

Trabajo Fin de Grado

Título del trabajo:

Zaragoza4all, una guía de turismo accesible para todos.

English tittle:

Zaragoza4all, an accessible tourism guide for everybody.

Autor/es

Nombre y apellidos del autor

Esther Salesa

Director/es

Nombre y apellidos del director

Lara Iñiguez Berrozpe

Resumen

Zaragoza4all, es un proyecto en el que se pretende hacer de guía para personas con diversidad funcional, que suelen tener problemas a la hora de realizar actividades de ocio, en este caso concreto, hacer turismo.

El turismo, es considerado un derecho básico de las personas, tal como se recoge en el artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos, y en el artículo 7 del Código ético Mundial para el Turismo, establecido por la Organización Mundial del Turismo (UNWTO). Sin embargo, en la actualidad, este colectivo se encuentra con problemas a la hora de realizar dicha actividad, ya sea por las infraestructuras, la poca preparación de los empleados en este ámbito o la baja adaptabilidad de los servicios a sus necesidades.

En este proyecto, analizaré la ciudad de Zaragoza, desde lo que considero que son los tres pilares fundamentales del turismo: el alojamiento, transporte y ocio, para ver si cuentan con los suficientes recursos para acoger a este perfil de turistas; puesto que al considerarse un punto turístico consolidado, debido a su situación geográfica entre Madrid y Barcelona, y ser una parada habitual entre estas ciudades, debería contar con una accesibilidad universal para todos, sin ningún tipo de discriminación.

Palabras clave: Diversidad funcional, punto turístico consolidado, accesibilidad universal.

Abstract

Zaragoza4all, is a project which acts as a guide for people with functional diversity, who usually have problems doing leisure activities, in this particular case, tourism.

Tourism is considered a basic human right, as is said in article 24 of the Declaration of Human Rights and the article 7 of the World Ethical Code for Tourism, established by the World Tourism Organization, (UNWTO).

Nevertheless, in reality, this collective finds many problems either with infrastructure, the poor level of qualifications of employees, or the low adaptability of the service to customer's needs

In this project, I will analyze what I consider to be three fundamental pillars of tourism in Zaragoza: accommodation, transport and leisure, to see if they have enough resources to accommodate this profile of tourists. Since Zaragoza has become an established tourist hotspot, due to its geographical location between Madrid and Barcelona, and is a habitual stop between these cities, it should have universal accessibility for all, without any type of discrimination.

Key-words: functional diversity, established tourist hotspot, universal accessibility.

Zaragoza4all

Tabla de contenido

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Objetivos..... | 5 |
| 3. Metodología | 6 |
| 3.1. Fuentes utilizadas | 6 |
| 3.1.1. Fuentes primarias | 6 |
| 3.1.2. Fuentes secundarias | 6 |
| 4. Marco teórico..... | 7 |
| 4.1. El turismo accesible | 7 |
| 4.2. Conceptos clave | 9 |
| 4.3. Entidades y aplicaciones clave | 10 |
| 4.3.1. PREDIF: | 10 |
| 4.3.2. Fundación Vodafone | 10 |
| 4.3.3. Otras entidades | 10 |
| 5. Marco jurídico | 11 |
| 6. Análisis de la ciudad de Zaragoza..... | 12 |
| 6.1. Monumentos y museos..... | 12 |
| 6.1.1. Monumentos y museos con accesibilidad óptima..... | 13 |
| 6.1.2. Monumentos y museos con accesibilidad intermedia | 13 |
| 6.1.3. Monumentos y museos con accesibilidad escasa o nula | 14 |
| 6.2. Alojamiento..... | 15 |
| 6.2.1. Hoteles con accesibilidad óptima | 15 |
| 6.2.2. Hoteles con accesibilidad intermedia..... | 16 |
| 6.2.3. Hoteles con accesibilidad escasa o nula..... | 17 |
| 6.3. Transporte..... | 17 |
| 6.3.1. Características para una buena accesibilidad en los transportes. | 17 |
| 6.3.2. Bus urbano | 18 |
| 6.3.3. Taxi | 19 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 6.3.4. Bici | 19 |
| 6.3.5. Tranvía..... | 20 |
| 6.4. Oficinas de turismo..... | 20 |
| 6.4.1. Oficina de turismo plaza del pilar | 21 |
| 6.4.2. Oficina de turismo torreón de la zuda..... | 21 |
| 6.4.3. Oficina de turismo de la estación de zaragoza delicias | 21 |
| 6.4.4. Oficina de turismo aeropuerto de zaragoza | 22 |
| 6.4.5. Zaragoza turismo (sede central) | 22 |
| 6.4.6. Oficina de turismo de la feria de muestras | 22 |
| 7. Zaragoza4all, una guía práctica..... | 22 |
| 8. Conclusiones..... | 26 |
| 9. Bibliografía..... | 26 |

1. Introducción

El motivo de este trabajo es intentar visibilizar de la discriminación que sufren algunas personas por su condición física o mental y las grandes barreras que se encuentran, en estos casos concretos, en el sector del turismo.

En el artículo “Accessibility Factor: Propuesta de sistema de inteligencia para categorizar el grado de accesibilidad en destinos turísticos” de María Teresa Pino Osuna de 2015 y en la página web de TUR4all.com, encontramos razones, no solamente sociales, sino también económicas donde nos explican por qué es beneficioso apoyar y promover un turismo más accesible (Pino, 2015; PREDIF y el turismo accesible, s.f.):

- *Existe una gran demanda potencial*, puesto que la población española con diversidad funcional supone hasta un 10% de la población española según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, y el número de turismo dentro de la Unión Europea de este colectivo, se estima en 133 millones de turistas.
- *Es un mercado rentable*, El gasto medio que le supone a una persona con diversidad funcional casi alcanza el doble de lo que lo hace un turista convencional, que sería un 82,30€/ día frente a los 46,05€/ día.
- *Es un segmento de la población formada por ciudadanos que poseen los mismos derechos que los turistas convencionales*, por lo que tienen el mismo derecho a acceder a las infraestructuras y recibir los mismos productos y servicios que el resto de las personas.

- *Mejora de la imagen*, el mejorar la situación para este sector, no solamente va a mejorar la imagen con respecto a las propias personas con diversidad funcional, sino también aquellas que prefieren elegir productos o servicios posicionados como socialmente responsable.
- *Ruptura de la estacionalidad del turismo*, muchas de las personas con diversidad funcional, viven de ayudas de los gobiernos, por lo que, al no depender de un trabajo, sus horarios de vacaciones son diferentes de un turista convencional.
- *Ayuda a la integración de las personas*, el estado de las infraestructuras, la mala accesibilidad a lugares de interés y la poca preparación del personal discrimina indirectamente a este sector de personas excluyéndolas de poder realizar una actividad normal de ocio.
- *Adaptar los lugares proporcionando una mayor accesibilidad no supone un gran coste*, y además originarán más beneficios gracias al uso y disfrutes de estos productos y servicios de personas que anteriormente no podían.
- *No sólo afecta a personas con diversidad funcional*, puesto que normalmente estas personas están acompañadas por más gente, la demanda se duplicará lo que produce un aumento de los beneficios.

2. Objetivos

Los objetivos de la realización de este trabajo son los siguientes:

- Mostrar la realidad y dificultad de las personas con diversidad funcional a la hora de realizar turismo.
- Mostrar los beneficios que se podría conseguir al plantear un turismo accesible para todo el mundo
- Analizar la aplicación de TUR4all para usarla como base a la hora de analizar recursos turísticos, hoteles, etc.
- Analizar la adaptabilidad de los alojamientos turísticos recomendados por la oficina de turismo.
- Analizar los monumentos y su accesibilidad a la hora de realizar turismo.
- Analizar los medios de transporte para ver cómo se han adaptado y si son accesibles a personas con diversidad funcional.
- Mostrar los mejores restaurantes adaptados a personas con diversidad funcional dependiendo de sus críticas y opiniones de personas por internet.
- Analizar los centros de información turística para ver si están bien equipados para atender a todo el mundo.
- Explicar qué es una guía, para que sirve una guía, y explicar el proceso de creación de nuestra propia guía para mostrar los lugares que mejor adaptados están.

