

Universidad Rey Juan Carlos
Facultad de Ciencias del Turismo



**Turismo Accesible y Turismo
para Todos en los ENP:
Comunidad de Madrid**

Autora: Rocío Sánchez Alonso.
Directora: Dra. Dña. Trinidad Vacas Guerrero.

**MÁSTER OFICIAL EN DIRECCIÓN TURÍSTICA
INTERNACIONAL**
Curso académico 2009/2010

TESINA – Trabajo fin de Máster
Madrid, 2010

Agradecimientos

Me gustaría agradecer de manera especial y sincera a la Profesora Dña. Trinidad Vacas Guerrero por su apoyo y confianza en mi trabajo. Su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesina, sino también en mi formación educativa.

Quiero expresar, igualmente, mi más sincero agradecimiento a D. Ignacio Calderón y D. Juan Antonio Vielva, directores de los espacios protegidos objeto del estudio, por su importante aporte en el estudio de investigación. Debo destacar, su disponibilidad a participar activamente en el desarrollo de esta tesina la cual ha enriquecido el trabajo realizado.

Finalmente, debo agradecer a mi pareja su constante apoyo y estímulo. Gracias por acompañarme a lo largo de todo este proyecto.

Resumen

En el siguiente estudio de investigación se analiza la accesibilidad y el diseño universal en los espacios protegidos de la Comunidad de Madrid.

El análisis conceptual del turismo accesible, de los espacios protegidos y la interrelación existente entre ambos, nos ha permitido conocer la situación actual de manera general para profundizar en el estudio de los espacios protegidos de la Comunidad de Madrid y establecer actuaciones de mejora que faciliten el acceso y el uso y disfrute de aquellas personas que padezcan algún tipo de discapacidad.

Palabras clave: accesibilidad, turismo accesible, discapacitados, turismo, ENP, equipamientos de uso público, Comunidad de Madrid, investigación.

INDICE

1. Introducción.
2. Objetivos.
3. Hipótesis y justificación.
4. Estructura
5. Metodología.
 - 5.1. Muestra.
 - 5.1.1. Universo.
 - 5.1.2. Ámbito.
 - 5.1.3. Tamaño Muestral.
 - 5.1.4. Análisis de los Datos Descriptivos.
 - 5.2. Procedimiento
 - 5.2.1. Método de Investigación.
 - 5.2.2. Diseño del Cuestionario.
 - 5.2.3. Diseño de la Entrevista.
 - 5.2.4. Protocolo de la Investigación.
 - 5.2.5. Limitaciones e Incidencias del Trabajo de Campo.
6. Marco conceptual.
 - 6.1. Turismo Accesible.
 - 6.1.1. Germen y origen del Turismo Accesible.
 - 6.1.2. Marco legislativo.
 - 6.1.3. Potencialidad de un mercado creciente.
 - 6.1.4. Una mirada global.
 - 6.2. Espacios Naturales Protegidos.
 - 6.2.1. Espacios Naturales Protegidos como recurso turístico.
 - 6.2.2. Marco jurídico.
 - 6.2.3. Uso público en los ENP.
 - 6.2.4. Equipamientos de uso público en los ENP.
 - 6.3. Turismo Accesible en Espacios Naturales Protegidos.
 - 6.3.1. Demandas y necesidades actuales.
 - 6.3.2. Normativa en materia de accesibilidad en los ENP.
 - 6.3.3. Experiencias de accesibilidad en ENP.

6.3.4. Certificados que favorecen la calidad y la accesibilidad en los ENP.

7. Valoración de la adaptación de los equipamientos de uso público en los ENP para las diferentes discapacidades y posibles actuaciones de mejora.

7.1. Información previa a la visita.

7.2. Información in situ.

7.2.1. Señalización

7.2.2. Información facilitada en los CEA y Oficinas de Información

7.3. Centros de Educación Ambiental

7.4. Oficinas de información.

7.5. Aulas de la naturaleza /Aulas taller

7.6. Áreas de recreo

7.7. Miradores

7.8. Jardines Botánicos

7.9. Sendas

7.10. Equipamientos de apoyo

7.11. Consideraciones por parte de los directores de los espacios protegidos

8. Futuras Líneas de Investigación.

9. Conclusiones.

9. Bibliografía.

ANEXOS

- I. Diseño del Cuestionario para realizar la valoración de los equipamientos.
- II. Diseño de la entrevista en profundidad.
- III. Fax inicial gestores espacios protegidos.
- IV. E-mail para la Dirección General de Juventud de Madrid y documento adjunto en el e-mail para el Director de la Dirección General de Juventud.
- V. Fax Ignacio Calderón.
- VI. Valoración de los equipamientos de uso público en el Parque Regional Cuenca Alta del Manzanares.
- VII. Valoración de los equipamientos de uso público en el Parque Natural de Peñalara.
- VIII. Folleto facilitado en el Centro de Educación Ambiental Manzanares.
- IX. Folleto facilitado por la oficina de información Casa de Cotos.
- X. Folleto informativo del Centro de Educación Ambiental Valle de la Fuenfría.
- XI. Folleto informativo del Centro de Educación Ambiental Manzanares.
- XII. Folleto de la Senda de los Batanes.
- XIII. Folleto informativo del albergue “Las Dehesas”.
- XIV. Entrevista en profundidad con el director del Parque de Peñalara.
- XV. Entrevista en profundidad del director del PRCAM.

Índice de Cuadros y Figuras.

- Cuadro 1. Distribución por categoría de los ENP de la Comunidad de Madrid
 - Cuadro 2. Datos de interés general de los ENP de la Comunidad de Madrid
 - Cuadro 3. Espacios naturales protegidos con PORN y otros instrumentos similares
 - Cuadro 4. Espacios naturales protegidos con plan de gestión normativamente aprobado (PRUG y otros)
 - Cuadro 5. Visitas Anuales a los Centros de Información (2005 y 2006)
 - Cuadro 6. Espacios Naturales Protegidos con organismos colegiados de participación
 - Cuadro 7. Equipamientos existentes en los espacios naturales protegidos que componen la muestra.
 - Cuadro 8. Cadena de Barreras al Planificar un Viaje
 - Cuadro 9. Análisis sobre la información facilitada en los Centros de Educación Ambiental.
 - Cuadro 10. Características de los Centros de Educación Ambiental.
 - Cuadro 11. Características de la Oficina de Información “Casa del Parque de Cotos”.
 - Cuadro 12. Características de las aulas / talleres de la naturaleza.
 - Cuadro 13. Características de los miradores.
 - Cuadro 14. Características de los jardines botánicos.
-
- Figura 1. Características de las áreas de recreo.

Resumen de abreviaturas.

- BOE: Boletín Oficial del Estado
- BOCM: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
- BOJA: Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
- CEA: Centro de Educación Ambiental
- CEAPAT: Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas
- CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
- ENP: Espacios Naturales Protegidos
- ICTE: Instituto para la Calidad Turística Española
- IET: Instituto de Estudios Turísticos
- IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales
- LIONDAU: Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad
- LISMI: Ley de Integración Social de los Minusválidos
- MARM: Ministerio de Medioambiente, Medio Rural y Marino.
- PRCAM: Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares.
- OAPN: Organismo Autónomo de Parques Nacionales
- ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles
- ONG: Organización No Gubernamental
- ONU: Organización de Naciones Unidas.
- OMS: Organización Mundial de la Salud
- OMT: Organización Mundial del Turismo.
- PORN: Plan de Ordenación de los Recursos Naturales
- PRUG: Plan Rector de Uso y Gestión.
- PREDIF: Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos
- REAJ: Red Española de Albergues Juveniles
- SCTE: Sistema de Calidad Turística Española
- SIDA: Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida
- UAM: Universidad Autónoma de Madrid.
- URJC: Universidad Rey Juan Carlos

1. Introducción

Como todos sabemos, el turismo es un fenómeno muy potente a través del cual se puede alcanzar el desarrollo económico, social y cultural de una zona o municipio.

En el caso de España, fue a principios de los años 60 cuando comenzamos a ver como las costas españolas se abarrotaban de turistas, principalmente de países europeos como Reino Unido y Alemania, atraídos por: el clima mediterráneo, por unas playas prácticamente vírgenes, así como, por una cultura y folclore popular entonces desconocido para la mayoría de los europeos.

Somos por tanto, un destino maduro que tras casi 50 años trabajando y desarrollando el sector turístico debería estar posicionado al frente de otros muchos países y ser reconocido como un producto estrella o de calidad, que ha sabido aprovechar y beneficiarse de ésta larga evolución, para especializarse y ofrecer lo mejor de sí. Pero, ¿es éste el caso de España? ¿Hemos logrado ofrecer a nuestros visitantes lo que de verdad nos demandan? O por el contrario ¿nos hemos quedado estancados en un turismo de masas algo obsoleto?

Lo cierto es que mucho ha cambiado el turista “tipo” desde los años 60 hasta nuestros días, y a pesar de que hemos creado nuevos productos con el fin de atender a los nuevos segmentos de mercado; turismo de negocios, convenciones, turismo cultural, turismo deportivo... aún nos queda mucho por hacer.

Es en éste punto donde comienza el verdadero dilema, porque... ¿cuáles son las expectativas del turista en la actualidad? Obviamente, éstas varían en función de cada persona, y no hay siquiera dos individuos que coincidan en cuestión de gustos o preferencias. Pero, si hay algo cierto es que, en éstos momentos, el turista ya no es aquel turista de masas que se conformaba con bañarse entre la multitud, beber sangría y comer paella. Los viajeros de ésta época son exigentes, y por tanto críticos, buscan experiencias únicas que les enriquezcan personalmente y disponen de mucha información gracias al avance de las nuevas tecnologías. Podemos decir por tanto que, en la actualidad, para poder ofrecer calidad en el producto turístico es necesario crear productos a la demanda, o lo que es lo mismo, productos especializados.

Por todo ello, con el objetivo de crear un producto especializado dentro de la Comunidad de Madrid estudiaremos la interrelación existente entre dos conceptos muy prometedores dentro del sector del turismo: el turismo accesible y los espacios naturales protegidos. La idea de analizar estos dos aspectos conjuntamente surge como consecuencia de la creciente demanda de disfrutar de los entornos rurales y naturales, así como de las limitaciones existentes para las personas con discapacidad, quienes a pesar de ser un gran segmento de mercado con una creciente participación en el sector turístico continúan viendo reducidas sus libertades y derechos a la hora de practicar y consumir ocio como causa de las barreras que el medio o el entorno establecen.

Así, en nuestro estudio de investigación, analizaremos la evolución de los diferentes conceptos, la interrelación actual entre *accesibilidad* y *espacios naturales protegidos*, y evaluaremos las medidas llevadas hasta ahora en esta materia. Con todo ello, definiremos la situación actual para la Comunidad de Madrid, en particular para los casos de estudio, valorando así la oferta existente al igual que, introduciendo nuevas propuestas o líneas de actuación, si fuera necesario.

Llegado este punto, conoceremos si la Comunidad de Madrid podría diferenciarse de otros destinos ofreciendo un producto estrella y especializado como es, el Turismo Accesible en los Espacios Naturales Protegidos.

2. Objetivos

Aunque es bien sabido que el Turismo Accesible o Turismo para Todos podría genera impactos muy positivos, tanto para las empresas como para la sociedad, son muchas las carencias que existen actualmente y muy pocas las regulaciones en los espacios naturales protegidos en materia de accesibilidad.

Se convierte, por tanto, en el *objetivo general* de nuestra investigación, averiguar el grado de accesibilidad en los espacios naturales protegidos de la Comunidad de Madrid.

Como *objetivos específicos* planteamos:

1. Revisar la literatura científica existente sobre el turismo accesible, los espacios protegidos y la conexión entre ambos conceptos.
2. Reconocer los principales parámetros de accesibilidad en los espacios protegidos objeto de estudio.
3. Conocer las prácticas relativas y existentes dirigidas al segmento de mercado que componen las personas con discapacidades.
4. Facilitar información y orientación a los gestores de los espacios protegidos así como, al visitante interesado en conocer los mismos.
5. Plantear propuestas y acciones de mejora concretas enfocadas a facilitar el uso y disfrute de los espacios protegidos por aquellas personas que padecen algún tipo de discapacidad.
6. Valorar la viabilidad de futuras actuaciones en pro del *Turismo para Todos en los ENP de la Comunidad de Madrid*.

3. Justificación e hipótesis.

Justificación del estudio.

La realización del estudio “Turismo Accesible en los ENP: Comunidad de Madrid” se justifica, principalmente, en base a dos ideas. Primeramente, la creciente demanda de nuevos modelos de turismo entre los que toman gran importancia el turismo de naturaleza, donde los espacios protegidos son el principal atractivo y reclamo para los turistas y visitantes. Y por otro, la popularidad adquirida por las medidas de diseño universal o accesibilidad, las cuales son cada vez más valoradas e introducidas en las políticas de gestión de servicios públicos, privados, sociales o turísticos.

De un modo más particular, hemos centrado el estudio de investigación en la Comunidad de Madrid, al considerar que dicha comunidad cuenta con un gran número de espacios protegidos así como, es una de las regiones con mayor afluencia turística donde, se contabilizaron en 2008 un total de 11,9 millones de viajes nacionales e internacionales (IET, 2008). A esto se añade el hecho de que la Comunidad de Madrid oferta principalmente un turismo cultural marcado por su destino “estrella”, la ciudad de Madrid, que podría complementarse a la perfección con un turismo de naturaleza especializado en el diseño

universal. Estos aspectos justifican así, la realización de un análisis acerca de los espacios protegidos existentes en la Comunidad de Madrid al igual que, de las condiciones que éstos ofrecen en materia de accesibilidad con el fin de poder desarrollar un nuevo modelo de turismo.

Hipótesis general.

Como hipótesis general planteamos que la Comunidad de Madrid cuenta con una amplia variedad de espacios protegidos y suficientes recursos como para poder mejorar el acceso y las condiciones de los equipamientos de uso público existentes en dichos espacios. Además, afirmamos que las actuaciones de mejora y adaptación realizadas hasta el momento se tratan de medidas aisladas y específicas que no responden a una visión y gestión global del espacio como destino accesible. Planteamos igualmente, confirmar que los gestores de los espacios, muestra del estudio, desconocen la gran potencialidad de las personas con discapacidad como consumidores o usuarios, así como corroborar que éstos no son conscientes de los beneficios que el diseño universal retribuye al destino o al espacio en cuestión. Por último, afirmar que podrían llevarse a cabo actuaciones de mejora concretas que favorezcan la creación de espacios protegidos accesibles.

Preguntas de la investigación.

La hipótesis expuesta nos lleva a plantear la siguiente serie de preguntas de investigación acordes con los objetivos establecidos:

1. ¿Cuál es la situación actual de los ENP de la Comunidad de Madrid en materia de accesibilidad y diseño universal?
2. ¿Cuales son las actuaciones de mejora que podrían llevarse a cabo en dichos espacios protegidos con el objetivo de facilitar el uso y disfrute de los mismos a las personas con discapacidad?
3. ¿Qué opinión tienen los directores de los ENP respecto al diseño universal? ¿Conocen éstos los beneficios que la aplicación de medidas de adecuación y mejora reportarían en los espacios protegidos? ¿Conocen los gestores de los espacios protegidos cuales son los segmentos de mercado beneficiados directamente de las medidas de diseño universal?

4. ¿Podría la Comunidad de Madrid especializarse en un turismo de naturaleza *para todos*?

4. Estructura

El presente estudio está estructurado de una forma coherente que pretende ir de los aspectos generales a los específicos y siempre sin perder de vista los objetivos definidos.

Tras introducir el estudio, se hará una aproximación a la metodología de investigación. A continuación, se realizará una revisión bibliográfica, en la que se distinguen tres grandes apartados: “Turismo Accesible”, “Espacios Naturales Protegidos” y “El Turismo Accesible en los ENP”. Tras el marco conceptual daremos paso al trabajo de campo en el cual, analizamos de manera descriptiva los datos extraídos del estudio en profundidad llevado a cabo en los ENP mediante la observación directa y la utilización de las hojas de valoración previamente diseñadas. Igualmente, analizaremos la información obtenida a través de las entrevistas en profundidad realizadas con los directores de dichos espacios. Al análisis exhaustivo sobre la adecuación de cada uno de los equipamientos de uso público añadiremos una serie de medidas de actuación y mejora. Finalmente, cerraremos el estudio con las futuras líneas de investigación, las conclusiones, las referencias bibliográficas y adjuntaremos un apartado de anexos documentales.

5. Metodología

En este punto vamos a proceder a explicar el método de trabajo seguido a lo largo de la investigación. Matizaremos el universo de la muestra, el ámbito de estudio y el tamaño muestral describiendo en última instancia el análisis de los datos descriptivos. Describiremos además, el procedimiento de las diferentes fases de la investigación. Comenzaremos un nuevo apartado presentando el método de investigación utilizado así como, detallaremos las fases de creación y diseño para los instrumentos utilizados en la recogida de datos (cuestionarios y entrevistas en profundidad). Especificaremos cual ha sido el protocolo a seguir en la investigación para finalizar citando las incidencias del trabajo de campo.

5.1. Muestra

5.1.1. Universo

El universo de nuestra investigación lo componen un total de 10 espacios naturales protegidos de la Comunidad de Madrid, según la Consejería de Medioambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid¹.

Se diferencian, según la categoría de protección vigente en la Ley Estatal 42/2007, de 13 de diciembre entre: parque regional, paraje pintoresco, parque natural, reserva natural, sitio natural de interés nacional, monumento natural de interés nacional, refugio de fauna y régimen de protección preventiva.

A continuación, el Cuadro 1 muestra la distribución del total de los ENP de la Comunidad de Madrid según las diversas figuras de protección enumeradas anteriormente, así como recoge el recuento y porcentaje muestral de éstos.

Cuadro 1. Distribución por categoría de los ENP de la Comunidad de Madrid

	Figura de Protección	Muestra teórica	Porcentaje Muestra
E S P A C I O S	Parque Regional	3	30%
	Paraje Pintoresco	1	10%
	Parque Natural	1	10%
	Reserva Natural	1	10%
	Sitio Natural de Interés Nacional	1	10%
	Monumento Natural de Interés Nacional	1	10%
	Refugio de Fauna	1	10%
	Régimen de Protección Preventiva	1	10%
		10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, 2009)²

¹ Con el objetivo de abreviar el nombre, a partir de ahora nos referiremos a ésta con el nombre de Consejería de Medioambiente.

² “El Medio Ambiente en la Comunidad de Madrid 2006 – 2007”. Capítulo V. Áreas naturales protegidas”. Los espacios protegidos desde el Cuadro 1 hasta el Cuadro 6 han sido ordenados por orden alfabético.

Como se aprecia en el Cuadro 1, la figura de protección más representativa en la Comunidad de Madrid es la de los parques regionales, alcanzando un tamaño poblacional de 3 unidades que representa el 30% sobre el total del universo.

Sin embargo, el resto de espacios, ya estén estos protegidos bajo una figura u otra, tienen la misma importancia muestral ya que representan, cada uno de ellos, el 10% del universo de nuestro estudio.

5.1.2. Ámbito

El ámbito de estudio se ha centrado en la Comunidad de Madrid.

5.1.3. Tamaño Muestral

El tamaño de nuestra muestra final lo componen dos espacios naturales protegidos, los cuales son:

- Cuenca Alta del Manzanares (Parque Regional)
- Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara o Parque Natural de Peñalara (Parque Natural)

El método de muestreo seleccionado ha sido *no probabilístico*, siendo éste el denominado *subjetivo por decisión razonada*. Así, las unidades de la muestra se han elegido en función de algunas de sus características de manera racional y no casual.

El motivo por el cual hemos decidido seleccionar nuestra muestra de manera racional y en base a una serie de criterios que, estudiaremos a continuación, se debe principalmente a que, debido a la complejidad de los espacios – con diversas figuras de protección, dimensiones de lo más variopintas, diferentes fechas de declaración, así como heterogéneas formas y condiciones físicas – creímos conveniente que la muestra se ajustara al objeto de estudio y que pudiera ser, por tanto, lo más representativa posible.

Por ello, analizamos algunas de las características que, a nuestro juicio, eran relevantes para conocer y estudiar el grado de accesibilidad en los ENP de la Comunidad de Madrid y, como resultado, obtuvimos los dos espacios que mencionábamos anteriormente.

5.1.4 Análisis de los Datos Descriptivos.

Como ya adelantábamos anteriormente, hemos seleccionado la muestra del estudio en función de algunas características o variables, por lo que, pasamos a detallar el proceso pormenorizado del análisis que realizamos.

En primer lugar, estudiamos los datos o características de interés general de los diferentes espacios. Analizamos así, información sobre la figura de protección, el año de declaración y las dimensiones totales de los espacios protegidos.

Como resultado, el Cuadro 2, nos muestra la variedad de figuras de protección o tipología con la que la Comunidad de Madrid cuenta, existiendo así, una amplia diversidad de figuras de protección de acuerdo con la Ley Estatal 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad y la legislación autonómica.

En lo que respecta a la fecha de declaración de los espacios, en líneas generales, se reconocen dos grandes periodos; los años 30 y 90. Los primeros, marcados por el *Real Decreto de 20 de julio de 1929*, a través del cual se aboga ya de una manera abierta por la protección de zonas representativas, notables y valiosas de la naturaleza, creándose la figura de protección conocida como *Sitio Natural de Interés Nacional*. Mientras tanto, la década de los 90, corresponde a un significativo cambio de mentalidad en la sociedad española la cual empieza a tomar conciencia de la necesidad de desarrollar y fomentar la protección de espacios y especies. Se trata del periodo en el cual la inmensa mayoría de los ENP de Madrid fueron protegidos (Florido, G. y Lozano, J.P, 2005).

Además, según la fecha de declaración, observamos que son tres los espacios protegidos con mayor antigüedad. Dichos espacios naturales, declarados en 1930, son los que hoy en día conocemos como: Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares, Parque Natural Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara³, y Monumento Natural Peña del Arcipreste de Hita. No obstante, a pesar de que los tres espacios fueron declarados como tal en el mismo año, éstos no lo hicieron bajo la misma figura de protección.

³ A partir de este momento, con el objetivo de abreviar el nombre de dicho espacio protegido nos referiremos al mismo como Parque Natural de Peñalara, tal y como lo nombran en su propia página web (www.parquenaturaldepenalara.org).

Si consideramos, en cambio, las dimensiones o hectáreas (ha) totales de territorio protegido para cada espacio natural, apreciamos, en el Cuadro 2, que éstos no son para nada equitativos ya que, existen algunos relativamente pequeños, como la Peña del Arcipestre de Hita con únicamente 2,65 ha hasta otros espacios con más de 50.000 ha de suelo protegido como es el caso del PRCAM.

A modo de conclusión, podemos decir que los datos analizados en el Cuadro 2 nos facilitan información básica sobre los ENP de la Comunidad de Madrid y nos permiten, por tanto, conocer el marco general de los mismos. Sin embargo, los datos analizados no han resultado relevantes a la hora de tomar la muestra de nuestra investigación.

Cuadro 2. Datos de interés general de los ENP de la Comunidad de Madrid

E S P A C I O S N A T U R A L E S P R O T E G I D O S	Nombre	Figura de Protección	Declaración del Espacio	Dimensiones
	Cuenca Alta del Manzanares	Parque Regional	1985 ⁴	52.796 ha
	Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara	Parque Natural	1990 ⁵	768 ha
	Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno en Madrid	Parque Regional	1999	22.116 ha
	El Regajal Mar de Ontígola	Reserva Natural Provincial	1994	629,21 ha
	En torno a los ejes bajos de los ríos Manzanares y Jarama de Madrid	Parque Regional	1994	31.550 ha
	Hayedo del Montejo de la Sierra de Madrid	Sitio Natural de Interés Nacional	1971	250 ha
	Laguna de San Juan	Refugio de Fauna	1991	47 ha
	Peña del Arcipreste de Hita	Monumento Natural	1930	2,65 ha
	Pinar de Abantos y Zona de la Herrería del Real Sitio de San Lorenzo Lorenzo	Paraje Pintoresco	1961	1.538,60 ha
Soto del Henares	Régimen de Protección Preventiva	200	332 ha	

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, 2009) ⁶

Por otro lado, analizamos aquellos ENP de la Comunidad de Madrid, que cuentan con PORN ⁷ u otros instrumentos similares. Dicha apreciación nos parece relevante para nuestro estudio ya que, a través de estos planes se establece la ordenación y la gestión del espacio definiendo, en gran medida, las actuaciones que se lleven a cabo en el interior de éste, incluyendo así, las medidas referentes a accesibilidad.

