario y señalización de los recursos turísticos analizados.
 2. Visualización de la accesibilidad física, visual y auditiva.
 3. Accesibilidad del acceso principal y aparcamiento.
 4. Accesibilidad en aseos, habitaciones, restaurantes, salones...
 5. Información on-line sobre la accesibilidad (hoteles), recursos turísticos (monumentos, museos y exposiciones) y rutas.
- V. Incorporación de diferentes conclusiones. Una vez conociendo los conceptos y viendo el resultado de las diferentes investigaciones, llega el momento de las conclusiones.

A la hora de realizar el inventario de la Comunidad de Calatayud, el objetivo es el de visitar sus diferentes puntos y analizar la accesibilidad de éstos. En algunos casos, he tenido problemas a la hora de acceder o comunicarme con ellos, tanto a través de internet, presencialmente o por teléfono. Algunos de los recursos no se han podido investigar cómo me

habría gustado. Respecto a los puntos analizados, he realizado unas fichas, como las de PREDIF, de la siguiente forma (fichas de anexo):

Se trata de una ficha por cada espacio analizado en la cual se estructura en tres partes que son puntos claves para la investigación: Accesibilidad física, visual y auditiva.

En primer lugar, desarrollo los establecimientos (Alojamientos y balnearios). Los establecimientos incluidos en el inventario son los que he pensado que podrían tener un nivel de accesibilidad adecuado en la oferta de turismo de la Comarca de Calatayud. Recogen información desde el punto de vista físico, visual y auditivo, siendo éstos los puntos clave para conocer la accesibilidad que llevan todas sus fichas. Hay tanto un apartado por cada uno de los espacios de alojamiento o balneario (recepción, habitación adaptada, restaurante etc.), como la señalética ¹o ascensor. Se indican todas las características que hemos podido encontrar en cada espacio correspondiente. Se seleccionan los establecimientos con mejor nivel de accesibilidad. Aunque según nos dice la experiencia de las personas con discapacidad, los símbolos que intentan representar a nivel de accesibilidad no suelen contener la información suficiente para el usuario. Los establecimientos en los que se ha aplicado la accesibilidad de manera estandarizada, siguiendo los requisitos legales, son prácticamente inexistentes. La mejor fórmula para tener información de accesibilidad correcta, es describir detalladamente cada una de sus características, como en estas fichas que he realizado, ya que cada usuario tiene sus necesidades o condiciones personales. Esto permite que cada turista tome sus propias decisiones a la hora de elegir el mejor alojamiento.

En segundo lugar, estas fichas recogen los diferentes requisitos técnicos que deben cumplir los recursos de interés turístico para ser accesibles. A diferencia del caso anterior, estos recogen datos de cada estancia y servicios prestados (recepción, aseo, ascensores, salas de exposición, acceso...). Se trata de monumentos y de un museo con unas condiciones de accesibilidad óptimas.

Entonces, a través de los análisis adquiridos se ha hecho una visión general de la accesibilidad en la Comarca. Evidentemente no todos los puntos serán 100% accesibles, ya que son zonas rurales, y es algo más complicado hacer todas zonas accesibles. De ahí la finalidad de mi trabajo o proyecto, tomar Calatayud como referencia de accesibilidad para el resto de la Comarca, con el fin de fijarnos en los puntos fuertes y débiles de esta ciudad. Finalmente sacar

¹ Sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar a una persona o conjunto de personas.

unas conclusiones de todo lo investigado y enmarcar la importancia de la accesibilidad o “Turismo para todos”.

4. Marco teórico

En este apartado se va a definir y explicar qué es el turismo accesible, además de proporcionar información referente para el estudio de este trabajo e indicar las ventajas que nos puede aportar este turismo accesible.

4.1 Definición turismo accesible.

¿Qué es el turismo accesible? Turismo accesible: Se centra en la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación de las personas que padecen algún tipo de discapacidad, para que exista un disfrute igualitario en el sector turístico. Cada vez está teniendo una mayor relevancia para el turismo y una mayor participación en el mercado turístico, por ello tenemos que conocer las necesidades y deseos de esas personas discapacitadas, y así adaptar estas necesidades a nuestra oferta turística y conseguir una mayor satisfacción.

Además, he seleccionado un par más de definiciones muy interesantes en los diferentes artículos estudiados.

Según indica F. Javier Melgos en su artículo *“Hablar de accesibilidad turística, es hablar”* deberá de ponerse en el lugar de un discapacitado a la hora de planificar u organizar un recorrido (Arcos, 2009).

Como afirma Rovira-Beleta , el turismo accesible es *“aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores”*. La creación del Turismo para Todos tuvo su origen en 1989 con la publicación del Informe Baker, en el que se recoge una serie de recomendaciones dirigidas a la industria turística (Pérez, 2002).

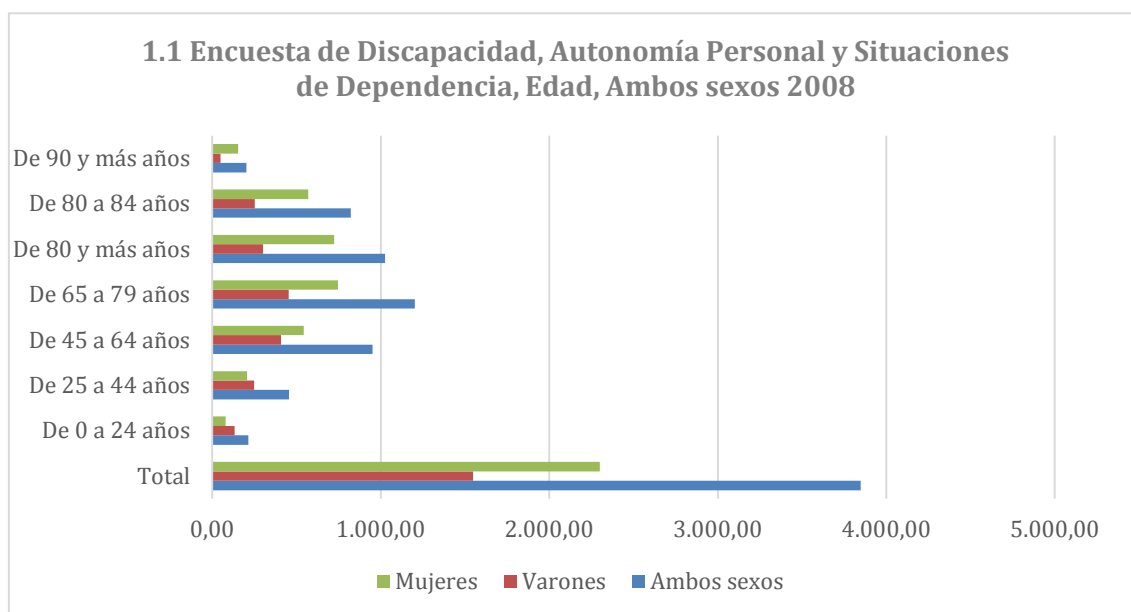
En definitiva, el turismo accesible es la disciplina que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. En los últimos años este concepto ha evolucionado hacia lo que se ha dado a llamar: *“Turismo para todos”*, concepto

que no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino que tiene como finalidad lograr entornos turísticos que puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitado o no (Alles, 2009).

4.2 Datos personas discapacitadas en España y Aragón.

La participación ha aumentado cada vez más en este mercado turístico, por ello vamos a ver a través del Instituto Nacional de estadística la evolución de este colectivo los últimos años registrados en España y en Aragón.