- Ayudar a un colectivo a saber qué lugares son más accesibles para ellos y así poder disfrutar de una mejor experiencia de turismo en una ciudad desconocida.

3. Metodología

Para la investigación de este trabajo he utilizado fuentes tanto en libros, revistas y páginas webs, como un trabajo de campo para contrastar la información, así como llamadas telefónicas a los lugares a los que no podía acceder físicamente.

3.1. Fuentes utilizadas

3.1.1. *Fuentes primarias*

Como fuentes primarias, hice un trabajo de campo con el que realicé un inventario con todas las características que poseían los lugares; visitaba los lugares físicamente para contrastar información que veía en las páginas webs, y cuando no podía acceder a ese lugar, que generalmente eran hoteles, realizaba llamadas de teléfono y me ponía en contacto con ellos para preguntar a la gente que trabaja ahí. Estas preguntas e investigación se basan en los objetivos y premisas de la aplicación TUR4all, cuyo trabajo es analizar los establecimientos para ver si están correctamente adaptados; me fijaba sobre todo si había rampas, habitaciones adaptadas, ascensores, y otro punto importante para mí era si tenían servicios que no estuvieran únicamente orientados a personas con movilidad reducida, porque muchas veces se olvidan del resto del colectivo. En el caso de los transportes, veía si podían ser utilizados por todo el mundo, y en caso de que así fuera, que medidas usaban.

3.1.2. *Fuentes secundarias*

Como fuentes secundarias, tal y como he dicho con anterioridad, he investigado tanto en libros como en revistas, la propia página web de TUR4all, y las páginas webs de los respectivos lugares analizados y mencionados. Además, también utilicé el mapa que facilitan en la Oficina de Turismo, para tener una lista de todos los hoteles, museos y monumentos de la ciudad.

Para la realización de este trabajo, lo primero que he hecho ha sido redactar todo lo que no tenía que ver con los lugares, y transportes, para que, una vez hecho lo demás, pudiera centrarme en hacer el trabajo de campo e inventario, que más tarde me ayudaría a explicar el análisis de la ciudad con todos los datos obtenidos.

Mientras redactaba este proyecto, me he encontrado con algunos obstáculos, como funcionarios en el caso de los transportes, que al informarles de que estaba realizando un trabajo de investigación no querían colaborar conmigo puesto que no lo veían algo importante,

por lo que muchas veces me tenía que hacer pasar por una persona con movilidad reducida para que me dieran la información sin problema; muchas veces no podía acceder a los sitios físicamente por lo que tenía que tener que llamarles; o a veces simplemente no me cogían el teléfono, por lo que tenía que escribirles.

4. Marco teórico

4.1. El turismo accesible

Hoy en día, se habla mucho sobre la integración de las personas con diversidad funcional, sin embargo, a pesar de ser conscientes de la existencia del problema, al no encontrarnos con los obstáculos con los que ellos se enfrentan a todas horas, parece que tampoco adaptamos nuestro entorno para que pueda ser accesible para todo el mundo.

Se puede definir personas con diversidad funcional como personas que en virtud de ciertas peculiaridades de su constitución biológica encuentran dificultades para su desenvolvimiento cotidiano en comparación con las personas que no poseen esas peculiaridades. (Rodríguez, S. y Ferreira, M. ,2009)

A nuestro alrededor nos encontramos con obstáculos de los que nos somos conscientes, pero que a otras personas sí que afectan; como por ejemplo el estado de las calles y su desnivelación, que perjudica tanto a personas ciegas como con movilidad reducida. O el estado de las infraestructuras, muchas de ellas sin accesos de entrada o ascensores para sillas de ruedas. También algo tan simple como pedir algo en una tienda normal puede ser difícil para personas sordas o mudas que no pueden comunicarse con los dependientes de la tienda correctamente. Son situaciones de las que la mayoría de las personas no son conscientes y sin embargo forman parte del día de un colectivo grande.

Siendo conscientes de los problemas que se encuentran de normal, en su propia ciudad, tenemos que plantearnos que realizar actividades de ocio en otras ciudades como el turismo, puede suponer un gran reto, puesto que se encuentran en un entorno desconocido para ellos y muchos de los lugares de interés no están bien adaptados a sus necesidades.

El descanso y turismo es considerado un derecho básico según el artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos que dice así *“Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”*, y en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO) donde podemos encontrarnos en apartado 7.1. *“La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta.”*, o en el 7.3. *“Con el apoyo de las autoridades, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo*

asociativo que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones”, y por último en el 7.4. “Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen **minusvalías**”.

Sin embargo, a pesar del apoyo recibido por grandes instituciones y las leyes que lo soportan, nos encontramos que el turismo constituye una actividad de ocio que a pesar de que debería ser accesible para todo el mundo, no está adaptado para personas con minusvalía y a sus demandas y necesidades. Por lo tanto el sector, se ha ido enfocando en crear un turismo de calidad apoyado por la Normativa UNE 178501 para Destinos Turísticos Inteligentes, que uno de los ejes principales de un Destino Inteligente es “La accesibilidad universal y el diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes interesadas. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros” (López de Ávila, A. ,2018)

Cuando hablamos de turismo accesible, en la siguiente imagen podemos observar los beneficiarios de este tipo de turismo, personas con discapacidad o disminución reducida tanto física, sensorial o intelectual, y otros sectores de la población que presenten algún problema de accesibilidad sin motivo de una disminución reducida, como por ejemplo personas mayores, que hablen otro idioma, que estén embarazadas, que acompañen a personas con diversidad funcional...etc.

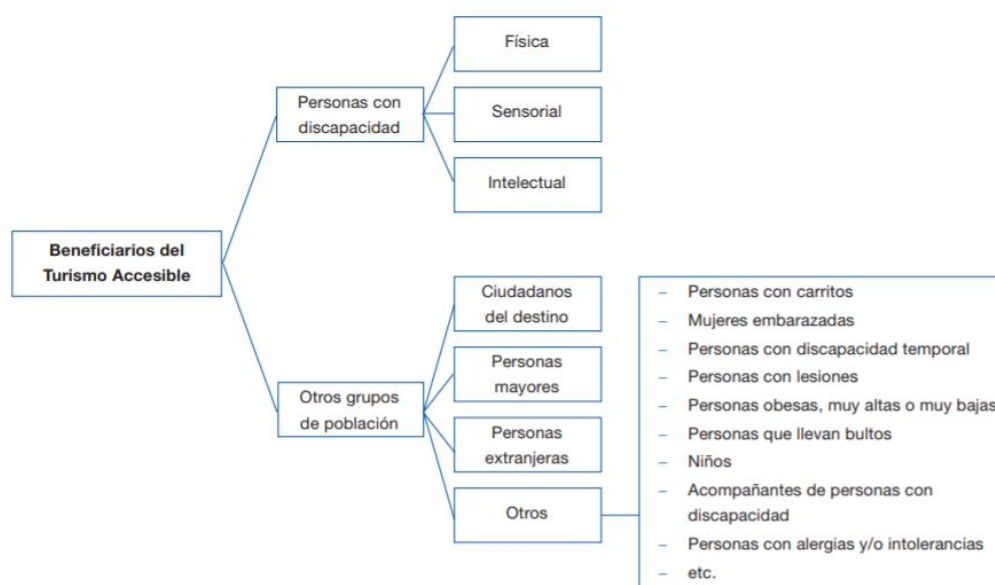


Ilustración 1FUENTE: Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas- Módulo 1: Turismo Accesible- definición y contexto, OMT, Madrid.

Cada vez toma más relevancia en nuestro país la propuesta de turismo accesible, debido tanto al número de población española que los solicita, y el número de extranjeros que podrían beneficiarse de este tipo de turismo.