El Cuadro 3 muestra como únicamente cuatro espacios protegidos cuentan con dicho plan de ordenación.

⁴ Primera declaración en 1930 como Sitio Natural de Interés Nacional Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara.

⁵ Primer declaración en 1930 como Sitio Natural de Interés Nacional La Pedriza de Manzanares.

⁶ “El Medio Ambiente en la Comunidad de Madrid 2006 – 2007. Capítulo V. Áreas Naturales Protegidas”.

⁷ Concepto que desarrollaremos dentro del marco conceptual. Ver Pp. 52.

Cuadro 3. Espacios naturales protegidos con PORN y otros instrumentos similares

Denominación	Figura de Protección	Superficie	Año Declaración Espacio Protegido	Año Declaración PORN
Cumbre, Circo y Lagunas	Parque Natural de Peñalara	768 ha	1990	2002
Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno	Parque Regional Guadarrama y su Entorno	22.116 ha	1999	2002 ⁸
El Regajal – Mar de Ontígola	Reserva Natural	629,21 ha	1994	2002
En Torno a los Ejes de los Cursos Bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	31.550 ha	1994	1999

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, 2009).⁹

Igualmente, creímos oportuno que los espacios naturales protegidos muestra de la investigación contaran con PRUG¹⁰ puesto que, el Plan Rector de Uso y Gestión será, el marco dentro del cual se ejecutarán las actividades directamente relacionadas con la gestión del espacio. El PRUG nos permite, por tanto, estudiar en profundidad que limitaciones, medidas o propuestas se han establecido en materia de turismo accesible.

De este modo, según los datos facilitados por la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid, únicamente tres espacios cuentan con dicho plan, y de éstos, solamente uno ha diseñado previamente un PORN; el Parque Natural de Peñalara.

Cuadro 4. Espacios naturales protegidos con plan de gestión normativamente aprobado (PRUG y otros)

Denominación	Figura Protección	Tipo Instrumento de Gestión	Año Aprobación Primer Instrumento de Gestión	Año Aprobación Instrumento de Gestión Vigente
Cuenca Alta del Manzanares	Parque Regional	PRUG	1987	1995
Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara	Parque Natural	PRUG	2003	2003
Laguna de San Juan	Refugio de Fauna	Plan de Gestión	1993	1993

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, 2009)

⁸ Primer PORN aprobado en 1999.

⁹ “El Medio Ambiente en la Comunidad de Madrid 2006 – 2007. Capítulo V. Áreas Naturales Protegidas”.

¹⁰ Concepto que desarrollaremos dentro del marco conceptual. Ver Pp. 53.

11

A continuación analizamos, la afluencia de público que visita los espacios protegidos de Madrid. Así, recogimos previamente aquellos espacios protegidos que cuentan con información cuantitativa sobre los visitantes que reciben anualmente.

La importancia de considerar dicha variable se debe a que, entendemos que, la demanda atrae más demanda y que, por tanto, el reconocimiento o interés general de la población puede despertar el interés de visitar dichos espacios en otros segmentos poblacionales como podría ser el de las personas con discapacidad. Del mismo modo, pensamos que cuanto mayor sea la demanda turística, mayores serán las posibilidades de que entre los visitantes haya alguna persona con discapacidad, con algún tipo de lesión temporal, embarazada o anciano que, por un motivo u otro, requieran de algún tipo de apoyo, soporte o adaptación para el uso y disfrute del espacio.

En este sentido, según los datos extraídos de la Consejería de Medio Ambiente de Madrid, el Cuadro 5 nos muestra que solo cinco ENP realizan un seguimiento de visitantes. Mientras que, en lo que a la afluencia de público se refiere, encabezan la lista: el PRCAM y el Parque Natural de Peñalara, como los más visitados.

El siguiente cuadro recoge el número de visitas que los ENP de la Comunidad de Madrid, que cuentan con un control de las llegadas al espacio, recibieron en un periodo correlativo de dos años:

Cuadro 5. Visitas Anuales a los Centros de Información (2005 y 2006)

Denominación	Figura Protección	Número Visitas 2005	Número Visitas 2006
Cuenca Alta del Manzanares	Parque Regional	92.070	93.136
Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara	Parque Natural	35.265	51.540
Entorno a los Ejes de los Cursos Bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	29.696	35.462
Hayedo de Montejo de la Sierra	Sitio Natural de Interés Nacional	22.901	24.919
Pinar de Abantos y Zona de la Herrería del Real Sitio de San Lorenzo del Escorial	Paraje Pintoresco	14.720	14.575

11

“El Medio Ambiente en la Comunidad de Madrid 2006 – 2007. Capítulo V. Áreas Naturales Protegidas”.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, 2009) ¹²

Tras haber estudiado algunas de las principales características de los espacios protegidos, expuestas anteriormente, observamos el número de ENP que cuenta con un organismo colegiado de participación.

En un organismo colegiado de participación están representadas las principales entidades e instituciones sociales que conviven en el medio y que además, con el fin de: estudiar, proteger y gestionar el espacio, valoran y debaten proyectos para que se puedan o no, llevara a cabo. De este modo, podemos decir que las decisiones y gestiones del espacio, serán tratadas a través del órgano en cuestión. Además, considerando el objeto de nuestra investigación y teniendo en cuenta, posibles líneas de actuación y mejora en materia de accesibilidad, la existencia de un organismo de participación es de vital importancia.

El Cuadro 6 nos muestra así, la existencia de los cuatro ENP dotados de un organismo colegiado de participación entre los cuales, vuelven a aparecer el PRCAM y el Parque Natural de Peñalara.

Cuadro 6. Espacios Naturales Protegidos con organismos colegiados de participación

Definición	Figura de Protección	Año Declaración	Órgano de Participación	Año Constitución Órgano
Cuenca Alta del Manzanares	Parque Regional	1985	Patronato	1985
Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara	Parque Natural	1990	Junta Rectora	1993
Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno	Parque Regional	1999	Junta Rectora	2000
Entorno a los Ejes de los Cursos Bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	1994	Junta Rectora	1997

Fuente: Elaboración propia a partir de (Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, 2009) ¹³

Por último, analizamos aquellos espacios protegidos, objeto de estudio, que cuenten con la Q de Calidad o hubieran sido adheridos a la Carta Europea de Turismo Sostenible puesto que, dichos reconocimientos conllevan en gran medida la aplicación de actuaciones y programas de accesibilidad en el espacio del que se trate. Para nuestra sorpresa, encontramos que, no existe ni un solo ENP adherido a ninguno de los certificados nombrados

¹² “El Medio Ambiente en la Comunidad de Madrid 2006 – 2007. Capítulo V. Áreas Naturales Protegidas”.

¹³ “El Medio Ambiente en la Comunidad de Madrid 2006 – 2007. Capítulo V. Áreas Naturales Protegidas”.

anteriormente.

Como conclusión, y en base a todo el análisis realizado sobre los ENP en la Comunidad de Madrid, pudimos obtener la muestra para nuestra investigación, compuesta por: el Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares y el Parque Natural de Peñalara, siendo éstos los espacios protegidos que cumplen con el mayor número de variables consideradas de interés para el objeto de nuestro estudio, como:

- Disponer de un Plan Rector de Uso y Gestión (PRUG).
- Contar con información cuantitativa de los visitantes que recibe el espacio protegido.
- Ser los espacios protegidos más visitados de la Comunidad en los años analizados (2005 y 2007).
- Tener un organismo colegiado de participación.

5.2. - Procedimiento

5.2.1. Método de Investigación

La gran cantidad de equipamientos de uso público existentes en la actualidad, y el desconocimiento general que aún se tiene en materia de accesibilidad, han condicionado, en parte, tanto los objetivos, como la metodología de la investigación.

De este modo, en el presente estudio no pretendemos realizar un análisis exhaustivo de la situación actual, sino recoger información sobre los principales parámetros de accesibilidad en los espacios naturales objeto de estudio, para que puedan servir de orientación a los gestores así como al visitante interesado en acudir al espacio.

Por ello, el método de investigación elegido para realizar la recogida de datos ha sido el de triangulación, el cual consiste en combinar tanto análisis cuantitativo como cualitativo. Por un lado, realizamos una valoración cuantitativa de la adaptación en los equipamientos de uso público a través de unos cuestionarios que nosotros mismos hemos diseñado. Y, por otro lado, entrevistamos en profundidad a los directores de los ENP muestra del estudio, con el fin de obtener información cualitativa sobre aspectos como: la valoración personal por parte de los gestores en materia de accesibilidad, las medidas llevadas a cabo y las futuras líneas de actuación para la mejora y adaptación del espacio, o los principales problemas a la hora de aplicar medidas de accesibilidad en estos espacios protegidos, entre otras cuestiones.

Por otro lado, podemos hablar de las fuentes de información utilizadas para el caso de este estudio donde hemos utilizado tanto datos primarios como secundarios. De este modo, nos referimos a continuación a dos tipos diferentes de fuentes de información:

1. Fuentes de información secundaria o lo que es lo mismo, datos existentes como: estadísticas, estudios relacionados con el tema de estudio, artículos de prensa, etc, que han sido utilizadas, principalmente, en el marco teórico y citadas en la bibliografía.
2. Fuentes de información primaria a partir de los cuestionarios y las entrevistas en profundidad llevadas a cabo.

5.2.2. Diseño del Cuestionario.

En la elaboración del cuestionario se sucedieron un conjunto de fases que delimitaron, en gran medida, el diseño final de éste. Las diferentes etapas establecidas han perseguido, en todo momento, dar utilidad al mismo para poder alcanzar los objetivos propuestos. A continuación detallamos cada una de las fases realizadas:

Fase I: Selección de equipamientos existentes en los espacios objetos de estudio.

En primer lugar, estudiamos en profundidad los equipamientos considerados de uso público que pueden darse en cualquier espacio protegido nacional (EUROPARC – España, 2005). De este modo, conocimos, en detalle, las funciones y servicios que prestan cada uno de éstos.

A continuación, averiguamos los equipamientos existentes para cada uno de los espacios muestra del estudio a través de diferentes vías de investigación. De este modo, en el caso del Parque Natural de Peñalara, consultamos la página web oficial, (www.parquenaturalpenalara.org) a través de la cual pudimos conocer la existencia y localización de equipamientos tales como: áreas de recreo, oficinas de gestión e investigación, rutas y sendas así como , aparcamientos, y equipamientos de apoyo (refugios y albergue).

Antes de visitar el Parque Natural de Peñalara, contactamos con el director del espacio especificando el motivo de nuestra demanda y solicitando información sobre las

infraestructuras y equipamientos de uso público pero, en este caso, no se nos facilitó información alguna. Por ello, fue necesario realizar una primera visita al espacio ¹⁴, para conocer de primera mano, la existencia de alguna ruta o senda adaptada, al igual que, para descubrir los CEA, oficinas de información y aulas o talleres de la naturaleza existentes en el espacio protegido.. Además, durante la primera toma de contacto en el espacio, observamos que existe un jardín botánico o, mejor dicho, un arboreto, que es como se conoce.

Por otro lado, en el caso del PRCAM, resultó algo más complejo averiguar los equipamientos de uso público con los que éste cuenta ya que, en primer lugar, no dispone de una página web propia donde se facilite información del espacio. Y además, las dimensiones del mismo (52.796 hectáreas de terreno) complicaron mucho más la exploración del espacio. En este caso, contactamos igualmente con el gestor del parque quien sí nos facilitó información acerca de las rutas y de las áreas recreativas del espacio a través de un colaborador de la oficina de gestión del espacio protegido.

No obstante, fue igualmente necesario realizar una primera visita al parque regional para conocer con mayor detalle los equipamientos con los que éste cuenta. Así, tras realizar la primera expedición al ENP ¹⁵ averiguamos: los equipamientos de apoyo de que disponía, el total de CEA, las sendas y rutas, los miradores y los aparcamientos existentes además de otros recursos con los que los centros de educación ambiental cuentan como, jardines botánicos o aulas de la naturaleza.

Con todo ello, realizamos el siguiente cuadro en el cual se agrupan los equipamientos encontrados para cada espacio protegido, con el fin de concretar los apartados a incluir en el cuestionario de valoración.

¹⁴ La primera visita al ENP Parque Natural de Peñalara tuvo lugar del 19 al 21 de marzo de 2010.

¹⁵ La primera visita al PRCAM tuvo lugar del 5 al 7 de marzo de 2010.

Cuadro 7. Equipamientos existentes en los espacios naturales protegidos que componen la muestra.

EQUIPAMIENTOS	Parque Natural de Peñalara	PRCAM
Centro de Documentación	SI	SI
Centro de Investigación	SI	SI
Centro de visitantes /información /centro de interpretación	SI	SI
Ecomuseo	NO	NO
Punto de Información	NO	NO
Oficina de gestión del espacio	SI	SI
Aula de la naturaleza /aula taller	SI	SI
Jardín botánico	SI	SI
Área recreativa	SI	SI
Merendero	NO	NO
Mirador	SI	SI
Observatorio	NO	NO
Sendero	SI	SI
Albergue	SI	SI
Refugio	SI	SI
Camping	NO	NO
Área de acampada	NO	NO
Aparcamientos	SI	SI

Fuente: Elaboración propia a partir de información facilitada por los directores de los espacios y la observación directa de éstos.

Fase II: Referencias para establecer los criterios de accesibilidad en los ENP.

La gran heterogeneidad existente en las legislaciones autonómicas en materia de accesibilidad, y el hecho de que éstas estén elaboradas, pensadas y diseñadas para aplicarse en ámbitos urbanos, nos han llevado a considerar varios documentos y leyes a la hora de fijar qué criterios y exigencias mínimas han de aplicarse para que un equipamiento de uso público de un espacio protegido pueda considerarse accesible.

En este sentido, se han considerado en primer lugar la *Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas* (BOCM, 1993) y el *Decreto 138/1998, de 23 de julio, de especificaciones técnicas de la Ley 8/1993* (BOCM, 1998), vigentes actualmente en la Comunidad de Madrid. A pesar que dicha normativa ha sido diseñada y pensada para aplicarse en los medios urbanos, los requisitos facilitados, que

son de obligada aplicación en el diseño de los espacios públicos, son muy generales y poco concretos en lo que a medidas se refiere.

Por todo ello, consideramos igualmente, el *Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios (BOE nº122 de 1989)* en el cual se especifican las condiciones mínimas para que un itinerario sea considerado practicable por personas con movilidad reducida o, lo que es lo mismo, cuando a pesar de no disponer de un itinerario adaptado, las personas en situación de limitación o con movilidad reducida, no ven impedida su utilización de forma autónoma.

No obstante, el *Catalogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en los ENP (EUROPARC – España, 2007)* fue sin duda un gran referente ya que en éste se especifican las dimensiones y criterios en el diseño que han de darse en el medio natural.

Y por último, hemos de citar el *Manual de Accesibilidad para Hoteles (Real Patronato sobre Discapacidad, 2007)* documento que nos fue de gran utilidad para definir bajo qué criterios íbamos a diseñar nuestro cuestionario de valoración.

Fase III: Redacción del cuestionario.

Tras las dos fases anteriormente detalladas, pasamos a diseñar el cuestionario de accesibilidad para los espacios naturales protegidos, en base a los equipamientos con los que dichos espacios cuentan (ver Anexo 1). El cuestionario consta, por tanto, de una serie de preguntas iniciales, que nos permiten conocer algunas características generales del mismo como son: localización, tipo de protección, fecha de la valoración, o evaluador, entre otros.

A continuación, el cuestionario se subdivide en apartados que hacen alusión a cada uno de los equipamientos. Dentro de los diferentes bloques de preguntas distinguimos entre:

- Aparcamientos
- Áreas de Recreo
- Centro de visitantes / centros de información /oficinas de información
- Aulas de la naturaleza / Aula taller
- Senderos / rutas

- Miradores
- Jardines Botánicos
- Equipamientos de apoyo (refugio, albergue, camping)

En lo que respecta a las cuestiones o preguntas redactadas para valorar la situación de los equipamientos en materia de accesibilidad, éstas aluden principalmente a las medidas o dimensiones mínimas exigidas según las leyes anteriormente citadas. Hablamos, de este modo, de preguntas de respuesta cerrada (SI o NO). Existen igualmente, otras cuestiones abiertas para poder conocer aspectos como: las características del aparcamiento, de los suelos, la formación del personal o la discapacidad para la cual los equipamientos han sido adaptados. Además, creímos conveniente dejar abierta la posibilidad de anotar aquellas observaciones o apreciaciones que pudieran quedar fuera del cuestionario diseñado. Por ello, añadimos, para cada uno de los equipamientos valorados, un último punto de observaciones.

5.2.3. Diseño de la Entrevista

Al igual que sucedía en el diseño del cuestionario, varias fases se han llevado a cabo en el diseño de la entrevista. Se especifican a continuación cada una de éstas:

Fase I: Delimitación de objetivos a alcanzar a través de la entrevista.

En primer lugar, antes de redactar las preguntas que marcarán y guiarán la entrevista con los directores de ambos espacios, fijamos unos objetivos o propósitos a alcanzar mediante la misma.

En líneas generales, podemos decir que el objetivo de la entrevista es el de obtener aquella información, en materia de accesibilidad, que no podamos conocer mediante la observación directa.

Como objetivos específicos, pretendemos obtener información sobre los siguientes aspectos:

Gestión del Espacio:

- Planes de Gestión
- Organismo colegiado de participación.

- Entidad gestora.

Percepción personal del Gestor:

- Ámbito amplio del concepto de turismo accesible.
- Conocer la opinión personal sobre el valor añadido / beneficios que las medidas de adaptación o de diseño universal reportan.
- Conocimiento de la demanda potencial.
- Valoración personal del espacio en cuestión en materia de accesibilidad.

Planes y actuaciones en materia de accesibilidad:

- Descubrir las medidas y planes llevadas hasta el momento en el espacio.
- Tratar sobre los planes a futuro de accesibilidad.
- Conocer la consideración por parte de los gestores de certificaciones como la Q de calidad o la Carta Europea de Turismo Accesible en los Espacios Protegidos.

Limitaciones:

- Reconocer los principales inconvenientes o problemas a la hora de aplicar medidas de adaptación o de accesibilidad.

Programas Educativos:

- Recabar información sobre los programas educativos dirigidos a personas con discapacidad.
- Formación del personal.
- Descubrir que equipamientos son utilizados para tal fin.
- Averiguar, si existen o no, otros servicios o facilidades que se pongan a disposición de las personas con discapacidad.

Fase II: Redacción de la entrevista.

Con el diseño de la entrevista, no pretendemos limitar la misma a unas cuestiones cerradas que puedan parecer un interrogatorio sino que, planteamos la misma como una charla amena a través de la cual descubrir los puntos u objetivos detallados en el apartado anterior (ver Anexo 2).

No obstante, para poder charlar y debatir con el gestor del espacio todos los temas que nos son de interés creemos necesario establecer una serie de cuestiones que nos sirvan de referencia y nos ayuden a no desviarnos de nuestra línea de investigación durante la conversación.

A continuación, detallamos cada una de las doce preguntas pensadas y diseñadas para la entrevista en profundidad:

- Las preguntas 1, 2 y 3 pueden considerarse introductorias ya que se trata de las primeras cuestiones y hacen referencia a la gestión, que en líneas generales, se realiza en el interior del espacio protegido. Así, pretendemos conocer los planes de gestión con los que éste cuenta, dialogar sobre el organismo colegiado de participación y sobre la entidad gestora del parque, así como, conocer en que medida, uno u otro, tienen mayor autoridad a la hora de aplicar medidas de diseño universal en el espacio.
- La percepción por parte del gestor, se desea conocer a través de las preguntas 4, 5 y 6. No obstante, cada una de éstas se centra en una cuestión particular. Así, la pregunta 4 se refiere a la percepción que éste tiene sobre el turismo accesible de manera general y amplia. Pretendiendo, descubrir, además, si el gestor reconoce o no los beneficios que el turismo para todos puede reportar. Por otro lado, la cuestión número 5 se refiere a la demanda potencial que en materia de accesibilidad el gestor considera que existe. Mientras que la pregunta número 6, hace referencia a la percepción de éste sobre el propio espacio. En este sentido, pretendemos observar si el gestor considera que el parque en cuestión podría considerarse accesible así como conocer para que tipología de discapacidad cree que esta mayormente adaptado.
- Un nuevo conjunto de preguntas se plantean desde la cuestión número 7 hasta la número 10 aludiendo todas ellas a los planes y actuaciones llevadas a cabo hasta la fecha actual o con miras de futuro, dentro del espacio protegido. Pero, no sólo se pretende conocer las actuaciones realizadas sino que además, deseamos obtener información acerca del asesoramiento que se solicita para dicho fin, y la consideración por parte de los gestores de ciertos programas de ayuda o concursos para implantar planes de diseño universal. Del mismo modo, la pregunta número 10 se refiere a la

consideración de otras certificaciones más ambiciosas como la Q de calidad o la Carta Europea de Turismo Accesible en los Espacios Protegidos.

- Por otro lado, la cuestión 11 atiende a los inconvenientes o problemas a la hora de desarrollar programas de accesibilidad en los ENP.
- Mientras tanto, la pregunta número 12 se refiere a los programas educativos y la oferta existente de actividades dirigidas a personas con discapacidad en dichos espacios, conociendo, al mismo tiempo, la formación del personal que los imparte, y el grado de utilización de los equipamientos de los que dispone el espacio para dicha práctica.
- Por último, dejamos abierta la posibilidad de obtener algún que otro dato de interés que no se ajustara al guión preestablecido.

5.2.4. Protocolo de la Investigación

Para la valoración de los equipamientos de uso público:

Fase Inicial: Contacto telefónico y mediante fax con los directivos de ambos espacios protegidos para informarles del estudio que estamos llevando a cabo así como para solicitar su autorización para realizar el mismo e información acerca de los equipamientos de uso público (ver Anexo 3).

Contactamos además, por vía telefónica con la Dirección General de Juventud de Madrid quien se encarga de la gestión de la Red de Albergues Juveniles de España, enviando un correo electrónico a la misma explicando el motivo de nuestro interés en valorar los albergues (ver Anexo 4).

Además, a través de un e-mail le pedimos al Director del PRCAM nos facilitara autorización para valorar algunos de los equipamientos existentes en su espacio, como los albergues y el Centro de Educación Ambiental Fuenfria o que nos ayude, al menos, a gestionar dicha autorización (ver Anexo 5).

A través tanto, de la llamada telefónica, del fax como del e-mail, nos presentamos,

planteamos el objetivo y la metodología a seguir para nuestro estudio así como, exponemos el motivo de contactar con las respectivas entidades o cargos.

Segunda fase: Contactamos telefónicamente con los diferentes centros de educación ambiental y oficinas de información para informarles de nuestro estudio de investigación así como para conocer el horario de apertura al público y los diferentes recursos de que disponen. De este modo, nos presentamos a la persona de contacto indicando el motivo de nuestra llamada, detallando las características de nuestro estudio así como notificando que los directores de los respectivos espacios protegidos ya han sido informados.

Tercera fase: Visita al espacio. Nos presentamos en aquellos equipamientos donde encontramos personal. Valoramos cada uno de los equipamientos de uso público en base a los cuestionarios diseñados.

Para realizar la entrevista en profundidad de los directivos:

Fase inicial: Contactamos telefónicamente con la persona de contacto de cada espacio protegido. Detallamos a continuación la conversación mantenida con la persona de contacto: “Muy buenos días /tardes, soy Rocío Sánchez, de la URJC. Contacté con usted para informarle del estudio de investigación que estamos realizando sobre la accesibilidad en los ENP de Madrid. Como le comenté, estamos interesados además, en conocer la opinión personal de ustedes, como gestores de los espacios protegidos, en lo que se refiere al diseño universal y la accesibilidad. Por ello, me gustaría saber si podríamos vernos alguno de estos días

En caso de No: “De acuerdo, le llamaré de nuevo en los próximos días. Gracias de todos modos por atenderme. Que tenga un buen día. Un saludo”.

