

Turismo

Formación

curricular en diseño

para todas las personas

Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Turismo

Curricular Training in Design for All in Tourism

ISBN: 978-84-697-7959-0

EDITA: Crue Universidades Españolas

DEPÓSITO LEGAL: M-33413-2017

DISEÑO Y MAQUETACIÓN: Lienzo Digital Estudio de Publicidad S.L.
<http://www.lienzodigital.es/>

ÍNDICE

Prólogos	9
1. Introducción	23
2. Avanzando en el Diseño para Todas las Personas en la Universidad	29
2.1. Conceptos	29
2.1.1. Avanzando desde la accesibilidad, a la formación curricular, y al Diseño para Todas las Personas	29
2.1.2. Avanzando desde el Diseño Universal, al Diseño Universal para el Aprendizaje, y al Diseño para Todas las Personas	32
2.2. Marco Jurídico	36
2.2.1. Marco internacional y europeo: especial referencia a la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad	37
2.2.2. Reconocimiento en el ordenamiento jurídico español: especial referencia al Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.	41
2.2.3. Marco universitario: especial referencia al Real Decreto de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales	47
3. Diseño para Todas las Personas en el Currículo Formativo de Turismo	71
3.1. Introducción, 2004-2017	71
3.1.1. Los cambios operados en el Turismo	75
3.1.2. Derecho al ocio y Turismo Para Todos	76
3.1.3. Rentabilidad económica y rentabilidad social del Turismo Para Todos	81
3.2. Ocio y Turismo, fronteras diluidas: del Turismo Para Todos al Turismo Con Todos	82
3.2.1. Diseño para Todos en la cadena de valor turística	83
3.2.2. La escucha al viajero y el diseño de propuestas turísticas	86
3.2.3. Innovación turística y tecnologías de apoyo a la discapacidad: Smart Human Cities, Turismo 3.0, Turismo 4.0	88
3.3. Perfiles profesionales para nuevas propuestas turísticas	92
3.3.1. La mediación en ocio y Turismo Inclusivo	93

3.3.2. Inserción laboral y emprendimiento	96
3.3.3. Sensibilización, sostenibilidad e inclusión social en prácticas de Turismo y Ocio	96
3.4. La incorporación del "Diseño para Todas las Personas" en los estudios universitarios de Turismo	98
3.4.1. Grado	98
3.4.2. Postgrado: Máster, Doctorado y Títulos Propios	101
3.4.3. Innovación docente y formación continua en Diseño para Todas las Personas	103
3.4.4. Acceso de las personas con discapacidad a la formación y profesionalización para el Turismo	104
3.5. Competencias, resultados del aprendizaje y nuevas asignaturas	105
3.5.1. Nuevas Competencias y Resultados del Aprendizaje acordes con el Diseño para Todas las Personas: bloques de materias reconocidos en el Libro Blanco del Grado en Turismo	106
3.5.2. Nuevas Competencias y Resultados de Aprendizaje acordes con el Diseño para Todas las Personas: perfiles no reconocidos en el Libro Blanco del Grado en Turismo	116
3.5.3. Propuestas de nuevas Asignaturas (contenidos, competencias y resultados de aprendizaje)	124
3.6. Metodologías didácticas y estrategias formativas propuestas	132
3.7. Sugerencia de buenas prácticas formativas en Turismo	135
3.8. Conclusiones	137
4. Bibliografía	210
5. Participantes del proyecto	222
5.1. Dirección y Coordinación	222
5.2. Equipo de redacción	222
5.3. Colaboraciones	224

CONTENTS

Prologues	21
1. Introduction	25
2. Making Progress in Design for All in Universities	49
2.1. Concepts	49
2.1.1. Moving forward from accessibility to curricular education and to Design for All	49
2.1.2. Moving forward from Universal Design, to Universal Design for Learning and to Design for All	52
2.2. Legal Framework	56
2.2.1. International and European framework: special reference to the International Convention on the Rights of Persons with Disabilities	57
2.2.2. Recognition in the Spanish legal system: special reference to the Revised Text of the General Law on the Rights of Persons with Disabilities and their Social Inclusion	60
2.2.3. University framework: special reference to the Royal Decree on the Management of Official University Studies	65
3. Curricular Training in Design for All in Tourism	141
3.1. Introduction: 2004-2017	141
3.1.1. Changes made in Tourism	145
3.1.2. Right to leisure and Tourism for All	145
3.1.3. Economic profitability and social profitability of Tourism for All	151
3.2. Leisure and Tourism, diluted borders: from Tourism <i>for All</i> to Tourism <i>with All</i>	152
3.2.1. Design for All in the tourism value chain	153
3.2.2. Listening to travellers and designing tourist attractions	156
3.2.3. Tourism innovation and disability support technologies: Smart Human Cities, Tourism 3.0, Tourism 4.0	157

3.3. Professional profiles for new tourist attractions	164
3.3.1. Intermediation in Inclusive Tourism and Leisure	165
3.3.2. Employment and entrepreneurship	165
3.3.3. Awareness, sustainability and social inclusion in Tourism and Leisure internships	166
3.4. The inclusion of "Design for All" in university Tourism studies	168
3.4.1. Bachelor Degree	168
3.4.2. Postgraduate: Master, Doctorate and Own Titles	171
3.4.3. Teaching innovation and continuing education in Design for All	173
3.4.4. Access by people with disabilities to the training and professionalisation for Tourism	174
3.5. Skills, results of learning and new subjects	175
3.5.1 New Skills and Learning Results consistent with Design for All: blocks of recognised subjects in Libro Blanco del Grado en Turismo	175
3.5.2 New Skills and Learning Results consistent with Design for All: unrecognised profiles in Libro Blanco del Grado en Turismo	185
3.5.3. Proposals for new subjects (content, skills and learning outcomes)	193
3.6. Teaching methodologies and training strategies proposed	200
3.7. Suggestion for good training practices in Tourism	202
3.8. Conclusions	205
4. Bibliography	215
5. Project participants	225
5.1. Management and Coordination	225
5.2. Editorial team	225
5.3. Collaborations	227

Turismo

Prólogos

Prologues

Prólogos

Crue Universidades Españolas

La universidad ejerce un papel fundamental en la configuración de la sociedad en la que vivimos. Entre sus compromisos se encuentra la obligación de establecer las bases para la construcción de un entorno más diverso, accesible e inclusivo, en el que tengan cabida todas las personas, independientemente de su condición física, procedencia o entorno social, entre otras opciones. En el contexto de construir un entorno más inclusivo, se inició nuestra colaboración con el proyecto “Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas”, una iniciativa surgida a partir de la presentación del Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad (2006), elaborado por la Coordinadora del Diseño para Todas las Personas, con la colaboración de la Fundación ONCE y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), y que supuso el punto de partida para la introducción de los conceptos básicos del Diseño para Todos (D4ALL) y la Accesibilidad Universal en los currículos formativos de los estudios universitarios.

Crue Universidades Españolas, consciente de la importancia de que nuestros futuros profesionales se formen teniendo en cuenta el impacto de la discapacidad en la sociedad, respeten los derechos de este colectivo, y apliquen sus conocimientos para diseñar y prestar servicios plenamente inclusivos, ha continuado desde 2014 con esta línea de trabajo, desarrollando este programa de Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas y adaptándolo a las titulaciones de Administración y Dirección de Empresas, Derecho, Medicina, Pedagogía, Psicología, Trabajo Social, Ciencias Políticas, Enfermería, Farmacia, Periodismo, Sociología, Terapia Ocupacional, Turismo y Educación (Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Social y el Máster de Formación del Profesorado). Las veinte publicaciones que componen actualmente este proyecto suponen una imprescindible guía para que nuestros centros de educación superior puedan continuar profundizando en este objetivo.

Me gustaría destacar la implicación de las Comisiones Sectoriales Crue-Asuntos Académicos y Crue-Asuntos Estudiantiles en este programa, en el que han participado un gran número

de docentes de universidades españolas y de profesionales expertos en cada materia. Asimismo, deseo trasladar mi agradecimiento a la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y al Real Patronato sobre Discapacidad, sin cuya colaboración y apoyo esta iniciativa no hubiera sido posible.