En Europa se estima que al menos 80 millones de personas padecen diversidad funcional, y entre la tecnología, y personas que los acompañan, podemos hablar de un mercado de entre 130 y 140 millones de viajeros. (Ortún, P. ,2015)

Según los últimos datos recogidos en 2018 en el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en España hay un total de 1498,9 miles de personas entre todas las edades y sexos que tienen certificado de discapacidad.

Con estos datos, podemos apreciar el potencial de turismo que se desaprovecha al no contar con las medidas adecuadas para crear un turismo accesible, y el potencial de beneficios que se pueden conseguir, puesto que muchas de estas personas no viajan por miedo a no poder acceder.

Si pudiéramos adaptarnos y crear un turismo más accesible, no solamente conseguiríamos beneficios de los españoles con este tipo de diversidad, sino también de los extranjeros que viajarían a España por ser una de las principales potencias turísticas del mundo, y además todos los acompañantes de este colectivo.

TUR4all es una aplicación móvil, creada con la intención de ser una plataforma colaborativa sobre Turismo Accesible. Esta desarrollada por PREDIF y Fundación Vodafone España, y consiste en informar sobre establecimientos y servicios para ver si son accesibles para todo el mundo.

Así mismo, esta aplicación ayuda a las personas que, por miedo a no poder acceder a todos los lugares, no viajan a los lugares, ayudándoles a planificar sus viajes personalizando sus búsquedas adaptadas a sus necesidades.

4.2. Conceptos clave

Sin embargo, en este trabajo nos centraremos en el grupo de personas con diversidad funcional, tanto física, sensorial e intelectual.

Las personas con **discapacidad física** son aquellas que poseen una disminución de la capacidad de movimiento, o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales.

Las personas con **discapacidad sensorial** son aquellas que, según La Organización Mundial de la Salud, son aquellas que presentan dificultad en la comunicación y el lenguaje, incluyendo a personas con discapacidad visual, auditiva y del habla.

Las personas con **discapacidad intelectual** son aquellas que presentan una disminución de las funciones mentales superiores, y afectan a la movilidad, percepción, comprensión, lenguaje o habilidades afectivas (UNWTO, 2014) .

4.3. Entidades y aplicaciones clave

4.3.1. **PREDIF:**

Tal y como explican en su página web, PREDIF es “Una plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, una entidad sin ánimo de lucro de ámbito estatal, declarada de utilidad pública, que representa y promueve acciones a favor de casi 100000 personas con discapacidad física.

Su misión consiste en conseguir igualdad de oportunidades y la calidad de vida de personas con diversidad funcional.

PREDIF se considera hoy en día como un referente en materia de Turismo Accesible, y preside la Comisión de Ocio y Turismo inclusivo (CERMI)

Su objetivo con respecto Turismo Accesible es normalizar el turismo para que personas con diversidad funcional puedan acceder sin problema, y conseguir que tengan una autonomía y vida independiente. (PREDIF.,s.f.)

4.3.2. **Fundación Vodafone:**

Se define en su página web como “Una institución privada, de carácter de investigación y de duración indefinida.”

Por otra parte, se dedican a facilitar el acceso a personas con discapacidad física, mental y sensorial a su inserción en la sociedad y en la vida laboral.

Además de estas dos organizaciones, TUR4all también es apoyado por otras entidades como, por ejemplo: El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), la Fundación Once, la European Network for Accesible Tourism (ENAT), el Ministerio de Turismo, Instituto de Mayores y servicios Sociales (IMSERSO). (Fundación Vodafone ,s.f.).

4.3.3. **Otras entidades**

También son apoyados por entidades nacionales de discapacidad (Entidades colaboradoras, s.f.) : Asociación de Padres Prematuros (APREM), la Asociación Empresarial para la Discapacidad (AEDIS), la Asociación Española de Militares y Guardias Civiles con Discapacidad (A.C.I.M.E.) , el Comité Paraolímpico Español (CPE), la Confederación Asperger España (CONFAE), la Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE), la Confederación Española de Autismo (FESPAU), la Confederación Española de Familia con Personas Sordas (FIAPAS), la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), La Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA, la federación de Asociaciones de Personas Sordociegas de España (FASOCIDE), la Federación Española de Asociaciones de Centros Esenciales de Empleo (FEACEM), la Federación Española de Daño cerebral (FEDACE), la Federación Española d enfermedades raras (FEDER), la Federación Española de Síndrome de

Down (DOWN ESPAÑA), la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), la Organización Plena Inclusión y la organización Sillas voladoras.

Otros apoyo que reciben son de entidades sociales internacionales, e este caso de Accesible Portugal; y Administraciones Públicas: Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A, Comunidad de Madrid, Ajuntament de Barcelona, Agencia de Turismo de Galicia, Agencia Valenciana del Turismo, Junta de Castilla y León, Región de Murcia, Ayuntamiento de Albacete, Diputación de Cádiz, Ciudad de Burgos, Ciudad de Ceuta, Sierra de Guadarrama, Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, Rutas del Vino, Vías Verdes, Xacobeo Galicia y Real Patronato sobre Discapacidad.

Y por último encontraríamos las Universidades y Entidades Privadas: Universidad Complutense de Madrid, Centro Superior de hostelería de Galicia, La Organización de Calidad Turística (ICTE), la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas S.A. (SEGITTUR), La Salle centro Universitario, Fundación CASER, Obra Social “La Caixa”, Universidad Internacional de Cataluña y Servicios y Estudios para la Navegación Aérea y la Seguridad Aeronáutica (SENASA); y empresas particulares como Accesible Madrid, Coloplast, Grandoure, Viajes 2000, Ilunion Hotels y Grupo Ruiz.

TUR4all fue creado en 2012 como una página web sencilla, y su única función era exponer información a los usuarios sobre los lugares que podían visitar.

Debido a la demanda de los usuarios, que pedían poder participar activamente en la aplicación, en 2016 se hicieron algunas modificaciones:

- Aumentando la información de los recursos turísticos accesibles.
- Hacer que los usuarios participen activamente en la aplicación y puedan exponer sus ideas.
- Conseguir que el proyecto sea internacional para poder expandir su información a otros países.
- Poder usar la información hasta en 11 idiomas diferentes.
- Poder darles la oportunidad a los establecimientos de conocer las opiniones de sus clientes.
- Ser una herramienta que puedan usar tanto los turistas, como con las empresas privadas como las organizaciones públicas.

5. Marco jurídico

Para conseguir un turismo accesible, uno de los principales pasos para lograrlo, es adaptar la legislación a favor de este colectivo, por eso nos encontramos con leyes que protegen y facilitan las actividades de estas personas.

A nivel estatal, tal como nos facilita la propia página web de TUR4all, nos encontramos con varias leyes.

- Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, se aprueba el texto refundido de la ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 5050/2007 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.
- 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 material de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Además de estas medidas, la Unión Europea también cuenta con medidas para mejorar la situación social y económica de las personas con diversidad funcional, como, por ejemplo:

- El artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE: *“La Unión reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad”*
- El Tratado de Funcionamiento de la UE (TFUE, artículo 10, donde se exige que la Unión Europea deberá luchar contra la discriminación basada en la discapacidad cuando se establezcan políticas y actividades.
- La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (CDPD)
- Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020

6. Análisis de la ciudad de Zaragoza.

Como hemos comentado con anterioridad, los puntos más importantes del turismo en una ciudad son los museos y monumentos, el alojamiento, el transporte y por último las oficinas de turismo encargadas de guiar y ayudar a personas procedentes de otros lugares. Sin embargo, no todos estos lugares están bien adaptados para ser accesibles para todo el mundo; por eso, como vemos en el anexo, he recopilado información en forma de inventario, de todas las características de estos lugares y que servicios ofrecen para ayudar a personas con diversidad funcional.