En caso de SI: “Perfecto. Nos vemos entonces el día X a las X horas”.¹⁶

¹⁶ (Debido a condición expresa de los directores, la entrevista personal no pudo ser grabada. De este modo, se tomaron notas según realizábamos la misma).

5.2.5. Limitaciones e Incidencias del Trabajo de Campo.

Antes de cerrar la metodología del trabajo realizado recogemos, a continuación, las limitaciones y delimitaciones a las cuales esta sujeto el trabajo de investigación al igual que, citamos las distintas incidencias y problemáticas experimentadas durante la realización del estudio, de forma que ilustren de modo cualitativo las dificultades a las que nos hemos enfrentado durante nuestra investigación.

Limitaciones

En primer lugar, con el objetivo de enmarcar el objeto de nuestro estudio al aspecto más turístico, hemos delimitado la valoración de los equipamientos de uso público de los ENP. Hemos excluido, por tanto, de la investigación aquellos equipamientos que son prescindibles durante la visita al espacio como: los centros de investigación, documentación y las oficinas de gestión.

En segundo lugar, debido a la amplia existencia de rutas y sendas hemos delimitado el análisis de éstas a aquellas que, bajo la opinión de los informadores y educadores, podían considerarse adaptadas. Es por ello que, hemos valorado una única ruta existente en el Parque de Peñalara.

Establecimos otra nueva delimitación como consecuencia del gran número de áreas recreativas (12 en el PRCAM y 4 en el Parque Natural de Peñalara) y la falta de tiempo para valorar todas y cada una de ellas. Por ello, fijamos el estudio a un total de 8 áreas de recreo, valorando la accesibilidad del mismo número de áreas recreativas para cada espacio protegido.

Por último, tuvimos que limitar la valoración de los equipamientos de apoyo (refugios y albergues) al encontrarse en lugares inaccesibles los primeros y, al no disponer de autorización por parte de la Dirección General de Juventud para visitar los segundos.

Incidencias

Aunque no debería catalogarse como incidencia, para nuestro estudio de investigación, la existencia de una amplia tipología de discapacidades ha dificultado la realización del trabajo de campo y ha complicado la valoración de los equipamientos de uso público. Decidimos, en principio, no delimitar la investigación a un solo tipo de discapacidad para valorar el grado de adaptación en los ENP para las diversas patologías. Por ello, puede que la complejidad de la situación nos haya llevado en algunos casos a centrar nuestro estudio en las condiciones existentes para las personas con discapacidad física. No obstante, el hecho de delimitar involuntariamente el trabajo a este segmento de la población puede justificarse por el hecho de que, el acceso es el primer obstáculo o barrera arquitectónica al que nos enfrentamos. Además, según los datos extraídos de la *Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física* (PREDIF, 2004), más del 50% del total de los encuestados utilizaban sillas de rueda, ya fueran éstas manuales o eléctricas, al igual que un 13% de éstos necesitaban bastón o muleta para sus desplazamientos.

El contactar por vez primera con los directores de los espacios protegidos nos resulto algo complejo ya que, son personas de altos cargos cuyo tiempo es más que valioso. No obstante gracias a nuestra persistencia y a su grata amabilidad logramos salvar este pequeño incidente.

Por último, resaltar que, al estar la gestión de ciertos equipamientos de uso público compartida por diferentes administraciones¹⁷, tuvimos que contactar con las correspondientes entidades con fin de comunicar la realización de nuestro estudio y disponer de autorización para realizar el mismo. De este modo, la valoración de los equipamientos y el análisis de los datos tuvieron que posponerse.

¹⁷ Los CEA dependen de la Red de Centros de Educación Ambiental mientras que los albergues están gestionados por la Dirección General de Juventud.

6. Marco Conceptual

6.1. Turismo Accesible

6.1.1. Germen y origen del Turismo Accesible.

El Turismo es una actividad de ocio para muchos y de oportunidad laboral para otros, que continúa en expansión a nivel mundial. Pero, como ocurre en muchas otras actividades, ésta no se presta al alcance de todos. Prueba de ello son las limitaciones a la hora de consumir cierto tipo de producto turístico u ocio que todos y cada uno de nosotros hemos experimentado o experimentamos – nivel de precios, segmentación de productos según nivel social, educativo, etc.–. Pero, aparte de los factores mencionados, existe otra limitación a la hora de consumir un bien, que desde luego no debería darse en ningún caso, la condición física de la persona. En este sentido, las cualidades y habilidades propias del individuo no deberían de suponer una barrera en Turismo.

Sin embargo, en la actualidad, las condiciones físicas sí suponen una limitación para el sujeto que las padece, aunque en verdad estas barreras se producen, no como causa de las cualidades del individuo, sino como causa de la creación de productos y servicios pensados para el ciudadano medio o prototipo (CERMI, 2003).

Lamentablemente, de lo que no somos conscientes es de que ninguno de nosotros nos salvamos de formar parte de este grupo de personas en algún momento de nuestra vida. Debemos, por tanto, considerar que no sólo aquellos que padecen enfermedades o lesiones crónicas son personas con discapacidad, sino que existen otras circunstancias que limitan la autonomía e independencia de la persona, por lo que también forman parte de este segmento de la población; las personas que sufren una lesión temporal, la ancianidad, las personas con obesidad e incluso las embarazadas, ya que requieren igualmente de ayudas y medidas para mejorar sus condiciones y calidad de vida (PREDIF, 2009).

Si bien, las personas con discapacidad vienen reclamando sus derechos e igualdades en las políticas, es indudable que cada día más, éstas han cobrado un gran protagonismo. Y del mismo modo, lo han hecho en el sector turístico.

La relevancia de este segmento en el turismo viene marcada por dos aspectos primordiales: el gran número que lo integran, formado en el caso de España por 3,85 millones de personas (8,5% de la población española), al igual que, su participación cada vez mayor en el mercado turístico, quedando patente su necesidad de viajar y sus limitaciones estructurales o coyunturales en la práctica de actividades turísticas (Boletín Informativo del INE, 2009).

Además, no debemos considerar únicamente el ámbito nacional sino analizar las cifras que nos ofrecen las diferentes organizaciones internacionales en cuanto al número de personas con discapacidad, ya que, éstos componen un público potencial para cualquier destino que se especialice en Turismo Accesible. Por ello, a continuación detallamos algunos de los resultados obtenidos en materia de discapacidad según la encuesta realizada por la Comisión Europea en 2001:

- *Un 14,5% de los quince países que componen Europa (a excepción de Suecia) en edad de trabajar (de los 16 a los 64 años de edad) padecía algún tipo de discapacidad.*
- *En los diez nuevos países adherentes el porcentaje se eleva al 25% del total de la población.*

La importancia de los turistas con discapacidad es tal, que en la última década se ha desarrollado toda una disciplina de estudio, conocida como *Turismo Accesible* y entendida como la disciplina que persigue la supresión de barreras en el turismo realizado por personas con discapacidad. Si bien, este concepto se ha desarrollado y ha evolucionado a lo que se conoce como *Turismo para Todos*, el cual no sólo se limita a las barreras físicas, sino que apuesta por un turismo en igualdad de condiciones entre los individuos con o sin discapacidad (Fernández Alles, 2009).

De este modo, a pesar de que actualmente ambos términos se utilizan de manera indistinta persiguiendo en ambos casos la libertad y autonomía de la persona en el lugar, podemos decir que el Diseño Para Todos “*aboga por un concepto ecológico, busca convertir el diseño y la composición de los diferentes entornos y productos en medios accesibles y comprensibles para todo el mundo y utilizables por todos*” (Grupo Telefónica, 2005).

No obstante, no debemos pensar que dichos conceptos son totalmente actuales. De hecho, la idea de un Turismo para Todos, se viene fraguando desde hace mucho tiempo atrás. Prueba de ello son algunas de las declaraciones que la OMT o las Naciones Unidas han realizado a lo largo de los años. En este sentido, merece la pena resaltar la Declaración Universal de los Derechos Humanos que en el punto primero del artículo 27 establece que *“Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten”* (OMT, 1948).

Igualmente, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial de 1980 ya recoge la importancia de estudiar *“nuevas modalidades de oferta turística adaptadas a las exigencias de la futura demanda nacional e internacional”* (OMT, 1980), así como manifiesta la necesidad de facilitar el acceso al turismo, y de ampliar las capas de la población hacia las que el turismo está enfocado.

Más recientemente, encontramos nuevas aportaciones al concepto de Turismo para Todos, a través de diferentes organizaciones internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) que en el punto dos del artículo segundo del Código Ético Mundial para el Turismo cita: *“las actividades turísticas (...) se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidos, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos”* (OMT, 2001).

Además en España, como país miembro de la Unión Europea, acatamos las normativas del Consejo de Europa o aquéllas dictadas por el Convención de Naciones Unidas. De este modo, debemos referirnos a la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad de 2007, que en el punto primero del artículo 4 establece que: *“Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad”* (ONU, 2007).

Pero, en nuestros días, la visión de Turismo Accesible o Turismo para Todos se ha adaptando, además, a los nuevos tiempos. Y es que, no sólo se observa este nuevo modelo de

turismo como un derecho para las personas con discapacidad, si no que se considera que, las medidas para mejorar las condiciones de las personas con discapacidad, llevarán al diseño de un mundo flexible para todos, beneficiando a la sociedad en su conjunto, ya que *“Lo que se realice hoy en nombre de la discapacidad, tendrá un significado para todos en el mundo del mañana.”* (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2002).

No obstante, para poder aplicar planes y medidas que impulsen el Turismo Accesible, es muy importante atender a las necesidades que se derivan de la propia persona a la hora de prestar un servicio turístico ya que, en función de la discapacidad, unas medidas u otras deberán ser adoptadas para favorecer así el uso y consumo de un destino o producto turístico. Por ello, antes de continuar, analizamos el concepto de discapacidad y la clasificación existente según la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En primer lugar, podemos decir que se entiende por discapacidad: *“la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”* (OMS, 2002). Dicho concepto engloba así, los aspectos negativos de la interacción entre un individuo, con una condición de salud, y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

Además, existen cuatro grandes tipos de discapacidad que dependiendo del ámbito al que afectan al ser humano, se identifican como (CERMI, 2003):

- *Discapacidad Intelectual*: Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente el desarrollo de los sujetos que lo padecen, ya que se ve afectado también el desarrollo en otros aspectos como son el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no en forma homogénea.
- *Discapacidad Física o Motora*: Se define como discapacidad física o motora a la dificultad para realizar actividades motoras convencionales ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas.
- *Discapacidad Auditiva*: La deficiencia abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de dificultad se podría hablar de sordera

e hipoacusia.

- *Discapacidad Visual*: Las deficiencias en el órgano de la visión no sólo hacen referencia al ojo, sino también a las estructuras y funciones asociadas con él. El grado de deficiencia puede reducirse mediante el recurso de medidas compensadoras, aunque las deficiencias que pueden corregirse mediante el uso de gafas o lentes de contacto no se consideran por lo general una discapacidad visual.

Si obviamente hemos de considerar las características personales del sujeto, tampoco podemos descuidar unos principios básicos que proporcionen a la persona dignidad e integridad a la hora de recibir cualquier tipo de prestación. Así, la asertividad y la empatía son dos cualidades básicas que han de darse siempre que facilitemos servicios de atención e información turística. Pero además, existen una serie de principios generales que han de considerarse a la hora de tratar con estas personas, así como, cuando planteemos medidas para mejorar su calidad de vida (PREDIF, 2009):

- *Diversidad*: Hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de los turistas ya que no todas, ni siempre, son iguales.
- *Autonomía*: Cada cliente debe ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- *Dignidad*: Las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- *Seguridad*: Cualquier solución debe de velar por la integridad de quienes las utilizan.
- *Integración*: Debe garantizar la integración de todos los turistas y evitar la creación de guetos de personas con discapacidad.

6.1.2. Marco legislativo.

Como ya hemos visto, este nuevo modelo de turismo, el Turismo Accesible o Turismo para Todos, no sólo se concibe como un derecho para las personas con discapacidad sino que se entiende como un diseño flexible que beneficia a la sociedad en su conjunto. Pero, para que esto suceda, es necesario que las Administraciones Públicas, partiendo del Estado, tomen conciencia de las necesidades actuales y se involucren en la creación de espacios y destinos accesibles. Además, mediante la regulación de normas y leyes, se puede fomentar una mayor participación e involucración por parte de las entidades privadas.

En lo que respecta a España, podríamos decir que las leyes de accesibilidad encuentran su fundamento ya en la Constitución Española, donde en artículos como el 14 se reconoce la igualdad de todos los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna. Igualmente, el artículo 9.2 expone que *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”*

Por otra parte, el artículo 49 de la Constitución Española determina que *“los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con deficiencias físicas, sensoriales y psíquicas, a los que prestarán atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que en su Título Primero otorga a todos los ciudadanos”*.

Así, con el fin de cumplir los objetivos marcados en la Constitución, en 1982 se promulgó la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) (B.O.E., nº 103, de 30 de Abril), la cual significó un avance importante en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad en España.

Años más tarde, en 2002, se desarrollaron varias medidas a nivel estatal en pro de la accesibilidad. En primer lugar, se creó el Comité Español de Coordinación para el año Europeo de las Personas con Discapacidad, aprobado por Real Decreto 775, el 26 de Julio de 2002. Y durante el mismo periodo, se publicaron por parte del Instituto de Mayores y Asuntos

Sociales (IMSERSO): el Libro Verde y el Libro Blanco de la Accesibilidad.

Por un lado, el Libro Verde de la Accesibilidad en España (2002) se crea con el objetivo de analizar la situación vivida hasta el momento en materia de accesibilidad así como de analizar las medidas tomadas en los últimos años.

Por otro lado, el Libro Blanco del Plan de Accesibilidad (ACCEPLAN), publicado en 2003 y fruto del convenio entre el IMSERSO, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Institut Universitari d'Estudis Europeus de la Universidad Autónoma de Barcelona, desarrolla las posibles líneas de actuación para lograr accesibilidad en todo tipo de entornos, productos y servicios. Se establece por tanto, como tarea prioritaria el establecer un marco de referencia de propuestas en base al diagnóstico anteriormente presentado en el Libro Verde. De este modo, en 2003 se aprueba el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004–2012, donde se plasman una serie de actuaciones dirigidas a la población general, destacando que la accesibilidad es algo beneficioso para toda la sociedad.

Es en parte, todo este proceso sufrido a principios del S.XXI, lo que lleva a aprobar, en 2003, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU) (B.O.E., nº 289, de 3 de Diciembre), la cual sustituye a la Ley inicial en materia de accesibilidad (LISMI). La LIONDAU tiene como objetivo básico el establecimiento de medidas que garanticen y hagan efectivo el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad fijados en los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución, estableciendo, así mismo, las pautas de actuación en materia de discapacidad. Además, la ley establece como principios fundamentales que han de guiar las políticas y decisiones públicas en relación con la discapacidad, los siguientes: la vida independiente, la accesibilidad universal, el diseño para todos, y el diálogo civil y la transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.

6.1.3. Potencialidad de un mercado creciente.

Para identificar el mercado o los turistas potenciales interesados en demandar un Turismo Accesible basta con realizar una operación de suma contabilizando todos aquellos individuos que no pueden realizar las actividades que desean debido a las barreras con las que se encuentran. De manera que, el mercado potencial lo compondrían los siguientes grupos de personas:

- Personas con discapacidad permanente, físicas, sensoriales, mentales o plurideficientes.
- Personas de edad avanzada.
- Personas que atraviesan por circunstancias transitorias derivadas de actividades o situaciones coyunturales como: discapacidades físicas transitorias, mujeres embarazadas, o personas que tienen temporalmente la movilidad reducida por cuestiones como llevar a niños pequeños en brazos o en cochecito, por transportar bultos pesados, etc.

Así mismo, como ya vimos anteriormente, el segmento de las personas con discapacidad crece anualmente debido a cambios socio demográficos y a los nuevos hábitos de vida. Aunque, en lo que se refiere a las causas del aumento de dicho segmento de la población, un largo listado de razones podrían enumerarse. No obstante, encontramos entre otras, las siguientes (CERMI, 2005):

- La mayor movilidad por parte de la población, ya sea por razones de ocio o trabajo, está aumentando los riesgos de sufrir accidentes de tráfico tanto en los medios de transporte públicos como en los privados. Igualmente, los accidentes laborales son causa de un aumento constante, de población, dentro del grupo de personas con discapacidad.
- El grupo de personas con discapacidad se incrementa, además, con aquellas personas afectadas por enfermedades con secuelas que afectan a las capacidades del individuo (esclerosis, Alzheimer, SIDA, etc.).

- Se incrementa igualmente el número de personas mayores debido a la mejora de la calidad de vida y los avances científicos. En consecuencia, el envejecimiento de la población, conllevan el aumento de personas que necesitan de mejoras y adaptaciones en el medio para su uso y disfrute.

Pero si, el número de personas con discapacidad parece continuar aumentando, también han aumentado sus deseos de viajar. Según la “Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” (PREDIF / Universidad Pontificia de Comillas, 2004), al 40% de las personas con discapacidad les gusta viajar y en 2003 el 59% hicieron un viaje o más, pasando una noche fuera de su domicilio habitual. Dicha encuesta nos muestra, por otro lado, ciertos datos relevantes como que:

- El 37,5% del total utiliza silla de ruedas manual.
- El 20,6% utiliza silla de ruedas eléctrica.
- El 13,1% utiliza muletas y bastones.
- El 23,6% no necesitan ayudas técnicas.
- La mayoría de los que no han viajado nunca viven en poblaciones menores de 2.000 habitantes.
- El aumento en el grado de discapacidad no condiciona el que las personas puedan realizar un viaje, a menos que el grado de discapacidad sea mayor al 75%.
- El principal motivo a la hora de viajar para estas personas es poder divertirse y escapar de la rutina diaria. En segundo lugar, se encontraba como motivación medio/alta, el disfrutar del campo o playa y descansar. Priman igualmente, los motivos como el de realizar turismo cultural, oportunidad de auto conocimiento y de obtención de mayor libertad y entablar relaciones sociales.
- El medio de transporte más utilizado es el automóvil adaptado (el 42,9% de los encuestados dice utilizarlo con mucha frecuencia)
- El gasto medio de un viajero con discapacidad es de 82,3 euros al día.

Además, según un estudio sobre el turismo en las personas con discapacidad, publicado en el Libro Verde de la Accesibilidad, el comportamiento de los turistas con discapacidad en general es el siguiente (ACCEPLAN, 2002):

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

De este modo, podemos decir que, de los estudios anteriormente analizados, se aprecia una contraposición entre la motivación principal de los turistas con discapacidad y su comportamiento. En este sentido, a pesar de estar motivados a viajar para disfrutar del medio natural y descansar únicamente, un pequeño porcentaje de éstos se desplazan a la montaña, lo cual es más que comprensible teniendo en cuenta que el medio natural es el más complejo a la hora de adaptarlo al diseño universal. Por otro lado, podemos llegar a pensar que, la elección del alojamiento (72% en casa familiar o propia) viene marcada igualmente por la falta de medidas de accesibilidad existentes en otros alojamientos como es el caso de los campings o de las casas rurales.

6.1.4. Una mirada global.

Es un hecho que el Turismo Accesible proporciona beneficios sociales que van más allá de las personas con discapacidad. Sin embargo, algunos autores consideran que el Turismo Accesible o Turismo para Todos, puede considerarse, además, una oportunidad de negocio para los destinos y las empresas turísticas, así como, una mejora en las condiciones y calidad de vida de las personas con discapacidad (Fernández Alles, 2009). En este sentido, los últimos estudios resaltan, principalmente, los beneficios que la aplicación de este nuevo modelo de turismo reportaría a todos los agentes involucrados. Destacamos así, algunos de los posibles efectos y beneficios.

Beneficios para el destino /empresa turística:

- Mejora de la imagen social, al no limitar a ningún tipo de cliente.
- Es una oportunidad de negocio que produce el aumento del beneficio económico al captar un nuevo segmento de mercado.
- Reducir el efecto de la estacionalidad, ya que la mayoría de las personas con discapacidad prefieren realizar sus viajes en periodos de menor afluencia turística.
- Es un elemento básico de calidad de la oferta turística.
- Potencia el fenómeno del multiclente: cada viaje que realiza una persona con discapacidad atrae 1,5 acompañantes.

Beneficios para las personas con discapacidad:

- Disfrute y acceso a los servicios turísticos.
- Eliminación de desigualdades en el ámbito turístico.
- Aumento de la calidad de vida.
- Garantiza la no discriminación de la persona por razones de edad, discapacidad o características funcionales.
- Favorece la participación social y económica en igualdad de oportunidades.
- Favorece la integración social de la persona

Aunque, si bien es sabido que el Turismo Accesible brinda oportunidades de negocios a las empresas turísticas y mejora la calidad de vida del sector de la población afectado, con frecuencia se olvida que la accesibilidad en el turismo se compone de muchos y diferentes aspectos que juntos conforman un único elemento, y que por tanto debe ser entendido en su globalidad. Por ello, para que un destino sea percibido y catalogado como accesible, las instalaciones y servicios que conforman la oferta turística (agencias de viaje, transportes, oficinas de información, alojamientos, servicios de restauración, etc.) deberán de perseguir el mismo objetivo de manera, que no existan barreras en ninguna de las instalaciones o servicios prestados (Fernández Alles, 2009).

Haciendo referencia una vez más, a la idea de accesibilidad en su totalidad o como suma de los diferentes intermediarios que prestan el servicios turístico, la Asesoría Mazar

recogió para el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) las diferentes barreras a las que las personas con discapacidad se enfrenta a la hora de realizar un viaje. El cuadro expuesto a continuación (Cuadro 8) nos muestra, de este modo, la importancia de la participación y de la involucración por parte de los diferentes agentes, ya que, como comentábamos anteriormente, la existencia de barreras en una única instalación o servicio coarta el acceso de las personas al destino turístico en igualdad de oportunidades (CERMI, 2003).

Cuadro 8. Cadena de Barreras al Planificar un Viaje

<p>Reserva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet: Web-site no Accesible. • Agencia de Viajes: Entorno Inaccesible. Falta de formación del personal.
<p>Transportes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento al Punto de Partida. • Acceso a las terminales de Transporte • Acceso al interior del Medio Transporte. • Salida del Medio de Transporte. • Acceso al Establecimiento Turístico.
<p>Destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interior del Establecimiento Turístico. • Desplazamiento en el entorno físico del destino. • Acceso a Recursos Turísticos (naturales, culturales, etc.) • Actividades de Ocio y Disfrute (teatros, cines, etc.) .
<p>Regreso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento al Punto de Origen. • Acceso a la Estación/ Aeropuerto, etc. • Acceso al interior del Medio Transporte. • Salida del Medio de Transporte. • Desplazamiento hasta el destino de Origen.