Madrid, 5 de octubre de 2017

Segundo Píriz Durán

Presidente de Crue Universidades Españolas

Fundación ONCE

El Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad (2006), elaborado por la Coordinadora del Diseño para Todas las Personas, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y la Fundación ONCE, supuso un punto de partida para avanzar en que el concepto de Diseño para Todas las Personas permeabilizara los currículos universitarios.

Con ese trabajo inicial y con el compromiso y la convicción de que la mejor manera de lograr una sociedad inclusiva es acercar la problemática y las soluciones que tienen que ver con las personas con discapacidad a la universidad, abordamos la realización de publicaciones sobre esta materia en distintas disciplinas universitarias. Primero hicimos seis, las referidas a los currículos más técnicos, más cercanos a los conceptos tradicionales de accesibilidad: Arquitectura, Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, Informática, Telecomunicaciones, Ingeniería industrial y Diseño. Más adelante, esa vez en el marco de un convenio con Crue Universidades Españolas que hacía posible llegar directamente al mundo universitario, llegaron seis propuestas más: Administración y Dirección de Empresas, Derecho, Medicina, Pedagogía, Psicología y Trabajo Social. En 2016, gracias al decidido apoyo del Real Patronato sobre Discapacidad y continuando de la mano de Crue Universidades Españolas, incorporamos otras seis: Ciencias Políticas, Enfermería, Farmacia, Periodismo, Sociología y Terapia Ocupacional. Y ahora, contando de nuevo con el apoyo del Real Patronato sobre Discapacidad y de Crue Universidades Españolas, aportamos otras dos formas de incorporar el Diseño para Todas las Personas en los currículos universitarios: Turismo y Educación (Educación infantil, Educación Primaria, Educación Social y el Máster de Formación del Profesorado).

Todas estas publicaciones tienen un nexo en común y es el de llevar a la universidad el mensaje de que es imprescindible que los estudiantes, los profesionales del mañana, comprendan la diversidad de las personas y sepan abordar las diferentes necesidades desde el primer momento en que conciben y diseñen un entorno, un bien o un servicio.

Pensar en la generalidad supone excluir a los diferentes, lastimar sus derechos. Una sociedad de iguales necesita de concepciones que tengan en cuenta las diferencias entre las personas.

En la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad trabajamos por la promoción de la Accesibilidad Universal en todos los ámbitos y especialmente para que sea concebida bajo el criterio de Diseño para Todas las Personas, de manera que se garantice que todas, independientemente de las capacidades individuales de cada una, con los apoyos necesarios si es el caso, tendremos los mismos derechos, las mismas oportunidades de aprovechar los recursos que una sociedad justa nos ofrezca.

Diseñar para Todas las Personas es diseñar desde la inclusión y es, por tanto, diseñar un futuro más justo.

Madrid, 29 de noviembre de 2017

Alberto Durán

Vicepresidente Ejecutivo
Fundación ONCE

Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad

La necesidad de la formación curricular en diseño para todas las personas es un asunto cada día más presente en nuestra sociedad, pero es además una obligación establecida en las normas, en cuyo cumplimiento han de participar todas las administraciones, tanto directamente como mediante el apoyo a los proyectos de otras organizaciones o entidades.

Cuando este compromiso por la igualdad de todos, que es el Diseño para Todos, se impulsa en el ámbito universitario, adquiere singular importancia porque el impacto posterior guarda relación con la mayor repercusión sobre la vida social que naturalmente otorga la formación superior y especializada.

Desde la Administración se presta colaboración para que se consolide el impulso de esta línea de trabajo en el ámbito universitario. Así, se mantiene el apoyo al proyecto de Formación universitaria en Diseño para Todas las Personas, facilitando el intercambio y la colaboración entre las distintas administraciones públicas, y de éstas con el sector privado, tanto en el plano nacional como en el internacional (CRUE Universidades Españolas-Fundación ONCE-Real Patronato sobre Discapacidad). También a través de los apoyos prestados a organismos, entidades, especialistas y promotores en materia de estudios, investigación y desarrollo, información, documentación y formación (Fundación ONCE, CESyA, CENTAC).

Es de destacar el convenio del Real Patronato sobre Discapacidad con la Fundación ONCE para la implantación de un Programa de Accesibilidad Universal para Personas con Discapacidad. En el marco de este convenio se contempla una actuación relacionada expresamente con el objeto de esta guía. Se trata de realizar, en colaboración con Crue Universidades Españolas, jornadas de trabajo con profesorado universitario y evaluadores de la ANECA para la inclusión de criterios de accesibilidad y diseño para todos en los currículos formativos y también de elaborar manuales/guía de Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en distintas materias, contribuyendo de este modo a dotar de modelos para la incorporación del diseño para todos en los currículos universitarios.

Conseguir una formación integral que tenga presentes las necesidades de todos los ciudadanos, independientemente de sus circunstancias, además de la comprensión y el compromiso de los futuros profesionales con la discapacidad, es una labor de todos a la que sin duda contribuye poderosamente este proyecto.

Madrid, 29 de noviembre de 2017

Borja Fanjul Fernández-Pita

Director del Real Patronato sobre Discapacidad
y Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad
Real Patronato sobre Discapacidad

Discapacidad y enfoque de derechos

La lucha por el respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad ha tenido un punto de inflexión en el año 2006 con la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Y es que, a partir de este momento, la discapacidad debe ser examinada desde un enfoque de derechos humanos.

La principal consecuencia de este enfoque es considerar que las personas con discapacidad son, al igual que el resto de personas, titulares de derechos y no objeto de políticas caritativas o asistenciales. Pero, además, implica entender que las desventajas sociales que sufren deben eliminarse por constituir genuinos ejemplos de discriminación y de vulneración de derechos humanos.

Aunque el enfoque de los derechos humanos estaba ya presente en la filosofía contemporánea, sobre todo desde la aparición del modelo social de la discapacidad, con la Convención, la discapacidad queda ya definitivamente integrada en el discurso jurídico de los derechos. El tratamiento de los derechos de las personas con discapacidad pasa así a formar parte de uno de los grandes procesos históricos que permiten dar cuenta de la evolución de los derechos humanos: el proceso de generalización. Y ello porque buena parte de la Convención tiene como objetivo recordar que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otra persona.

En este sentido, el discurso de los derechos de las personas con discapacidad, como discurso de derechos humanos, es un discurso contra la discriminación en el que se utilizan dos estrategias: la estrategia de la situación y la estrategia de la identidad.

La estrategia de la situación centra su lucha contra la discriminación en la situación en la que se encuentran ciertas personas a las que bien se las trata de manera igual bien de manera diferente de forma injustificada. Se busca así corregir una discriminación y para ello no se apela a la persona o grupo discriminado sino a una situación. Por su parte, la estrategia

de la identidad centra su lucha contra la discriminación en los rasgos, en la identidad, de una persona o grupo a la que se trata bien de manera igual, bien de manera diferenciada de forma injustificada. Se busca corregir una discriminación apelando a la persona o al grupo. Ambas estrategias, destinadas a hacer desaparecer la discriminación, apuestan por una sociedad inclusiva, en la que la diversidad ocupa un lugar central.

La apuesta por una sociedad inclusiva implica exigir reconocimiento de derechos y medidas para su satisfacción, todo ello en un marco general que tiene en la accesibilidad su eje vertebrador. Desde este eje, se apuntalan los seis grandes pilares de una sociedad inclusiva: la participación política y social, la educación, el empleo, la cultura, el ocio y el deporte, la justicia y la sanidad.

Pero a pesar de que la Convención supone un cambio importante en el tratamiento de la discapacidad, ciertamente los avances que se han producido en estos diez años transcurridos desde su aprobación, han sido menos de los esperados. Y esto es así porque persisten una serie de problemas en el tratamiento de la discapacidad, que pueden ser clasificados en cuatro grupos: jurídicos, teóricos, sociales y económicos.