Se estimó que hay 3.84 millones de personas con discapacidad en España, un 8.5% de la población según la encuesta “Discapacidad, Autonomía Personas y situaciones de Dependencia” del Instituto Nacional de Estadística (INE). Desde 1999 a 2008 se produjo un aumento de 320.000 personas. Pero dado que fue menor el crecimiento de las personas con discapacidad al del total de la población, la tasa de discapacidad fue de 0,5% (INE, 2008).



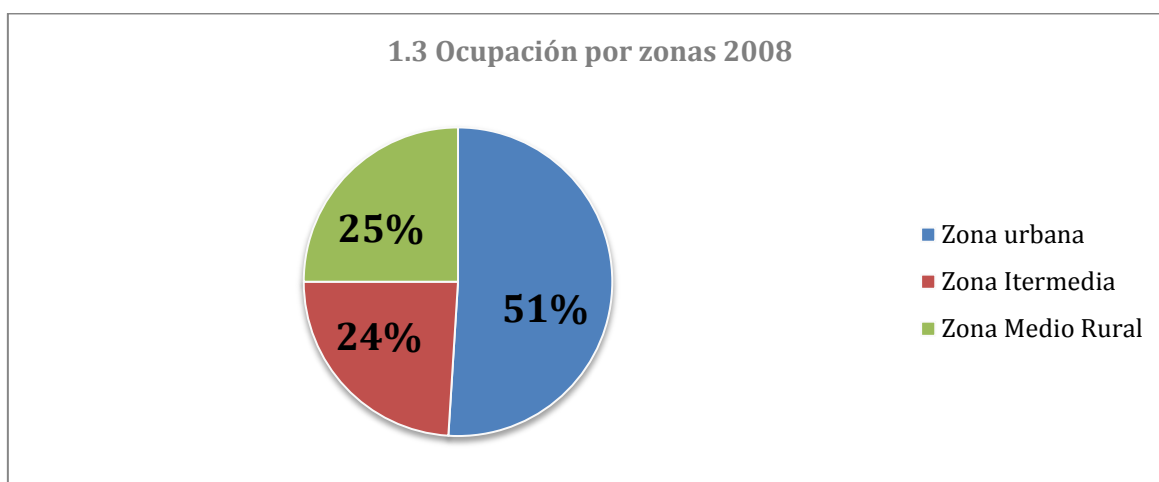
Fuente: elaboración propia a través de datos de INE 2008.



Fuente: elaboración propia a través de INE. Serie 2009-2014.

Podemos visualizar cómo se crea un ligero crecimiento del total de personas con discapacidad en España en los últimos años, según las últimas encuestas del Instituto Nacional de estadística.

Según el INE, la población con discapacidad en España según zona de residencia se distribuye de la siguiente manera:



Fuente: elaboración propia a través del INE 2008.

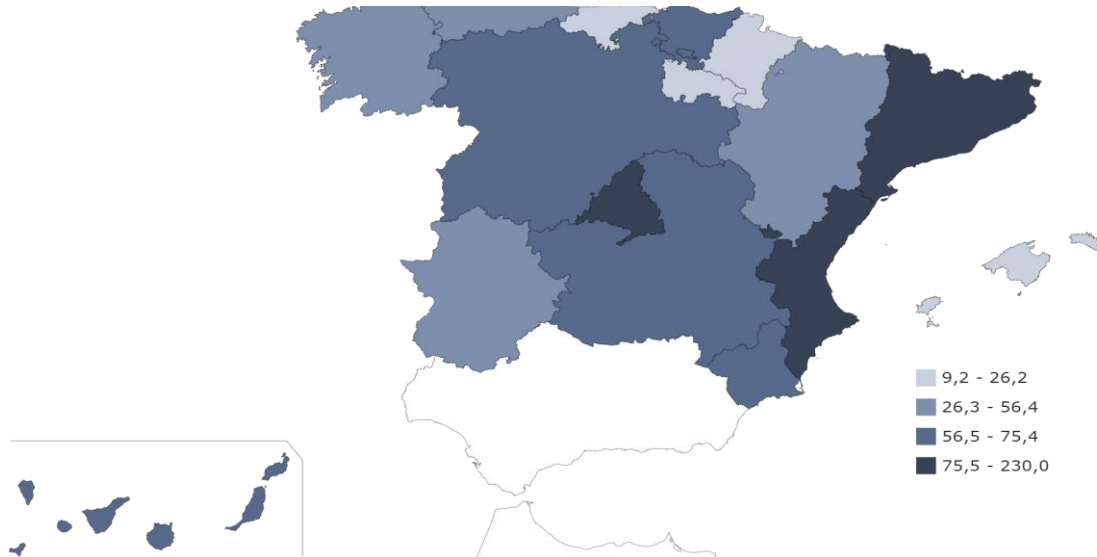
25% Zona urbana (1.034.846 personas). La zona urbana corresponde a municipios de más de 50.000 habitantes.

24% Zona intermedia (908.159 personas). Corresponde a municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes.

25% Zona medio rural (944.442 personas). Municipios inferiores de 10.000 habitantes.

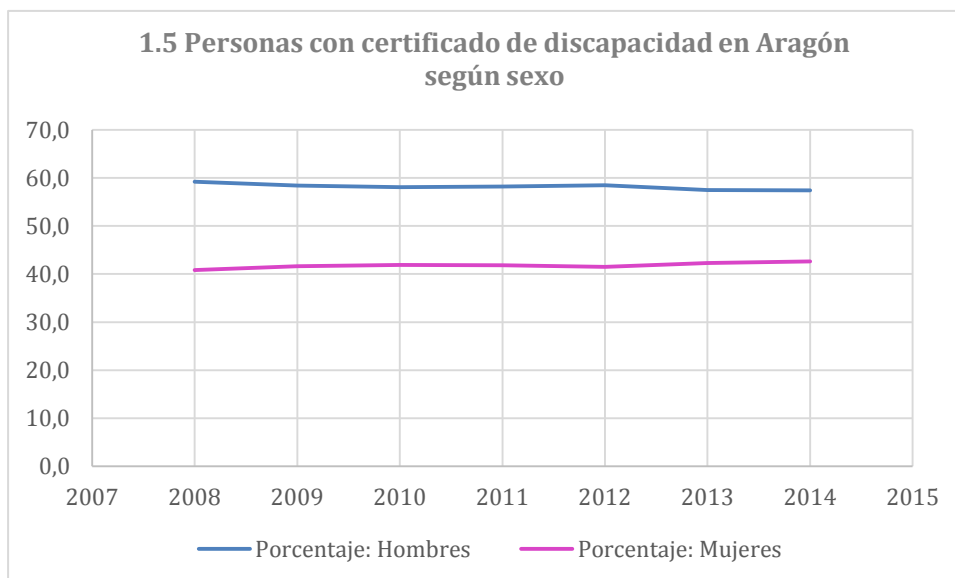
(INE, 2008). No hay datos más actuales ya que estas encuestas se realizan cada 10 años aproximadamente.

1.4 Estadística de empleo de las personas con discapacidad por CCAA en 2014



Fuente: Instituto nacional de estadística. INE 2014.

Con este mapa de la encuesta de “Estadística de empleo de las personas con discapacidad. Comunidad autónoma. Total. 2014 (INE)”. Se observa que las comunidades con más número de discapacitados son Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana. Aragón cuenta con un registro de 35,2 de población discapacitada en 2014.



Fuente: elaboración propia a través de INE. Serie 2009-2014.

En este gráfico también podemos ver los registros de Aragón del 2008 al 2014 según el INE, Instituto Nacional de Estadística. Donde las cifras más altas están en 2012, después vemos un pequeño descenso.