Fuente: Mazars Turismo

6.2. Espacios Naturales Protegidos

6.2.1. Espacios Naturales Protegidos como recurso turístico.

Es innegable que el turismo de naturaleza ha tomado una importancia más que relevante dentro del turismo español en los últimos años. De hecho, en la actualidad, la actividad turística en los espacios naturales protegidos (ENP) se ha convertido en muchos casos en la principal fuente de ingresos para dichos espacios y sus alrededores (Pascual Trillo, 2007)

Así, según el estudio de Vacas Guerrero, T. (2003), existen una serie de factores que han influido en la afluencia de visitantes a los espacios naturales, entre los que recogemos:

- *El incremento del número de espacios protegidos:* La creciente demanda social de espacios de calidad ha llevado a tomar decisiones políticas de protección de espacios que velen por la conservación de éstos. Así, el total de espacios naturales protegidos ha llegado casi a triplicarse en los últimos años, ya que en 1994 se contabilizaron 465 espacios que, en 2005, llegaron a un total de 1.115. Aunque, si el incremento de espacios es un dato revelador, resulta más que significativo conocer el porcentaje de superficie ocupado por éstos, el cual se sitúa en el 12% del total del territorio nacional. (EUROPARC – España, 2007)¹⁸.
- *Interés de la sociedad por los temas relacionados con la conservación de la naturaleza y el medio ambiente:* En este sentido, las manifestaciones del cambio climático que estamos sufriendo (huracanes, ciclones, lluvias torrenciales, sunamis, etc.) han contribuido a que se produzca un cambio en la mentalidad y conciencia ambiental, fomentando nuevas conductas sociales con respecto al medio natural.
- *Gran divulgación de los ENP en los medios de comunicación tradicionales y más recientemente en Internet:* Indudablemente el avance de las tecnologías de la información han facilitado el acercamiento de los espacios protegidos al público.

¹⁸ EUROPARC – España es la asociación que agrupa todos los ENP de nuestro país, colaborando con Sistemas de Calidad específicos de los ENP. Dicho SCT será tratado más adelante. Ver Pp. 62.

Además, vale la pena destacar la importancia de las campañas publicitarias autonómicas y locales que, cada vez más, aluden al recurso natural como atractivo turístico.

- *La moda ecológica:* Prueba de ello son, la reciente creación de marcas ecológicas en diversos productos. Del mismo modo, el sector turístico ha desarrollado en los últimos años productos orientados hacia formas de vida y costumbres tradicionales, de ahí la denominación de *ecoturismo*, tan generalizada en la actualidad.
- *Las formas de vida actuales:* El ritmo de vida acelerado y el estrés, que los ciudadanos de los grandes núcleos urbanos sufren a diario, favorece que se demande cada vez más un turismo que nos haga disfrutar de los cinco sentidos y olvidarnos de la rutina diaria.
- *Incremento del nivel de vida de la población:* El aumento del poder adquisitivo, la mejora de la calidad de vida, del nivel educativo y de formación, sumado a una mayor disposición del tiempo libre y del ocio, contribuye a que las personas tengan una mayor predisposición a viajar.

Centrándonos además, en nuestro objeto de estudio, la Comunidad de Madrid, podemos destacar algunos aspectos que favorecen, en gran medida, el fomento y desarrollo de este nuevo segmento de oferta conocido como turismo de naturaleza:

- En primer lugar, el gran número de espacios naturales con los que la Comunidad cuenta ya que se contabilizan un total de 110.523 hectáreas de territorio protegido, representando un 13% de las 802.790 hectáreas de la Comunidad (EUROPARC – España, 2007).
- En segundo lugar, el hecho de que la Comunidad de Madrid se componga mayoritariamente de grandes centros urbanos donde: el ritmo de vida ajetreado, la despersonalización social o el escaso número de zonas verdes en las grandes poblaciones, favorece que se demande cada vez más un producto turístico como éste.
- Por último, la afluencia de turistas a la ciudad de Madrid, la cual posibilita la creación de nuevos segmentos de oferta, como el turismo de naturaleza, que pueden

compaginarse a la perfección con otros segmentos existentes como el turismo cultural y de ocio.

6.2.2. Marco jurídico

Partiendo de un concepto amplio y general debemos hacer mención a la Ley Estatal 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, que enmarca y recoge todos los aspectos jurídicos en torno a los espacios naturales. Dicha ley, vino a derogar y sustituir a la Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres que, a su vez, procedía de la Ley 15/1975, de 2 de mayo, de Espacios Naturales Protegidos, y a las sucesivas modificaciones de aquélla.

Así, esta reciente Ley 42/2007, de 13 de diciembre, establece el régimen jurídico básico de la conservación, uso sostenible, mejora y restauración del patrimonio natural y de la biodiversidad española. Del mismo modo, dicha Ley establece cinco categorías de protección entre las que los bienes naturales deberán clasificarse: Parques, Reservas Naturales, Áreas Marinas Protegidas, Monumentos Naturales, y Paisajes Protegidos.

- *Parques*: Áreas naturales que, en razón a la belleza de sus paisajes, la representatividad de sus ecosistemas o la singularidad de su flora, de su fauna o de su diversidad geológica, incluidas sus formaciones geomorfológicas, poseen unos valores ecológicos, estéticos, educativos y científicos cuya conservación merece una atención preferente. Podemos, de este modo, distinguir entre parques nacionales o parques naturales.
- *Reservas Naturales*: Espacios naturales, cuya creación tiene como finalidad la protección de ecosistemas, comunidades o elementos biológicos que, por su rareza, fragilidad, importancia o singularidad merecen una valoración especial.
- *Áreas Marinas Protegidas*: Son espacios naturales designados para la protección de ecosistemas, comunidades o elementos biológicos o geológicos del medio marino, incluidas las áreas intermareal y submareal, que en razón de su rareza, fragilidad, importancia o singularidad, merecen una protección especial.

- *Monumentos Naturales*: Se trata de espacios o elementos de la naturaleza constituidos básicamente por formaciones de notoria singularidad, rareza o belleza, que merecen ser objeto de una protección especial. En la ley estatal se considerarán también Monumentos Naturales, los árboles singulares y monumentales, las formaciones geológicas, los yacimientos paleontológicos y mineralógicos, los estrato tipos y demás elementos que reúnan un interés especial por la singularidad o importancia de sus valores científicos, culturales o paisajísticos.
- *Paisajes Protegidos*: Aquellas partes del territorio que las Administraciones competentes, a través del planeamiento aplicable, por sus valores naturales, estéticos y culturales, y de acuerdo con el Convenio del Paisaje del Consejo de Europa, consideren merecedores de una protección especial.

No obstante, es competencia de las Comunidades Autónomas ampliar y fijar un marco jurídico que se ajuste a las características propias del entorno y de sus bienes naturales. Por ello, la Comunidad de Madrid ha aprobado una serie de normas de las que se derivan distintas figuras de protección. Así, destaca la Ley 7/1990, de 28 de junio, sobre Protección de Embalses y Zonas Húmedas en la Comunidad de Madrid, que se aprueba en armonía con los objetivos del Convenio de Ramsar y define como instrumentos de gestión: los Planes de Ordenación, para el caso de los embalses, y los Planes de Actuación, para las zonas húmedas.

Por último, encontramos también como norma específica de la Comunidad de Madrid la Ley 16/1995, de 4 de mayo, Forestal y de Protección de la Naturaleza de la Comunidad de Madrid, que determina aquellos montes que están sujetos a un régimen especial de protección por su singularidad o por desempeñar funciones ambientales de relevante importancia. Así, dicha ley establece diferentes criterios para considerar a un monte: protector, protegido o preservado.

6.2.3. Uso público en los espacios naturales protegidos.

La definición de uso público según EUROPARC–España (2005) es: “conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos que, independientemente de quien los gestione, deben ser provistos por la Administración del espacio protegido con la finalidad de acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales de éste, de una forma ordenada,

segura y que garantice la conservación y la difusión de tales valores a través de la información, la educación y la interpretación del patrimonio”.

Aunque, como bien señala el profesor José Antonio Pascual Trillo¹⁹, “*en la gestión de los espacios naturales, lo primero es realizar un diagnóstico de la situación del territorio y a continuación planificar la gestión a implantar con el fin de definir objetivos y medidas para el uso y gestión del territorio*”. De este modo, podemos decir que los planes de gestión son una herramienta primordial e imprescindible para alcanzar una gestión eficaz. Y que deben de ser, por tanto, el primer paso a realizar en todo espacio protegido. Encontramos como tales los siguientes documentos:

- Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN).
- Plan Rector de Uso y Gestión (PRUG).
- Plan de Gestión.
- Plan de Gestión y Desarrollo.
- Plan Director.
- Normas de Conservación.
- Normas de Protección.
- Normas de Gestión.

Además, todo plan de gestión cuenta con aprobación normativa mediante decreto, acuerdo u orden publicada en el Boletín Oficial del Estado. Así mismo, debemos señalar que la propia Ley 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad hace mención a la obligatoriedad de aprobar planes de gestión para los parques, aunque dicha obligatoriedad no se menciona para el resto de espacios protegidos.

Detallamos a continuación, algunos de los planes de gestión más relevantes o de mayor importancia dentro de los espacios protegidos.

En primer lugar, aludimos al PORN, a través del cual se define el estado de conservación de los recursos, la regulación de su utilización a muy largo plazo y los criterios orientados a las políticas sectoriales que ordenan las actividades en el territorio de forma que

¹⁹ La gestión del uso público de los espacios naturales. Capítulo I. 2007.

éstas sean compatibles con las exigencias de la conservación (Vacas. T, 2002). Además, la propia Ley 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, establece que la aprobación de un PORN ha de ser requisito previo a la declaración de parques y reservas naturales. Entre los principales objetivos de dicho plan encontramos:

- Definir y señalar el estado de conservación de los recursos y ecosistemas de su ámbito territorial.
- Evaluar la situación económica y las perspectivas de futuro de la población.
- Determinar las limitaciones que deban establecerse a la vista del estado de conservación.
- Señalar los regímenes de protección que procedan y aplicar alguna de las figuras de protección establecidas en la Ley de Espacios Naturales Protegidos.
- Promover la aplicación de medidas de conservación, restauración y mejora de los recursos naturales que lo precisen.
- Formular los criterios orientadores de las políticas sectoriales y ordenadores de las actividades económicas y sociales, públicas y privadas, para que sean compatibles con la conservación del espacio.
- Determinar la potencialidad de las actividades económicas y sociales compatibles con la conservación del espacio y ayudar al progreso socioeconómico de las poblaciones en él asentadas.

Igualmente, encontramos dentro de los espacios naturales protegidos, los Planes Rectores de Uso y Gestión, los cuales plantean medidas que no sólo están orientadas hacia la conservación y preservación de la naturaleza sino que también pretenden potenciar e impulsar el uso público y el desarrollo sostenible de las poblaciones que dependen de esos territorios y sus recursos. La creación de un PRUG es posterior a la declaración del espacio y su duración es limitada, debiendo ser revisado periódicamente. Del mismo modo, su ámbito de actuación se restringe a los límites del espacio protegido y comprende los siguientes aspectos:

- Normas, directrices y criterios necesarios para gestionar el Espacio Natural Protegido, con el fin de lograr los objetivos que justificaron su declaración.
- Zonificación del espacio a efectos de actuaciones.
- Normativa encaminada a regular las actividades que se desarrollen o se puedan desarrollar dentro de los límites del espacio.

- Directrices que desarrollen los objetivos concretos del espacio.
- Programas de actuación específicos.
- Ayudas técnicas y económicas destinadas a compensar las posibles limitaciones que se deriven de las medidas de protección y conservación.

Por último, hacemos mención a otro instrumento de planificación que consideramos, igualmente, de gran importancia. Hablamos de los planes de conservación, los cuales son el instrumento básico de gestión en las reservas naturales. Su creación es posterior a la declaración del espacio y su duración es limitada, siendo revisado periódicamente. Su ámbito de actuación se restringe a los límites del Espacio Natural Protegido y comprenden al menos los siguientes aspectos:

- Zonificación del espacio a efectos de actuaciones.
- Regulación de usos.
- Destino y usos de las instalaciones preexistentes.
- Normas de gestión y actuaciones necesarias para la conservación.
- Criterios para evaluar la conveniencia y oportunidad
- Prescripciones para su utilización con fines científicos o para el uso público y de utilización de recursos, programas de manejo de la vida silvestre, de saneamiento biológico, de seguimiento ambiental, de restauración del medio, de estudios, de interpretación de la naturaleza, de educación ambiental y cualquier otra directriz orientada al cumplimiento de los fines que motivaron la declaración.

Por otro lado, aunque en la misma línea, debemos destacar la existencia de los Planes Sectoriales, instrumentos que, de acuerdo a las directrices establecidas en los planes de orden superior, desarrollan aspectos concretos de la gestión de un espacio protegido como puedan ser:

- Desarrollo Social
- Económico
- Uso Público
- Conservación
- Ordenación forestal
- Seguimiento, etc.

En lo que respecta a nuestro estudio de investigación, los planes sectoriales de uso público, pueden resultarnos de gran importancia ya que, son documentos a través de los cuales se planifica la gestión de los visitantes en el ENP. Se trata así, de documentos de referencia que, en coherencia con el plan de gestión, proponen el modelo de uso público para el espacio. Dentro de éstos, también encontramos actuaciones específicas y concretas en temas como la educación ambiental: información, comunicación, participación, interpretación, de la regulación de visitantes y de su seguridad. Además, es en estos planes donde se establecen las condiciones en que se puede realizar el consumo turístico y las modalidades más apropiadas. Por todo ello, la finalidad de estos planes es garantizar la conservación y protección del espacio, posibilitando el disfrute para todos.

Por último, debemos tener presente que en numerosas ocasiones, aún no existiendo planes de gestión, se redactan planes o programas específicos con objeto de abordar necesidades de gestión.

6.2.4. Equipamientos de uso público.

Los equipamientos de uso público son toda *“instalación fija o móvil destinada a prestar soporte físico a las actividades y programas de uso público. Su utilidad puede residir en sí misma o servir de recurso básico a servicios prestados por personal especializado”* (EUROPARC – España, 2005).

En lo que refiere a la terminología, EUROPARC denomina a todo el soporte físico “equipamiento”, pero debemos considerar que ciertas entidades lo denominan “instalación”. Igualmente, debemos tener en cuenta que los tipos de equipamientos que se ofrecen en los diferentes espacios protegidos son bastantes similares en concepto, pero en algunos casos la denominación difiere. De este modo, a pesar de que los contenidos funcionales de los equipamientos sean iguales o con variantes pequeñas, es frecuente observar que se han adoptado nombres diferentes.

Por otro lado, existen además, diferentes clasificaciones de los equipamientos de uso público dependiendo de la entidad que consideremos, así por ejemplo el profesor Trillo clasifica los equipamientos según sus finalidades principales en aquellos pensados y diseñados para (Pascual Trillo, 2007):

- Dar la bienvenida y atender las necesidades de los visitantes.
- Satisfacer las necesidades de información del patrimonio cultural y natural, normativa, recursos y actividades.
- Mostrar los objetivos de conservación del espacio protegido.
- Fomentar la participación del público en la planificación y gestión del ENP.
- Canalizar los flujos de visitantes para la mejora del ENP.
- Obtener apoyo y comprensión del público.
- Suministrar información actualizada de la oferta de alojamientos, restauración y actividades de la naturaleza.
- Informar sobre peligros y recomendaciones de la seguridad de los viajeros.

No obstante, nosotros atenderemos a la clasificación que EUROPARC – España, sugiere en el *Manual sobre conceptos de uso público en los espacios naturales protegidos (2005)*, y que se divide en los siguientes grupos básicos:

- a) *Equipamientos de acogida e información.*
- b) *Equipamientos educativos.*
- c) *Equipamientos recreativos.*
- d) *Equipamientos de apoyo.*

A continuación pasamos a detallar que equipamientos se incluyen dentro de cada uno de estos grupos así como las funciones y / o servicios a los que éstos atienden:

- a) *Equipamientos de acogida e información.*

Su función principal es la de prestar información, interpretación y promoción de los espacios naturales protegidos y su entorno. Además, podemos encontrar funciones adicionales como la comercialización y promoción de productos de la red de espacios naturales protegidos, tradicionales, artesanales, etc. Algunos de los equipamientos pertenecientes a éste primer grupo son:

- *Centro de Documentación:* Son equipamientos destinados al archivo y consulta de documentación (administrativa, técnica, histórica, ambiental, etcétera) relacionada con el espacio natural protegido. Puede facilitar o no servicios de préstamo externo. Se

concibe además, como un centro de apoyo a actividades de gestión, investigación, estudio y formación del personal.

- *Centro de Investigación:* Es un equipamiento, que como su nombre indica, está destinado al apoyo de la investigación en el espacio. A veces, de forma complementaria, ofrece servicios de alojamiento por periodos de tiempo limitados.
- *Centro de Visitantes / Casa del parque / Centro de Información / Centro de Interpretación /...:* Se trata del punto de referencia de toda la oferta de uso público, y está destinado a cumplir con los servicios de recepción, información e interpretación de los valores naturales y culturales del espacio. Dicho equipamiento facilita información sobre los programas de actividades y servicios vinculados al uso público y a la educación ambiental. La información e interpretación se realizan tanto de manera personalizada como a través de exposiciones interpretativas.
- *Ecomuseo / Centro Temático:* Hablamos en este caso de un equipamiento destinado a proporcionar información al visitante sobre elementos naturales y etnológicos del espacio natural protegido y su entorno.
- *Punto de Información:* Equipamiento destinado a la recepción e información del visitante. A diferencia del centro de visitantes, el punto de información puede ser o no atendido por personal.
- *Oficina de gestión del espacio protegido:* Instalación en la que se ubica el equipo encargado de la gestión y administración del espacio protegido. En él se realizan cometidos tales como la aplicación del régimen de protección establecido, tutelaje, atención al ciudadano, tramitación administrativa, centro de coordinación de actuaciones e información a la población local, entre otros.

b) Equipamientos educativos.

Dentro de este grupo de equipamientos se incluyen aquellos que se destinan principalmente a prestar apoyo a actividades de educación ambiental. Entre éstos encontramos:

- *Aula de la naturaleza / Escuela de naturaleza / Casa de colonias / Aula del mar / Aula taller /...:* Son equipamientos donde se realizan programas de interpretación de los procesos naturales, de formación, participación y cualquier otro tipo de programa de educación ambiental. Dichos equipamientos cuentan con personal educativo y las actividades realizadas se destinan a grupos organizados que atienden las mismas por un periodo de tiempo corto. Además, existen gran diferencias entre las características particulares de éstos equipamientos ya que se pueden encontrar algunas aulas que se limitan a éste espacio educativo mientras disponen de dormitorios, cocina y comedor, así como de salas específicas para audiovisuales o para las relaciones sociales de los asistentes. En el caso de que la capacidad alojativa sea grande, puede confundirse dicho equipamiento con un albergue, pero siempre que la oferta de actividades educativas ambientales prevalezca sobre la oferta alojativa, se considerará a dicho espacio un aula de la naturaleza y por tanto, un equipamiento educativo.
- *Jardín Botánico / Área Botánica:* son aquellas colecciones al aire libre de plantas cultivadas autóctonas y/o amenazadas del espacio natural protegido, que se exponen para su contemplación, valoración y conocimiento. Son un recurso para desarrollar actividades educativas e interpretativas añadidas a las de investigación y conservación. Algunos de estos jardines botánicos incorporan aulas o determinadas dotaciones que facilitan las actividades de educación ambiental. Pueden además, disponer de recursos materiales y humanos destinados a la atención del público.

c) Equipamientos Recreativos.

Dentro de éste grupo se incluyen todos aquellos equipamientos dedicados a prestar apoyo a actividades de esparcimiento y recreativas. Se consideran por tanto, equipamientos recreativos:

- *Área Recreativa:* Es un espacio libre donde pueden encontrarse dotaciones como suministro de agua, servicios higiénicos, limpieza y recogida de residuos, además de mesas, bancos y barbacoas, estacionamiento de vehículos, circuitos para el ejercicio físico o zona de juegos infantiles. Se trata de un concepto muy amplio, en el que se engloban algunos equipamientos que veremos a continuación.

- *Merendero*: Se conoce como un espacio libre que permite y facilita a los usuarios el comer y disfrutar de un rato agradable. Dentro del merendero suelen encontrarse mesas, bancos, barbacoas, papeleras y fuentes.
- *Mirador*: Normalmente situado en un punto de interés paisajístico, permitiendo así la contemplación e interpretación de una vista panorámica o de elementos singulares del paisaje. Suele además, ubicarse al aire libre aunque en ocasiones se presenta cubierto total o parcialmente.
- *Observatorio*: Se trata de una estructura fija o móvil que permite la observación de la fauna silvestre a la vez que facilita la ocultación del visitante con el objetivo de no ahuyentar o perturbar a los animales.
- *Sendero*²⁰: Itinerario que discurre en la mayoría de los casos por caminos tradicionales, recorriendo el patrimonio natural y cultural. Debe estar además, habilitado para la marcha y/o excursionismo ya sea a pie, en bicicleta o a caballo. Dentro de los senderos encontramos una amplia tipología, dependiendo de las características de estos; señalización, recorrido, trayecto, etc. De este modo encontramos senderos interpretativos en los cuales existe una explicación ya sea por un medio no personalizado (sendero señalizado) o por un guía (sendero guiado), además de los senderos homologados (aquellos registrados por las federaciones autonómicas de montañismo), y senderos que según su recorrido serán catalogados como senderos locales, de pequeño recorrido o de gran recorrido.
- *Ruta*: Tienen cierta similitud a los senderos pero a diferencia de éstos, las rutas pueden atravesar de forma combinada el medio natural o asentamientos, y son practicadas fundamentalmente con vehículo a motor.
- *Vía Ciclista / Carril de cicloturismo*: Son aquellas vías acondicionadas para la práctica de cicloturismo en el medio natural. Su adecuación debe incluir una señalización e indicaciones destinadas a facilitar su utilización, así como se han de indicar las

²⁰

Según EUROPARC – España, 2005 “Conceptos de Uso Público en los ENP” existe una larga terminología para los senderos: de largo recorrido, de corto recorrido, guiado, auto guiado, señalizado, homologado y local, refiriéndose a cada uno de éstos de manera independiente.

actuaciones destinadas a mejorar su conservación y seguridad.

- *Vía verde*: La vía verde es una infraestructura ferroviaria en desuso acondicionada como itinerario no motorizado.

d) Equipamientos de Apoyo.

En este grupo se incluyen principalmente equipamientos de alojamiento y que sirven de apoyo para la realización de actividades diversas de uso público. Encontramos así, los siguientes equipamientos:

- *Albergue*: Son instalaciones rurales para estancias cortas, que ofrecen mayoritariamente habitaciones compartidas.
- *Refugio*: Estructura techada que se crea para dar cobijo y permitir el descanso o la pernoctación durante uno o varios días. Se localizan generalmente entre itinerarios de difícil práctica cubriendo así la demanda de visitantes en zonas de montaña, alta montaña y otras áreas aisladas del espacio.
- *Campamento de Turismo / Camping*: Equipamiento turístico, al aire libre, que facilita mediante pago la estancia temporal de los usuarios en tiendas de campaña, remolques habitables, caravanas o cualquier otro elemento móvil similar. Está dotado con instalaciones y servicios que facilitan su utilización y en algunos casos con instalaciones de carácter no permanente como pueden ser casas prefabricadas o bungalows.
- *Área de acampada / Zona de acampada / Zona de acampada controlada*: Es un espacio delimitado y acondicionado que permite la acampada de forma libre y por tanto sin pago alguno a cambio de los servicios prestados – servicios higiénicos, recogida de basuras, servicios de limpieza, etc. –
- *Aparcamientos*: Es aquel espacio habilitado y señalado para el estacionamiento de vehículos. El objetivo de los aparcamientos es el de facilitar el acceso de los visitantes al espacio protegido de que se trate disminuyendo al mismo tiempo los impactos

negativos sobre el entorno.

6.3. Turismo Accesible en Espacios Naturales Protegidos

6.3.1. Demandas y necesidades actuales.

En 1987 se utiliza por primera vez el término de “diseño universal” o “diseño para todos”, con el cual se alude a un concepto mucho más amplio que intenta satisfacer las necesidades de todos los colectivos, no sólo los de personas con movilidad reducida. De este modo, conforme los procesos de normalización e integración se han ido consolidando, *“la accesibilidad ha ido dejando de ser sinónimo de supresión de barreras físicas y ha adquirido una dimensión más preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios, lo que denominamos como Accesibilidad Universal”* (IMSERSO, 2003)²¹.

Se asume, por tanto, que la capacidad funcional de todos mejora cuando no existen barreras, ¿no son los autobuses de piso bajo más cómodos para todos? En la actualidad ya no se trata de crear soluciones específicas para personas con discapacidad, se trata de hacer accesibles los entornos desde el diseño inicial, puesto que el diseño tiene gran capacidad de incluir o excluir a un colectivo (ACCEPLAN, 2002).