Entre los problemas jurídicos destacaré aquí uno relacionado con la consideración, por parte de muchos operadores jurídicos, de los derechos de las personas con discapacidad como derechos económicos, sociales y culturales (en el caso español se trata de un posicionamiento que se apoya en el lugar constitucional en el que se encuentra la alusión a los derechos de las personas con discapacidad). Pues bien, esta consideración, unida a aquella otra para la que los derechos económicos, sociales y culturales están sujetos a la voluntad política negándose incluso su consideración como derechos fundamentales, provoca que las normas sobre derechos de las personas con discapacidad tengan escasa fuerza normativa.

Dentro de los problemas teóricos es posible diferenciar entre aquellos que tienen que ver con la propia teoría de los derechos y aquellos que afectan al modelo social. La cuestión de la discapacidad es algo relativamente nuevo para la teoría de los derechos humanos. Su inclusión, obliga a replantearse algunos postulados de esta teoría, tales como la estre-

cha relación entre el concepto de dignidad humana y el de capacidad, o la construcción de la igualdad basada en aspectos formales y en cierto sentido enfrentada a la realidad al desconocer o minimizar el valor de la diferencia y la diversidad.

Y algo parecido ocurre en relación con el modelo social, esto es, desde el modelo de tratamiento de la discapacidad. Tres son las críticas que se suelen hacer al modelo social. En primer lugar, el estar especialmente enfocado hacia un tipo de discapacidad, la física, dejando a un lado el resto de situaciones. En segundo lugar, el manejar un concepto de igualdad formal que no contempla una atención especial a la diversidad ni a la identidad. En tercer lugar, el estar alejado de la realidad... Prácticamente todas estas críticas se hacen desde la visión social preponderante de la discapacidad que es la del modelo médico, esto es, la concepción de la discapacidad como una situación anormal provocada por los rasgos de las personas y que hay que corregir con políticas sanitarias.

Y es que, el problema más grande con el que se encuentra la eficacia del tratamiento de la discapacidad desde un enfoque de derechos humanos, tiene que ver con cuestiones sociales, que pueden ser reconducidas nuevamente a tres. La primera de ellas, que es sin lugar a dudas la principal, es la separación entre el modelo social y el modelo imperante en la sociedad que no es otro que el modelo médico. La segunda es consecuencia de la visión que existe en buena parte del colectivo de personas con discapacidad que acepta el paternalismo y que duda, o teme, de nuevas situaciones presididas por la autonomía y la responsabilidad. La tercera vuelve a ser un planteamiento socialmente generalizado que consiste en poner en duda en la práctica la efectividad de los derechos humanos en las relaciones entre particulares, esto es, en el ámbito privado.

El último tipo de problemas es de índole económico. Y es que entre los argumentos que dificultan en tratamiento de la discapacidad desde un enfoque de derechos humanos está el de la seguridad en el tráfico jurídico (la afirmación de que el reconocimiento de una igual capacidad jurídica pondría en peligro el tráfico jurídico) y el de los costes (la consideración

de que no hay recursos económicos que puedan poner en marcha todo el sistema de apoyos que se demandan).

Como habrá podido observarse, los problemas anteriores son todos de índole ideológica. Y esto provoca que el Derecho sea una herramienta necesaria pero insuficiente para conseguir superarlos. La satisfacción de la Convención requiere destinar esfuerzos a actuaciones que tengan que ver con la sensibilización, la formación y la educación.

Mayo 2017

Rafael de Asís

Director del Instituto de Derechos Humanos "Bartolomé de las Casas",
Universidad Carlos III de Madrid

Cultura, ocio y turismo inclusivos

En el año 2005 el Real Patronato sobre Discapacidad en colaboración con el Centro de Discapacidad y Dependencia de la Universidad Carlos III de Madrid firmó el convenio para la implantación del Centro de Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESyA), que en materia de accesibilidad a la cultura, se centra en las áreas de sensibilización social, formación, investigación y puesta en marcha de acciones de regulación y ejecución de actividades en el ámbito del cine, teatro, los museos y otras manifestaciones culturales.

El CESyA ha impulsado la redacción de dos grandes estrategias en referencia a la cultura: la Estrategia Integral Española de Cultura para Todos (2011) y la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020.

Interesado por el desarrollo del “Ocio Compartido”, el CESyA facilita que la ciudadanía pueda acceder a la cultura y hacer uso del pleno derecho que les corresponde. Con este compromiso ha realizado importantes aportaciones en los ámbitos del cine, el teatro y los museos. Paralelamente desarrolla una intensa labor de investigación y transferencia de tecnología, destacando los dispositivos para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad. Ha contribuido al surgimiento de GVAM, la única guía para museos que hasta el momento cumple con el criterio de diseño universal, un principio que atiende a que una misma tecnología pueda ser manejada con la misma eficacia por personas con y sin discapacidad.

Asimismo gestiona la Agenda Cultural Accesible (2014), que recoge la oferta con servicios de accesibilidad en los ámbitos de cine, teatro, museos y otros eventos como conciertos, conferencias, festivales y talleres que cuentan con algún servicio de apoyo a la comunicación audiovisual, como el subtitulado, el bucle magnético, la lengua de signos, o la audiodescripción, entre otros. Por este motivo constituye un instrumento eficaz

para la difusión de contenidos de ocio y cultura que han de servir de apoyo al desarrollo del Turismo Accesible y el Turismo Inclusivo.

Asimismo el equipo del CESyA viene desarrollando acciones de concienciación social y formación en ámbitos como la educación, la televisión, los museos, el teatro, la web y productos de comunicación. Tales iniciativas abarcan desde el nivel de máster, como el Máster de Tecnologías de Apoyo, Accesibilidad y Diseño para Todos (TADIS), hasta cursos y acciones no regladas, con el objetivo de facilitar la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes con y sin discapacidad. Esta amplia experiencia podrá redundar en la capacitación de los futuros profesionales del Ocio y el Turismo Inclusivo con y sin discapacidad.

Esta común vocación inclusiva conducirá hacia el encuentro entre Cultura, Ocio y Turismo en torno a la accesibilidad universal y el diseño para todos.

Diseñar para Todas las Personas es diseñar desde la inclusión y es, por tanto, diseñar un futuro más justo.

Belén Ruiz Mezcu

Subdirectora EPS de Coordinación Académica y Subdirectora Primera,
Universidad Carlos III de Madrid
Directora Gerente del CESyA

Prologues

Crue Universidades Españolas

The university has a key role in shaping the society in which we live. Its commitments include the obligation to establish the bases for the construction of a more diverse, accessible and inclusive environment, open to all persons, regardless of their physical condition, origin or social environment, among other options. In the context of building an inclusive environment, our collaboration began with the “Formación Curricular en Diseño para todas las personas” (Curricular Training in Design for All), an initiative that arose from the presentation of the Libro Blanco del Diseño para todos en la Universidad (White Book of Design for All at University) (2006) prepared by the Coordinator of Design for All, with the collaboration of the ONCE Foundation and the Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Institute for Seniors and Social Services) (Spanish acronym IMSERSO), and was the starting point for the inclusion of the basic concepts of Design for All (D4ALL) and Universal Accessibility in the training curricula of university studies.

Crue Universidades Españolas -- aware of the importance of our future professionals being trained taking into account the impact of disability on society, respecting the rights of this group, and applying their knowledge to design and provide fully inclusive services – has continued with this line of work since 2014, developing this curricular training programme in Design for All and adapting it to the degrees in Business Administration and Management, Law, Medicine, Education, Psychology, Social Work, Political Science, Nursing, Pharmacy, Journalism, Sociology, Occupational Therapy, Tourism and Education (Early Childhood Education, Primary Education, Social Education and the Master’s Degree in Teacher Training). The fourteen publications that currently make up this project are an essential guide for our higher education centres to be able to continue building on this objective.