4.3 Ventajas

A continuación, se va a hablar de las ventajas que puede suponer un turismo accesible. Un problema es la estacionalidad en el sector turístico de la demanda, por la concentración de afluencia de turistas. Una consecuencia de este problema es que se procede al cierre de establecimientos hoteleros en la temporada baja. Un objetivo a tener en cuenta de la planificación estratégica, es el de atraer a las personas con algún tipo de discapacidad a los destinos turísticos ya que este colectivo cuenta con más flexibilidad de viajar, debido a que suelen disponer de mayor tiempo libre. En muchos casos no viajan por miedo a encontrarse destinos turísticos no accesibles. El turista discapacitado busca calidad y seguridad, aspectos que no están garantizados por los actuales destinos turísticos, los cuales presentan barreras desde los medios de transporte hasta el destino como pueden ser los lugares de ocio o las playas, entre otros (Alles, 2009). Suelen viajar en temporada baja (menor afluencia turística) las razones que justifican este hecho son la no existencia de aglomeraciones, así como que los precios, sean más bajos en esta época del año.

Las ventajas principales que podemos conseguir con un turismo accesible para todos son sociales y económicas, entre otras.

Sociales: eliminar las desigualdades permitiendo que todos disfruten del destino turístico. Mejor imagen social al no limitar el acceso a ningún cliente a gozar de sus productos y servicios.

Económicas: Ofreciendo un turismo sin barreras se atrae a un gran número de nuevos clientes. Un cliente que suele ir en muchas ocasiones acompañado, entonces se les considera: usuarios multi-cliente, es decir, un cliente trae otros clientes. Y esto beneficia económicamente al sector turístico. Reducción de la estacionalidad ya que el turista discapacitado suele viajar en temporada baja.

En el turismo, trabajar con accesibilidad puede ser una gran ventaja y oportunidad para el sector. Además, también contamos con las siguientes ventajas, aparte de las ya mencionadas anteriormente:

- Oportunidad de negocio. Ya que se amplía el mercado y su calidad.
- Cambios sociodemográficos. Cada vez hay más casos ya sea el provocado por accidentes laborales o de tráfico, el envejecimiento de la población, enfermedades con secuelas que limitan las capacidades, etc. Para ello, hay que adaptarse a estos nuevos y futuros cambios.
- Aumento de mercado. Al haber más casos cada vez aumenta más la demanda del mercado. Se ha de señalar, además, en el caso de los discapacitados, que éstos suelen viajar en grupo o acompañados en la mayoría de los casos, mayor número de clientes.
- Desestacionalidad. Como he indicado anteriormente, dado este problema del turismo en España, su estacionalidad, todos viajan en fechas claves o predeterminadas creando una masividad y esta llamada estacionalidad. El turismo accesible rompe ésta, potenciando una desestacionalidad, ya que estos viajan en temporada baja. En muchos casos los discapacitados no trabajan. Según Eurostat (2005), el 51% está inactivo, así que pueden elegir sus propias fechas clave para viajar buscando mayor comodidad (sin masificaciones) y una seguridad.
- Turismo competitivo y de calidad. Países nórdicos, como Alemania y Reino Unido con países más evolucionados en el caso de accesibilidad. España, al ser un destino turístico muy solicitado, debe adaptarse con una mejora de calidad para potenciar este

mercado. Implantando diferentes normas, como la UNE 17001-2 que certifica los sistemas de gestión de accesibilidad restringida.

- Derecho social para todos. Hay que garantizar la igualdad para todos en oportunidades en nuestro día a día, mejorando así la calidad de vida para todos los ciudadanos (Vila, & Fraiz Brea, Julio- Diciembre 2011).

Algunas de las mejoras de vida que he encontrado en varias noticias para las personas con discapacidad en España, son las siguientes:

- Libro Verde de la accesibilidad en España (2002). Su objetivo es el de difundir y debatir públicamente la situación en España de la accesibilidad en los últimos años. Buscando iniciativas para suprimir las barreras arquitectónicas urbanísticas, realizar reformas necesarias en el transporte, la comunicación e información u otras medidas para realizar un Plan de Accesibilidad (Alonso López, 2002).
- Libro blanco del Plan de Accesibilidad (ACCEPLAN). Analiza las posibilidades y enfoques de actuación necesarios para enfrentar los problemas de la accesibilidad en todo tipo de entornos y productos. Su objetivo es plasmar propuestas para el posible desarrollo del libro verde de la accesibilidad en España (ACCEPLAN, 2007).

4.4 Organizaciones

He añadido este apartado con diferentes organizaciones que son relevantes para mi trabajo sobre la accesibilidad, que he podido encontrar en diferentes fuentes o noticias dentro de mi investigación y de las que alguna desconocía de su existencia por el momento. Entonces me ha parecido oportuno añadir una pequeña definición de éstas, con el fin de averiguar en qué se centran principalmente.

PREDIF: Plataforma representativa estatal de personas con discapacidad física, que representa y realiza un programa a favor de 50.000 personas con gran discapacidad física. Es una entidad sin ánimo de lucro, con más de 30 años de experiencia, que promueve acciones a favor de personas con discapacidad física. Su misión es la de mejorar la calidad de vida de estas personas. Tiene como finalidad, los siguientes objetivos:

- Creación de actuaciones formativas y de empleo para personas con discapacidad.
- Colaborar con otras asociaciones y organizaciones que busquen los mismos fines.

- Coordinar acciones para una integración social de todos los miembros de asociaciones y federaciones.
- Unir las distintas asociaciones para intercambiar información y elaboración de actividades respectivas.
- Sensibilizar a la sociedad.
- Adoptar decisiones sobre cualquier materia que los miembros de PREDIF elaboren.

PREDIF es una referencia para la accesibilidad y el turismo accesible, ya que preside actualmente la Comisión de Turismo y Ocio inducido del CERMI (personal, 2019).

Gracias a PREDIF, he podido investigar diferentes ejemplos de guías de turismo accesible y con ellas he elaborado los diferentes anexos para llevar a cabo mi investigación.

CERMI: Comité Español de representantes de personas con discapacidad. Cuya misión es la de proyectar un movimiento social de la discapacidad en España garantizando los derechos, así como mejorar las condiciones de vida a las personas con discapacidad y familiares. Para conseguir cumplir con esa misión, elabora los siguientes objetivos:

- Plataforma como nexo de unión que aporta valor añadido al sector.
- Acción política de carácter representativo con sus asociados.
- Implicación con organizaciones miembro representando la igualdad, elaborando acciones y toma de decisiones.
- Actúa con plena autonomía, ósea independientemente, tanto con los agentes sociales, empresas, formaciones públicas y grupos de presión.
- CERMI es interlocutor válido de la discapacidad de España
- Es una imagen de marca social de la discapacidad que proyecta socialmente la imagen pública.
- Actúa en España, principalmente. Aunque también como actor de la discapacidad española ante Europa e internacionalmente.

CERMI está unida con muchas asociaciones de este colectivo en España y con sus patrocinadores (Ilunion, Fundación once, Agencia tributaria, La Caixa, Gobierno de España, Gobierno de Aragón, etc.). (CERMI, s.f.). Con la propuesta de plan de turismo accesible para todas las personas del CERMI he podido aplicar conceptos a mi proyecto.

Fundación ONCE: Esta fundación tiene como objetivos, la integración laboral, así como la creación de empleo para personas con discapacidad. Anualmente, un 60% de su presupuesto se destina al Plan de Formación y Empleo. Contribuyen así, a la mejora de las condiciones de trabajo a través de:

- Dotar a personas discapacitadas de una cualificación profesional y de habilidades laborales necesarias para encontrar una igualdad de oportunidades.
- Promover la creación de empleo para este colectivo.
- Apoyar la creación de plazas en colaboración con entidades de personas con discapacidad y sus familiares (ONCE, 2019).