6.1. Monumentos y museos

El turismo de Zaragoza más importante es el turismo de congresos, ya que ésta no cuenta con un famoso atractivo turístico a nivel de monumentos y museos; le gente de otras

ciudades no viaja a esta ciudad por visitar un monumento o museo en concreto como podrían hacer otras ciudades como Madrid, Barcelona, Londres, París...; los motivos más comunes son por congresos, o por estar en una situación geográfica entre las dos ciudades más importantes de España.

Sin embargo, sí que posee con una variedad de monumentos y museos atractivos para visitar en la estancia, aunque no estén tan adaptados a personas con diversidad debido a que como hemos dicho antes, los museos y monumentos no son el punto fuerte en el turismo de la ciudad.

Muchos de los monumentos o museos simplemente adecuan sus instalaciones pensando en las personas con movilidad reducida, excluyendo al resto del colectivo, y muchos otros directamente solo tienen una rampa de acceso o directamente no están adaptados; afortunadamente sí que contamos con museos y monumentos completamente adaptados para el disfrute de todo el mundo.

6.1.1. Monumentos y museos con accesibilidad óptima

Aunque Zaragoza no sea famosa por sus monumentos o museos, sí que hay varios lugares claves para visitar, que cuentan con todo tipo de facilidades para ser visitados y disfrutados por todo el mundo, debido a que son de los lugares más visitados por turistas.

Estos lugares no solo cuentan con las facilidades habituales como ascensores, rampas, baños adaptados, sillas de ruedas, espacios amplios para un correcto desplazamiento y maniobra, zonas de descanso, servicios de información adaptados en altura, puertas automáticas, plazas de aparcamientos reservadas para ellos y entrada accesible planta calle; sino que además para que todo el mundo pueda acceder a ellos, no solo personas con movilidad reducida, también cuentan con maquetas en miniatura, folletos en braille, bucle magnético, acceso a perros guías, magnificadores, información audiovisual subtitulada y audio guías.

En el anexo Anexo I punto1, podemos ver todos los servicios que los próximos monumentos poseen los monumentos mejor adaptados, que son La Aljafería, Torreón de la Zuda, Torreón Fortea, Museo Pablo Gargallo, Museo del Foro Caesaraugusta, Catedral del Salvador, Museo del Puerto Fluvial Caesarauguta, Museo de las Termas públicas de Caesaraugusta, Museo del Teatro Caesarausta, Museo dl Fuego y de los Bomberos y Cubit.

6.1.2. Monumentos y museos con accesibilidad intermedia

Muchos de los monumentos, a pesar de tener buenas intenciones e intentar adaptarse y amoldarse, para que más personas puedan acceder y disfrutar de sus instalaciones, pecan como en muchos otros sitios, de creer que las personas con diversidad funcional son únicamente personas con movilidad reducida, y aunque adaptan las instalaciones para que

físicamente todo el mundo pueda acceder, no lo hacen para que todo el mundo pueda disfrutar de ellas como cualquier persona.

Estas instalaciones suelen contar con ascensores, rampas, baños adaptados, sillas de ruedas, espacios amplios para un correcto desplazamiento y maniobra, zonas de descanso, servicios de información adaptados en altura, puertas automáticas, plazas de aparcamientos reservadas para ellos y entrada accesible planta calle; sin tener en cuenta otras medidas como folletos en braille o audio guías.

Estas características que encontramos en El Acuario Fluvial, Palacio de Sástago, Basílica de Nuestra Señora del Pilar, Palacio de Montemuzo, Museo Goya, La Lonja, Alma Mater Museum, Casa de los Morlanes, Centro de Historia o Museo de Origami, Museo de Zaragoza, Coso de la Misericordia, Museo Pablo Serrano, Caixa Forum Zaragoza, Auditorio Palacio de Congresos, Ayuntamiento, Edificio Seminario, Edificio Pignatelli y Palacio de Congresos Zaragoza, las podemos ver más detalladamente en el Anexo I punto 2.

6.1.3. Monumentos y museos con accesibilidad escasa o nula

Como hemos explicado anteriormente, Zaragoza al no ser una ciudad especialmente atractiva por sus monumentos o museos tiene muchos lugares que la única accesibilidad que facilitan es una rampa para poder entrar en el recinto, o directamente no tienen ninguna accesibilidad.

Esto se debe a que la mayoría de estos lugares son iglesias locales que no son el atractivo turístico fuerte, y no son conocidas por los extranjeros, pero que sin embargo, por su condición, son consideradas monumentos.

Entre estos lugares explicados en el Anexo I punto 3 encontramos La Torre del Agua, Alma del Ebro, Pabellón Puente, Pasarela Voluntariado, Iglesia de las Fecetas, Iglesia de San Pablo, Mercado Central, Murallas de Caesaraugusta, Iglesia de San Juan de los Panetes, Iglesia de Santa Isabel de Portugal, Iglesia de San Felipe y Santiago el Menor, Palacio de los Condes de Morata o de Luna, Iglesia de la Mantería, Balcón de San Lázaro, Palacio de la Real Maestranza de Caballería de Zaragoza, Iglesia del Sagrado Corazón de Jesús, Iglesia de la Exaltación de la Santa Cruz, Iglesia de San Gil, Real Seminario de San Carlos, Iglesia de la Magdalena, Iglesia de San Nicolás de Bari, Monasterio de la Resurrección, Iglesia de San Miguel de los Navarros, Basílica de Santa Engracia, Iglesia de San Idefonso o de Santiago el Mayor, Iglesia de Nuestra Señora de Gracia, Iglesia de Nuestra Señora del Portillo, Puerta del Carmen, Paraninfo Universitario, Patio de la Infanta, Casa Juncosa y Retuerta, Museo de Etnología y Cerámica, Puente de Piedra, Palacio de Larrinaga, Casa Solans, Centro de Documentación del Agua y Medio Ambiente y Centro Ambiental del Ebro.

6.2. Alojamiento

Uno de los sectores que más se benefician del turismo es el sector hotelero. Gracias a ellos mucha gente puede viajar a otras ciudades o países y tener descanso. Sin embargo, no todos estos establecimientos están verdaderamente adaptados para que todo el mundo pueda descansar correctamente. Para que un hotel este completamente adaptado a personas con diversidad, debe presentar las siguientes características:

Con respecto a las escaleras, deben de estar hechas de un material antideslizante, tener un ancho de 1,20, y además 28 centímetros para apoyar el pie, y los escalones estar bien colocados para facilitar su uso. Los ascensores deben tener un mínimo de 140x 110, y el tiempo entre que la puerta se abre y se cierra prolongado para que las personas con movilidad reducida no tengan problemas al entrar sin prisas. Los pasillos deben tener un ancho mínimo de 140 centímetros, y evitar poner alfombras, pues estas pueden provocar tropiezos. Las puertas deben de tener un mínimo de 85 centímetros de ancho, y el manillar estar situado a 95 centímetros de altura para no tener dificultad de abrirlo desde una silla de ruedas.

Hablando de los baños, el edificio debe contar con al menos 1 baño adaptado, que debe contar con una puerta corredera, suelo antideslizante con una anchura de al menos 150 centímetros para que pueda actuar libremente, todos los accesorios como champús, geles o jabones deben estar a una altura menor de 120 centímetros del suelo, el lavamanos a una altura de 80 centímetros y el retrete a 50 centímetros, una ducha en vez de bañera, y que este esté a la altura del suelo y con barras de apoyo.

En las habitaciones, la cama debe estar a una altura de 20 centímetros del suelo, que la habitación tenga anchura suficiente para una rotación de 360° grados, que tengan barras de apoyo alrededor de la cama y que todo en la habitación este a una altura capaz de ser alcanzada desde una silla de ruedas. (Incrementa las reservas de tu hotel., s.f.)

El alojamiento en Zaragoza lo podemos dividir en hoteles con accesibilidad óptima, accesibilidad intermedia o accesibilidad escasa o nula.