Paralelamente a lo anterior, observamos que las demandas actuales de ocio de la sociedad han cambiado con relación a décadas anteriores. En nuestros días, las tendencias actuales, apuntan más hacia un turismo en contacto con el medio natural, cada vez más exigente con la calidad del entorno. Según la OMT cada vez son más los turistas que desarrollan actividades de aventura, deporte y conocimiento del entorno natural de los lugares que visitan, es el llamado, turismo de naturaleza²², definido como *“aquél que tiene como*

²¹ El I Plan de Accesibilidad 2004 – 2012 fue aprobado por el Consejo de Ministros el 25 de Julio de 2003 para implementarse en el periodo 2004 -2012 cuyo primer objetivo es alcanzar la plena igualdad de oportunidades. Se trata, por tanto, de un marco estratégico de acciones para conseguir que los entornos, productos y servicios nuevos se realicen de forma accesible al máximo número de personas y que aquellos ya existentes se vayan adaptando convenientemente.

²² Frecuentemente se confunden los conceptos turismo de naturaleza y ecoturismo aunque éste último es definido por EUROPARC – España como aquella actividad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y observar los atractivos naturales (paisaje, flora, fauna y otros) de dichas áreas, así

principales motivaciones la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, la interpretación y/o conocimiento de la naturaleza, con diferente grado de profundidad y la práctica de actividades deportivas de diferente intensidad física y riesgo que usen expresamente el medio natural de forma específica, garantizando la seguridad del turista, sin degradar o agotar los recursos” (Secretaría General de Turismo, 2004).

En este sentido, las áreas protegidas ocupan, una posición privilegiada ya que, según la OMT el 66% de los clientes del sector ecoturístico tienen como el motivo principal para elegir un destino, la visita a un espacio protegido. Así mismo, el creciente número de visitantes a dichos espacios parece corroborar esta idea puesto que los espacios protegidos del Estado español recibieron más de 50 millones de visitantes en 2007. (EUROPARC-España, 2007).

Por otro lado, conforme las personas con discapacidad alcanzan mayores grados de integración económica y social, participan cada vez más en las actividades de ocio y turismo en todas sus modalidades. De este modo, el ocio y recreo en espacios protegidos comienza a también a despertar el interés de los turistas con discapacidad. En idéntica situación se encuentran las personas de edad avanzada, cuya calidad de vida tiende a mejorar lo cual facilita su participación cada vez más en las actividades recreativas y turísticas en el medio natural.

Por todo ello, consideramos necesario plantear el diseño universal en los espacios protegidos, principalmente, en los equipamientos destinados al uso público ya que, partiendo del derecho al disfrute del medio ambiente, derecho básico que se recoge en el artículo 45 de nuestra Constitución y que establece que: *“Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo (...)”* (B.O.E, 1978), deberíamos velar por el reconocimiento de nuestros derechos, los cuales se tienen que garantizar con independencia de las capacidades y características personales (IMSERSO, 2003).

Alcanzar esta igualdad en los espacios naturales protegidos implica un cambio en su

como, cualquier manifestación cultural del presente y del pasado que pueda encontrarse allí a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia la participación activa de las poblaciones locales, favoreciendo un modelo de desarrollo sostenible en el entorno (EUROPARC – España, 2005).

gestión. Pero, no se trata de pedir imposibles o incompatibilidades con la conservación, y los colectivos de personas con discapacidad así lo reconocen, al igual que tampoco es viable trasladar de forma rígida los estándares de la legislación, creada para medio urbano, al medio natural. Por ello, están surgiendo manuales técnicos de accesibilidad para espacios protegidos donde se recoge expresamente la necesidad de que cualquier actuación sobre ellos suponga la mínima interferencia hacia los procesos naturales, preservando el paisaje como uno de los valores fundamentales de los mismos e incorporando el criterio de mínimo impacto visual. Y es que, como hemos visto, hacer accesibles estos espacios es algo que nos beneficia a todos, no sólo por la situación en que en un momento u otro de nuestra vida podamos encontrarnos, sino porque un entorno más accesible, es más humano, fácil de usar y participativo (Ministerio de Sanidad y Política Social, 2003).

6.3.2. Normativa en materia de Accesibilidad en los ENP.

En lo que a normativa se refiere, debemos considerar las órdenes y decretos sobre la accesibilidad o la eliminación de barreras existentes a nivel nacional. No obstante, la normativa en relación a dicha materia alude principalmente a los medios urbanos así como a las edificaciones y construcciones. Aunque, como iremos viendo más adelante, muchas de las exigencias o requisitos que la ley establece podrían aplicarse para los equipamientos de uso público existentes en los espacios protegidos. Dentro de la normativa vigente encontramos:

- Orden de 3 de marzo de 1980, del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo, sobre Viviendas de Protección Oficial: Características de los accesos, aparatos elevadores y acondicionamiento interior de los edificios destinados a minusválidos (BOE 18/03/80).
- Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guía para deficientes visuales (BOE 01/01/1984).
- Orden de 18 de junio de 1985, del Ministerio de la Presidencia del Gobierno, sobre uso de perros guía para deficientes visuales (BOE 27/06/85).
- Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, sobre medidas mínimas de accesibilidad en los edificios.(BOE 23/05/89).

- Ley 3/1990, de 21 de junio, de habitabilidad de minusválidos. (BOE 22/06/90).
- Ley 15/1995, de 30 de mayo, sobre límites del dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad. (BOE 31/05/95).
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de ordenación de la edificación. (BOE 06/11/99).

No obstante, para nuestro estudio resulta ciertamente de interés, el Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, sobre medidas mínimas de accesibilidad en los edificios, (BOE 23/05/89), al establecer las condiciones que a nivel estatal y de carácter general han de darse en la construcción de edificios para considerar que éstos estén adaptados para la utilización de todos y cada uno de los individuos que componen la sociedad.

Así, el Decreto de 1989, establece los itinerarios practicables que al menos habrán de darse para las personas con movilidad reducida al igual que las dimensiones en ancho y espacios libres que han de quedar para que dichos itinerarios se consideren accesibles. No obstante, la normativa podrá eximirse en caso de justificar una imposibilidad de realización o en el caso en el que estas medidas urbanísticas sean incompatibles con valores artísticos – culturales, paisajísticos o de otra índole que contemple el plan especial. Por último es importante, destacar que dicho Real Decreto, tendrá un carácter supletorio respecto a las normas que puedan dictar las Comunidades Autónomas.

Por ello, es necesario analizar también la normativa autonómica existente en la Comunidad objeto de estudio, Madrid. De este modo, atenderemos a las leyes y decretos que han sido creadas en materia de accesibilidad para dicha comunidad, encontrando entre éstas, las siguientes:

- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas (BOCM 29/06/93)
- Decreto 138/1998, de 23 de julio, de especificaciones técnicas de la Ley 8/1993 (BOCM 30/07/98).
- Ley 23/1998, de 21 de diciembre, de acceso de las personas ciegas o con deficiencia

visual usuarias de perros guía (BOCM 04/01/99).

De nuevo, al igual que sucedía anteriormente, para nuestro objeto de estudio nos interesa particularmente analizar la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, vigente actualmente. Dicha Ley, recoge los principios que han de darse en la edificación de edificios públicos y privados para suprimir las barreras arquitectónicas. Aunque, la ley cita como edificios de uso público únicamente aquellos que se localizan en el medio urbano, entre los que encontramos:

- Edificios públicos y de servicios de las Administraciones Públicas.
- Centros sanitarios y asistenciales.
- Estaciones ferroviarias, de metro y de autobuses.
- Puertos, aeropuertos y helipuertos.
- Centros de enseñanza.
- Garajes y aparcamientos.
- Museos y salas de exposiciones.
- Teatros, salas de cine y espectáculos.
- Instalaciones deportivas.
- Establecimientos comerciales a partir de 500 metros cuadrados de superficie.
- Centros religiosos.
- Instalaciones hoteleras, a partir del número de plazas que reglamentariamente se determine.
- Centro de trabajo

No obstante, merecen especial atención, las definiciones de espacios que en el artículo 16 del capítulo 2 se establecen en función de la accesibilidad de las instalaciones o servicios para personas con limitación o movilidad reducida. Así, se detallan tres tipos de espacios (BOCM, 1993):

- *Adaptados*: Se considera un espacio, una instalación o un servicio adaptado, cuando se

ajusta a los requisitos funcionales y dimensionales que garantizan su utilización, de forma autónoma y con comodidad, por parte de las personas en situación de limitación o con movilidad reducida.

- *Practicable*: Se considera un espacio, una instalación o un servicio practicable cuando, sin ajustarse a todos los requisitos anteriormente citados, no impida su utilización de forma autónoma a las personas en situación de limitación o con movilidad reducida.
- *Convertibles*: Se considera un espacio, una instalación o un servicio convertible cuando, mediante modificaciones que no afecten a su configuración esencial, pueda transformarse, como mínimo, en practicable.

Como podemos observar, aparte de algunas apreciaciones interesantes, se puede decir que las normas, leyes o decretos existentes hasta el momento en materia de accesibilidad para los espacios naturales protegidos son prácticamente inexistentes. Podemos preguntarnos, por tanto, a que se debe esta carencia de legislación por parte de las administraciones públicas, principalmente por parte de la administración central del Estado. Pero, lo cierto es que, con la llegada del sistema democrático y la descentralización autonómica, los instrumentos jurídicos en materia de protección de espacios fueron cedidos a las administraciones regionales. Y es que, ni siquiera los Parques Nacionales cuentan hoy en día con una gestión centralizada, perteneciéndoles a cada una de las autonomías el derecho a generar textos complementarios y acceder a cada vez mas competencias de los espacios (Trujillo y Lozano, 2005). No obstante, a pesar de dicha descentralización, hemos podido observar que la Comunidad de Madrid tampoco ha presentado, hasta el momento, escrito alguno para facilitar y garantizar la accesibilidad en los espacios protegidos o al menos en los equipamientos de uso público de éstos.

A pesar de todo ello, existe otro documento que no podemos pasar por alto, el III Plan de Acción para las personas con discapacidad que establece la estrategia del Gobierno – hasta el 2012- en materia de discapacidad. A pesar de que en dicho plan, no queda recogido ningún apartado específico para el diseño o las condiciones que debieran darse en el medio natural, merece mención especial el principio sexto, de accesibilidad universal y diseños para todos en el cual queda recogida la importancia de un diseño arquitectónico y urbanístico que permita el acceso a todo el público sin limitación de las cualidades físicas del individuo así como se

alude igualmente a los beneficios sociales que en consecuencia trae el diseño universal (Ministerio de Sanidad y Política Social, 2009)

Además, analizando en detalle dicho documento, encontramos una cita directa al área de educación y cultura en el cual se establece como objetivo el fomento de actividades de ocio para el colectivo de personas con discapacidad. Así, para alcanzar dicho objetivo se enumeran una serie de actuaciones como; la eliminación de barreras y la mejora de la accesibilidad física, la colaboración entre organizaciones, la creación de pautas de actuación a través de guías de comportamiento, etc. aunque como ya adelantábamos anteriormente, todas estas actuaciones se dirigen principalmente a las organizaciones y entidades culturales, quedando el ocio practicable al aire libre o en el medio natural totalmente al margen.

Igualmente, hemos de considerar las medidas de eliminación de barreras y diseño para todos que se detallan en el Manual de Accesibilidad Universal Para Hoteles (Real Patronato sobre Discapacidad, 2007) en el cual quedan recogidas las medidas mínimas que han de darse en los equipamientos de un hotel para considerar éste como un espacio adaptado o accesible.

Por otro lado, es indudable reconocer que los destinos naturales ofrecen, en general, características físicas y geográficas que dificultan la adaptación y el diseño universal en los mismos. No obstante, existen también ciertos lugares con un importante valor ecológico y enorme belleza paisajística que sí pueden ser visitados por todo tipo de público, como es el caso de muchos parques nacionales. La red de Parques Nacionales, dependiente del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino (MARM) y las comunidades autónomas, conforman los destinos más interesantes en este sentido ya que algunos de estos espacios están llevando a cabo actuaciones que permiten que las personas con discapacidad los visiten y conozcan. Por este motivo, se publicó un documento específico para la materia que aquí se aborda, la “Guía técnica de accesibilidad a los Parques Nacionales españoles para personas con movilidad reducida” (OAPN, 2004). Se trata de un documento elaborado conjuntamente por la Federación ONCE y el Organismo Autónomo de Parques Nacionales, que establece las condiciones mínimas de accesibilidad para los equipamientos de Uso Público a partir de las legislaciones autonómicas existentes y de la realidad de estos espacios.

Pero además, hemos de señalar la existencia de un manual de buenas prácticas en materia de accesibilidad para espacios naturales protegidos elaborado por EUROPARC – España, quienes observando la creciente demanda de un turismo de naturaleza, y

considerando, al mismo tiempo, los procesos de integración social que se han ido consolidando, creyeron oportuno realizar una serie de aportaciones para mejorar la accesibilidad a los espacios naturales protegidos y, principalmente, a los equipamientos que en éstos existen, los cuales facilitan el acercamiento de las personas al medio natural. De este modo, el objetivo, así como el resultado, del catálogo creado por EUROPARC – España, ha sido el de recoger un conjunto de buenas prácticas en materia de accesibilidad en algunos de los equipamientos de uso público de dichos espacios, facilitando así, las medidas y condiciones que han de darse para considerar el mismo accesible. Por ello, dicho manual podría catalogarse igualmente, como documento básico a la hora de analizar y estudiar la accesibilidad de los equipamientos e instalaciones de uso público en los espacios naturales protegidos. (EUROPARC – España, 2007).

6.3.3. Experiencias de Accesibilidad en Espacios Naturales Protegidos

Atendiendo a esta nueva demanda social, múltiples medidas y actuaciones se han venido acometiendo por diferentes organismos para hacer posible el diseño universal y la accesibilidad en los equipamientos.

En el caso del Estado español diversas entidades públicas y organizaciones como; la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE), LA Obra Social Caja Madrid, algunas universidades como la Autónoma de Madrid (UAM), el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), el Organismo Autónomo de Parques Nacionales y las administraciones ambientales autonómicas, entre otras, han sido algunos de los organismos que han contribuido a estas mejoras, asesorando, financiando o ejecutando proyectos. (EUROPARC – España, 2007).

En materia de accesibilidad, es especialmente importante el trabajo de las comunidades autónomas, con competencias en medio ambiente, turismo y accesibilidad, y donde sus consejerías están comenzando a desarrollar proyectos de accesibilidad en los múltiples espacios naturales que gestionan. La mayor parte de estos proyectos, que se encuentran apoyados por ONG e instituciones de diferente índole, se han dirigido hacia la adaptación de equipamientos. Así, en la actualidad, están comenzando a aparecer todo un conjunto de planes y programas más amplios, que incorporan la accesibilidad como una parte integrante de la gestión del uso público de estos espacios.

En este sentido, debemos destacar las actuaciones y medidas llevadas a cabo en materia de accesibilidad en los Parques Nacionales. Actualmente, estos espacios protegidos conforman la denominada, Red de Parques Nacionales, compuesto por un total de 14 espacios protegidos. Como objetivo prioritario, el Plan Director de la Red de Parques Nacionales persigue la conservación de los valores naturales y de los procesos que los sustentan. Por lo que, se pone de manifiesto la necesidad de facilitar el disfrute de los visitantes preservando los recursos del lugar. Con todo ello, los equipamientos y materiales se ajustan al diseño universal, así como se invierte en la formación del personal encargado de la atención al público. De forma general, podemos decir que se desarrollan diversas actividades, encontrando entre las de mayor relevancia:

- Diagnóstico de la adaptación de los sistemas de Uso Público a discapacitados.
- Elaboración del manual “Bases para la guía de buenas prácticas en la atención de visitantes con movilidad reducida”.
- Colaboración con instituciones y fundaciones.
- Diseño y elaboración de cursos de formación dirigido al personal de atención al público.
- Supresión de barreras arquitectónicas: creación de rampas de acceso, instalación de ascensores, servicios adaptados, plazas de aparcamientos, senderos peatonales adaptados, etc.
- Creación y facilitación de material adaptado: braille, paneles interpretativos, atención personalizada, etc.

No obstante, recogemos como ejemplo pionero, las actuaciones realizadas por el Parque Nacional de Doñana en materia de accesibilidad, donde desde la década de los 90 se ha venido trabajando para convertirlo en un espacio accesible a las personas con algún tipo de necesidad especial. Así, se han llevado a cabo actividades dirigidas a personas con deficiencias visuales y se ha realizado una labor de adaptación de infraestructuras, convirtiéndose, en todo un referente a seguir para el resto de espacios naturales (García. V, 2002).

Además, en los últimos años, el MMARM está llevando a cabo un proceso de accesibilidad con muy buenos resultados en las playas y costas españolas. Dentro de las medidas y actuaciones realizadas encontramos, no sólo la creación y mejora de los accesos,

sino la incorporación gradual de sillas anfibas y el servicio de personas voluntarias para ayudar a manejarse en la playa. Dentro de las comunidades autónomas, la Comunidad Valenciana es la que cuenta con mayor número de playas accesibles, aunque también hay otras muchas a lo largo de las costas españolas, tanto de la península como en los archipiélagos.

Del mismo modo, vale la pena mencionar las actuaciones llevadas a cabo por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía como parte del Plan de Acción Integral para Personas con Discapacidad (BOJA del 7 de enero de 2004). Dicho proyecto, encaminado hacia el desarrollo e implantación de la accesibilidad universal en los espacios naturales protegidos, realizó más de 200 actuaciones de formación y adecuación de equipamientos y material interpretativo y de difusión, eliminando así las barreras arquitectónicas del plan anterior.

Igualmente, la Red de Espacios Naturales de Castilla y León ha adaptado, hasta ahora, el acceso para los visitantes en once de sus espacios naturales protegidos. De hecho, el trabajo realizado en el Parque Natural de Lago de Sanabria (Zamora) fue reconocido con el Premio de Accesibilidad de ENP²³ concedido por la Fundación de Obra Social de Caja Madrid en 2008. Incluso, se pretende publicar un documento de condiciones técnicas de accesibilidad para el conjunto de los espacios protegidos de la Junta de Castilla y León, y el diseño de un curso para monitores y técnicos de espacios protegidos. (Diario Social Digital de Europapress, 21/11/2008).

Existen además, proyectos de accesibilidad en espacios naturales protegidos de la Comunidad Autónoma de Aragón, concretamente en Huesca, donde el Parque Natural de la Sierra y Cañones del Guara, ha llevado a cabo un plan denominado “Adecuación al diseño para todos” que establece diez principios en pro de la supresión de barreras arquitectónicas y el diseño universal. El objetivo de dicho plan es el de hacer de este parque el primer ENP de la comunidad habilitado para ser visitado por personas con discapacidad. El diseño del plan

²³ Convocatoria anual que tiene lugar desde 2008 con objeto de compensar las actuaciones y esfuerzos realizados en materia de accesibilidad universal en ENP. Las candidaturas han de ser presentadas por aquellas administraciones públicas o privadas legalmente constituidas y adscritas a un ENP o Red de ENP del estado Español. La entidad ganadora recibe un premio económico de 20.000 euros.

de accesibilidad global ha supuesto la participación no sólo del órgano de gestión del espacio sino que además se ha contado con las administraciones públicas de los municipios afectados, el sector privado y la sociedad local. Así, de entre las actuaciones realizadas señalamos como ejemplos: la adecuación de pistas e itinerarios y la creación de una plaza de aparcamiento delimitada y reservada para personas con movilidad reducida. También, existen espacios con paneles informativos que cumplen los requisitos de accesibilidad contando, algunos de ellos, de un sistema de lectura de braille. Igualmente, merece la pena destacar las obras de adaptación del Mirador de los Buitres, las cuales han convertido dicho equipamiento en un referente de la observación del turismo ornitológico y accesible en el territorio. (Diario del Alto Aragón. Pablo Borrue. 16/01/2010).

Por otro lado, nos gustaría señalar las recientes medidas diseñadas por la Generalitat de Valencia, la cual está trabajando en un proyecto dirigido a aprovechar el potencial turístico de la comarca desarrollando rutas temáticas adaptadas en los ENP de la zona. Entre las medidas planteadas encontramos propuestas como: instalar plataformas de madera en los desniveles de las sendas, habilitar elementos táctiles y de braille, adaptar miradores, incorporar elementos de seguridad como: cuerdas y barreras, etc. (Solidaridad Digital. Lola Gil. 10/03/2010).

Por último, en lo que respecta a la Comunidad de Madrid, hemos de destacar un estudio publicado por la agencia Consumer Eroski y realizado por la primera guía en Internet que incluye todos los Parques Naturales, Parques Nacionales y Reservas de la Biosfera, y recoge aspectos de accesibilidad. Dicho resumen afirma que el Parque Natural de Peñalara es accesible aunque lo denomina como tal al contar con, al menos, una parte de su superficie habilitada para que puedan transitar personas con discapacidad o con coches de niños, así como si su centro de interpretación, está habilitado. (Consumer Eroski, 22/03/2010).

6.3.4. Certificados que favorecen la calidad y la accesibilidad en los ENP.

Los consumidores son cada vez más exigentes, y el sector turístico no es una excepción. Un valor añadido que puede atraer a los turistas a un destino y conservarles para próximas visitas es la calidad. Por ello, la Secretaría de Estado de Turismo creó el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), para lograr que los destinos turísticos españoles

fueran más competitivos y permitieran a sus visitantes disfrutar y estar más a gusto en ellos.

De este modo, el SCTE cuenta con un organismo, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), para gestionar e impulsar la implantación de equipamientos y servicios que permitan mejorar las posibilidades de un destino turístico. Así, cuando uno de ellos cumple los requisitos exigidos por esta institución, recibe la Q de Calidad. Gracias a esta etiqueta, los visitantes saben que se encuentran en un lugar que cuida los detalles y ofrece los mejores servicios.

No obstante, el SCTE el cual se centralizó primeramente en las empresas turísticas ha desarrollado recientemente, a través de la Secretaría General de Turismo y a petición de EUROPARC-España un nuevo Sistema de Calidad que atiende a los ENP y a los servicios y equipamientos de uso público que ofrece el espacio, tanto directamente como a través de entidades concesionarias. Dicho sistema garantiza, por tanto, que los visitantes se encuentran en un lugar que dispone de mayores comodidades y contenidos informativos y divulgativos.

Hasta el momento, ya son siete los parques que han realizado un esfuerzo para lograr la Q de Calidad, seis de ellos parques naturales y un parque nacional. Para ello, el espacio natural protegido debe disponer de un sistema de gestión de la calidad documentado y actualizado que cubra y demuestre los requisitos contemplados por el ICTE. Además, la dirección del parque debe realizar un análisis de la situación de los equipamientos de uso público del espacio natural protegido y definir las medidas más oportunas para mejorar su gestión ambiental. De este modo, los diferentes equipamientos deberán estar debidamente señalizados, adaptados y acondicionados. Así como de forma periódica, sus responsables deberán revisar el nivel de cumplimiento de dichas medidas o buenas prácticas y redefinir las que no se hayan alcanzado.

Entre los distintos equipamientos que puede tener un parque con Q de Calidad encontramos: los centros de visitantes, ecomuseos, aulas de la naturaleza, miradores, puntos de información o centros de documentación. En estos equipamientos se debe garantizar que no se sobrepasará un número máximo de personas, de forma que los visitantes reciban un trato adecuado. Los gestores del parque deben preocuparse de que estos equipamientos y el resto de la zona natural se mantengan en condiciones óptimas de funcionamiento.

Pero, aparte de la adaptación de los equipamientos, la información es otro de los elementos imprescindibles en un sistema de calidad. El visitante debe disponer de datos exactos y objetivos sobre las reglas de uso público, la localización de los equipamientos, los horarios, los valores naturales del espacio protegido, el teléfono de emergencia, y un sistema de tratamiento de quejas y sugerencias. El espacio natural protegido debe contar con un programa de educación ambiental y de interpretación del patrimonio que pueda presentarse en conjunto o por separado a los visitantes (Ecoticias. Alex Fernández Muerza. 22/02/2010).