He querido añadir esta fundación, ya que la ha nombrada en muchos de los establecimientos visitados. Cuando tienen lugar reuniones o encuentros, ellos se han encargado de crear un ambiente o una buena accesibilidad en los diferentes establecimientos.

Además, tuve la oportunidad de poder colaborar con ellos en un evento, y fue una experiencia muy positiva que también me aportó una mejor visualización de las barreras arquitectónicas y los diferentes obstáculos existentes en los establecimientos. En ese evento teníamos que ayudar a personas, principalmente ciegas, aunque también había casos de sordera o movilidad reducida. Hicimos una pequeña formación y recibimos información sobre cómo poder atenderlos y cómo ayudarles a desplazarse en ese caso concreto, ya que nos entrábamos en una conferencia. Me sorprendió mucho como ellos mismos podían llevar a cabo todas las tareas. Otra experiencia que tuve también con esta fundación y con colaboración de Ilunión, fue una jornada "a ciegas". En el hotel Ilunion de Zaragoza, disfruté de una jornada "a ciegas", es decir, que nos pusimos en el papel de una persona ciega. Por ello nos taparon los ojos, antes de continuar con la degustación de un menú para ponernos en situación. Personalmente me resultó muy complicado, como por ejemplo una actividad como es la de comer en un restaurante, era tan difícil para una persona con problemas de visión. Esta experiencia me enseñó bastante, ya que, poniéndonos en su lugar observamos que la dificultad que tienen en su día a día, pues las barreras que les bloquean la accesibilidad, les dificulta mucho la vida diaria. Por eso, pienso que es imprescindible que los establecimientos cuenten con una buena accesibilidad para que este colectivo disfrute como uno más.

FIAPAS: Confederación Española de familias de personas sordas. Desde 1978, entidad de referencia en la representación y atención de personas sordas y familias. Pretende dar respuesta a las necesidades que se plantean este colectivo y sus familiares. Su misión es la

defensa, y representación de los derechos e intereses globales de las personas con discapacidad auditiva tanto a nivel nacional como internacional. FIAPAS desarrolla actividades, orientadas a alcanzar la misión a largo plazo. Algunos de sus objetivos son:

- Promover y ofrecer asistencia a las personas con discapacidad auditiva y sus familiares.
- Representar y gestionar los derechos de estas personas y de los suyos.
- Coordinar y fortalecer el movimiento asociativo de familias.
- Estimular la formación.
- Promover el diagnóstico y tratamiento de sordera.
- Mejorar la calidad en la educación.
- Informar y sensibilizar a la población (Confederación Española de Familias de Personas Sordas).

Las actividades y programas se llevan a cabo gracias a otras organizaciones, como fundación ONCE, fundación Vodafone España, Gaes (Centros auditivos), Ministerio de sanidad consumo y bienestar, Widex, Aural y Resound entre otros.

Aunque no había oído hablar de esta organización, me ha parecido muy interesante tanto su misión como sus objetivos. Además, como de las tres discapacidades es la que menos conocía, en cuanto a sus necesidades más próximas y a cómo poder solucionarlas, me he informado mucho a través de esta organización.

FEAPS Aragón: Asociación aragonesa de Entidades para personas con discapacidad intelectual. Antes sus siglas eran FADIS (Federación Aragonesa de Asociaciones de Disminuidos Psíquicos) creada en Aragón el 17 de julio de 1990, hasta 1998 que cambio a su nombre actual. Es un grupo de organizaciones familiares que defienden los derechos, imparten servicios y actividades y además son agentes de cambio social. Como es el caso de AMIBIL, que esta explicado en otro apartado. Estas asociaciones se han ido creando como consecuencia de familias preocupadas, para dar respuesta a las necesidades y que respalden sus demandas ante la Administración. (CERMI Aragón).

He encontrado FEAPS en numerosas noticias que apoyan la accesibilidad. Como es la de formación a las personas, igualdad, búsqueda de oportunidades y apoyar otras asociaciones o entidades de Aragón.

5. Marco jurídico. Legislación

Para este proyecto es necesario añadir la parte legislativa- judicial, que se centrara en el la accesibilidad urbanística, arquitectónica, transporte y comunicación. La he dividido en tres partes:

- Normativa estatal.
- Normativa general por comunidad autónoma. Aragón en este caso.
- Normativa turismo accesible en Aragón.

No me he detenido en la legislación de Calatayud, ya que se centran en las normativas de Aragón principalmente.

5.1 Normativa estatal en materia de accesibilidad

Artículos de la Constitución Española 9.2, 14 y 49.

En el artículo 9.2 se promueve las condiciones para la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten el acceso, facilitando su participación en la vida política, cultural y social.

En el artículo 14 se reconoce la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna.

Y en el artículo 49, refiriéndose a las personas con discapacidad, ordena a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y especialmente para el disfrute de los derechos. En conjunto todos los derechos humanos: civiles, sociales, económicos y culturales.

Definimos Accesibilidad, como la posibilidad de tener acceso, paso o entrada a un sitio o actividad sin limitación alguna por razón de deficiencia, discapacidad o minusvalía.

Encontramos regulación jurídica de la accesibilidad en los siguientes casos:

Accesibilidad urbanística, referida al medio urbano o físico.

Accesibilidad arquitectónica, referida a edificios públicos y privados.

Accesibilidad en el transporte, referida a los medios de transporte públicos.

Accesibilidad en la comunicación, referida a la información individual y colectiva.

- *Ley 51/2003, de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE de 3 de diciembre de 2003).* Establece los criterios básicos de accesibilidad para las tecnologías de la sociedad de la información. Además todos estos deberán de ser accesibles.

- *El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, desarrollado por Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero.*

- *El Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.* Normativa que se adapta a la visión de la accesibilidad fundamental, un diseño para todos y autonomía personal.

- *El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.*

- *El Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.*

- *Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que modifica el Código técnico de la edificación aprobada en el Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.* Modifica las condiciones de accesibilidad en la edificación, con el fin de conseguir acceso para personas con discapacidad y as si mismo la utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

- *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.* Posibilita el disfrute de los recursos y servicios disponibles para toda la población y contribuir con sus capacidades en el progreso de la sociedad. Impulso de medidas que promuevan la igualdad de oportunidades.

- *Real Decreto 556/1989 de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios (BOE de 23 de mayo de 1989).* Trata sobre las exigencias dimensionales mínimas y medidas de los edificios afectando a la accesibilidad y desplazamiento en el que cada Comunidad Autónoma tiene sus competencias.

- *Ley 15/1995, de 30 de mayo, por la que se establecen límites al dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad.* Tiene como función social la de conseguir una vivienda digna y adecuada para las personas minusválidas con el objetivo del disfrute de estas mismas (Ministerio de la Presencia, s.f.).

5.2 Normativa general Aragón

Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón. Dentro del departamento de vertebración del territorio, movilidad y vivienda, en el Boletín Oficial de Aragón (BOA). En este decreto aparecen las competencias exclusivas en materia de turismo en la Comunidad de Aragón, que comprende la ordenación y promoción turística, además de su regulación y clasificación de empresas turísticas.

Ley 5/2019, de 21 de marzo de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón. Normativa autonómica sobre los derechos de las personas con discapacidad. Promueve el respeto a la diversidad, cambio de las políticas públicas con los objetivos de: lograr accesibilidad universal, establecer mecanismos para su incorporación y no conseguir un aislamiento de este colectivo en su entorno.

5.3 Normativa de la Comunidad de Aragón sobre el turismo accesible

- *Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transporte y de la Comunicación.* Normas y criterios básicos para facilitar a las personas con diferentes limitaciones la accesibilidad y la utilización de bienes y servicios, suprimiendo las barreras arquitectónicas para ello.