I would like to highlight the involvement of the Comisiones Sectoriales Crue-Asuntos Académicos and Crue-Asuntos Estudiantiles in this programme, in which a large number

of teachers at Spanish universities and professional experts in each subject have taken part. I would also like to express my gratitude to the ONCE Foundation for Cooperation and Social Inclusion of People with Disabilities and the Royal Board on Disability, without whose cooperation and support this initiative would not have been possible.

Madrid, 5th October 2017

Segundo Píriz Durán

President of Crue Universidades Españolas

ONCE Foundation

The “Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad” (White Book of Design for All at University) (2006), the Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Institute for Seniors and Social Services) (IMSERSO) and the ONCE Foundation were a starting point for moving forward with the concept of Design for All People being comprehensively included in university curricula.

With that initial work, and with the agreement and conviction that the best way of achieving an inclusive society is by bringing the problems and solutions related to persons with disabilities closer to universities, we have published on this subject in various university disciplines. We began with five, those related to the more technical curricula that are closer to traditional concepts of accessibility: Architecture, Civil Engineering, Computer Science and Telecommunications, Industrial Engineering, and Design. Subsequently – this time as part of an agreement with Crue Universidades Españolas that made it possible to directly reach academia – there were six more proposals: Law, Business Administration and Management, Psychology, Teaching, Social Work, and Medicine. In 2016, thanks to the strong support of the Royal Board on Disability and continuing with CRUE, we incorporated six more: Political Science, Nursing, Pharmacy, Journalism, Sociology and Occupational Therapy. And, now, counting again with the support of the Royal Board on Disability and the CRUE, we provide two other ways to incorporate Design for All People in the university curricula: Tourism and Education (Early Childhood Education, Primary Education, Social Education and the Master’s Degree in Teacher Training).

All these publications share a common link, and that is to take to the university the message that it is essential for students – tomorrow’s professionals – to understand the diversity of people and know how to approach the various needs from the very beginning when conceiving and designing environments, goods or services.

By thinking about the general picture, we exclude different people and harm their rights.

A society of equals needs concepts that take into account the differences among people. At the ONCE Foundation for Co-operation and Social Inclusion of Persons with Disabilities, we work to promote universal accessibility in all areas and, most especially, so that it will be conceived based on the criteria of Design for All and thus ensure that everyone, regardless of their individual capabilities – with the necessary support, if required – will have the same rights and the same opportunities to take advantage of the resources that a just society offers us.

Designing for all persons is designing from a perspective of inclusion and is, therefore, designing a fairer future.

Madrid, 29th November 2017

Alberto Durán

Executive Vice-President
ONCE Foundation

Directorate General of Disability Support Policies

The need for curriculum-based training in Design for All is an issue that is increasingly present in our society, but it is also an obligation established by law which must be complied with by all administrations, both directly and as a means of support for other organisations or entities.

When this commitment to equality for all – which Design for All is – is promoted in the university environment, it takes on particular importance because the subsequent impact is related to the greater repercussion on social life naturally granted by specialised higher training.

The administration provides collaboration so that the promotion of this line of work becomes consolidated in the university environment. Thus, support for the Curricular Training in Design for All project is maintained, facilitating exchange and cooperation between the various public administrations and that of these administrations with the private sector, both nationally and internationally (Crue Universidades Españolas-ONCE Foundation-Royal Board on Disability), and also through support provided to bodies, institutions, specialists and promoters in the areas of studies, research and development, information, documentation and training (ONCE Foundation, CESyA, CENTAC, Disability Information Service).

Especially worthy of note is the Royal Board on Disability's agreement with the ONCE Foundation on implementing a Universal Accessibility Programme for People with Disabilities.

This agreement provides for activity expressly related to the purpose of this guide.

This is an attempt to carry out, in collaboration with Crue Universidades Españolas, conferences with university teachers and ANECA assessors on the inclusion of criteria related to accessibility and Design for All in training curricula and also to draft manuals/

guides on curricular training in Design for All in different subjects, thereby helping to provide models for including Design for All in university curricula.

It is everyone's task to help achieve comprehensive training that takes into consideration the needs of all people – regardless of their circumstances, in addition to the understanding of and commitment by future professionals to disability – and it is one to which this project undoubtedly lends considerable assistance.

Madrid, 29th November 2017

Borja Fanjul Fernández-Pita

Director of the Royal Board on Disability
and General Director of Disability Support policies
Royal Board on Disability

Disability and rights approach

The fight for the respect of the human rights of people with disabilities reached a turning point in 2006 with the adoption of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. From that point on, disability has had to be examined from a human rights perspective.

The main consequence of this approach is that persons with disabilities are, like the rest of people, holders of rights and not the object of charitable or assistance policies. But it also involves understanding that the social disadvantages they suffer from should be removed due to being genuine examples of discrimination and the violation of human rights.

Although the human rights approach was already present in the contemporary philosophy – especially since the advent of the social model of disability – with the Convention, disability becomes finally permanently integrated into the discourse of legal rights. The treatment of the rights of people with disabilities thus becomes part of one of the great historical processes that make it possible to perceive the evolution of human rights: the process of generalisation. And this is because much of the Convention aims to remind us that people with disabilities have the same rights as any other person.

In this sense, the discourse on the rights of people with disabilities, such as human rights, is a discourse against discrimination which uses two strategies: the strategy of situation and the strategy of identity.

The strategy of situation focuses on the fight against discrimination in the situation certain people are in and who either get treated equally or differently unjustifiably. The goal is thus to correct discrimination and to do this, an appeal is made not to the person or group discriminated against, but rather a situation. Meanwhile, the strategy of iden-

tity focuses its fight against discrimination on the features, on the identity, of a person or group that gets treated or equally or differently unjustifiably. The goal is to correct discrimination by appealing to the person or group. Both strategies, intended to make discrimination disappear, are committed to an inclusive society in which diversity has a central role.

The commitment to an inclusive society entails demanding the recognition of rights and measures for its satisfaction, all in a general framework based on the core concept of accessibility. This core concept underpins the six large pillars of an inclusive society: social and political participation, education, employment, culture, leisure and sport, justice and healthcare.

But despite the Convention representing a significant change in the treatment of disability, the progress that has been made in these ten years since its adoption, has certainly been less than expected. And this is so because a number of problems continue to persist in the treatment of disability; these can be classified into four groups: legal, theoretical, social and economic.

Among the legal issues, I will highlight one related to the consideration by many legal operators of the legal rights of people with disabilities as economic, social and cultural rights (in the case of Spain, it is positioning based on the place in the constitution that alludes to the rights of people with disabilities). Well, this consideration, together with the other consideration for which the economic, social and cultural rights are subject to political will and even refuse to consider them as fundamental rights, causes the regulations on the rights of people with disabilities to have little legal force.

Within the theoretical problems is possible to differentiate between those that have to do with the theory of rights and those that affect the social model. The issue of disability is something relatively new for the theory of human rights. Its inclusion forces a

rethink of some assumptions of this theory, such as the close relationship between the concept of human dignity and that of ability, or the construction of equality based on formal aspects and, in some sense, opposed to reality as it is ignorant of or minimises the value of difference and diversity.

And something similar happens in relationship with the social model, i.e. based on the model of treatment of disability. There are usually three criticisms aimed at the social model. Firstly, as it especially focused one type of disability (physical), leaving aside the rest of the situation. Secondly, as it handles a concept of a formal equality that does provide for special attention to diversity or to identity. Thirdly, as it is detached from reality... Virtually all these criticisms are based on the preponderant social vision of the disability – the medical model – i.e. the concept of disability as an abnormal situation caused by the characteristics of people and that has to be corrected with health policies.

The fact is that the biggest problem facing the effectiveness of treating disability from a human rights perspective, has to do with social issues, which can be three redirected again into three. The first – and undoubtedly the main – one is the separation between the social model and the model prevailing in society: the medical model. The second is the consequence of the vision that exists in much of the group of people with disabilities that accepts paternalism and doubts, or fears, new situations, presided over by autonomy and responsibility. The third is also the putting forth of a socially generalised approach that consists of putting into doubt in practice the effectiveness of human rights in relationships between individuals, i.e., in the private sphere.