6.2.1. *Hoteles con accesibilidad óptima*

A pesar de que Zaragoza no es considerada de las ciudades mejores adaptadas, si que cuentan con varios hoteles, que no solamente se centran en tener las medidas mínimas para ser accesible, sino que además se preocupan por cada detalle para que estas personas no solo no encuentren dificultades en su alojamiento, sino que además puedan disfrutar de una buena experiencia en la ciudad.

Estos hoteles cuentan con los servicios más básicos como habitaciones adaptadas, entrada accesible normalmente al mismo nivel del suelo o directamente con rampa, baños adaptados, espacio para maniobrar, ascensores que cumplen con las medidas para ser

adaptados y plazas de aparcamiento; son servicios mínimos para que las personas no encuentren dificultades; pero además cuentan con otros servicios como por ejemplo carta en braille, menús específicos, símbolos y señalización fáciles de leer, sistemas de comunicación accesibles para personas con discapacidad auditiva, personal cualificado y formado para atender a cualquier persona y ascensores con indicadores en braille.

Lamentablemente, solamente seis de los hoteles de Zaragoza están bien adaptados; de esos seis NH Sport, Hesperia Zaragoza y NH Collection Gran Hotel Zaragoza se quedarían con lo básico, como las indicaciones en Braille, Ilunion Romareda además tendría personas cualificado, incluso alguna persona trabajando para ellos que posean cualidades de persona con diversidad funcional; Hotel Europa y Spa Real Ciudad de Zaragoza contarían con casi todas las medidas, y por último el Hotel Oriente contaría con todas las medidas para ser el hotel mejor adaptado y adecuado a personas con diversidad funcional ofreciendo todos los servicios mencionados con anterioridad, tal y como vemos en el Anexo II punto 1.

6.2.2. *Hoteles con accesibilidad intermedia*

Muchos de los hoteles no solo cuentan con medidas mínimas para poder acceder, sino que además están más pensados y adecuados para un descanso sin casi ningún problema para personas con diversidad.

Sin embargo, este tipo de hoteles, aunque intentan facilitar la estancia a estas personas, a veces se centran únicamente en personas con movilidad reducida, excluyendo al resto de colectivos, como personas con visión reducida, audición reducida o problemas mentales.

La diferencia entre estos hoteles y los que no están adaptados, es que los otros apenas tienen servicios como ascensor, una habitación adaptada, o alguna plaza de aparcamiento; estos hoteles en contrario pueden tener más de una habitación adaptada, entrada accesible normalmente al mismo nivel del suelo o directamente con rampa, baños adaptados, espacio para maniobrar, ascensores que cumplen con las medidas para ser adaptados y plazas de aparcamiento.

Curiosamente en este grupo de hoteles se encuentran los más conocidos y famosos de la ciudad, lo que nos hace pensar que los grandes hoteles, a pesar de tener más poder adquisitivo y más importancia, no terminan de preocuparse por incluir a todo el sector.

Podemos ver los servicios ofrecidos en el Anexo II punto 2 que ofrecen los siguientes hoteles: Hotel Palafox, Reina Petronila, Alfonso, Catalonia El Pilar, Diagonal Plaza, Eurostars Boston, Eurostars Rey Fernando II de Aragón, Eurostars Zaragoza, Goya, Hiberus, Kadrit, Hotel Meliá Zaragoza o conocido actualmente como Ininside Zaragoza, Silken Reino de Aragón, Hotel Zentral Ave, Vincci Zaragoza Zentro, El Príncipe, Eurostars Plaza Delicias, Hotel Gran Vía, Ibis Style Zaragoza Ramiro, NH Ciudad de Zaragoza, Tulip Inn Plaza Feria, Villa Gomá, Ibis Zaragoza Centro y finalmente Ibis Budget Zaragoza.

6.2.3. Hoteles con accesibilidad escasa o nula

Lamentablemente, como vemos en el Anexo II punto 3, aun hay en muchos hoteles que no se tiene en cuenta medidas para ser adaptados por todo el mundo, así que a diferencia de muchos lugares que ya se han amoldado a este tipo de cliente, otros tienen medidas tan básicas como tener únicamente un ascensor o simplemente no estar adaptados. Estos hoteles son los siguientes:

B&B Hotel Zaragoza Los Enlaces Estación, Hotel Zenit Don Yo, Hotel Cesaraugusto, Hotel Don Jaime, Hotel El Águila, Hotel El Cisne, Exe Zaragoza WTC, Yit Ciudad de Zaragoza, Hotel Inca, Hotel Las Ventas, Hotel Tibur, Hotel Zaragoza Royal, Hotel Aragón, Hotel Avenida, Hotel Delicias, Hotel Don Fidel, Hotel Hispania, Nuevo Hotel Maza, Hotel Paris Centro, Hotel Rausán Aljafarín, Hotel Rio Arga, Hotel Sauce, Hotel Cogullada, Hotel San Jorge, Albergue Juvenil Franco y López, Posada del Comendador, El Gracijo, y Ciudad de Zaragoza Camping son varios de los establecimientos hoteleros que menos servicios adaptados dispone, como mínimo ,con ascensor, y una única habitación adaptada; a veces ni siquiera están adaptados.

6.3. Transporte

Una de las cosas que debemos tener en cuenta a la hora de ver si una ciudad es accesible o no, es el transporte de la ciudad. El transporte debe ser accesible para todo el mundo, pues es un medio muy importante para desplazarse de un lugar a otro de la ciudad, sobre todo en el turismo, que para visitar los lugares de interés hay que ir a diferentes partes de la ciudad, a veces distantes entre sí.

Cuando hablamos de transporte, no sólo pensamos en los vehículos; hablamos de un conjunto de vehículos, sus infraestructuras (estaciones, intercambiadores, puertos...) y los puntos de unión entre un transporte y otro (paradas de bus, plataformas de acceso...)

Cada elemento de este conjunto debe poseer unas características especiales para poder considerarse transporte accesible.

6.3.1. Características para una buena accesibilidad en los transportes.

Las infraestructuras de los transportes deben tener las siguientes características:

- Tener instalaciones accesibles para todo el mundo, sin importar su condición física.
- Disponer de personal cualificado para tratar con personas con diversidad funcional.
- Estar todo bien señalizado para que no haya dudas.
- Tener instalaciones que aseguren que cualquier persona con disminución de visión y audición estén bien informadas.
- Facilitar medios de transporte accesibles para todo el mundo.

- Disponer de folletos con información sobre normas y facilidades para personas con diversidad funcional y soportes e información sobre horarios, precios... que todo el mundo pueda tener accesibilidad de leerlo o verlo.

Otro punto para tener en cuenta es la accesibilidad de los propios vehículos y cuáles son las características que tienen que cumplir para que todo el mundo pueda acceder a ellas.

- Facilidad para que todo el mundo pueda subir y bajar con facilidad, comodidad, seguridad y sin problemas.
- Estar adaptados y seguros para personas con diversidad funcional, teniendo plazas reservadas para personas con algún problema de movilidad o con necesidad de anclar la silla de ruedas al suelo.
- Información comprensible y fácil de utilizar.
- Estar equipados con mecanismos de seguridad, señalización, comunicación, emergencia como timbres, alarmas...etc.
- Disponer de sistemas de entrada y salida incorporados como rampas, plataformas destinadas a ayudar a personas con movilidad reducida.

Y el último punto para tener en cuenta son los puntos de enlace entre estos vehículos y las infraestructuras, como son las paradas, plataformas...etc.

- Deben ser seguros sin riesgo de peligro.
- Deben respetar a todo el mundo.
- Deben tener facilidad a la hora de embarcar y desembarcar.
- Su utilización debe ser la más cómoda posible.
- Tener cerca a personas cualificado para ayudar en caso de problemas.

Dichas las características que debe poseer el transporte para ser accesible, analizaremos el transporte público de Zaragoza, en el que está mejor detallado en el Anexo III.