- *Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.* Aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para mejorar el acceso y uso a los espacios públicos y edificaciones.

- *Decreto 150/2014, de 23 de septiembre, del Gobierno de Aragón, sobre el régimen y procedimiento para la concesión de ayudas en materia de turismo (BOA de 3 de octubre de 2014).* Con este decreto se realizan ayudas y subvenciones a asociaciones, entidades locales o empresas con acciones para fomentar el turismo en la Comunidad de Aragón.

- Decreto 80/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que aprueba el Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón. Dentro del departamento de economía y empleo del Boletín Oficial de Aragón núm. 90. Regulación, ordenación, fomento y promoción de las viviendas turísticas en Aragón (Aragón, s.f.).

6. Accesibilidad Comarca de Calatayud

6.1 Descripción del territorio

La comarca de Calatayud cuenta con 67 municipios y la capitalidad la ostenta Calatayud. Tiene una superficie de 2.518,10 kilómetros cuadrados de superficie, una de las más extensas de Aragón, con una población de 39.587 habitantes (Revista de turismo Zaragoza, 2015).

El río principal es el Jalón, con las aportaciones de los ríos: Piedra, Mesa, Jiloca, Manubles, Perejiles, Ribota y Grio.

El embalse de la Tranquera en Nuévalos, es un lugar turístico donde es posible practicar deportes acuáticos. Se encuentra muy próximo el parque natural del Monasterio de Piedra, donde el agua, junto con la tierra, crea unos paisajes impresionantes (Aliaga, 2007-2019).

Esta tierra reconquistada por Alfonso I “El Batallador” en el 1120, y a la que concede los Fueros, La Comunidad de Calatayud del Siglo XXI abarca 67 municipios en lo que fue la antigua cuarta provincia de Aragón. Está surcada por 15 ríos y tiene al Jalón como eje vertebrador que ha forjado un territorio donde han dejado huella muchas culturas, siendo un destino muy atractivo para el turista que busca diversas opciones.

Existe más de un millar de yacimientos arqueológicos entre los que destacan ciudades celtíbero-romanas de Arcóbriga, Segeda y Augusta Bilibis; restos de sinagogas de Sefarad², la mayor concentración de edificios de factura mudéjar de la Península Ibérica y un amplio abanico de tipologías arquitectónicas y artísticas como muestra de la cultura y la fe cristiana.

Destacan las Iglesias y los castillos sobre la mayoría de los pueblos. Los primeros guardan tesoros artísticos en su interior de todas las épocas y fueron hogar de los Templarios,

² Topónimo bíblico que la tradición judía ha identificado con la península ibérica. Se cree que la identificación de Sefarad con los reinos de Castilla y Aragón se produjo tras la expulsión de los judíos de 1492, aunque el término sefardíes hace referencia también a los judíos expulsados de Portugal en 1497.

Hospitalarios y caballeros de Santo Sepulcro. Los segundos son importantes testigos mudos de la historia fronteriza, como la reconquista y las andanzas del Cid o la cruel guerra contra Castilla. Un ejemplo de ellos es el Castillo de Ayud, en su reconquista. También encontramos decenas de palacios aragoneses de los siglos XVI al XVII por las calles, mostrando en sus escudos el esplendor de otros tiempos. (Promociones turísticas en Internet S.L, 2018).

6.2 Situación actual: Calatayud / entorno

La propia ciudad de Calatayud ha apostado por un turismo accesible y su ayuntamiento puso en marcha unas actuaciones para una mayor accesibilidad. En 2018 tuvo el reconocimiento de Destino Turístico Accesible. Por acciones concretas que se han llevado a cabo en el terreno de la edificación, del transporte o del urbanismo y que actualmente se siguen llevando nuevas acciones, como, por ejemplo, acceso en una de las entradas a Calatayud modificando el terreno en el puente de carretera de Valencia ampliando la calzada y construyendo una rampa mucho más accesible y estudiando futuras nuevas propuestas. *(Figura 2.7 y 2.8 anexo).*

Como he señalado en apartados anteriores, al realizar el inventario he seleccionado establecimientos y monumentos clave para la investigación que he considerado accesibles. Analizando el entorno de la Comarca de Calatayud de manera general, podemos observar las siguientes características de accesibilidad:

Edificaciones de nueva construcción accesibles y pavimentos accesibles. Es imprescindible que haya accesibilidad en los edificios para garantizar a estas personas un disfrute y una vida independiente (Aragón, 2019). Con el fin de que no volvemos a encontrar noticias como la siguiente: “Encerrados en casa: casi 100.000 españoles no salen nunca por problemas de accesibilidad”. Una noticia que cuenta cómo muchas personas de movilidad reducida no salen de sus casas por problemas de accesibilidad del inmueble en el que residen. Unido a la falta de apoyo o ayuda externa. Los pavimentos de las aceras se encuentran completamente lisos y a la misma altura que la vía o carretera en zonas nuevas. *(Figura 1.5 y 1.6 anexo).* En otras zonas el ancho de la acera mucho más ancho que la acera estándar, a veces duplicándola. En varios aparcamientos municipales o privados (supermercados) encontramos plazas para minusválidos e incluso en algún establecimiento turístico. *(Figura 2.3, 2.4 y 2.6 anexo).*

Sin embargo, en las zonas del casco antiguo si encontramos aceras mucho más estrechas llegando a crear espacios con problemas de accesibilidad.

Se ofrecen rutas accesibles que muestran los lugares más emblemáticos de la localidad. Por el casco antiguo, se ha realizado la modificación de las aceras, dejándolas a la misma altura que la calzada en plaza de España. En ese mismo punto se realizan rutas explicando la historia de Calatayud y presentando varios monumentos, en todos ellos hay acceso por rampa. Tuve la oportunidad de comunicarme con un guía, quien suele dedicarse a hacer estas rutas, y me contó cómo había realizado una ruta para personas invidentes. El guía me indicó que fue un grupo pequeño, “*menos mal*” (según palabras textuales del propio guía, Carlos De la Fuente) puesto que, según él, el mayor problema era el entramado de las aceras en el casco histórico, ya que iban en parejas. El realizó la descripción de toda la ruta metiéndose un poco en el papel de ellos, cerrando los ojos y omitiendo palabras como la de “ver” y “mirar”. Dentro de alguna de las iglesias, como la de San Juan y la de San Pedro, en las que hay retablos con relieve, él les permitía poder tocar alguno de los retablos mientras les describía el propio retablo. También le sorprendió que los miembros de este grupo fueran tan independientes, ya que según Carlos De la Fuente, el guía: “se movían de manera extraordinaria, incluso alguno de ellos mismos regresó solo al punto de encuentro sin problemas”. Se trata de rutas ideadas para cualquier persona, esto se ha llevado a cabo también creando más caminos verdes. Todos los caminos verdes de la ciudad han sido modificados, asfaltando todo el recorrido para así que sean más accesibles (*figura 1.1 y 1.2 anexo*). Además de eso tienen su señalización y en ellos puedes encontrar paneles de información con otras rutas como “La ruta del vino”.

Propuesta de la creación de una nueva guía adaptada para conocer la historia y monumentos de Calatayud, ya que no todos ellos son accesibles, citada anteriormente.