The last type of problem is of economic nature. The fact is that the arguments that hinder treating disability from a human rights approach include security in legal relations (the claim that the recognition of equal legal capacity would jeopardise legal relations) and costs (the consideration that there are no economic resources able to put into operation the whole support system required).

As you will have observed, the previous problems are all ideological. And this causes law to be a necessary but insufficient tool to overcome them. Complying with the Convention requires allocating efforts to actions that have to do with awareness-raising, training and education.

May 2017

Rafael de Asís

Director of the “Bartolomé de las Casas” Human Rights Institute,
Charles III University of Madrid

Inclusive culture, leisure and tourism

In 2005 the Royal Trust on Disability, in collaboration with the Centre for Disability and Dependency of Charles III University of Madrid signed the agreement for the implementation of the Spanish Centre of Captioning and Audio Description (CESyA), which, in matters of culture, focuses on the areas of social awareness, training, research and the implementation of regulatory actions and carrying out activities in the field of cinema, theatre, museums and other cultural manifestations.

CESyA has promoted the drafting of two major strategies in reference to culture: the Spanish Comprehensive Strategy of Culture for All (2011) and the Spanish Disability Strategy 2012-2020.

Interested in developing “Shared Leisure”, CESyA facilitates citizens accessing the culture and making full use of the right that belongs to them. With this commitment, it has made significant contributions in the areas of film, theatre and museums. At the same time, it carries out intense work in research and the transfer of technology, especially devices to facilitate the accessibility of people with disabilities. It has contributed to the appearance of the GVAM, the only guide to museums that meets the criterion of universal design, a principle that based on the concept a single technology can be handled with the same effectiveness by people with and without disabilities.

It also manages the Accessible Cultural Agenda (2014), which contains the offer of services with accessibility in the areas of film, theatre, museums and other events such as concerts, festivals, conferences and workshops, that have a support service for audio-visual media, such as captioning, magnetic loop, sign language or audio description, among others. For this reason, it is an effective instrument for the dissemination of content on leisure and culture to support the development of Accessible Tourism and Inclusive Tourism.

In addition, CESyA’s team has carried out activities of social awareness-raising and training in areas such as education, television, museums, theatre, the web and commu-

nication products. These initiatives range from the master's level – such as the Master in Support Technologies, Accessibility and Design for All (Spanish acronym TADIS), to unofficial courses and activities aimed at providing equal opportunities for all students with and without disabilities. This broad experience may result in the training of future Leisure and Tourism professionals with and without disabilities.

This common aim of inclusiveness will lead to a meeting between Culture, Leisure and Tourism in terms of universal accessibility and design for all.

Belén Ruiz Mezcu

EPS Deputy Director of Academic Coordination and First Deputy Director,
Charles III University of Madrid
Managing Director of CESyA

1

Turismo

Introducción

Introduction

Introducción

El presente documento es fruto del proyecto Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas, que tiene como antecedente la publicación en 2010 de cinco Libros Blancos del Diseño para Todos en la Universidad, en los que se planteaba la incorporación del Diseño Para Todas las Personas en cinco currículos universitarios. En esa primera fase se seleccionaron aquellos estudios más directamente relacionados con el entorno construido y las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, eligiendo las titulaciones de Arquitectura, Diseño, Informática y Telecomunicaciones, Ingeniería de caminos, canales y puertos, e Ingeniería industrial.

La Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (Crue Universidades Españolas), con el apoyo de la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, le dió continuidad en 2014 con un nuevo proyecto: Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Administración y Dirección de Empresas, Derecho, Medicina, Pedagogía, Psicología y Trabajo Social.

El Real Patronato sobre Discapacidad ha impulsado en 2016, junto con Crue Universidades Españolas y Fundación ONCE, la publicación de seis propuestas más que corresponden a las titulaciones de Ciencias Políticas, Enfermería, Farmacia, Periodismo, Sociología y Terapia Ocupacional.

El proyecto establece como objetivo central introducir los conceptos básicos de Diseño para Todas las Personas y Accesibilidad Universal, en los currículos de las seis titulaciones universitarias propuestas.

Seis grupos de trabajo formados por docentes de diferentes universidades españolas han dedicado siete meses para plantear formas de adaptar estos currículos, siguiendo criterios en los que tuvieron en cuenta tanto el aprendizaje como las competencias que el alumnado debe adquirir para el ejercicio de cada profesión concreta en su relación con las personas con discapacidad, sus derechos, sus necesidades, cómo resolverlas, cómo investigar en esta

materia, etc. Se pretende formar a profesionales que tengan en cuenta el impacto de la discapacidad en la sociedad, respeten los derechos de las personas que conforman este grupo social, y apliquen sus conocimientos para diseñar y prestar servicios incluyentes. En este sentido, se “asegura que en el futuro estos conceptos formarán parte de todos los proyectos relacionados con la actividad humana dando así cumplimiento a la Resolución del Consejo de Europa sobre esta materia” (“Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad”, 2012)

El proyecto arranca durante una época de cambios en el sistema universitario europeo. La Universidad se encuentra en un proceso de adaptación y convergencia al Espacio Europeo de Educación Superior, alrededor de los acuerdos de Bolonia, para armonizar la formación curricular de las titulaciones en los Estados miembros de la Unión Europea. Un momento perfecto para incorporar, como es obligatorio, el Diseño para Todas las Personas en los currículos universitarios.

El planteamiento general es que todas las titulaciones que guardan alguna relación con el ser humano, el medio ambiente y el diseño del entorno físico y virtual han de incluir, en mayor o menor medida, conocimientos sobre Diseño para Todas las Personas y Accesibilidad Universal en sus Planes de Estudio. Con esta fórmula se espera conferir visibilidad a conceptos que ahora subyacen diluidos, así como impulsar la investigación y la formación de especialistas que garanticen la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

Introduction

This document is the result of the Training Curriculum Design for All project, which follows the publication of five White Books on Design for All in Universities in 2010, which considered the incorporation of Design for All in five university curricula. In this first phase, the studies that were most directly related to the constructed environment and Information and Communication Technology were selected, resulting in the selection of the Architecture, Design, IT and Telecommunications, Road, Canal and Port Engineering and Industrial Engineering degree courses.

The Conference of Rectors of Spanish Universities (Crue Universidades Españolas), with the support of the ONCE Foundation for cooperation and the social inclusion of persons with disabilities, followed up on the initiative 2014 with a new project: Training Curriculum Design for All in Business Administration and Management, Law, Medicine, Education, Psychology and Social Work.

In 2016, the Royal Board for Disability, together with Crue Universidades Españolas and the ONCE Foundation, supported the publication of six more proposals which pertain to degrees in Political Science, Nursing, Pharmacy, Journalism, Sociology and Occupational Therapy.

The project establishes its central goal as the introduction of the basic concepts of Design for All and Universal Accessibility into the curricula of the six university degrees in question.

Six work groups made up of teachers from different Spanish universities spent seven months working on ways to adapt these curricula, following criteria which took into account both the learning and the skills that the students would need to acquire in order to exercise each specific profession in relation to persons with disabilities, their rights, their needs, how to resolve them, how to investigate on this subject, etc. The idea is to train professionals who take into account the impact of disability on society, respect the rights of the people who make up this social group and apply their knowledge to design and offer services that include them. In this way we can “ensure that these concepts will

form part of all projects in relation to human activity in the future thus complying with the Resolution of the Council of Europe in this matter" ("White Book of Design for All in Universities", 2012)

The project is starting during a period of change in the European university system. Universities are currently undergoing a process of adaptation and convergence with the European Higher Education Area, as part of the Bologna Process, to harmonise the curricular education of degree courses in the member States of the European Union. The perfect time to incorporate Design for All in university curricula, as this is obligatory.

The general idea is that all degree courses that have anything to do with human beings, the environment and the design of the physical and virtual environment should include, to a greater or lesser degree, knowledge on Design for All and Universal Accessibility in their study programmes. It is hoped that this method will bring visibility to concepts that are currently diluted, in addition to boosting research and the training of specialists who will guarantee equal opportunities for persons with disabilities.