Encontramos además, un proyecto llevado a cabo conjuntamente por representantes de los espacios protegidos europeos, de entidades conservacionistas y de los empresarios turísticos. Se trata de la Carta Europea de Turismo Sostenible, un reconocimiento que se concede a los ENP que han demostrado su compromiso para aplicar una estrategia turística que garantice el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

La Carta de Turismo Sostenible supone entonces que “los firmantes de la Carta se adhieren a la ética del turismo sostenible. Se comprometen a trabajar para conseguir una mejor contribución del turismo a la protección y a la valorización del patrimonio. Se comprometen a adoptar una ética comercial basada en el respeto por el cliente y el establecimiento de una política de precios justa. La ética también estará presente en su política de acogida, favoreciendo el acceso a los espacios protegidos a todos los públicos y, en concreto, a los estudiantes, a los jóvenes, a los ancianos y a los discapacitados” (Naciones Unidas, 1995).

Con todo ello, los espacios naturales protegidos obtienen un gran reconocimiento por parte del público ya sea a nivel nacional o europeo, respectivamente, así como, benefician enormemente a la sociedad, quienes obtienen unos servicios turísticos de gran calidad.

7. Valoración de la adaptación de los equipamientos de uso público en los ENP para las diferentes discapacidades y posibles actuaciones de mejora.

En este apartado analizamos las principales ideas y resultados extraídos de la investigación llevada a cabo. De este modo, estudiaremos cada uno de los equipamientos de uso público existentes en los ENP, muestra del estudio, para conocer la situación actual en materia de accesibilidad y diseño universal al igual que detallaremos los aspectos más relevantes de las entrevistas mantenidas con los directores de dichos espacios (ver Anexos 6 y 7).

7.1. Información previa a la visita

Independientemente de las condiciones físicas o mentales de las personas y del medio natural, más o menos adaptado para las personas con discapacidad, debemos considerar, en primer lugar, la facilidad o accesibilidad a la información antes de organizar un desplazamiento o viaje. En este sentido, merece la pena comenzar este nuevo apartado, analizando las fuentes de información con la que los espacios protegidos objeto de estudio cuentan.

De este modo, encontramos, en primera instancia, la página web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org) en la cual se ve representada a su vez la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid. Así, dicha página ofrece una descripción de las características físicas y medioambientales de todos los ENP de Madrid al igual que, nos facilita la descarga de: las leyes de protección de los espacios, mapas de localización o incluso los planes de gestión de éstos. A pesar de todo ello, observamos que no se facilita ningún tipo de información práctica para el visitante, como pudiera ser: equipamientos de apoyo (albergues, refugios o zonas de acampada), áreas de recreo, oficinas de gestión, sendas y rutas, miradores, etc. No obstante, dicha web, sí ofrece información acerca de los CEA, detallando de este modo, los recursos y actividades que éstos ofrecen. No obstante, para localizar la información referente a los CEA es necesario realizar una búsqueda indicando “Red de Centros de Educación Ambiental”.

Si atendemos, sin embargo, a cada uno de los espacios, muestra del estudio, encontramos que, únicamente el Parque Natural de Peñalara cuenta con una página web

propia. Dicha web (www.parquenaturalpenalara.org) tiene un formato muy segmentado aunque no muy claro, donde se puede obtener información acerca de: las áreas de recreo, las rutas, las normas de visita y de conservación del espacio o los centros de gestión, entre otros aspectos de interés.

Por otro lado, a pesar de que el PRCAM no dispone de página web propia, encontramos cierta información de interés en el portal turístico oficial de la Sierra de Guadarrama – Alto Manzanares (www.sierraguadarramamanzanares.org). La página ofrece, principalmente, una descripción de los municipios que componen la zona, descubriendo y conociendo más sobre: su cultura, historia, patrimonio y naturaleza. Además, en este último apartado de naturaleza, se recoge una síntesis de los elementos naturales con los que cada municipio cuenta, recogiendo información acerca de: los miradores y áreas de recreo entre otros aspectos de interés, aunque, no se distingue entre los elementos o equipamientos propios del espacio natural o de las administraciones locales (Ayuntamientos).

Como apreciación, hemos de señalar que, la causa de que exista cierta carencia de información sobre los ENP de la Comunidad de Madrid, así como, de que las respectivas páginas ya citadas ofrezcan información tan diversa y con tan poca claridad, puede deberse, probablemente, a la falta de coordinación y organización de éstas por parte de la Consejería de Medio Ambiente de Madrid. De este modo, resulta siempre conveniente llamar a los mismos CEA u oficinas de información para estar ciertamente seguros de la información que hemos observado en los sitios web, así como, para realizar cualquier cuestión referente a la visita del espacio.

Por último, decir que a la carencia de información, se suma el reparto de las competencias entre diferentes administraciones y organismos, lo cual dificulta, aún más, que el visitante conozca los equipamientos y servicios prestados en el espacio protegido. En este caso, señalamos como ejemplo significativo la situación de los albergues, los cuales dependen de la Dirección General de Juventud de la Comunidad de Madrid. De este modo, para conocer la localización, características así como las tarifas de los mismos, es necesario visitar la página web de la REAJ (www.reaj.es).

Actuaciones de mejora.

Considerando el acceso a la información un elemento imprescindible para la visita del espacio así como el primer paso a dar en materia de accesibilidad, consideramos conveniente desempeñar las siguientes actuaciones:

- Actualizar y mejorar la página web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org).
- Creación de páginas web propias para cada uno de los espacios protegidos.
- Desarrollar e implantar formatos claros y precisos que faciliten la búsqueda de cualquier tipo de información.
- Cooperar entre las diferentes administraciones y entidades gestoras de los servicios e infraestructuras que se prestan en los espacios protegidos.
- Adaptar o traducir a otros idiomas, al menos inglés, la información facilitada en los soportes informáticos.

7.2. Información in situ.

7.2.1. Señalización

En lo que respecta a la señalización hemos observado que, entre los espacios protegidos muestra de estudio, las indicaciones y señalizaciones varían. A pesar de que los carteles indicativos son del mismo color, éstos disponen de formatos distintos e incluso cuentan con símbolos indicativos que no son siempre iguales.

Además, los carteles y paneles informativos se ofrecen únicamente en castellano. Así como, no existen paneles informativos en braille, excepto en ciertos equipamientos que analizaremos en puntos posteriores de este trabajo. En muchas ocasiones, la altura de los mismos tampoco es la idónea para que pueda ser leída por una persona con movilidad reducida.

Igualmente, hemos de resaltar la falta de información existente en los miradores, en los cuales hemos localizado paneles informativos escuetos sobre los recursos naturales que se contemplan desde el mismo o donde ni siquiera se han instalado paneles informativos.

Por otra parte, muchos de los paneles informativos se encuentran en un estado de mala

conservación en su mayoría debido, a actos de vandalismo.

Finalmente, hemos de destacar que, en numerosas ocasiones, hemos pasado por alto ciertos equipamientos, mayoritariamente áreas de recreo, al no disponer de una señalización visible así como, al no indicarse con suficiente tiempo previo.



Fotografía 1: Panel informativo del Mirador de Quebrantaherraduras (PRCAM)



Fotografía 2: Panel informativo del área de recreo "La Chopera" (PRCAM)

Actuaciones de mejora.

Una señalización adecuada se hace totalmente necesaria y básica a la hora de conocer un espacio protegido. Es por ello, que ciertas medidas de mejora han de llevarse a cabo para garantizar el uso y disfrute del espacio por parte de los visitantes. Así, sugerimos las siguientes propuestas:

- Homologar los carteles y paneles informativos entre los diferentes espacios con el fin de facilitar la visita al turista o excursionista.
- Mejorar la localización de los carteles informativos. Éstos deberán de situarse en lugares con suficiente visibilidad.
- Ampliar la señalización en los itinerarios verticales. De este modo, creemos conveniente indicar la situación de un equipamiento con una distancia prudencial antes de alcanzar la misma.
- Incorporar nuevos idiomas en las diferentes señalizaciones y explicaciones informativas, al menos en inglés.
- Implantar paneles informativos en braille.
- Incorporar pantallas táctiles en ciertos puntos de interés y equipamientos como:

aparcamientos, sendas, miradores, áreas de recreo, etc.

- Conservar y mantener las señales y paneles informativos. Para ello, será necesario realizar labores de limpieza y rehabilitación de los mismos.

7.2.2. Información facilitada en los CEA y Oficinas de Información.

Por otro lado, encontramos como equipamientos clave en la obtención de información, los CEA y oficinas de información, ya que por regla general, son el referente en la búsqueda de información para todo aquel que visite el espacio protegido (ver Anexos 8 y 9).

De este modo, tras haber realizado una observación directa en los centros que componen la muestra de nuestro estudio, observamos que la información facilitada por los mismos es principalmente, sobre los recursos con los que cuentan los centros y sobre las sendas o rutas a realizar en los alrededores. No obstante, hemos de señalar que cada oficina o CEA hace entrega de aquellas rutas o sendas cercanas a su ubicación, por lo que, no existe homogeneidad en la información facilitada.

De la misma manera, apreciamos una gran contradicción entre la información disponible en las diferentes páginas web y de la que se dispone en el propio espacio puesto que, en numerosas ocasiones, los folletos que se facilitan, publicados por la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio son antiguos y obsoletos mientras que en los portales de Internet, se tiende a actualizar la información con mayor frecuencia.

Además, todas las publicaciones facilitadas en los diferentes espacios son editadas únicamente en castellano, así como, éste es el único idioma hablado por el personal de atención en los centros y oficinas. Observamos también, que ninguna de las instalaciones visitadas, cuenta con información en braille a disposición del público.

Por otro lado, tanto los CEA como la oficina de información existen paneles audiovisuales a excepción del centro “Puente del Perdón”, pero ninguno de éstos están subtítulo ni se realizan proyecciones en otro idioma que no sea el castellano. Además, en la oficina de Cotos disponen de un panel táctil, aunque en el momento en que visitamos el equipamiento, éste estaba apagado. La oficina de Cotos así como los CEA de los espacios protegidos analizados, disponen de paneles interpretativos con diferentes temáticas

medioambientales pero todos ellos son en castellano, y no están habilitados para las personas con discapacidad visual.

Por último, hemos de indicar que del personal que atiende en los diferentes CEA analizados al menos una persona conoce el lenguaje de signos, aunque, como el propio personal nos hizo saber, los cursos de lenguaje de signos recibidos han sido de escasa duración y de un bajo nivel de aprendizaje.

Cuadro 9. Análisis sobre la información facilitada en los Centros de Educación Ambiental.

	CEA Manzanares (Manzanares el Real)	CEA Valle de la Fuenfría (Cercedilla)	CEA Puente del Perdón (Rascafría)	Oficina Inf. de Cotos (Puerto de Cotos)
Información facilitada	- Recursos del centro - Sendas y rutas - Programa educativo - Equipamientos uso público próximos	- Recursos del centro - Sendas y rutas - Programa educativo	- Recursos del centro - Sendas y rutas - Programa educativo	Recursos del centro. - Sendas y rutas. - Equipamientos uso público próximos
Idiomas	Castellano	Castellano	Castellano	Castellano
Información en braille	No se facilita	No se facilita	No se facilita	No se facilita
Conocimiento del lenguaje de signos	Nivel bajo de lenguaje de signos	Nivel bajo de lenguaje de signos	Nivel bajo de lenguaje de signos	Nivel bajo de lenguaje de signos
Paneles audiovisuales	Sí. Sin subtítular.	Sí. Sin subtítular.	No	Sí. Sin subtítular.
Paneles Interpretativos	Castellano. No disponible en braille	Castellano. No disponible en braille	Castellano. No disponible en braille.	Castellano. No disponible en braille.
Paneles táctiles	No	No	No	No

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos en la valoración de los equipamientos.

Actuaciones de mejora

Sería, por tanto conveniente realizar una serie de mejoras en lo que a la información facilitada por los CEA y oficinas de información se refiere. De este modo, sugerimos:

- Homogeneizar los folletos y publicaciones facilitados en los diferentes centros de educación ambiental, al menos , cierta información de carácter general para el mismo espacio
- Traducir los folletos y/o el material divulgativo facilitado a varios idiomas, al menos inglés.

- Disponer de información en braille, tanto en documentos gráficos como en los paneles interpretativos que se encuentran dentro de los equipamientos.
- Instalar y aumentar el número de paneles táctiles.
- Préstamo de audio guías. Éstos facilitarían la visita a las personas con discapacidad visual y podrían entregarse al público en los mismos CEA y oficinas de información.
- Realizar un catálogo o folleto informativo específico sobre accesibilidad, en el cual se especifique cada uno de los equipamientos que han sido adaptados para según qué discapacidad.

7.3. Centros de Educación Ambiental

A continuación, pasamos a valorar las condiciones arquitectónicas y el grado de accesibilidad en los propios CEA (ver Anexos 10 y 11). En primer lugar, comenzamos analizando los aparcamientos y las plazas disponibles para personas con discapacidad. En este sentido, los dos CEA evaluados cuentan con plazas de parking asfaltado aunque únicamente uno de ellos dispone de plazas reservadas para personas con discapacidad²⁴ Analizando en detalle dicha plaza, apreciamos, que a pesar de estar correctamente indicada, con una señal vertical al igual que con la indicación pintada en el suelo, ésta no cuenta con el largo mínimo que debiera darse para considerar la plaza de aparcamiento adaptada.²⁵

Por otro lado, si observamos la adecuación de los centros en lo que respecta al diseño universal, encontramos que todos estos disponen de rampas de acceso o están localizados al nivel del suelo cumpliendo además, las medidas mínimas exigibles en lo que a la accesibilidad se refieren. Así, las rampas de dichos centros miden más de 1,20 m. de anchura, cuentan con pasamanos a ambos lados y a dos alturas, las pendientes no son superiores al 12%, así como, los suelos son antideslizantes.

²⁴ La Ley 871993, de 22 de junio (BOCM, 1993) dice en el punto 1 del artículo 18: “*En los garajes o aparcamientos de uso público, situados en superficie o al interior de edificios, que estén al servicio de edificaciones de uso público, se reservarán plazas de estacionamiento para vehículos que transporten personas con movilidad reducida*”.

²⁵ El Manual Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en ENP (EUROPARC – España, 2007) establece que las dimensiones mínimas en la plaza de aparcamiento para personas de movilidad reducida ha de ser de 3,50 x 5,00 m. No obstante, para nuestro estudio, hemos considerado que las dimensiones mínimas que deberían darse para considerar la plaza de aparcamiento adaptada serían de 2,20 x 4,50 m.



Fotografía 3: Acceso al CEA Manzanares (Manzanares El Real, PRCAM)



Fotografía 4: Exterior del CEA Puente del Perdón, (Rascafría, Parque Natural de Peñalara)

Aunque, si el acceso a dichas instalaciones es el adecuado, no lo son tanto, las condiciones del mostrador o recepción. Así, encontramos que ninguno de los CEA visitados dispone de un mostrador a dos alturas ni cuenta con las dimensiones mínimas para que una persona en silla de ruedas pueda acercarse frontalmente al mostrador²⁶. Sin embargo, el total de los centros evaluados, sí cuenta con un espacio libre mínimo de 1,50 m. de diámetro que permite así realizar un giro de 360° a una persona en silla de ruedas.

Por otro lado, en lo que a los baños de uso público se refiere, hemos de señalar que los aseos del CEA Puente del Perdón estaban cerrados por lo que no pudimos valorarlos²⁷. Mientras que, de los otros centros, consideramos únicamente adaptado los aseos de CEA Manzanares ya que, a pesar de que los baños del CEA Valle de la Fuenfría cumplen con la mayoría de los criterios fijados para considerarlos accesibles, se encuentran entre dos habitaciones que son utilizadas por el personal del centro y ni siquiera está señalizado como tal, por lo que consideramos que su utilización sería incómoda y discriminatoria para el usuario.

²⁶ En base a las fuentes de información consultadas previamente y de acuerdo con la publicación Como hacer los hoteles accesibles (PREDIF, 2007) hemos considerado que los mostradores de atención al público, así como, las mesas dispongan de un espacio libre inferior de una altura de 70 cm y 60 cm de profundidad facilitando así el acercamiento a los mismos de una persona en silla de ruedas.

²⁷ Los aseos del CEA Puente del Perdón (Parque Natural de Peñalara) son abiertos al público desde mayo hasta finales de la temporada estival.

Cuadro 10. Características de los Centros de Educación Ambiental.

	CEA Manzanares (Manzanares el Real)	CEA Valle de la Fuenfría (Cercedilla)	CEA Puente del Perdón (Rascafría)
Aparcamiento	1	Ninguna	Ninguna
Plazas reservad.	Asfalto	Asfalto	Tierra
Pavimento	Vertical y en el suelo	Inexistente	Inexistente
Señalización	Delimitadas	No delimitadas	No delimitadas
Dimensiones	(4,50 x 2,20 m)		
Itinerario al equipamiento	Accesible / sin barreras arquitectónicas	Accesible / sin barreras arquitectónicas	Accesible / sin barreras arquitectónicas
Acceso	Rampa: barandillas dos alturas ambos lados.	Nivel del suelo	Nivel del suelo
Medio de acceso	Pendiente < 12 %	Desniveles salvados con pequeñas rampas	Itinerario de adoquines
Condiciones			
Puerta > 90cm	Si	Si	Si
Interior			
Pavimento	Baldosas	Baldosas	Tarima
Espacio libre > 1,50m	Si	Si	Si
Mostrador dos alturas	No	No	No
Itinerario horizontal	Accesible	Practicable /pasillos < 1,20m	Accesible
Asientos	Si	Si	Si
Aseos			
Cercano a los de uso general	Si	No	Si
Barreras arquitectónicas	No	Si. Pasillos estrechos.	No

Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración realizada en los espacios protegidos.

Actuaciones de mejora.

En lo que a los centros de educación ambiental se refiere, sugerimos en líneas generales, se realicen algunas de las actuaciones expuestas a continuación:

- Delimitar las plazas de aparcamiento y ampliar el número de plazas reservadas para personas con discapacidad en los aparcamientos.
- Ampliar las dimensiones de las plazas de aparcamiento y señalizarlas adecuadamente.
- Incorporar un mayor número de bancos y zonas de descanso en el interior de los centros
- Disponer de un mostrador de atención al público de dos alturas que permita además el acceso frontal al mismo con una silla de ruedas.
- Facilitar cursos de formación en atención a personas con discapacidad o lengua de signos entre otros, para formar al personal de trabajo y mejorar así la calidad del servicio prestado.

No obstante, consideramos conveniente además realizar unas medidas de mayor inversión en el caso del CEA Valle de la Fuenfría (Cercedilla). Entre estas encontramos principalmente:

- Ampliar los pasillos e itinerarios a recorrer en el interior del centro mejorando así la circulación de personas en silla de ruedas.
- Crear un aseo para personas con discapacidad en una zona común junto con los baños de uso público. No obstante, para en este CEA, es necesario subir unas escaleras para utilizar los aseos públicos por lo que, se recomienda instalar los aseos en un lugar público pero accesible donde no existan barreras arquitectónicas.

7.4. Oficinas de información.

De entre los espacios protegidos analizados, únicamente encontramos una oficina de información dentro del PRCAM. En este caso, el equipamiento cuenta con escaleras y rampa para acceder a la misma pero se encuentra en una zona con bastante pendiente donde, desde el parking, se hace necesario caminar unos 100 metros aproximadamente. Los propios informadores de la oficina nos explicaron que, en los meses estivales cuando no llueve, nieva, ni se crean placas de hielo, sí es posible acceder al equipamiento en silla de ruedas aunque, durante nuestra visita al espacio cuando todo estaba nevado, nosotros mismos comprobamos que el acceso resultaba complejo incluso para una persona en plena forma física. Por ello, creemos que la localización del mismo, resulta totalmente inaccesible para las personas con discapacidad, principalmente para las personas con discapacidad física.



Fotografía 5: Exterior de la oficina de Información Casa de Cotos
(Rascafría, Parque Natural de Peñalara)

Por otro lado, el equipamiento se encuentra próximo al aparcamiento de Cotos, el cual a pesar de disponer de 7 plazas para personas con discapacidad, no cuenta con ninguna de éstas señalizada debidamente ya que la pintura del suelo es prácticamente ilegible, así como, no existe señalización vertical para las mismas.

En lo que respecta al interior de la oficina, ésta dispone de un mostrador de una única altura que a pesar de ser mayor de 1,10 metros, tampoco cuenta con una distancia mínima libre de obstáculos, para aproximarse frontalmente con una silla de ruedas. No obstante, la oficina tiene un espacio libre de más de 1,50 m de diámetro que permite realizar un giro de 360° en silla de ruedas.

Por último, hemos de señalar que existen aseos de uso público en el exterior del equipamiento donde también se localizan los aseos para personas con discapacidad. Así, en lo que respecta a los requisitos establecidos para considerar que éstos están adaptados, podríamos decir sí cumplen con la mayoría de los criterios fijados para la valoración aunque, ciertas actuaciones de mejora, que detallaremos a continuación, podrían llevarse a cabo.

Cuadro 11. Características de la Oficina de Información “Casa del Parque de Cotos”.

Aparcamientos	
Plazas reservadas	7
Pavimento	Asfalto
Señalización	No existen señales verticales que indiquen dichas plazas. La pintura del suelo está borrada prácticamente en su totalidad.
Dimensiones	
Itinerario al equipamiento	
Acceso	
Medio de acceso	Pendiente natural, que dispone de una senda no mayor a 1,20 metros de adoquines.
Condiciones	
Puerta > 90cm	Sí. La oficina cuenta además con una rampa para acceder a la misma. No obstante, para ello es necesario haber recorrido primero el lateral de la pradera.
Interior	
Pavimento	Baldosas
Espacio libre >1,50m	Sí
Mostrador dos alturas	No. Pero el mostrador no es > de 1,10 m
Itinerario horizontal	Accesible. Espacio libre de obstáculos con diámetro > a 1,50 m
Asientos	No existen asientos en el interior de la oficina
Aseos	
Cercanos a los de uso general	Sí
Barreras arquitectónicas	La propia localización de la oficina y de los aseos

Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración realizada en los espacios protegidos.

Actuaciones de mejora.

Al igual que para los centros de educación ambiental, en las oficinas de información han de considerarse aspectos como:

- Delimitar las plazas de aparcamiento y ampliar el número de plazas reservadas para personas con discapacidad en los aparcamientos.
- Ampliar las dimensiones de las plazas de aparcamiento reservadas y señalizarlas adecuadamente.
- Incorporar un mayor número de bancos y zonas de descanso en el interior de los centros
- Disponer de un mostrador de atención al público de dos alturas que permita además el acceso frontal al mismo con una silla de ruedas.
- Facilitar cursos de formación en atención a personas con discapacidad o lengua de signos entre otros, para formar al personal de trabajo y mejorar así la calidad del servicio prestado.

Además, en la oficina valorada, la Oficina de Cotos, podrían llevarse a acabo algunas de las siguientes actuaciones de mejora:

- Instalar o construir unos aseos cercanos al aparcamiento de Cotos²⁸.
- Instalar en el aseo para personas con discapacidad una alarma de detención de caídas y un espejo inclinado.
- Habilitar alguna vía o alternativa *accesible* para acceder al equipamiento como puedan ser: escaleras de madera, plataforma salvaescaleras, etc.

7.5. Aulas de la naturaleza /Aulas taller

Dentro de los CEA, encontramos las diferentes aulas de la naturaleza o aulas taller. Es por ello, que dichos equipamientos cuentan con las mismas características en los que a aparcamientos o aseos se refieren.

²⁸ El aparcamiento de Cotos es el parking más cercano a la Oficina de de Información “Casa de Cotos”.