El transporte público también está equipado, de forma que disponen de plazas para discapacitados y los espacios habilitados para ellos como la estación de tren y la estación de autobuses, disponen de sus rampas, carteles informativos, megafonía, señalización y del personal adecuado para ayudar si es necesario. En el caso de Renfe, la mayoría de sus productos cuentan con plazas para personas con movilidad reducida

dotadas para sus necesidades específicas. Además, en muchos casos es posible viajar con la silla de ruedas eléctrica dependiendo de sus dimensiones (1.300x700min). Además de que cuentan con un servicio gratuito de atención y asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida, llamado Atendo, que la empresa RENFE aporta para sus clientes. Se trata de un servicio especializado que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones y en el momento de acceso de sus trenes. Estas personas están debidamente formadas, capacitadas y sensibilizadas con la atención a personas con discapacidad (Renfe). Es un buen ejemplo de formación de personal, ya que es uno de los puntos débiles en la accesibilidad de toda la Comarca, pues la población carece de formación para comunicarse con personas con discapacidad. La página web de RENFE es bastante completa y aporta una guía de accesibilidad.

Asociaciones y organizaciones colaboradoras como la asociación AMIBIL, donde se busca la manera del disfrute en conjunto de las diferentes actividades turísticas apoyando así la integración e igualdad de personas con discapacidad intelectual, además de crearse unos ambientes bastantes accesibles para todos los públicos. Un ejemplo claro es la celebración de las fiestas medievales de Calatayud. Esta asociación crea una propia “Jaima medieval”³³ donde se disfrazan de la época y disfrutan al máximo de las diferentes actividades.

Páginas web de interés. En muchos de los establecimientos visitados o no visitados aparece información acerca de la accesibilidad, tanto el número de habitaciones adaptadas como la información del parking, aunque no siempre disponen de esta información.

Alojamientos. *He analizado* en profundidad los siguientes hoteles en Calatayud, puesto que se consideran hoteles adaptados a la accesibilidad:

- Hotel Monasterio Benedictino ****
- Hotel Fornos**

³³ La Jaima es una pequeña casa portátil de origen Árabe, que está destinada a ser colocada en el campo para albergar una o más personas. En este caso, fiestas medievales las jaimas se colocan por la ciudad y se alquilan por la población: en grupos, familias, asociaciones, empresarios...y con ello disfrutar de las fiestas en un ambiente medieval.

- Hotel Marivella***
- Mesón de la Dolores***

Al realizar las fichas correspondientes se pueden observar los puntos fuertes y débiles de accesibilidad.

Respecto a la accesibilidad física: El 100% cuenta con ascensor y con una amplia calle de acceso en los alrededores del establecimiento. En su interior, un 75% cuenta con un amplio pasillo y un mobiliario que no supone un obstáculo al pasar con una silla de ruedas. Solo en uno de los casos analizados podemos encontrar dificultades con el mobiliario y bordillos en el interior del hotel. Todos los hoteles tienen al menos una habitación adaptada. Una debilidad es que ninguno de los mostradores de la recepción o de la cafetería está adaptado a la altura de una persona en silla de ruedas, sino que son todos de medida estándar. En el espacio de la zona de restauración las mesas se ven con bastante distancia las unas de las otras y solo en uno de los hoteles, el acceso se ve obstaculizado con una puerta acristalada. El 50% de los hoteles analizados cuentan con parking cerrado o privado y explanada para aparcar con sus respectivas plazas de minusválidos. Y el otro 50% carece de parking privado.

Respecto a la accesibilidad visual, se aprecian bastantes debilidades en este apartado. En todos los hoteles, en el acceso principal hay una puerta acristalada señalizada, en el caso del bordillo o los escalones, no están señalizados. El 75% de estos hoteles cuentan con un suelo homogéneo y sin mobiliario que puede obstaculizar la circulación. En ningún caso encontramos señalización informativa en Braille, ni en la zona de restaurante podemos encontrar el menú en Braille, pero sí se dispone de mesas redondas. Solo en uno de los hoteles encontramos pulsador en braille en el ascensor.

Finalmente, dentro de la accesibilidad auditiva, en ningún caso he encontrado personal en la recepción que tenga conocimientos de la lengua de signos. En cuanto a las habitaciones están adaptadas, disponen de conexión a internet y tienen un teléfono con señal luminosa. En todos los restaurantes de los hoteles cuentan con mesas redondas. En los aseos comunes no he encontrado que ninguno tuviera el sistema visual de libre u ocupado (color verde= libre; color rojo= ocupado). Sin embargo, el ascensor, sí dispone de señalización visual en el interior, donde indica en qué planta está ubicado mediante una iluminación en los diferentes pulsadores, y si el ascensor está disponible o no. En un 50%, disponen de paneles informativos del hotel, además de rótulos y señalización de los diferentes espacios (salas de reuniones, aseos, comedor, ha, etc.). El sistema de emergencia tiene un correcto funcionamiento, con iluminación en caso de apagón general.

Tras describir las características de las diferentes fichas cabe destacar la falta de formación del personal en los hoteles, como ya se ha mencionado en apartados anteriores, ningún hotel de los investigados tiene conocimientos de lengua de signos. Por otro lado, tampoco encontramos en ninguno de los casos un menú en Braille. Podríamos decir que la accesibilidad que mejor funciona en los alojamientos de la Comarca de Calatayud es la física, o que se han tomado más medidas en ese caso. Diríamos que tiene más puntos fuertes físicamente, encontrando más puntos débiles en el caso de accesibilidad visual y auditiva. Además, a la hora de hablar con el personal de los establecimientos, se ha afirmado por su parte que cuando viene, por ejemplo, un grupo de ciegos o sordos se suele adaptar en mayor medida el propio establecimiento con ayudas de asociaciones, siendo en este caso un público que suele venir acompañado o en grupo.

La oficina de turismo de Calatayud situada en el centro histórico, en la plaza de España o también conocida como plaza del mercado. Está abierta todo el año y es el punto de encuentro para muchas de las rutas que se realizan por el casco histórico. Allí es posible encontrar información acerca de la oferta turística del mismo Calatayud o de la Comarca en su conjunto. Su acceso físico es bueno, tiene un suelo homogéneo y amplio, sin ninguna barrera arquitectónica para acceder al establecimiento. Además, cuentan con una mesa de menor altura para la recepción y su mostrador estándar, con un espacio para poder hacer diferentes maniobras sin problema alguno. Visualmente, podemos decir que los rótulos son bastante llamativos, con colores con contrastes y una fuente de letra grande para facilitar así la lectura a personas con una visión reducida. De nuevo, echamos en falta alguna información en braille: ni en folletos ni en paneles informativos. El personal no tiene conocimiento en lengua de signos pero sí disponen de mapas y folletos informativos en castellano, inglés y francés, además de un video informativo con subtítulos contando la historia de Calatayud.

Gracias al rico patrimonio de Calatayud, las iglesias son visitadas constantemente por los turistas. *¿Pero consideramos que están al alcance de todos?* Por ello, creo que es de gran importancia el hecho de analizar Iglesias o Colegiatas más representativas de la zona, como las siguientes:

- Templo San Juan el Real.
- San Pedro de los Francos.

- Colegiata del Santo Sepulcro.
- Colegiata de Santa María.

La accesibilidad física es importante ya que son edificios antiguos y a veces pueden tener alguna barrera. Todas ellas cuentan con un peldaño o escaleras, pero a todas se les ha incorporado una rampa para poder acceder con una silla de ruedas. Los pasillos son amplios, disponiendo del espacio suficiente para maniobrar. En el interior, en un 75% de los casos, los investigados cuentan con pequeños peldaños o escalones en su interior, que pueden obstaculizar el itinerario o el acceso a puntos como el de la sacristía o a las capillas. Solo en uno de los casos cuentan con sillas en vez de bancos.