2

Turismo

**Avanzando
en el Diseño
para Todas las
Personas en la
Universidad**

**Making
Progress in
Design for All
at University**

2. Avanzando en el Diseño para Todas las Personas en la Universidad

2.1. Conceptos

2.1.1. Avanzando desde la accesibilidad, a la formación curricular, y al Diseño para Todas las Personas

Como se indica en el Libro Verde de la Accesibilidad (IMSERSO, 2002), el término “accesibilidad” proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, entrada o paso. Aplicado al uso del espacio o de los objetos y tecnologías y, especialmente, en relación a ciertos grupos sociales de población con dificultades funcionales, la palabra adquiere un matiz menos neutro, más expresivo de los beneficios que se derivan de la interacción con el entorno o con otras personas. Es decir, se puede experimentar falta de accesibilidad a un entorno, a una información, teniendo este hecho como efectos la imposibilidad de participar en determinados aspectos de la vida social y, lógicamente, una pérdida de calidad de vida respecto a quienes no la sufran. Desde este posicionamiento resulta importante tomar conciencia del hecho de que “el buen diseño capacita, el mal diseño discapacita” (EIDD, 2004). El propio concepto europeo de Accesibilidad (IMSERSO, 1996) especificaba, con anterioridad, que el término accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión.

En cuanto a la “formación curricular”, y dentro de las recomendaciones transversales del Informe mundial sobre discapacidad (OMS, 2011), se define como necesaria la mejora de la capacitación de los recursos humanos, si se pretende superar los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad. Para ello habría que incorporar formación pertinente en materia de discapacidad en los currículos y programas de acreditación vigentes.

La implicación que tienen los principios del Diseño para Todas las Personas en la universidad repercute en dos esferas: la organización y la docencia. Por una parte, el Diseño Universal

para el Aprendizaje engloba estrategias que actúan sobre los objetivos, métodos instruccionales, recursos, material y formas de evaluación, para que sean accesibles para todo el estudiantado. Se trata de una filosofía de cambio actitudinal, que se basa en entender que las transformaciones y adaptaciones deben ser sobre el contexto y no sobre la persona. De igual forma, reclama que el personal docente incorpore tres principios: múltiples medios de representación, múltiples medios de expresión y múltiples medios de compromiso (Guasch y Hernández, 2011). Por otro lado, la información y sensibilización de agentes presentes en el proceso educativo debe hacerse desde la premisa de que los derechos de las personas con discapacidad son una cuestión de ciudadanía y no de solidaridad.

Tal y como se define en el Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad (2006: 34), el “Diseño para Todas las Personas” es:

“La intervención sobre entornos, productos y servicios con el fin de que todos, incluidas las generaciones futuras, independientemente de la edad, el sexo, el género, las capacidades o el bagaje cultural, puedan disfrutar participando en la construcción de nuestra sociedad”.

Las reflexiones previas sitúan el tema central del presente texto en la importancia de formar, desde el ámbito universitario, en Diseño para Todas las Personas a través de sus currículos. Para adquirir esta formación se ha de lograr la introducción en los Planes de Estudio universitarios los objetivos mencionados en el ya citado Libro Blanco (2006, pp.77-78):

- Concienciar al alumnado universitario de la necesidad de crear entornos respetuosos con la diversidad humana, incluyendo al propio entorno universitario.
- Dotar a los futuros profesionales que intervendrán en el diseño de los entornos, de una herramienta que les permita abordar los problemas de accesibilidad de sus proyectos.

- Describir la realidad actual para que el alumnado la conozca y pueda ser crítico a la hora de valorar los pros y contras de un diseño.
- Definir la aplicación e implicación del Diseño para Todas las Personas en los diferentes proyectos.
- Conseguir que los futuros profesionales introduzcan el Diseño para Todas las Personas, incluso en sus proyectos o Trabajos Fin de Grado.
- Desarrollar líneas de investigación relacionadas con el Diseño para Todas las Personas en los distintos ámbitos de conocimiento académico.

Todos ellos, o parcialmente, pueden incorporarse siguiendo diferentes fórmulas: asignaturas optativas o de libre elección, asignaturas troncales, proyectos, Trabajos Fin de Grado, Trabajos Fin de Máster, Tesis Doctorales, líneas de investigación y premios. En resumen, desde una formación académica en Diseño para Todas las Personas podrá conseguirse su introducción en la base de todos los futuros proyectos relacionados con la actividad humana y generar nuevas oportunidades de desarrollo profesional.

Las propuestas que realizamos a continuación pretenden ofrecer estrategias para que la Universidad siga aportando elementos de inclusión social y herramientas útiles para construir entornos accesibles que permitan el desarrollo individual de las personas con discapacidad.

En el presente texto se incorpora, en ocasiones, la denominación “persona con diversidad funcional”, concepto que adquiere sentido y protagonismo como herramienta ideológica, para quienes la propugnan, como afirmación frente a las imposiciones externas y ajenas, y para luchar contra su discriminación (Ferreira, 2010, p. 59). Según ello, la diversidad funcional se ajusta a una realidad en la que una persona funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad. Este término considera la diferencia de la persona y la falta de respeto de las mayorías, que en sus procesos constructivos sociales y de entorno, no tiene en cuenta esa diversidad funcional (Romañach y Lobato, 2005). En suma, se

utiliza el término “diversidad” como una forma de ir más allá del modelo social o de vida independiente. A pesar de considerar que este concepto es muy interesante pedagógicamente hablando, se mantiene el más utilizado por las propias organizaciones de personas con discapacidad por su mayor facilidad de identificación. Otros términos utilizados son diversidad humana, personas con deficiencias y personas con limitaciones.

2.1.2. Avanzando desde el Diseño Universal, al Diseño Universal para el Aprendizaje, y al Diseño para Todas las Personas

El concepto de Diseño Universal cuenta con una rica historia en lo referente a su aplicación a productos comerciales y en la arquitectura, pero actualmente su aplicación se está ampliando y generalizando en otros ámbitos como el educativo, empresarial, sanitario, judicial, entre otros. De hecho, el diseño de cualquier producto, entorno o proceso implica tener en cuenta múltiples factores: los objetivos, la estética, la seguridad, las normas de fabricación, el uso y el coste. A menudo el diseño tradicional se ha limitado a diseñar productos para determinadas grupos de personas, sin tener en cuenta los parámetros de accesibilidad. Por el contrario, el Diseño Universal promueve y tiene como finalidad el desarrollo de productos que puedan ser útiles para una gran diversidad de grupos considerando múltiples dimensiones, como por ejemplo el género, el origen cultural, la edad, el nivel socioeconómico, la diversidad funcional, las características físicas y sensoriales, o el estilo de aprendizaje.

Marc Harrison (1928-1996), profesor de ingeniería de la Escuela de Diseño Industrial de Rhode Island (EE.UU.), fue pionero de lo que más tarde se conocería como Diseño Universal. Como es sabido, Harrison sufrió durante la niñez una lesión cerebral traumática que le llevó a requerir rehabilitación durante años. Tales experiencias de rehabilitación fueron el origen de su inspiración en el desarrollo de su trabajo académico y profesional. Desafió la filosofía de aquella época, que se centraba en el diseño para individuos “normales”, con habilidades y características consideradas “estándar” y promovió la idea de que los productos y los espacios físicos deberían diseñarse pensando en la amplia diversidad de personas

que los pueden utilizar. De este modo, Harrison creó los primeros productos desarrollados con el objetivo explícito y consciente de ser utilizables por Todas las Personas (Sala, 2013).

Por su parte, Ronald Mace –arquitecto, diseñador de productos y educador de prestigio internacionalmente reconocido– acuñó en la década de los 70 el término Diseño Universal. Como Harrison, Mace desafió la práctica convencional, y promovió un enfoque del diseño hacia un mundo más accesible y utilizable para Todas las Personas. En el Center for Universal Design (1997), fundado por Ronald Mace en la Universidad Estatal de Carolina del Norte (EE.UU.), se define el concepto de Diseño Universal como “el diseño de productos y entornos para ser utilizados por Todas las Personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado”.