Si analizamos, por otro lado, el acceso de que disponen las aulas o talleres encontramos que dos de ellas se encuentran a nivel del suelo, mientras que, la tercera se localiza en una planta bajo el nivel del suelo a la cual accede a través de unas escaleras. De este modo, existe un aula o taller totalmente inaccesible para personas de movilidad reducida así como las personas con discapacidad visual deberían de disponer de un apoyo físico o ayuda que les guiara en el descenso al aula. Los profesionales del equipamiento nos explicaron que, existe un camino asfaltado que bordea por el exterior del edificio y que conduce a una puerta trasera por la cual se podría acceder al mismo. No obstante, tras observar el itinerario indicado, consideramos que sería indigno y discriminatorio para los usuarios.

Con respecto al material utilizado y las condiciones del espacio en sí, hemos de señalar que las mesas cuentan con los espacios mínimos que hemos considerado deben darse para acercarse frontalmente con una silla de ruedas. Del mismo modo, las sillas disponen de respaldo, las cuales son más recomendadas para el uso de cualquier persona, debido a la seguridad y estabilidad que éstas ofrecen. Además, las diferentes aulas disponen de un espacio libre mínimo de 1,50 m de diámetro que permite a una persona en silla de ruedas realizar un giro de 360°.

Por último, hemos de destacar que las personas que ofrecen apoyo o trabajan con los diferentes grupos que visitan las aulas o talleres de la naturaleza cuentan con formación específica en atención al público, así como ciertos conocimientos mínimos en lenguaje de signo o atención especializada para personas con discapacidad.

Cuadro 12. Características de las aulas / talleres de la naturaleza.

	Aula / Taller CEA Manzanares (Manzanares el Real)	Aula / Taller CEA Valle de la Fuenfría (Cercedilla)	Aula / Taller CEA Puente del Perdón (Rascafría)
Acceso al centro	Rampas con barandilla dos alturas a ambos lados	Nivel del suelo	Nivel del suelo
Itinerario	Nivel del suelo	Escaleras	Nivel del suelo
Aparcamiento	1	Ninguna	Ninguna
Plazas reservad.	Asfalto	Asfalto	Tierra
Pavimento	Vertical y en el suelo	Inexistente	Inexistente
Señalización	Delimitadas (4,50 x 2,20 metros)	No delimitadas	No delimitadas
Dimensiones	Accesible / sin barreras arquitectónicas	Accesible / sin barreras arquitectónicas	Accesible / sin barreras arquitectónicas
Itinerario al equipamiento			
Interior			
Suelo	Baldosas	Baldosas	Baldosas
Espacio libre > 1,50 m	Sí	Sí	Sí
Formación de los educadores	Atención especializada. Nivel bajo de lengua de signos	Atención especializada.	Atención especializada. Nivel bajo de lengua de signos
Medidas de los recursos			
Sillas > 0,70 cm	Sí	Sí	Sí
Mesas > 0,70 cm	Sí	Sí	Sí
Aseos			
Cercano a los de uso general	Sí	No	Sí
Barreras arquitectónicas	No	Sí. Escaleras	No

Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración realizada en los espacios protegidos.

Actuaciones de mejora.

En lo que respecta a las aulas de la naturaleza o aulas taller podríamos decir que éstas tienen el mismo grado de adaptación accesibilidad que los centros en los que se localizan. De este modo, observamos que el aula o taller que requiere de mayor adaptación o modificación es el que se localiza en el CEA Valle de la Fuenfría (Cercedilla) donde deberían de realizarse en primera instancia las siguientes medidas:

- Habilitar un medio de acceso adecuado para las personas con movilidad reducida o discapacidad física, siendo un ascensor la alternativa más conveniente.
- Facilitar un aseo para personas con discapacidad en la misma aula o taller.

Además, existen una serie de actuaciones de mejora que podrían aplicarse a cualquiera de las aulas o talleres de la naturaleza, como por ejemplo:

- Utilizar material de apoyo adaptado a las necesidades de cada persona.
- Ampliar la formación del personal de trabajo para mejorar la calidad del servicio prestado ofertando un mayor número de cursos de formación en atención a personas con discapacidad o lengua de signos entre otros.

7.6. Áreas de recreo

En líneas generales, podemos decir que a pesar de que las áreas de recreo deberían ser los equipamientos mejor adaptados, son con diferencia los equipamientos con mayores carencias. Así, en primer lugar, encontramos que del total de las áreas valoradas, la mitad de éstas cuentan con un aparcamiento de tierra por lo que las lluvias, o el tráfico rodado, entre otros aspectos, favorece la formación de barro, charcos e incluso pequeñas lagunas que inhabilitan la circulación y dificultan el desplazamiento por el mismo. Además, al no estar asfaltados, no disponen de delimitación alguna en cuanto a las plazas de aparcamiento. De este modo, como es obvio, tampoco se ha señalado plaza de aparcamiento alguna para personas con discapacidad.



Fotografía 3: Aparcamiento del área de recreo “La Chopera”
PRCAM.



Fotografía 7: Aparcamiento del área de recreo “Mirador de los Robledos” (Parque Natural de Peñalara)

Además, hemos observado que las mesas y sillas que se encuentran en las diferentes áreas de recreo son principalmente de piedra o de madera. Ambas son fijas e inmóviles lo cual dificulta el acercamiento a éstas por parte de una persona en silla de ruedas. Así mismo, las mesas y sillas instaladas en las diferentes áreas de recreo no cuentan con las medidas mínimas establecidas para facilitar el acercamiento frontal por parte de una persona en silla de ruedas.

En lo que se refiere a las papeleras, prácticamente la totalidad de éstas no tienen una

altura mayor a 1 metro pero la boca de las mismas está situada a más de 80 cm de altura del suelo. Igualmente, muchas de las papeleras disponen de una tapadera de gran peso en lugar de tener un orificio abierto que haga más sencillo el uso de éstas²⁹.



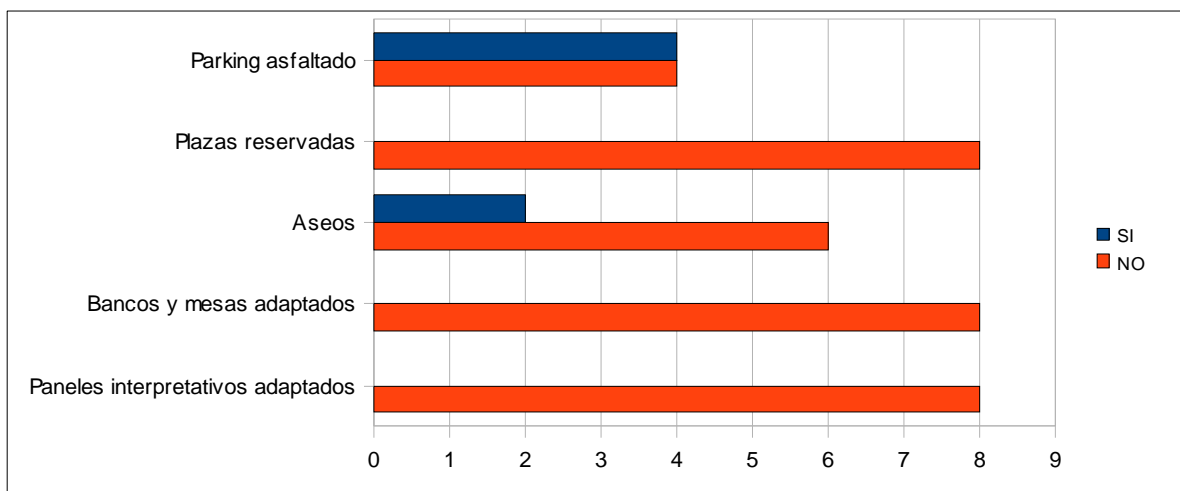
Fotografía 8: Papeleras instaladas en el área de recreo de “Las Dehesas” (PRCAM)

Por otro lado, señalamos que, de entre todas las áreas de recreo visitadas, únicamente en dos de éstas disponían de baños. No obstante, en una de las áreas de recreo, los aseos estaban cerrados por lo que no pudimos valorar la adecuación de los mismos, mientras que en la segunda área de recreo se trataba de un baño “móvil” que cumplía con la mayoría de los requisitos establecidos.

Finalmente, hemos de indicar que debido a las características propias del medio, muchas de las áreas de recreo no podrían considerarse accesibles o adaptadas aunque lleváramos a cabo medidas de mejora. De este modo, las condiciones físicas de los diferentes espacios naturales – valles, ríos, zonas de alta montaña, piedras, etc. – no pueden obviarse sólo por que instalemos papeleras, sillas o mesas con medidas estándar.

²⁹ Establecimos la altura óptima de las papeleras de acuerdo al Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007).

Figura 1. Características de las áreas de recreo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración realizada en los espacios protegidos.

Actuaciones de mejora.

Bajo nuestro parecer, las áreas de recreo podrían ser adaptadas fácilmente realizando pequeñas medidas de mejora como:

- Asfaltar los aparcamientos y delimitar las plazas.
- Reservar plazas para personas con discapacidad que cumplan al menos las dimensiones estipuladas en el presente estudio.
- Instalar mesas y sillas que dispongan de unas dimensiones libres mínimas que permitan el acercamiento de las personas con movilidad reducida.
- Instalar bancos, con respaldos y una altura de entre 45 – 47cm.
- Adaptar las papeleras a las dimensiones establecidas en el presente estudio.
- Instalar paneles informativos adaptados (paneles en braille, pantallas táctiles, paneles explicativos, etc.)
- Salvar los desniveles naturales al que los arroyos y ríos, siempre que sea posible, mediante pasos peatonales de un ancho mínimo de 1,20 m de materiales naturales y nobles que respeten el medio natural.
- Habilitar sendas, desde el aparcamiento hasta la misma área de recreo, con sistemas de apoyo y auto guía para las personas con discapacidad visual.

7.7. Miradores

Con respecto a los miradores valorados podemos decir que de éstos únicamente uno de ellos dispone de aparcamiento próximo al equipamiento, mientras que los otros dos, a pesar de encontrarse cerca del Aparcamiento de Cotos (Parque Natural de Peñalara) requieren de una pequeña caminata, ascendiendo por la ladera de una montaña, que al menos durante los meses estivales no resulta accesible para nadie. Tampoco resulta accesible la subida al Mirador Quebrantaherraduras desde el aparcamiento del mismo equipamiento ya que la subida se realiza por una pendiente natural en la que no existen siquiera pasamanos. El aparcamiento, en cambio, sí está asfaltado aunque no dispone de delimitación alguna de las plazas al igual que no cuenta con ninguna plaza reservada para personas con discapacidad.



Fotografía 9: Subida al Mirador “Quebrantaherraduras” (PRCAM).



Fotografía 10: Mirador “El Cobertizo de Lucío” (Parque Natural de Peñalara)

Existen, además, carencias en lo que se refiere a la señalización e información disponible en dichos equipamientos puesto que ninguno de los miradores analizados dispone de información en braille, aunque al menos dos de ellos si que tienen paneles informativos visuales.

Por último, observamos que en dos de los miradores existen bancos y papeleras mientras que en el tercero no se han instalado dichos recursos.

Cuadro 13. Características de los miradores.

	Mirador “La Gitana”	Mirador “Cobertizo de Lucio”	Mirador “Quebrantaherraduras”
Aparcamiento propio	No	No	Sí
Condiciones			Asfaltado / Plazas sin delimitar
Plazas reservadas			Ninguna
Acceso	Pendiente natural y escaleras	Pendiente natural	Escaleras
Paneles informativos	Sí	Sí	No
Paneles adaptados	No	No	No
Existen asientos /bancos	Sí	Sí	No
Existen papeleras	Sí	Sí	No

Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración realizada en los espacios protegidos.

Actuaciones de mejora.

De entre las adaptaciones a realizar resaltamos:

- Delimitar y señalar las plazas para personas con discapacidad en los aparcamientos existentes.
- Instalar papeleras y bancos que se ajusten a las medidas de diseño universal.
- Facilitar paneles interpretativos y explicativos adaptados.
- Estudiar la posibilidad de habilitar nuevos miradores en los cuales pueda crearse un aparcamiento próximo. El acceso, a dichos miradores, debería de poder realizarse caminando sin encontrar barreras arquitectónicas o naturales que obstaculicen el itinerario.

7.8. Jardines Botánicos

En total hemos valorado cinco jardines botánicos. Del total, cuatro de ellos se localizan en el CEA Manzanares y uno se encuentra junto al CEA Puente del Perdón.

Existen, además, aparcamientos en las inmediaciones de los jardines aunque dichos aparcamientos no son en ningún caso propios sino que son compartidos con los mismos CEA. El itinerario a realizar, desde el parking hasta los jardines es, en cada uno de los equipamientos, accesible y practicable. Aunque, solamente el CEA Manzanares dispone de una plaza reservada para personas con discapacidad. No obstante, el número de plazas

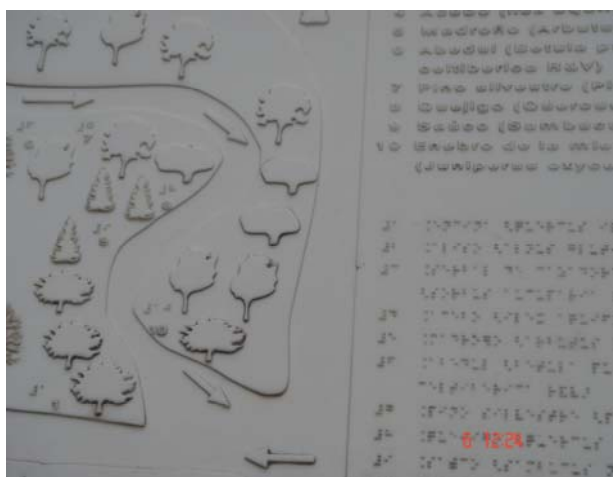
reservadas es muy reducido dada la gran cantidad de recursos de que dispone el centro.

Todos los jardines analizados son accesibles al encontrarse situados al nivel del suelo y sin barreras arquitectónicas como escaleras o desniveles naturales. No obstante, hemos de señalar que, en el Jardín de Aromáticas, situado en el CEA Manzanares, sí existen varios escalones pequeños aunque, consideramos que, debido a su reducida altura, éstos no serían un obstáculo para ningún tipo de usuario.



Fotografía 11: Perspectiva del Arboreto Giner de los Ríos (Parque Natural de Peñalara)

El recorrido a través de los mismos está marcado por diferentes sendas que son de tierra firme o de adoquines, contando con un ancho mínimo de 1.20 m. Además, en todos los jardines existen paneles interpretativos aunque únicamente dos de los jardines disponen de paneles adaptados para las personas con discapacidad visual.



Fotografía 12: Panel interpretativo en braille del Arboreto (PRCAM)



Fotografía 13: Indicaciones adaptadas del Jardín de Aromáticas (PRCAM)

La visita de dichos equipamientos puede realizarse de manera automática por aquel que lo desee o guiada por un educador medioambiental en el caso de los grupos. El personal que atiende o explica la visita a los diferentes jardines cuenta con formación en atención especializada y nivel bajo de lengua de signos

Cuadro 14. Características de los jardines botánicos.

	Jardín de Aromáticas	Arboreto de Manzanares	Jardín de Rocas	Jardín Ecológico	Arboreto "Giner de los Ríos"
Aparcamiento	CEA Manzanares	CEA Manzanares	CEA Manzanares	CEA Manzanares	CEA Puente del Perdón
Condiciones	Asfaltado / Plazas delimitadas	Asfaltado / Plazas delimitadas	Asfaltado / Plazas delimitadas	Asfaltado / Plazas delimitadas	Tierra/ plazas sin delimitar
Plazas reservadas	1	1	1	1	Ninguna
Acceso	Nivel del suelo / senda de tierra	Nivel del suelo / senda de tierra	Nivel del suelo / senda de tierra	Nivel del suelo / senda de tierra	Nivel del suelo / senda adoquines
Paneles informativos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Paneles adaptados	Discapacidad visual	Discapacidad visual	No	No	No
Ancho > 1,20 m	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Bordillos segur.	No	No	No	No	No
Bancos	No	No	No	Sí	Sí
Tipo de visita	Guiada / auto guiada	Guiada / auto guiada	Guiada / auto guiada	Guiada / auto guiada	Guiada / auto guiada
Formación personal	Atención especializada y nivel bajo lengua de signos	Atención especializada y nivel bajo lengua de signos	Atención especializada y nivel bajo lengua de signos	Atención especializada y nivel bajo lengua de signos	Atención especializada y nivel bajo lengua de signos

Fuente: Elaboración propia a partir de la valoración realizada en los espacios protegidos.

Actuaciones de mejora.

Entre las iniciativas que pudieran realizarse para mejorar o adaptar los jardines botánicos destacamos:

- Adaptar los paneles interpretativos.
- Instalar instrumentos de apoyo para las personas con discapacidad visual como pueden ser, cuerdas a ambos lados del camino.
- Crear bordillos de seguridad a ambos lados del itinerario con una altura mínima de 0,10 m.
- Instalar bancos así como crear zonas de descanso.

- Ampliar el número de plazas reservadas para personas con discapacidad en los aparcamientos.
- Ampliar la formación del personal de trabajo para mejorar la calidad del servicio prestado.

7.9. Sendas.

De entre el total de sendas y rutas con las que los espacios muestra del estudio cuentan, encontramos únicamente una, que pueda considerarse adaptada para personas con discapacidad. Así, ésta ha sido diseñada y creada, especialmente, para las personas con discapacidad física.

Es posible estacionar el vehículo en el aparcamiento del CEA Puente del Perdón aunque el aparcamiento no está asfaltado y no cuenta, por tanto, con ninguna plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad.

Dicha senda o paseo se conoce como la “Senda de los Batanes” y se encuentra en el término municipal de Rascafría, próxima al CEA Puente del Perdón, donde se puede recoger un folleto informativo de la misma (ver Anexo 12). El folleto informativo no está disponible en braille. Además, en la información facilitada se observa un recorrido circular pero la senda adaptada transcurre únicamente por un carril peatonal de dos sentidos de circulación.

La distancia total del recorrido es de aproximadamente 3 kilómetros entre la ida y la vuelta. El paseo está pensado para realizarlo de manera independiente aunque, para los grupos, se puede contar con un educador medioambiental que les guíe y explique los recursos de mayor interés existentes a lo largo de la senda.

A lo largo del carril peatonal, encontramos un gran número de bancos y zonas de descanso así como papeleras pero, no existe ningún tipo de panel interpretativo.



Fotografía 14: Bancos próximos y a lo largo de todo el carril peatonal.



Fotografía 15: Zona de descanso en el mismo carril peatonal de la senda.

La ruta podría ampliarse ya que existen caminos próximos con dimensiones mayores a 1,20 metros, de tierra firme y con escasas barreras e impedimentos naturales o arquitectónicos.

Actuaciones de mejora.

Teniendo en cuenta que no existe más que una senda adaptada, en los dos espacios valorados, creemos que urge la necesidad de estudiar, planificar, desarrollar e implantar nuevos paseos y rutas adaptados para cada una de las diferentes discapacidades.

No obstante, en el diseño de nuevas rutas así como para mejorar la existente deberíamos considerar medidas como:

- Allanar el suelo así como eliminar cantos, piedras, desniveles u hoyos existentes en el itinerario diseñado. Para ello, se realizará un estudio de impacto medioambiental antes de ejecutar las actuaciones correspondientes.
- Disponer de un ancho mínimo de 1,20 metros siempre y cuando sea factible.
- Instalar bordillos de seguridad a ambos lados de la ruta de una altura mínima de 0,10 m.
- Disponer de asientos o zonas de descanso cada 40 o 60 metros como máximo.
- Diseñar e implantar algún sistema de auto guía válido para las personas de discapacidad visual como por ejemplo, cuerdas a ambos lados de la senda.
- Instalar paneles interpretativos y explicativos adaptados.

5.10. Equipamientos de apoyo.

A continuación, pasamos a detallar las características de los albergues visitados³⁰ (ver Anexo 13)³¹. Así, hemos observado que éstos disponen de aparcamientos en sus inmediaciones aunque, en ninguno de éstos existe señalización alguna de las plazas de coche ni tampoco de las plazas reservadas a personas con discapacidad.

Por otro lado, en lo que se refiere a la entrada del edificio, hemos observado que todos los albergues valorados cuentan bien con rampas de acceso o están situados al nivel del suelo sin obstáculos que impidan el acceso al mismo. Existen además itinerarios accesibles³² para realizar trayectos horizontales dentro del albergue. Igualmente, encontramos en todos los albergues ascensores que facilitan los recorridos verticales aunque, en dos de éstos, el ascensor no disponía de las dimensiones mínimas que establecimos³³.

Encontramos por otro lado, baños para personas con discapacidad junto al resto de aseos, los cuales cumplen la mayoría de los requisitos mínimos establecidos, como por ejemplo: una anchura mínima de 90 cm en la puerta de acceso, existencia de barras abatibles, lavabos sin pedestales, o las alturas de los retretes (entre 45 y 47 cm). Sin embargo, dicha información se refiere a un único albergue ya que en el Albergue “Las Dehesas”, en el Parque Natural de Peñalara, éstos estaban siendo reformados. No obstante, nos informaron así como observamos que en ninguno de los albergues visitados existen alarmas de detención de caídas en los aseos públicos.

Hemos de indicar que igualmente se cumplen requisitos mínimos de accesibilidad en zonas comunes como son los comedores o salas de estar en las cuales las mesas cuentan con un espacio libre mínimo de acercamiento frontal de 60 cm y una altura libre de obstáculos mínima de 70 cm. Además, en las zonas comunes encontramos espacios libres de obstáculos

³⁰ Al no disponer de autorización por parte de la REAJ no pudimos valorar, como ya explicamos en el apartado 5 del trabajo, todos los equipamientos de apoyo. De ahí, que hayamos tenido que limitar éste a los albergues donde se nos ha permitido conocer sus instalaciones.

³¹ Folleto informativo del Albergue de las Dehesas. Fue el único albergue de los valorados que nos facilitó folleto informativo.

³² Consideramos éstos accesibles al disponer de más de 1,20 m de ancho, estar libre de obstáculos y tener las puertas de los pasillos un ancho mínimo de 0,90 m.

³³ De acuerdo con el Manual de Accesibilidad universal para Hoteles (Real Patronato Sobre Discapacidad, 2007) establecimos en la valoración de los ascensores unas dimensiones mínimas de 0,90 x 1,20 metros.

con un diámetro mayor a 1,50 m que permite, por tanto, realizar un giro de 360° en silla de ruedas.

No obstante, no podemos pasar por alto la existencia de ciertas contradicciones en el diseño universal de dichos equipamientos como que por ejemplo que el ascensor no se abra en un pasillo o zona común sino que lo haga en el interior de la biblioteca del albergue o que las dimensiones del ascensor no cumplan con la anchura mínima de 1.20 m por lo que una silla de ruedas no entra en tal espacio.

Actuaciones de mejora.

Dado que no contábamos con autorización alguna para valorar los equipamientos de apoyo y que ésta ha sido por tanto, la extraída de una observación a simple vista de los mismos, no podemos establecer actuaciones de mejora concretas. En este sentido, no conocemos la formación con la que los empleados de dichos equipamientos cuentan, así como, únicamente pudimos valorar el interior de las habitaciones para el Albergue “Los Batanes” (Rascafría).

No obstante, consideramos que los albergues gozan de unas condiciones óptimas en lo que al diseño universal se refiere cumpliendo así, con la inmensa mayoría de las medidas que exigidas por ley.

7.11. Consideraciones por parte de los directores de los espacios protegidos.

Como ya explicamos en la metodología de trabajo, hemos considerado importante conocer la opinión de los directores de ambos espacios protegidos, sobre cuestiones referentes a: la accesibilidad, la toma de decisión en la adaptación de equipamientos, los principales inconvenientes en el desarrollo de proyectos de adaptación, y otras cuestiones, que mediante exploración y la valoración directa en el espacio, no podían ser resueltas (ver Anexos 14 y 15).