6.3.2. *Bus urbano*

El bus urbano es uno de los transportes mas utilizados, no solamente para residentes sino además para turistas.

Para personas con movilidad reducida existe un servicio personalizado llamado “Servicio a Personas con Movilidad Reducida Severa”, que funciona llamando al número de teléfono que hay en la página web y avisando para que un autobús con rampa pase a la hora especificada.

Los horarios de llamada son de lunes a viernes de 7.30 a 20.30, sábados de 8.00 a 14.00 y 15.00 a 18.00 y los domingos y festivos de 9.00 a 16.00.

Para poder acceder a este servicio es obligatorio tener una disminución física en los miembros inferiores que le imposibilite la utilización de vehículos no adaptados. (Servicio a personas con movilidad reducida, s.f.)

6.3.3. Taxi

Los taxis son uno de los medios de transporte más utilizados a la hora de visitar una nueva ciudad para hacer turismo, se utiliza tanto para transportar todas las pertenencias desde las estaciones o aeropuertos hasta los respectivos hoteles o alojamientos o viceversa.

También son utilizados a la hora de desplazarte a lugares de forma cómoda, porque tienes prisa, o simplemente porque no sabes donde está ubicado un lugar al que tienes que ir.

Normalmente este tipo de transporte es accesible para todo el mundo, ya que es de uso personalizado; sin embargo, las personas con movilidad reducida sí que encuentran algún obstáculo a la hora de usarlo.

Tienen dos opciones a la hora de usar este medio de transporte; la primera, coger un taxi normal y plegar la silla de ruedas en el maletero; o la segunda opción, pedir un Taxi Accesible.

La característica de estos taxis es que la zona del maletero esta adaptada para poner una rampa y que el cliente acceda a él desde la parte de atrás.

Para poder utilizar los servicios de Taxi Accesible se necesitan algunos requisitos:

- Tener reconocida una condición de discapacidad igual o superior a 33%, además de tener movilidad reducida que incapacite el uso de transporte público.
- Poseer la Tarjeta Ciudadana de Zaragoza

(Tramites y servicios. Taxi Accesible: Solicitudes, s.f.)

6.3.4. Bici

A pesar de que las bicis son un medio de transporte pensado y utilizado como alternativa ecológica a otros transportes que expulsan gases contaminantes al ambiente, no todo el mundo puede utilizarlas.

Las bicis son un transporte que excluye a bastante población, en este caso, del colectivo de diversidad funcional, entre los que encontramos, personas con movilidad reducida.

Sin embargo, hay otras medidas que, aunque sean pequeñas, ayudan a un mejor transporte. (Movilidad en bici, s.f.)

- Bicis de colores llamativos para ser percibidas por el resto de los ciudadanos.
- Carril de bici bien señalizado.
- Señalización en puntos del carril cerca de lugares de paso de personas con reducción de visión.
- Timbres para avisar al resto de personas.
- Luces en la parte delantera para una buena circulación.

6.3.5. *Tranvía*

El tranvía de Zaragoza es uno de los transportes públicos mejor adaptados para las personas con diversidad funcional, tal como nos explica Marcos Español, Corresponsal en Aragón, Departamento de Comunicación SEM los Tranvías de Zaragoza, en una entrevista por teléfono.

Cuando se creó el tranvía de Zaragoza, se hicieron reuniones previamente con varios colectivos para asegurarse de que todo el mundo pudiera acceder a él.

Estos colectivos son la ONCE, Organización Nacional de Ciegos de España, y la Fundación DFA, que conjuntamente, crearon varios modelos de tranvía accesible, hasta que dieron con uno cuya disposición de los asientos, colores, botones y carteles ayudaran a las personas a una accesibilidad mejor.

En el exterior del tranvía ya existen características que lo hacen más accesible, como, por ejemplo, la altura del suelo y las puertas de entrada están a la misma altura, las puertas de entrada son automáticas, y de las 6 puertas que hay, 4 tienen la suficiente anchura para poder acceder con silla de ruedas; además, no existe hueco entre la entrada y el suelo de la calle, y este trozo de la calle más próximo al tranvía, está cubierto con goma granulada para evitar accidentes.

Una vez en el interior, los botones, y barandillas son de color rojo para ser llamativos, y además las barandillas tienen forma de Y para un mejor apoyo. Los mensajes están escritos con una caligrafía grande y fácil de entender con colores llamativos.

Hay 16 asientos reservados para personas con movilidad reducidas con sus respectivos pulsadores, además de huecos reservados para sillas de ruedas con cinturones de seguridad.

Las máquinas para sacar tickets están pensadas de la siguiente manera; utilización de colores contrastes para enfocar lo importante, y pantalla grande para ayudar a personas con visibilidad reducida, además de opción de agrandar la pantalla e indicaciones de voz; instrucciones en braille y opción de ponerse en contacto con un operador, y por ultimo utilización de megafonía para anuncios importantes. (Accesibilidad. 40 medidas para la accesibilidad, s.f.)

6.4. Oficinas de turismo

Otro factor importante a la hora de analizar una ciudad para el turismo, son las oficinas de turismo. Un punto de la ciudad, en el que los turistas acuden para todo tipo de información, tanto sobre monumentos, transporte, establecimientos para comer, ocio...etc., es comprensible pensar que es un lugar muy frecuentado por todo el mundo. Al recibir muchas visitas, y estar

dirigido por el ayuntamiento de la ciudad, también tienen que estar adaptados para que pueda acceder todo el mundo.

Podemos encontrar un análisis más específico en el Anexo IV.

6.4.1. *Oficina de turismo plaza del pilar*

La oficina de turismo situada en la plaza del Pilar, al ser una de las más frecuentadas junto con la de la estación Delicias, es además una de las más equipadas a la hora de atender a todo el mundo, incluido a personas con diversidad funcional.

La oficina de la plaza del Pilar posee varias características que la hacen muy accesible, como, por ejemplo, está situada sobre suelo plano, así que cualquier persona puede acceder sin problema desde la calle, además que en la entrada hay una rampa para las personas que usen silla de ruedas y la puerta se desliza y abre automáticamente; una vez dentro, el establecimiento dispone de bucle magnético, información en Braille, mostradores adaptados, maquetas táctiles y magnificadores; además de que se puede acceder con perros guías y disponen de accesos reservados en el parking.

6.4.2. *Oficina de turismo torreón de la zuda*

El Torreón de la Zuda, es otra de las oficinas más céntricas de la ciudad, sin embargo, no tan accesible como la Plaza del Pilar.

Si bien el acceso a lo que es considerado el puesto de información si que es accesible, debido a la rampa y puerta deslizante que hay en la entrada, además que en el interior disponen de bucle magnético, información en Braille y magnificadores; lo que es el resto del edificio no está tan bien adaptado.

Como su propio nombre indica, se trata de una antigua torre que forma parte de la historia de la ciudad, y cuyo atractivo, además de la oficina de turismo, es el mirador que se sitúa arriba del todo, al que solo se puede acceder por escaleras, además de que los despachos del personas de Turismo Zaragoza únicamente se pueden acceder por las escaleras, lo que imposibilita a las personas con movilidad reducida el acceso y aquellas personas sin visibilidad no tienen ningún motivo para visitarlo ya que no hay una sección de información para explicar la historia del lugar, quedando solamente el mirador.

6.4.3. *Oficina de turismo de la estación de zaragoza delicias*

La oficina situada en la estación de Delicias es otra de las mas frecuentadas, puesto que la mayoría de las personas procedentes de otra ciudad y que usan autobús, o tren para llegar al destino, lo primero que hacen al salir del medio de transporte utilizado y llegar a una ciudad que no conocen, es ir directamente a la oficina, que se encuentra en el interior del edificio.

Por ese motivo, es otra de las mas equipadas para ser completamente accesibles.

La entrada esta situada sobre suelo llano y puertas deslizantes facilitando la entrada a personas con movilidad reducida. Además, posee en el interior un mostrador accesible, baños adaptados, bucle magnético y magnificadores.