La revisión de la literatura científica pone de manifiesto cómo diversos autores han adaptado la definición general de Diseño Universal a aplicaciones específicas. Así por ejemplo, Schwab (2004), en su proyecto Universal Smart Home Design, lo define como el proceso de creación de productos y espacios de vivienda que pueden ser utilizados por el mayor número posible de personas, teniendo en cuenta la edad, las habilidades, así como las limitaciones físicas y sensoriales. Por su parte, en el ámbito tecnológico, la legislación norteamericana define el Diseño Universal como un concepto o filosofía para diseñar y distribuir productos y servicios útiles para personas, independientemente de sus capacidades funcionales, que sean directamente utilizables sin la necesidad de emplear tecnologías asistidas (Assistive Technology Act, 1998). De este modo, las definiciones de Diseño Universal comparten en su mayoría un hilo conductor común centrado en la diversidad de quienes se pueden beneficiar de un producto o espacio físico. Por ello, desde la perspectiva del Diseño Universal no se espera que la persona se adapte a las características de un producto o entorno inflexible, sino que es el producto el que debe adaptarse a sus necesidades, características o preferencias (Burgstahler y Cory, 2008).

El concepto Diseño Universal engloba dos términos: diseño y universal. El primer término, Diseño, refuerza la idea de que se trata de un proceso proactivo más que reactivo (Burgstahler, 2007). El segundo, Universal, se refiere a un ideal que hace hincapié en la diversidad de personas que pueden usar un determinado producto, servicio o entorno (Burgstahler, 2007).

Este paradigma y sus principios deberían incorporarse a las corrientes globales de pensamiento, planificación y elaboración de métodos relacionados con cualquier aspecto de la sociedad. No obstante, ha sido especialmente en el ámbito educativo y en el contexto anglosajón, donde han surgido distintos enfoques del Diseño Universal que ha dado lugar a una gran diversidad de terminología. Esta diversidad terminológica para referirse a conceptos similares, da lugar a menudo a no pocas dificultades, no sólo en cuanto a su traducción sino, especialmente, a una gran confusión y dificultad a la hora de discernir las particularidades y diferencias entre cada uno de ellos (Sala, Sánchez, Giné y Díez, 2014).

En la revisión sistemática de la literatura científica sobre aspectos concretos del Diseño Universal vinculados a la educación –más concretamente, a los procesos de enseñanza y aprendizaje– se encuentran diferentes términos que, en principio, parecen sinónimos. Los más habituales son Universal Instructional Design (UID) (i.e., Diseño de Enseñanza Universal) y Universal Design for Learning (UDL) (i.e., Diseño Universal para el Aprendizaje); otros términos menos frecuentes son Universal Design for Instruction (UDI) (i.e., Diseño Universal para la Enseñanza), Universal Course Design (UCD) (i.e., Diseño de Curso Universal) y Universal Design for Education (UDE) (i.e., Diseño Universal para la Educación). No obstante, este proyecto se refiere al Diseño para Todas las Personas.

Una importante precursora de la implementación del concepto de Diseño para Todas las Personas fue la publicación en el año 2001 de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2001), que dio el apoyo internacional definitivo al modelo biopsicosocial y supuso el abandono del extendido modelo médico-rehabilitador. Fue en este mismo año cuando se iniciaron los trabajos para la redacción de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Organización de Naciones Unidas, ONU, 2006). La Convención, entre sus ocho principios rectores, subraya precisamente la igualdad de oportunidades y la accesibilidad. En su artículo 2, define Diseño Universal como el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar Todas las Personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

En España, el concepto de Diseño Universal toma especial relevancia con la publicación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades no discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad, al introducir las definiciones de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas en todos los niveles del ámbito educativo. Posteriormente, el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, promueve su aplicación en el ámbito universitario. De este modo, surge un marco conceptual que da lugar a diversas concepciones y aplicaciones en el contexto universitario en España, con aportaciones propias a la perspectiva del Diseño Universal, así como su consideración para la fundamentación de prácticas de innovación e investigación en el ámbito universitario (Ruiz et al., 2012).

Más recientemente, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprobó la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, define la Accesibilidad Universal como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por Todas las Personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de Diseño Universal o Diseño para Todas las Personas, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. Define el Diseño Universal o Diseño para Todas las Personas como la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por Todas las Personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Finalmente, se entiende por ajustes razonables las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar

a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

De hecho, la Disposición final segunda de esta ley hace hincapié en la necesidad de la formación en Diseño Universal o Diseño para Todas las Personas, estableciendo explícitamente que en el diseño de las titulaciones de Formación Profesional y en el desarrollo de los correspondientes currículos se incluirá la formación en Diseño para Todas las Personas. Asimismo, en el caso de las enseñanzas universitarias, el Gobierno fomentará que las universidades contemplen medidas semejantes en el diseño de sus titulaciones.

De este modo, se puede concluir que existe una sensibilización creciente respecto a la igualdad de oportunidades que, mediante la incorporación de los principios de Diseño para Todas las Personas o Diseño Universal, debiera servir como motivación para que las instituciones universitarias analizaran y replantearan el currículum de sus diferentes titulaciones con la finalidad de formar profesionales capaces de construir una sociedad cada vez más inclusiva. En este documento se presentan propuestas sobre cómo introducir los conocimientos, principios y valores del Diseño para Todas las Personas en las titulaciones de Administración y Dirección de Empresas, Derecho, Medicina, Pedagogía, Psicología y Trabajo Social, que se consideran relevantes para el ejercicio profesional en sus diferentes ámbitos de actuación.

2.2. Marco Jurídico

Las principales consecuencias jurídicas del cambio de paradigma hacia el modelo social, pueden ser relacionadas con la consideración de la discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos (Palacios, 2008, p.156). Partiendo de este punto de vista, la evolución hacia el modelo de los Derechos Humanos ha generado cambios en el modo de diseñar políticas sociales, para situarse ante políticas sociales claramente diseñadas para asegurar la dignidad y el pleno desarrollo de las personas con discapacidad, partiendo de la base de la igualdad de oportunidades en el ejercicio de todos los derechos (De Lorenzo, 2007, pp. 71-72).

Para ello, desde el Derecho se ha aportado una serie de técnicas promocionales entre las que destacan las medidas de acción positiva, de discriminación inversa y de obligación de ajustes razonables. Asimismo, han quedado plasmados ciertos principios que tienen una repercusión importante sobre las políticas en la materia como: no discriminación, vida independiente, Accesibilidad Universal, diálogo civil, Diseño para Todos, transversalidad de políticas en materia de diversidad humana. Dichos principios persiguen un mismo objetivo: las personas con discapacidad pueden tener iguales oportunidades que el resto de personas en el diseño y desarrollo de sus propios planes de vida (Palacios y Bariffi, 2007, pp. 23-24).

Siguiendo con la línea argumental, para que la persona con discapacidad pueda ejercer sus derechos políticos y civiles de manera libre y autónoma, se ha de consolidar un cuerpo de derechos sociales básicos orientados, específicamente, a las personas con discapacidad, y con capacidad para eliminar las barreras y obstáculos sociales, reducir y cambiar las representaciones simbólicas de la sociedad (políticas de sensibilización y visibilización) y desarrollar los apoyos técnicos y personales necesarios en función de lo que requieran las distintas discapacidades (Díaz, 2010, p.121). Como efecto, se obtendrá el reforzamiento y diversificación de unos derechos sociales encaminados a modificar el entorno social desde la perspectiva de la autonomía personal.