Accesibilidad visual: en el 100% se permite la entrada a perros guía, y a asistentes para las personas con problemas de visibilidad. Un 75% no está señalizado de ninguna forma ni en bordillos, peldaños, escaleras o en las rampas de acceso. Solo he visto un caso, el de la Iglesia de San Pedro de Francos, que dispone de una rampa antideslizante con barandilla y señalizada, debido a que esta Iglesia fue restaurada en estos últimos años. En el interior el suelo es homogéneo y todo el mobiliario está bien situado, para no entorpecer el itinerario en el interior de los espacios. Respecto a la accesibilidad auditiva, no disponen de personas de atención al cliente con conocimiento de la lengua de signos española. El 100% de los casos tiene rótulos con el nombre de las capillas o diferentes espacios en el interior y un 75% disponen de planos informativos con la ubicación. Pero si hablamos de señalética no vemos ni iconos homologados ni texto o iconos en braille.

El museo de Calatayud cuenta con 2.600 metros cuadrados de espacio expositivo dividido en tres plantas y con diversas salas. Se trata de un espacio adecuado para una buena circulación en silla de ruedas. Todas las salas están comunicadas y no tienen ninguna barrera arquitectónica para acceder de una y a otra, señaladas con una línea de color oscuro en el suelo. El pavimento es homogéneo y sin ningún mobiliario que pueda obstaculizar a una persona con problemas de visibilidad. No disponen de personal con conocimientos en lengua de signos, pero sí cuentan con folletos de información ampliada de las exposiciones, videos interactivos con subtítulos y rótulos en todas las salas.

El Monasterio de Piedra, se considera uno de los parajes más espectaculares de Europa. Ubicado a orillas del río Piedra, el Parque Natural, el jardín histórico del Monasterio de Piedra y el propio edificio del monasterio, constituyen un destino

turístico de primer orden y el más famoso de la Comarca. Y no solo se conoce por su gran riqueza monumental y natural, sino también porque aquí han tenido lugar distintos momentos históricos como la primera vez que se preparó chocolate en Europa o la primera piscifactoría de España. En este parque natural podemos ver cascadas, arroyos, lagos, grutas, caminos y senderos, árboles centenarios y una impresionante variedad de fauna y flora, que incluye más de 20 especies de aves y demostraciones diarias de vuelo de aves rapaces. Este entorno fue declarado en 1945 Paraje Pintoresco Nacional y posteriormente en 2010, Conjunto de Interés Cultural en la categoría de jardín histórico. La cola de Caballo, es una cascada, lo más simbólico e icónico de la visita. Todo el recorrido está marcado con flechas azules y se puede recorrer a pie. Las instalaciones del monasterio son del siglo XIII, entre el románico y el gótico. Destacamos el “gótico mudéjar” gótico aragonés que podemos encontrar en retablos y obras en el interior o fachada del monasterio. (Promociones turísticas en Internet S.L, 2018). Todo el recorrido está adaptado para hacerlo en silla de ruedas. Es posible alojarse en el propio hotel Monasterio de Piedra, que cuenta con instalaciones como la plaza de aparcamiento y un baño común adaptado, y cuenta con una habitación adaptada. Desde el mismo, se accede directamente al antiguo monasterio, antigua abadía y al museo de D.O de Calatayud, todos los accesos con sus rampas correspondientes. El resto del parque es llano y si no ha llovido, el camino se puede hacer con facilidad, disfrutando de la naturaleza y de este hermoso recurso que tenemos en la Comarca.

La Comarca de Calatayud cuenta con el poder beneficioso del agua termal aplicado a la salud desde la época romana. Para los que les gusta combinar salud y turismo están los diferentes balnearios por la zona para disfrutar de un descanso y bienestar físico, y lo mejor de todo que aquí sí que podemos decir: “para todos” ya que cuentan con instalaciones y habitaciones adaptadas, así que tiene su accesibilidad. Principalmente, encontramos estos balnearios en Jaraba, Alhama de Aragón y Paracuellos de Jiloca. Al realizar el análisis de dos de ellos con características muy similares entre ellos. Situados en zonas con suelos irregulares pero adaptados a un acceso en silla de ruedas ya sea por un recorrido ideado a este colectivo o a través de ascensor. Todos los aparcamientos disponen de plazas reservadas para minusválidos.

En los dos casos las entradas disponen de un acceso bastante amplio y cuentan con puertas mecánicas. Los aseos comunes están todos adaptados. El mostrador sigue siendo estándar, personal sin conocimientos en lengua de signos y no hay menú en Braille, pero sí encontramos señales en braille en el ascensor. Además, todo el establecimiento se encuentra señalado con rótulos por zonas y paneles de información con la ubicación.

6.3 Asociación. AMIBIL

AMIBIL⁴. Asociación de minusválidos bilbilis.

Esta ha sido la asociación que ha sido mi inspiración a la hora de realizar el trabajo sobre el turismo accesible, ya que realizan un montón de actividades turísticas y no turísticas para personas con discapacidades y sus familiares.

AMIBIL trabaja para personas con discapacidad intelectual, así como sus familias con el objetivo de conseguir unos recursos sociales, terapéuticos y rehabilitadores en su entorno. Entidad de ámbito comarcal, localizada en Calatayud (Zaragoza) con un carácter social, sin ánimo de lucro, perteneciente al movimiento asociativo FEAPS, asociación aragonesa de Entidades para personas con discapacidad intelectual. El principal objetivo de esta asociación es el de prestar atención especializada y profesional a sus usuarios. Con el fin de:

- Defender la dignidad y los derechos de las personas con discapacidad.
- Atender a la demanda de las personas con discapacidad de Calatayud y su Comarca.
- Apoyar a familias para conseguir una mejora en las condiciones de vida para estas personas.
- Implicar a autoridades para cooperar con ellos con el objetivo de mejorar las medidas para solucionar los problemas de estos colectivos.
- Promover información y situación de este colectivo.

⁴ No he incluido esta asociación en el marco teórico ya que me fue mi inspiración para comenzar a realizar este trabajo y pienso que es una asociación como ejemplo de accesibilidad por lo cual he decidido crear un apartado para hablar de esta misma

- Contactar e intercambiar con otras asociaciones ideas, experiencias y conocimientos.

- Programas de estimulación las capacidades orientadas a lograr el máximo de autonomía personal y de integración social.

Cuentan con un grupo de profesionales colaboradores y voluntarios, además de una residencia donde pueden alojarse los usuarios formando una gran familia. Y en el caso de no alojarse allí los van a recoger para cualquier actividad organizada. Tienen diferentes tratamientos:

- Psicología.
- Logopedia.
- Pedagogía.
- Estimulación multisensorial.
- Psicomotricidad.
- Terapia ocupacional.
- Fisioterapia (AMIBIL).

También cuentan con un centro especial de Empleo ADIBIL S.L.U cuya actividad económica es la creación y el mantenimiento en jardines y ofrece un futuro estable a uno de los colectivos con más dificultades de acceso al mercado laboral, personas con discapacidad intelectual. Y una tienda de productos realizados por el centro ocupacional. Por ejemplo, muchos bilbilitanos encargan su detalle de boda colaborando con esta asociación.

Dentro del punto turístico, muchos fines de semanas realizan visitas o actividades turísticas, con el objetivo de colaborar con las familias, que ellos tengan también como un el denominado por ellos: “descanso” y mientras se junta un grupo muy animado las familias pueden descansar ese día o hacer otras actividades. No obstante como he indicado anteriormente realizan un montón de actividades, cada fin de semana hacen algo nuevo, gracias a su maravilloso equipo. Gracias a AMIBIL y los colegios de Calatayud se va a llevar a cabo la creación de una guía turística adaptada para niños y personas con capacidades diferentes, para que todos podamos entender mejor la historia y monumentos de Calatayud. Así que han participado para la creación de esta nueva guía turística adaptada, propuesta por el departamento de turismo del ayuntamiento de Calatayud (comarca, 2019).