De este modo, resaltamos las siguientes ideas:

- Los dos espacios protegidos muestra de estudio cuentan con un órgano de participación bien sea una Junta Rectora o un Patronato, en la que están representadas: Ayuntamientos, asociaciones, vecinos, diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid, etc.
- Las diferentes iniciativas o actuaciones en materia de accesibilidad no dependen en mayor o menor medida de los órganos de participación o de la dirección del espacio, éstas pueden provenir tanto de unos como de otros aunque es la dirección del espacio la que autoriza todas las gestiones referentes al uso público.
- En lo que respecta al diseño universal, en líneas generales, los directivos de ambos espacios creen que suele ser un tema que ignoramos o no consideramos tanto como deberíamos. No obstante, ambos coinciden en que en el medio natural siempre es más difícil que en el medio urbano.
- Los dos directivos entrevistados coinciden en que la adaptación de las infraestructuras y equipamientos no reportan beneficio alguno sino que, por el contrario, suponen siempre un coste o inversión.
- Bajo la opinión de los directivos, no existe un mercado potencial que demande de adaptaciones o mejoras en el medio natural o en los espacios protegidos en cuestión. Según éstos, no se solicita siquiera visitar el espacio protegido por parte de las personas con discapacidad aunque, se reconoce que, lo más habitual, para organizar la visita, es contactar con los centros de educación ambiental.
- Según los propios gestores, los respectivos espacios protegidos no han realizado demasiadas medidas de mejora o adaptación. En el caso del Parque de Peñalara, el directivo destaca la senda para personas con movilidad reducida así como la instalación de un baño adaptado en el área recreativa “Las Presillas”. Mientras tanto, en el Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares, el director destaca las condiciones de accesibilidad llevadas a cabo en los Centros de Educación Ambiental.

- Ambos espacios protegidos plantean desarrollar futuras actuaciones de mejora para las personas con discapacidad. Así, el Parque Natural de Peñalara pretende instalar plataformas de madera en ciertos cotos de pesca de manera que una persona en silla de ruedas pueda aproximarse al río y pescar. En el PRCAM están diseñando una senda pensada para las personas de discapacidad física produciendo, a su vez, el mínimo impacto en el medio natural.
- Ninguno de los espacios valorados sopesa, actualmente, la idea de adherirse a la Q de Calidad o a la Carta de Turismo Sostenible para espacios protegidos bien porque, creen que se trata de un aspecto burocrático que no demuestra en verdad la calidad del servicio prestado, o porque, como en el caso del Parque de Manzanares, tienen en primer lugar el objetivo de convertirse en Parque Nacional.
- De entre los principales inconvenientes a la hora de realizar medidas de mejora o adaptación en los espacios protegidos los directivos señalan entre otros aspectos: las condiciones físicas propias de los espacios protegidos, la falta de iniciativa, o el que los equipamientos sean muy antiguos ya que éstos requieren de una mayor inversión a la hora de implantar las medidas y exigencias actuales del diseño universal.
- Existen programas de educación ambiental en ambos espacios protegidos pero éstos no están coordinados por la dirección sino que están gestionados por el propio departamento de Educación Ambiental de la Consejería de Medioambiente de Madrid. Entre los programas desarrollados se distingue entre: la población local, los grupos escolares y las personas con discapacidad. Las actividades diseñadas se ofertan, contratan y realizan en los mismos CEA y en sus inmediaciones.

8. Futuras líneas de investigación.

Dado que no son muy numerosos los estudios realizados en torno al tema que nos ocupa y que en este estudio nos hemos centrado en el análisis de dos de los ENP de la Comunidad de Madrid, pensamos que son muy diversas las posibles líneas de investigación que podrían seguirse en el ámbito de estudio que nos ocupa en este trabajo, así las futuras líneas de estudio e investigación que proponemos son:

- Ampliar el estudio de investigación al resto de espacios protegidos de la Comunidad de Madrid.
- Conocer el verdadero estado y acondicionamiento de las sendas y rutas habilitadas en los espacios protegidos que han sido analizados.
- Plasmar el punto de vista de las personas con discapacidad con respecto a los espacios protegidos y el grado de accesibilidad que éstos tienen.
- Contrastar las medidas dictadas, según la ley para el diseño universal y la adaptación de los equipamientos, con las necesidades reales de adaptación que sufren los usuarios con cualquier tipo de discapacidad.
- Estudios longitudinales: sería positivo conocer y controlar el grado de accesibilidad o adaptación en periodos futuros. Se podrían así, realizar continuos estudios esporádicos para medir a lo largo del tiempo las modificaciones y alteraciones sufridas.

9. Conclusiones

- Debemos comenzar a considerar que no son las propias condiciones físicas del individuo las que suponen una limitación, sino que las barreras que se producen entre la persona y el uso o disfrute de ésta se deben al diseño pensado para el ciudadano medio o prototipo. En este sentido, la falta de medidas universales y de adaptación de los equipamientos y servicios hace que la misma población vea reducida sus posibilidades y alternativas tanto en su vida profesional como personal y de ocio.
- Desde la propia Constitución Española quedan recogidos derechos que abogan por la libertad y autonomía de la persona. Igualmente, lo hacen textos y declaraciones de ámbito europeo e internacional en los cuales se manifiesta el derecho de toda persona a disfrutar de la vida cultural y de ocio. De este modo, es la misma ley la que nos obliga a tomar medidas de conciencia social y ampliar la visión de servicio y negocio actuales.
- El mercado potencial del turismo accesible no está únicamente compuesto por aquellos que padecen enfermedades o lesiones crónicas, y que son considerados, de este modo, discapacitados. Cualquier tipo de circunstancia que impide o limita la autonomía e independencia de la persona, le hace formar parte de este segmento de la población. Así, las personas que sufren una lesión temporal, la ancianidad, las personas con obesidad e incluso las embarazadas, ya que requieren igualmente de ayudas y medidas para mejorar sus condiciones y calidad de vida, exigen, por tanto, un diseño universal al igual que demandan un turismo accesible.
- Estudios realizados demuestran una contraposición entre la motivación principal de los turistas y su comportamiento. En este sentido, el destino, así como, el alojamiento elegidos por las personas con discapacidad se basan en la supresión o no de barreras arquitectónicas. De este modo, a pesar de que las principales motivaciones a la hora de viajar son disfrutar del medio natural y descansar, solamente un pequeño porcentaje de éstos, se desplazan a la montaña, mientras que la mayoría eligen como destino las playas. Por otro lado, el alojamiento más utilizado es la casa familiar o propia como causa de la inexistencia de medidas de accesibilidad en otros alojamientos como puedan ser los campings o de las casas rurales.

- Más allá de los beneficios sociales que el diseño universal y el turismo accesible reportan a la población – participación social, integración, eliminación de desigualdades y discriminación, etc. – existe una creciente visión e idea de que, además, el turismo accesible o para todos es una oportunidad de negocio al: captar un nuevo segmento de mercado, reducir la estacionalidad del sector y mejorar la imagen social del destino o empresa, entre otros.
- El diseño universal ha de ser entendido en su globalidad. Por ello, para que un destino sea percibido y catalogado como accesible, las instalaciones y servicios, que conforman la oferta turística, deberán de perseguir el mismo objetivo de manera que, no existan barreras en ninguna de las instalaciones o servicios prestados. Así, en el caso de los ENP, no será suficiente con la mera existencia de una senda o de un equipamiento de uso público adaptado, sino que, será necesario desarrollar una visión conjunta en pro de la accesibilidad en el espacio protegido
- Indudablemente, el turismo de naturaleza ha tomado una importancia más que relevante dentro del turismo español en los últimos años siendo una gran fuente de ingresos para algunos espacios y sus alrededores.
- La Comunidad de Madrid goza de unas condiciones óptimas para apostar por un turismo de naturaleza accesible ya que cuenta con una gran cantidad de espacios protegidos, así como, se compone principalmente de grandes núcleos urbanos donde cada día más la población realiza escapadas de fines de semana en busca de un entorno natural que no pueden disfrutar a diario. Además, la ciudad de Madrid es un gran destino turístico que atrae a miles de turistas nacionales y extranjeros por lo que podrían compaginarse la oferta de turismo cultural y de ocio con el de naturaleza en los alrededores.
- Los planes de gestión en los espacios protegidos son la herramienta primordial en la gestión de éstos. La finalidad de estos planes es garantizar la conservación y protección del espacio, posibilitando el disfrute para todos. Así, los Planes de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN) tienen como objetivos, entre otros, promover la aplicación de medidas de conservación, restauración y mejora de los recursos naturales que lo precisen, así como, formular los criterios orientadores de las

políticas sectoriales y ordenadores de las actividades económicas y sociales, públicas y privadas, para que sean compatibles con la conservación del espacio. Por otro lado, los Planes Rectores de Uso y Gestión (PRUG), establecen las normas, directrices y criterios necesarios para gestionar el Espacio Natural Protegido, con el fin de lograr los objetivos que justificaron su declaración, al igual que definen la normativa encaminada a regular las actividades que se desarrollen o se puedan desarrollar dentro de los límites del espacio.

- No existe ni un sólo espacio protegido en toda la Comunidad de Madrid adherido a la Carta de Turismo Sostenible Europea o con el reconocimiento de la Q de Calidad para ENP. Ambos certificados apuestan por la adaptación y la accesibilidad de los espacios protegidos por lo que disponer de alguno de éstos favorecería la toma de medidas en pro del diseño universal.
- Las condiciones y características físicas de los espacios protegidos dificultan más, si cabe, la adaptación de éstos a las necesidades de las personas con discapacidad. De este modo, en el caso de los ENP, no se puede únicamente aplicar las medidas o exigencias dictadas por la ley, ya que, la adaptación del medio natural se contrapone, en la mayoría de los casos, con la conservación del espacio en cuestión.
- La implantación de turismo accesible en los espacios protegidos resulta más compleja que en los núcleos urbanos ya que las condiciones geográficas y físicas propias de los espacios naturales dificultan la adaptación de éstos.
- La adaptación del medio natural o de los espacios naturales protegidos no ha de realizarse trasladando de forma rígida los estándares de la legislación, creada para medio urbano, ni consiste tampoco en pedir imposibles o incompatibilidades con la conservación. Para lograr la accesibilidad en la totalidad del espacio es necesario realizar un cambio en su gestión.
- En los espacios protegidos no sólo se podrían realizar actuaciones de mejora sino que además, se podrían diseñar y crear nuevos equipamientos y sendas adaptadas para las diferentes discapacidades. De este modo, en la mayoría de los casos, la inversión de capital sería mucho menor que la que se requiere para adaptar un equipamiento

existente.

- A pesar de no haber valorado la totalidad de los equipamientos de apoyo, hemos apreciado, a simple vista, que los equipamientos mejor adaptados, dado los requisitos exigidos por ley para su construcción, son los albergues. De este modo, la construcción y edificación de dichos equipamientos requiere de medidas de adaptación establecidas por la *Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas*.
- De entre los equipamientos peor adaptados para las personas con discapacidad encontramos las áreas de recreo. Dichas instalaciones necesitan de mejoras de mínima inversión en las que es necesario en primer lugar tener en cuenta las exigencias establecidas por ley para la instalación de material y recursos como: bancos, mesas, papeleras, aseos, parkings, etc.
- Las sendas son, sin duda, el equipamiento pero adaptado para cualquier tipo de discapacidad. Resulta sorprendente observar que, a pesar de que es a través de los paseos y la contemplación del paisaje como se disfruta verdaderamente de la naturaleza y de los espacios protegidos, no existan ni se desarrollen rutas para las personas con discapacidad. De este modo, se limita el disfrute de estas personas a la utilización de un equipamiento fijo e inmóvil como son: los centros de educación ambiental, las áreas de recreo o los miradores, los cuales ni siquiera gozan de unas condiciones óptimas para su uso y disfrute.
- Aún no existe una conciencia social de la potencialidad que el mercado de las personas con discapacidad puede ejercer, o al menos así lo demuestran las opiniones de los directores de los espacios protegidos analizados.

10. Bibliografía

CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTE. Parque Regional de Manzanares. [VHS]. Duración 30 ´. Madrid, 1987.

COIXET, I. *La vida secreta de las palabras*. [DVD]. España: Televisión Española (TVE), El Deseo S.A, Mediapro, Hotshot Films, 2005.

COMISION EUROPEA. *The European Year of People with Disabilities. Eurobarometer*. European Opinion Research Group EEIG, Febrero 2004. 75 p.

COMISION EUROPEA. Congreso Europeo sobre las Personas con Discapacidad.. *Declaración de Madrid “No discriminación mas acción positiva es igual a inclusión social”*. Madrid, 2002. 13 p.

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, p.112.

DECRETO 138/1998, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de Junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*. p.11.

EUROPARC-España. *Manual sobre conceptos de uso público en los espacios naturales protegidos*. Madrid: Fundación Fernando González Bernáldez, 2005. 94 p.

FERNANDEZ ALLÉS, M^a T. *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el sector turístico*. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, nº 9, primavera 2009. 15 p.

FLORIDO TRUJILLO, G. y LOZANO VALENCIA, P. *Las Figuras de Protección de los Espacios Naturales en las Comunidades Autónomas Españolas: Una puesta al día*. Departamento de Geografía, Prehistoria y Arqueología. Universidad del País Vasco. Boletín de la A.G.E, N°40-2005, p.57-81.

GRUPO TELEFÓNICA. *La Comunicación para todos. Pautas para una comunicación accesible*. CERMI (coord.) Madrid, 2005. 71 p.

HERNÁNDEZ GALÁN, J. y BORAU JORDAN, J. L. *Guía Técnica de Accesibilidad a los Parques Nacionales Españoles para Personas con Movilidad Reducida*. Madrid: Organismo Autónomo Parque Nacionales, Fundación ONCE, 2003.

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO). *III Plan Nacional para las personas con discapacidad 2009-2012*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2009. 70 p-

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO). *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Madrid: Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familia y Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003. 207 p.

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO). Plan de Accesibilidad 2003 – 2010. ACCEPLAN. *Libro Blanco de la Accesibilidad. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Fernando Alonso López (coord.). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Madrid, 2003. 222 p.

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) Diagnóstico y Bases para un Plan Integral de Supresión de Barreras. Plan de Accesibilidad. Proyecto ACCEPLAN. *Libro Verde. La accesibilidad en España*. J. Vidal García Alonso et al. (coord.). Madrid, 2002. 296 p.

LÁZARO FERNANDEZ, Y. Ocio, Inclusión y Discapacidad. Bilbao: Universidad de Deusto. Documentos de Estudios de Ocio, N° 28 – 2004.

LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU) *Boletín Oficial del Estado*, 3 de diciembre de 2003, núm. 289, p. 9.

LEY 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). *Boletín Oficial del Estado*, 30 de abril 1982, núm. 103, p. 18.

LEY 7/1990, de 28 de junio, sobre Protección de Embalses y Zonas Húmedas en la Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 11 de julio 1990, p. 13.

LEY 1/1985, de 23 de enero, Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, febrero de 1985, núm 33, p. 10.

LEY 7/1991, de 4 de abril de ampliación del el Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, abril de 1991.

Ley 10/2003 de 26 de marzo, de modificación de la Ley 1/1985, de 23 de enero, del Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares y de la Junta Rectora del Parque Natural de la Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, abril de 2003.

LEY 6/1990. Declaración del Parque Natural de la Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 15 de junio de 1990, núm. 141, p.6.

Ley 10/2003, de 26 de marzo, de modificación de la Ley del Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares y de la Junta Rectora del Parque Natural de la Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara.

LEY Estatal 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de diciembre de 2007, núm.299, p. 53.

LEY 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de marzo de 1989, núm. 74, p.8.

LEY 16/1995, de 4 de mayo, Forestal y de Protección de la Naturaleza de la Comunidad de Madrid. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 30 de mayo de 1995, núm. 127, p. 7.

LEY 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 29 de mayo de 1993, núm. 152. p. 12.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. Madrid: Real Patronato Sobre Discapacidad. Paradores de Turismo de España, S.A., 2007, p. 331

NAVARRO MADRID, A. *Los espacios naturales protegidos de la Comunidad de Madrid (entre la ecología y la economía)*. Madrid: Anales de Geografía de la Universidad Complutense, 2000, p. 465-477.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). Asamblea General de Santiago de Chile. *Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago de Chile, 1999, 8 p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). Asamblea General de Sofía. *Carta del Turismo y Código del Turista*. Sofía, República popular de Bulgaria, Septiembre 1985, 6 p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. (Lanzarote, Islas Canarias, España, del 24 al 29 de Abril, 1995). *Carta del Turismo Sostenible*, Islas Canarias, España, 1995.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). Asamblea General de Manila sobre los Derechos Humanos. *Declaración de Manila sobre los Derechos Humanos*. Manila, del 27 de Septiembre al 10 de Octubre de 1980, 7 p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). Asamblea General de Manila sobre los Derechos Humanos. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Manila, 10 de Diciembre de 1948, 5 p.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaria General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Asuntos Sociales (IMSERSO), 2001. 318 p.

ORGANIZACIÓN NACIONES UNIDAS (ONU). *Carta de Turismo Sostenible*. Lanzarote, Islas Canarias (España), en Abril de 1995.

ORGANIZACIÓN NACIONES UNIDAS (ONU). *Manual para parlamentarios sobre la convención de los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo*. Ginebra: Oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, N° 14 – 2007. 176 p.

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. *Declaración de Río Sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*, Río de Janeiro, 1992, 7 p.

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano. (Estocolmo, Suecia, 16 de Junio de 1972). *Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano*, Suecia, 1972, 4 p.

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible.. *Declaración de Johannesburgo Sobre el Desarrollo Sostenible*. Johannesburgo, Sudáfrica, 4 de Septiembre 2002, 5 p.

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU). Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible. *Programa 21*.Johannesburgo, 2002.

PASCUAL TRILLO, J. A. *La gestión del uso público de los espacios naturales*. Capítulos I y II. Madrid: Miraguano Ediciones, 2007. Capítulos I y II.

PASCUAL TRILLO, J. A. *Los equipamientos de uso público. La gestión del uso público en empresas naturales*. Madrid: Miraguano Ediciones, 2007, p. 127 – 155.

PREDIF. *Atención al cliente con Necesidades Especiales*. Curso de formación. Madrid: 2009, Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF).

REAL DECRETO 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios. Boletín Oficial del Estado, 23 de mayo de 1989, núm. 122, p. 2.

SHANABEL, J. *La escalafandra y la mariposa*. [DVD]. Francia: Pathé Renn Productions, 2007.

TEMAS PARA LA EDUCACIÓN. Revista digital para profesionales de la enseñanza. *Accesibilidad en los parques naturales. Sin paradojas en el paraíso*. Andalucía: Federación de Enseñanza de CC.OO de Andalucía. Nº 5 de Noviembre de 2009. 8 p.

VACAS GUERRERO, T. *Recursos territoriales turísticos: los espacios naturales protegidos españoles*. Working papers 2002/47. Madrid: Servicio de publicaciones de la Universidad Rey Juan Carlos, 2003. 50 p.

VACAS GUERRERO, T. *Los espacios naturales protegidos como recursos turístico. Metodología para el estudio del parque nacional de Sierra Nevada*. Madrid: Secretaría General de Turismo, Instituto de Estudios Turísticos, 2001. 80 p.

VIÑALS BLASCO, M. J. *Turismo en Espacios Naturales y Rurales II*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2002, p. 97 – 167.

Fuentes electrónicas.

Textos electrónicos:

COMITE ESPAÑOL DE REPRESENTATES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI). *Turismo Accesible para todas las personas. Plan de acción de CERMI* [pdf]. Luis Cayo Pérez Bueno. Madrid: Colección CERMI, diciembre 2005, [Consulta: 20 de noviembre de 2009]. Disponible en Web:

<<http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/24D22ABE-6B3A-4A29A3E7-30096065B10E/3186/maquetabase22imp.pdf>>

COMITE ESPAÑOL DE REPRESENTATES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI). *Mejora de la Accesibilidad Universal a los Entornos. Propuestas normativas de CERMI Estatal* [pdf]. Luis Cayo Pérez Bueno. Madrid: Colección CERMI, marzo 2005, [Consulta: 18 de diciembre 2009]. Disponible en Web:

<http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/C48202D1BE6A-4C1A-8602-6CB2112CCC06/946/LibroCERMI1415_04_07.pdf>

COMITE ESPAÑOL DE REPRESENTATES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para todos* [pdf]. Daniel Marcos Pérez y Diego J. González Velasco. Madrid: Colección CERMI, marzo 2003. [Consulta: 22 de octubre de 2009]. Disponible en Web: <<http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/1B239C56-63CA-47E6-9CB0-172A649144A8/100/4TurismoAccesible.pdf>>

EUROPARC-España. *Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos* [pdf]. Madrid: Fundación Fernando González Bernáldez. 2007 [Consulta: 27 de diciembre de 2009]. Disponible en la Web:

<http://www.redeuroparc.org/manuales_y_monografias.jsp>

EUROPARC – España. *Anuario EUROPAR – España del estado de los espacios naturales protegidos 2007*. [pdf]. Madrid: Fundación Fernando González Bernáldez. 2007. [Consulta: 15 de diciembre de 2009]. Disponible en la Web:

<http://www.redeuroparc.org/anuario_europarc_espana.jsp>

EUROPARC – FEDERATION. *Principios para el Turismo sostenible en los espacios protegidos*. [pdf]. [Consulta: 3 de marzo 2010]. Disponible en la Web:

http://www.redeuroparc.org/carta_turismo_europea_sostenible/adhesion_cets_2.pdf

MINISTERIO DE ECONOMIA. *Sistema de Calidad Turística Española en espacios naturales protegidos*. Solicitud de participación en el proyecto. Fase II. (2003 – 2003). [pdf]. Madrid: [Consulta: 27 de febrero 2010].

OBRA SOCIAL CAJA MADRID. *Premio en Accesibilidad en los Espacios Naturales Protegidos 2008*. Bases premio Accesibilidad ENP 2008. [pdf]. [Consulta: 25 de Febrero 2010].

PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS (PREDIF). *Como hacer hoteles accesibles para personas con discapacidad física* [pdf]. Madrid: [Consulta: noviembre 2009]. Disponible en la Web: <<http://www.predif.org/>>

PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS (PREDIF). *Atención al cliente con necesidades especiales* [pdf]. Madrid: [Consulta: 5 de noviembre 2009]. Disponible en la Web: <<http://www.predif.org/>>

SECRETARÍA GENERAL DEL TURISMO. *El turismo de Naturaleza en España y su Plan de impulso*. [Informe. pdf]. Madrid: 2004. 66 p. [Consulta: 12 de enero de 2009]. Disponible en:

<http://www.sgt.tourspain.es/paginas/Medioambiente/PublicacionETN24012005.pdf>

Artículos electrónicos:

CONSUMER EROSKI, 22/03/2010:

(<http://parquesnaturales.consumer.es/documentos/genericas/informe/index.php>)

ECOTICIAS.COM. Alex Fernández Muerza / www.consumer.es – EROSKI / Agencias, 22/02/2010, 15:16h.

DIARIO DEL ALTO ARAGÓN. Pablo Borruel. 16/01/2010.

DIARIO SOCIAL DIGITAL DE EUROPAPRESS, 21/11/2008.

SOLIDARIDAD DIGITAL EL DIARIO DE LA DISCAPACIDAD. Lola Gil / Valencia/Madrid- 10/03/2010

Páginas web:

- Comité Español de Representantes Minisválidos: www.cermi.es
- Comisión Europea del Empleo, los problemas sociales y la igualdad de oportunidades: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=429&langId=en>
- Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid: www.madrid.org
- Federación EUROPARC – España: www.europarc.org
- Foro Europeo de la Discapacidad: www.edf-feph.org
- Fundación ONCE: www.fundaciononce.es
- Instituto de Calidad Turística Española: www.ictes.es
- Institutos de Estudios Turísticos: www.iet.tourspain.es
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales: www.imserso.es
- Ministerio de Medio Ambiente: www.mma.es
- Ministerio de Sanidad y Política Social: www.msps.es
- Obra Social Caja Madrid: www.obrasocialcajamadrid.es
- Organización Mundial del Turismo: www.unwto.org
- Organización Mundial de la Salud: www.who.int/es/
- Parque Natural de la Cumbre, Circo y Lagunas de Peñalara: www.parquenaturalpenalara.org
- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos: www.predif.org
- Red de Parques Nacionales: www.reddeparquesnacionales.mma.es
- Secretaría General del Turismo: www.sgt.tourspain.es