6.4.4. *Oficina de turismo aeropuerto de zaragoza*

A pesar de que el aeropuerto es otro de los puntos de destino para las personas que viajan a Zaragoza, no es tan frecuentado como otras oficinas, puesto que no es uno de los aeropuertos que mas viajes ofrece, y la gente prefiere desplazarse a otros países o volver a la ciudad en aeropuertos con mayor capacidad como Madrid o Barcelona, utilizando trenes o autobuses para llegar a esas ciudades.

Sin embargo, si que posee algunas características para considerarse accesible, como, por ejemplo, baños adaptados, bucles magnéticos y magnificadores.

6.4.5. *Zaragoza turismo (sede central)*

La sede central es un edificio entero para Turismo Zaragoza, y aunque como en todas las oficinas proporciona información sobre la ciudad, no es frecuentado por personas, que prefieren las oficinas en el centro o la situada en la estación.

Por este motivo no esta bien equipada y pensada para personas con diversidad; y su único recurso es un ascensor en el interior del edificio.

6.4.6. *Oficina de turismo de la feria de muestras*

A pesar de que esta oficina solo es utilizada cuando se realizan ferias y por personas que las visitan, debido a la importancia de estos eventos y el volumen de gente que participa, la oficina que se encuentra en ese lugar, esta muy bien equipada para ser completamente accesible.

Esta oficina dispone de entrada accesible con puertas adaptadas, baños adaptados, bucles magnéticos y magnificadores; y además dispone de accesos reservados en el parking. (Turismo. Tourism offices, s.f.)

7. Zaragoza4all, una guía práctica.

Una vez obtenida toda la información sobre la accesibilidad de Zaragoza, el siguiente paso es que todos esos datos obtenidos, se apliquen a la vida real, creando una guía que pueda

ser repartida en las oficinas de turismo y utilizada por todas las personas con diversidad funcional. La idea de esta guía, es que sea casi todo visual, que se utilicen muchas fotos, imágenes y pictogramas, y que la poca caligrafía utilizada sea con letras grandes y rojas, ya que el color rojo es el que más llama la atención, y el motivo de todo esto es que sea de fácil comprensión, incluso para personas con un entendimiento menor al del resto de personas. Además calificaremos cada lugar o aspecto analizado con un sistema de tres estrellas, tres estrellas significa que tienen accesibilidad óptima, dos estrellas que tiene accesibilidad intermedia, una estrella que tiene accesibilidad escasa, y sin ninguna estrella, que tiene accesibilidad nula. Además cada lugar explicado tendrá su propio dibujo que lo represente, de color negro. A continuación explicaré como estaría estructurada la guía.

La portada, será una gran imagen de la basílica del pilar, ya que es la imagen con la que casi todo el mundo asocia a Zaragoza, y en la esquina inferior a la derecha, en letras grandes y rojas pondremos “Zaragoza4all”, y debajo, con letras más pequeñas, “Una guía para todo el mundo”.

La primera página o introducción, será el único texto un poco largo que encontraremos en la guía, donde habrá un resumen de en qué consiste la guía; explicaremos que se analizaran tanto los monumentos y museos, alojamiento, transporte e incluso las oficinas de turismo en caso de necesitarlas, y en qué orden y en qué página se encuentra cada uno.

El primer apartado serán los museos y monumentos. En el inicio de la página, pondremos en letras rojas, “Monumentos y museos”, luego lo dividiremos en tres secciones, monumentos y museos con accesibilidad óptima, monumentos y museos con accesibilidad intermedia, y museos y monumentos con accesibilidad escasa o nula; en este caso, cada museo o monumento va a tener su propio dibujo que lo represente, por ejemplo, la basílica del pilar tendrá un dibujo en miniatura del edificio con sus torres, de color negro. Estos dibujos se colocaran en el margen izquierdo de la página, y a su derecha, colocaremos tres, dos, una o ninguna estrella, dependiendo de en que apartado se encuentre; debajo de las estrellas, tendremos mini pictogramas que indiquen los servicios que tienen. Ejemplo:



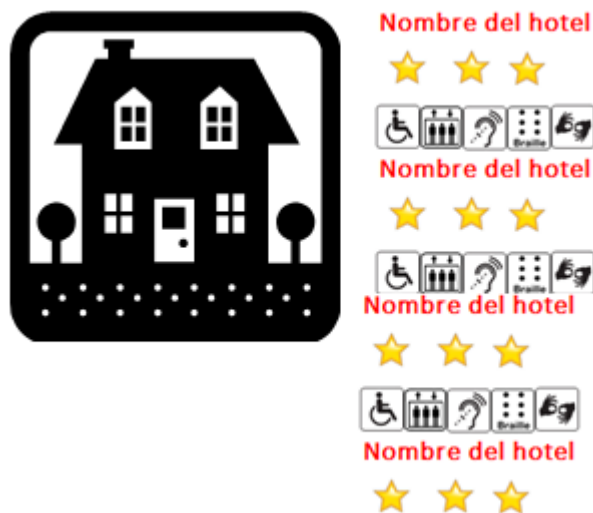
Nombre del museo o monumento



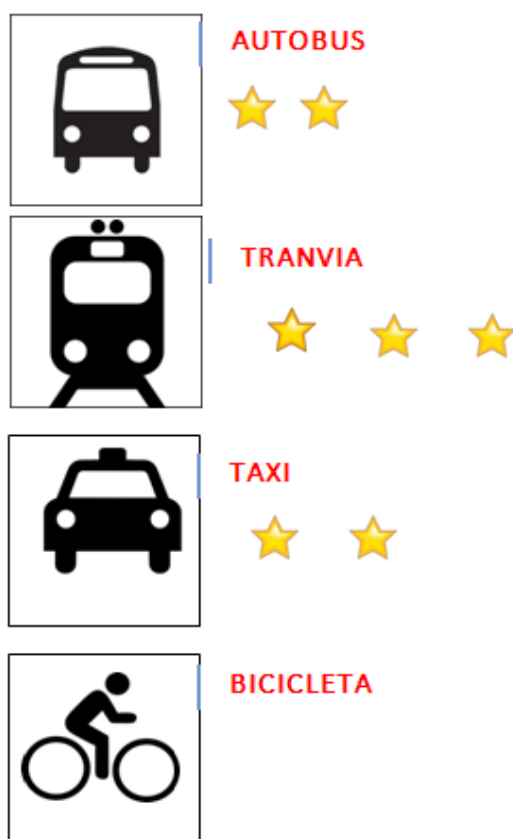
El segundo apartado, será el alojamiento. En este caso, debido a que los hoteles no tienen una forma característica que los identifique del resto, simplemente habrá tres dibujos, un dibujo de un hotel lujoso, que se colocaría en el apartado de hoteles con accesibilidad

óptima, un hotel más normal, que estaría en hoteles con accesibilidad intermedia, y un dibujo de un hotel pequeño sin lujos y que parece barato, que estaría en hoteles con accesibilidad escasa o nula.

Estos dibujos serían más grandes que en los monumentos, porque se puede poner solo una vez; el dibujo estaría en el margen izquierdo, y a su derecha una lista de los nombres de hoteles con sus respectivas estrellas y pictogramas.



En el tercer apartado, hablaríamos del transporte; en este caso no habría pictogramas con los servicios, simplemente, en el margen izquierdo una imagen del transporte del que se habla, y a su derecha, en letras rojas especificamos de que transporte se habla y debajo del nombre, las respectivas estrellas dependiendo de lo accesible que sea. Ejemplo:



En el cuarto apartado, y último, hablaríamos de las oficinas de turismo, en caso de que necesiten ir, saber cuál de ellas es más accesible. En este caso haríamos como los hoteles, en el margen izquierdo una imagen que represente una oficina de turismo, y a su derecha la lista de oficinas con sus respectivas estrellas dependiendo de su accesibilidad, y debajo los pictogramas dependiendo de los servicios que ofrecen.