6.4 Necesidades

Como hemos explicado anteriormente las barreras principales son:

- Barreras vinculadas a la funcionalidad física, psicológica o cognitiva. Esto puede conllevar una dependencia, falta de igualdad de oportunidades tanto de educación como laboral.
- Las barreras arquitectónicas, las famosas barreras que dificultan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.
- Problema en la comunicación para realizar diferentes actividades y la poca formación del personal.

Todo ello puede crear situaciones de ansiedad, desilusión y dependencia. Hay que decir que cada barrera afecta de manera diferente a cada persona en función de sus capacidades físicas o psicológicas.

Barreras a la hora de planificar un viaje:

Reserva: Dentro de internet, website no accesible. Falta de formación de los agentes.

Transporte: Obstáculo desde el punto de partida a el destino final. Acceso en terminales. Acceso en establecimientos turísticos.

Destino: Interior del establecimiento turístico. Desplazamiento en el interior, actividades de Ocio, Infraestructuras (barreras arquitectónicas). Podemos encontrar barreras arquitectónicas en alojamientos turísticos en la entrada principal, recepción, ascensores, habitaciones, restaurante y cafetería, aseos y aparcamientos.

Regreso: Acceso a la estación o aeropuerto. En interior y exterior del transporte, desplazamiento de origen, dentro de los alojamientos turísticos podemos encontrar barreras en entrada principal, recepción, ascensores, habitaciones, restaurante y cafetería, aseos y aparcamientos.

Como hemos hablado ya en apartados anteriores hay razones para fomentar el turismo para todos. Son las siguientes:

- Derechos al disfrute para todos. “Turismo para todos” dentro del entorno, sus productos y servicios turísticos.
- Integración social.

- Aumento en la calidad de la oferta turística.
- En algunas ocasiones no es una gran inversión económica.
- Oportunidad de negocio: Aumento de la cuota de mercado.
- Las personas con discapacidad son “multi-clientes”, suelen ir en grupo o acompañados.
- Favorece la desestacionalización, ya que este colectivo suele viajar en temporada baja, en el sector turístico.
- Mejora la imagen del destino y de las empresas involucradas.

Propuesta de actuación estratégica:

1. Sensibilización y formación.
2. Legislación.
3. Investigación.
4. Creación y mejora de la oferta.
5. Promoción/ comercialización.
6. Calidad.

7. Conclusiones

Después de llevar a cabo esta investigación, he sacado las siguientes conclusiones:

En primer lugar, me he centrado en la ciudad principal, que es Calatayud. Y la pregunta es: ¿Podemos considerar que Calatayud es Accesible? sí, es accesible en muchos puntos pero no en todos. Por ejemplo: el acceso a las Iglesias, zonas verdes, pavimentos y algunos establecimientos (alojamientos, restaurantes, oficina de turismo, ferias, salón de actos etc.). Son puntos que si podemos indicar que ayudan a su accesibilidad en diversos casos del mismo modo que una buena señalización e incluso promociona el destino. Los establecimientos se adaptan en varios casos en la accesibilidad física para clientes con movilidad reducida pero carecen de recursos accesibles en visión y audición. Sobre todo la falta de formación profesional en los puestos de trabajo (recepción, oficina de turismo, guía etc.). Esta falta destaca mucho sobre todo en las zonas rurales (las localidades más pequeñas) que son las menos accesibles aunque tienen recursos turísticos más adaptados, pero a lo mejor, el pavimento no es el idóneo.

Contamos con un patrimonio muy importante por lo tanto no es fácil realizar modificaciones para hacer accesible ya que puedes estropear de manera visual o incluso el recurso en sí. Por ejemplo: Las excavaciones de bilbilis, es arqueología que aún queda por escavar y que económicamente está muy limitada entonces todavía es más difícil crear accesibilidad en ese punto hasta el momento. Para ello, los centros de interpretación y museos accesibles pueden hacer el papel. Es importante también la colaboración en las personas discapacitadas y familias a través de asociaciones y fundaciones. Igualmente que los medios de transporte adaptados a las necesidades. Un punto a favor es la creación de una guía accesible completa para que estás personas con discapacidad tengan la información completa y características específicas del sitio para a la hora de elegir tenerlo claro. Por ejemplo, donde alojarse y que no tengan ningún problema de accesibilidad en su caso concreto respecto a sus necesidades.

En definitiva hay que promocionar más el turismo accesible y así concienciar a la población con la finalidad de conseguir mayor formación y mejora en la accesibilidad general. Con la finalidad de conseguir un turismo de calidad.

8. Bibliografía.

- ACCEPLAN, I. U. (2007). Plan de accesibilidad "ACCEPLAN", 2003-2010. Libro blanco : por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. *Libro blanco de la accesibilidad*.
- Aliaga., J. A. (2007-2019). *Turismo de Zaragoza. Comarca de Caatayud*. Obtenido de <https://www.turismodezaragoza.es/provincia/comarcas/comarca-calatayud.html>
- Alles, M. T. (2009). Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios turísticos*, nº 180, 141-153.
- Alles, M. T. (primavera 2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el sector turístico. *Entelequía. Revista interdisciplinar* nº9,.
- Alonso López, F. (2002). Libro verde de la accesibilidad en España: diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras. *Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales*,.
- Aragon, G. d. (s.f.). *Legislación sobre el turismo en Aragón*. Obtenido de <https://www.aragon.es/-/legislacion-sobre-turismo>

- Arcos, F. J. (2009). Turismo Accesible, turismo para todos en una ciudad patrimonio de la humanidad: el caso de Ávila. *Revista turismo y desenvolvimiento nº11*, (73-79).
- Calatayud, A. d. (s.f.). *calatayud.es*.
- CERMI Aragón. (s.f.). *Comite de entidades represntantes de personas con discapacidad*. Obtenido de <http://www.cermiaragon.es/guias-para-la-discapacidad/entidades/86-feaps-aragon-asociacion-aragonesa-de-entidades-para-personas-con-discapacidad-intelectual>
- Comarca, (1 de marzo de 2019). Haciendo Calatayud más accesible. *La Comarca Jalon. AMIBIL*.
- Confederación Española de Familias de Personas Sordas, F. (s.f.). *FIAPAS*. Obtenido de www.fiapas.es
- Confederación Española de hoteles y alojamientos turísticos. (s.f.). Obtenido de <https://cehat.com/>
- Fundación ONCE (2019). *Trabajaresunahistoria* . Obtenido de <https://www.trabajaresunahistoria.es/fundacion-once#fundacion-once>
- Gobierno de Aragón. (OCTUBRE de 2009). Estudio sobre el sector de nieve en Aragón. *Documento 4.1 SINTESIS Y DIAGNOSTICO DE FUTUROS. ARAGON, ESPAÑA*.
- INE. (2008). *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia* . Obtenido de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&secc=1254736194716&idp=1254735573175
- Ministerío de la presencia, r. c. (s.f.). *Agencia Estatal de Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de <https://www.boe.es/>
- Promociones Turísticas en Internet (2018). La guía de experiencias y viajes en Aragón. *Aragón Tu destino nº3. Turispain.com*.
- Promociones turísticas en Internet S.L. (2018). Comunidad de Calatayud. En *Aragón tu destino nº 3 La guía de experiencias y viajes*. (pág. 182).
- Renfe. (s.f.). *Renfe*. Obtenido de <http://www.renfe.com/viajeros/atendo/index.html>
- Vila, D., & Fraiz Brea, J. A. (Julio- Diciembre 2011). Turismo y accesibilidad. *Una visición global sobre la situación de España. Cuadernos de Turismo.*, 23-45.