Como la idea de la guía está pensada para que todo el mundo pueda acceder a ella, habría varios formatos, en español, inglés y francés, que son los idiomas más utilizados en los trabajos relacionados con turismo en Zaragoza, además estaría escrito en braille para que gente con visibilidad reducida pueda leerlo, e incluso se podría descargar una aplicación que solo tuviera audio en el que se escucharía:

“Bienvenidos a Zargoza4all, una guía para todo el mundo, para acceder a la información de monumentos y museos pulse 1, para acceder a la información de alojamiento pulse 2, para acceder a la información sobre transportes pulse 3, para acceder a la información sobre oficinas de turismo pulse 4.”

Y dependiendo de qué número pulse, se explicaría la información que hay en la guía.

8. Conclusiones

Ha sido un trabajo en el que he aprendido bastante, a la hora de realizarlo me he intentado poner en la situación de personas con diversidad, y las dificultades que tienen que pasar cada día.

Zaragoza, a pesar de ser una ciudad muy visitada, por ser una ciudad de congresos, por ser parada entre ciudades al viajar y más razones, no está bien adaptada a personas con diversidad.

Muchos de los monumentos no tienen recursos para una buena experiencia, o simplemente el acceso para personas con movilidad reducida es nulo; a pesar de que muchos hoteles tienen lo básico como rampas, ascensores y habitaciones adaptadas, pero no disponen de personas con formación para tratar a personas con diversidad, como por ejemplo, ceguera, sordera, mudos o personas con algún problema mental; y aunque las infraestructuras estén bien pensadas se debería añadir en el equipo a personas que puedan hablar lengua de signos o que tengas preparación.

Los medios de transporte, el tranvía, y autobuses están bien adaptados para el colectivo, pero el resto vagamente están equipados y simplemente no son accesibles.

Muy pocos locales de Zaragoza están adaptados, y las infraestructuras de la propia calle son pésimas, muchos desniveles en zonas importantes, baches y mala organización para cruzar de calle y más situaciones que se pueden encontrar.

Si ya resulta complicado para las propias personas de Zaragoza, aquellas personas que quieran realizar turismo se verían con muchas complicaciones.

Deberíamos mejorar la ciudad de Zaragoza, no solo para una mejor experiencia de los turistas, sino además para los propios habitantes de la ciudad.

Además, la ciudad ganaría importancia, pues el turismo que se realiza es sobre todo de congresos. Al no tener recursos como playa etc., atraemos menos turistas, sin embargo, un turismo accesible abriría puertas a un nuevo mercado, porque no solo estamos hablando de las personas que tienen diversidad, sino además de sus acompañantes.

9. Bibliografía

- Accesibilidad en el Acuario de Zaragoza (s.f.) Acuario de Zaragoza. Recuperado de: <http://www.acuariodezaragoza.com/el-acuario>
- Accesibilidad. 40 medidas para la accesibilidad (s.f.) Tranvía de Zaragoza. Recuperado de: <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/informacion/accesibilidad>

- Entidades colaboradoras, (s.f.). TUR4all. Recuperado de: <https://www.tur4all.es/es/quienes-somos/entidades-colaboradoras>
- Equipamiento y servicios B&B Hotel Zaragoza Los Enlaces Estación. (s.f.) B&B Hotels. Recuperado de: <https://www.hotel-bb.com/es/hotel/zaragoza-los-enlaces-estacion>
- Fundación Vodafone (s.f.). TUR4all. Recuperado de: <https://www.tur4all.es/es/quienes-somos/fundacion-vodafone>
- Hotel Inca (s.f.) Hoteles.net. Recuperado de: <https://www.hoteles.net/zaragoza/hotel-inca.html>
- Incrementa las reservaciones de tu hotel (s.f.). For Handicap travelers. Recuperado de: <https://herramientasparaturismoespecial.com/adaptatuhotel.htm>
- Instituto Nacional de Estadística (19 de diciembre. 2018) *Personas con certificado de discapacidad por tipo de discapacidad según grupo de edad y sexo*. Recuperado de: https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t22/p320/base_2015/serie/l0/&file=07001.px
- López de Ávila, A. (2018). "Destinos Turísticos Inteligentes. Gestionar el modelo." *Aenor*, página 12.
- Movilidad en bici (s.f.) Zaragoza ayuntamiento. Recuperado de: <https://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/publica.htm>
- Ortún, P. (2015) "El Turismo accesible en las políticas de la Unión Europea" *Estudios turísticos: Turismo accesible*, Nº203- 204 (19-25)
Página 4 (8-11)
- Pino, M.T. (2015) "Accessibility Factor: Propuesta de sistema de inteligencia para categorizar el grado de accesibilidad en destinos turísticos" *Estudios Turísticos*, Nº206, (45-47)
- PREDIF (s.f.). TUR4all. Recuperado de: <https://www.tur4all.es/es/quienes-somos/predif>
- PREDIF y el turismo accesible (s.f.). Razones para fomentar el turismo para todas las personas. TUR4all. Recuperado de: <https://www.tur4all.com/es/que-hacemos/predif-y-el-turismo-accesible>
- Rodríguez, S. y Ferreira, M. (2009). "Diversidad funcional: Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la discapacidad."
- Servicio a personas con movilidad reducida (s.f.) Avanza Zaragoza. Recuperado de <http://zaragoza.avanzagrupo.com/pagEstatica.php?id=7#3>
- Servicios (s.f.) Hotel Las Ventas. Recuperado de: <https://www.hotellasventas.com/servicios>
- Servicios del hotel (s.f.) Hotel El Cisne. Recuperado de: <http://www.hotelcisne.com/servicios.html>
- Servicios del hotel. (s.f.) Yit Ciudad de Zaragoza. Recuperado de: <https://www.hotelciudadzaragoza.com/servicios.html>
- Tramites y servicios. Taxi Accesible: Solicitudes (s.f.) Zaragoza ayuntamiento. Recuperado de: <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/25400>

- Turismo. Monumento. Palacio de la Real Maestranza de caballería- Antigua casa de Miguel Donlope (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=25
- Turismo. Monumentos. Balcón de San Lázaro (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=490
- Turismo. Monumentos. Basílica de nuestra señora del pilar. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=32
- Turismo. Monumentos. Iglesia de las Fecetas o del antiguo convento de las carmelitas descalzas. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=37
- Turismo. Monumentos. Iglesia de San Felipe y Santiago el Menor. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/sitios-interes/detalle_Monumento?id=36
- Turismo. Monumentos. Iglesia de San Juan de los Panetes (s.f.). Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=16
- Turismo. Monumentos. Iglesia de San Pablo. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=8
- Turismo. Monumentos. Iglesia de Santa Isabel de Portugal o San Cayetano. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=34
- Turismo. Monumentos. Iglesia Parroquial de San Gil Abad. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=15
- Turismo. Monumentos. Murallas romanas (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=1
- Turismo. Monumentos. Museo Provincial de Zaragoza: Sección de Etnología y cerámica (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=65
- Turismo. Monumentos. Palacio de los Condes de Sastago. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/sitios-interes/detalle_Monumento?id=36
- Turismo. Monumentos. Palacio de los Marqueses de Montemuzo. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=22
- Turismo. Monumentos. Real Seminario de San Carlos Borromeo. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=38
- Turismo. Monumentos. Torre del agua. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=471

- Turismo. Monumentos. Torreón de Fortea. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=17
- Turismo. Monumentos. Torreón de la Zuda. (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: http://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/es/que-visitar/detalle_Monumento?id=16
- Turismo. Tourist offices (s.f.) Zaragoza Turismo. Recuperado de: <https://www.zaragoza.es/ciudad/turismo/en/servicios/oficinas-de-turismo.htm>
- UNWTO (2014) "Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible- definición y contexto"
- Zenit Don Yo Zaragoza. (s.f.). Recuperado de: <https://donyo.zenithoteles.com/en/>