2.2.1. Marco internacional y europeo: especial referencia a la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad

La formación curricular en el ámbito de Diseño para Todas las Personas y el conjunto de las políticas educativas, han estado marcadas en los últimos años por los instrumentos internacionales impulsados por los Estados cercanos y por las organizaciones internacionales más relevantes, como el Consejo de Europa y la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

El Diseño para Todas las Personas no sólo toma en consideración al grupo social de las personas con discapacidad, sino que se refiere a la sociedad en su conjunto y a las relaciones de cada individuo con el resto de su entorno. Es un concepto dinámico que contribuye a

configurar una sociedad plenamente inclusiva que considere a la diversidad como una nota inherente al propio concepto de sociedad democrática, y toma en consideración todos los aspectos de la vida de la persona y de sus relaciones con el entorno (entre las que se incluyen las relaciones jurídicas que cada sujeto establezca como titular de derechos y obligaciones).

En el ámbito internacional, el proceso de humanización que se ha producido en los últimos años al amparo del cuerpo normativo de los derechos y libertades fundamentales, se ha concretado en la rama del Derecho Internacional de los Derechos Humanos que, tal como se ve en este apartado, ha tenido su impacto en el ámbito educativo y, asimismo, en las nuevas obligaciones surgidas en el Diseño para Todas las Personas:

a) Ámbito internacional

La norma de referencia en el ámbito internacional es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. España ratificó el texto de la Convención y su Protocolo Facultativo el 3 de diciembre de 2007 y la Convención entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Con la Convención se ofrece a los Estados firmantes los mecanismos necesarios para la prevención de la discriminación y la protección de los derechos garantizados en el texto. La ratificación del Protocolo Facultativo permite además la presentación de quejas al Comité cuando alguna persona considere que el Estado ha vulnerado alguno de los derechos que le reconoce la Convención (siempre y cuando se cumpla el requisito de haber agotado los recursos internos de reclamación estatal antes de acudir al Comité).

Hay que destacar que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad promueve la formación de profesionales y del personal que trabaja con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos, todo ello a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos. Entre el conjunto de profe-

sionales se incluye el profesorado de los distintos niveles educativos que forman parte del concepto de aprendizaje a lo largo de la vida (incluida la formación superior).

Desde la entrada en vigor de la Convención, han sido muchos los temas sobre los que el Comité se ha ido posicionando para que los Estados Parte avancen hacia una educación inclusiva. A título de ejemplo, ha recomendado:

- Que se modifique la “terminología educativa” para que se logre un modelo educativo inclusivo (Paraguay)¹,
- Que se asignen “recursos suficientes” para el desarrollo de un sistema de educación inclusivo (Hungría)² o
- Que se “intensifique la formación del personal de educación, incluidos los profesores y administradores” (Túnez)³.

La repercusión de la Convención en la legislación española respecto al concepto Diseño para Todas las Personas se analiza en el punto siguiente del documento.

b) **Ámbito europeo**

Una de las normas a tener en cuenta en el ámbito europeo es la Recomendación Rec (2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015.

1 CRPD/C/PRY/CO/1, Observaciones finales sobre el informe inicial del Paraguay, aprobadas por el Comité en su noveno período de sesiones (15 a 19 de abril de 2013).

2 CRPD/C/HUN/CO/1, Observaciones finales sobre el informe inicial de Hungría, aprobadas por el Comité en su octavo período de sesiones (17 a 28 de septiembre de 2012).

3 CRPD/C/TUN/CO/1, Observaciones finales del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Quinto período de sesiones (11 a 15 de abril de 2011).

Un año después, el Consejo de Europa aprobó la Resolución Res AP (2007)3 para “Alcanzar la plena participación a través del Diseño Universal”, en la que, entre otros extremos, se afirma que “el Diseño Universal es un concepto que va más allá de la mera accesibilidad para las personas con discapacidad en los edificios y debe convertirse en una parte inherente de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad.”

En el ámbito específico de la Unión Europea también ha habido iniciativas específicas referidas a la Accesibilidad Universal y al Diseño para Todas las Personas pero normalmente han estado referidas a ámbitos relacionados con disciplinas técnicas o aspectos materiales relacionados con las comunicaciones, la transparencia y el acceso a documentos, o la participación ciudadana en la sociedad de la información.

Así, ha habido iniciativas específicas en ámbitos como la accesibilidad de los entornos web⁴, las comunicaciones electrónicas⁵ o, por ejemplo, aspectos relacionados con la política de transportes⁶.

No obstante, conviene resaltar la Comunicación de la Comisión Europea (COM(2010) 636 final) sobre la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras, y la Resolución del Consejo de la Unión Europea y de los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, reunidos en el seno del Consejo, relativa a Un nuevo marco europeo de la discapacidad⁷.

4 Resolución COM(2001) 529-2002/2032(COS) del Parlamento europeo, sobre la Comunicación de la Comisión “eEurope 2002: Accesibilidad de los sitios web y de su contenido”

5 Directiva 2002/21/CE del Parlamento y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

6 Reglamento 1107/2006, de 5 de julio, del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

7 DOUE C 316, de 20 de noviembre de 2010.

2.2.2. Reconocimiento en el ordenamiento jurídico español: especial referencia al Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

Al ser de reciente creación, el concepto Diseño para Todas las Personas no aparece recogido de forma expresa en la Constitución Española. No obstante, sí hay que señalar los preceptos que nos sirven de base para darle cobertura legal. El artículo 14 de la Constitución reconoce la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna. A su vez, el artículo 9.2 establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social. Del mismo modo, el artículo 10 establece la dignidad de la persona como fundamento del orden político y de la paz social.

En congruencia con estos preceptos, la Carta Magna, en su artículo 49, refiriéndose a las personas con discapacidad, ordena a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos. No obstante, el planteamiento constitucional parte del paradigma –propio del momento de la aprobación de la Norma Fundamental- médico o rehabilitador, que concibe la discapacidad como un problema de la persona, causado directamente por una enfermedad, accidente o condición de su salud, que requiere asistencia médica y rehabilitadora, en forma de un tratamiento individualizado prestado por profesionales.

Este paradigma quedaría superado cuando, tiempo después, emerge el concepto de Accesibilidad: su origen está ligado al movimiento promovido por algunas organizaciones de personas con discapacidad, organismos internacionales y expertos en favor del modelo de «vida independiente», que defiende una más activa participación de estas personas en la comunidad.

Las bases nuevas de esa «vida independiente» descansan en la condición de ciudadanía y titularidad de derechos: las personas con discapacidad consideradas como sujetos activos que ejercen el derecho a tomar decisiones sobre su propia existencia (en contraposición

a su calificación como meros pacientes o personas beneficiarias de decisiones ajenas), como personas que tienen especiales dificultades para satisfacer unas necesidades que son normales (frente a la noción de que se trata de personas especiales con necesidades diferentes a las del resto de la ciudadanía) y como ciudadanas que, para atender esas necesidades, demandan apoyos personales, pero también modificaciones en los entornos que erradiquen aquellos obstáculos que les impiden su plena participación.

El movimiento en favor de una vida independiente demandó en un primer momento entornos más practicables. Más tarde, de la premisa de la eliminación de barreras físicas se pasó a demandar «Accesibilidad Universal»: no sólo de los entornos, sino también de los productos y servicios. Y es que los estándares de no accesibilidad (en los entornos, productos y servicios) constituyen, sin duda, formas sutiles pero muy efectivas de discriminación -discriminación indirecta-, pues sitúan a las personas con discapacidad en una posición de desventaja respecto al resto de la ciudadanía. Convergen así las corrientes de accesibilidad y de no discriminación, dando lugar a la premisa de «Diseño para Todos», como condición necesaria para que entornos, productos y servicios sean concebidos y resulten comprensibles, utilizables y practicables por Todas las Personas.

La derogada⁸ Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad⁹ (LIONDAU) fue trascendental en la implantación del modelo social de discapacidad en el ordenamiento jurídico español con la incorporación y definición de dos conceptos clave:

- «Accesibilidad Universal»: “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por Todas las Personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «Diseño para Todas

⁸ Ex Disposición Derogatoria única del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

⁹ La –asimismo derogada– Ley 49/2007, de 26 de diciembre, se encargaría de componer el corpus sancionador en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad. Derogación llevada a cabo ex Disposición Derogatoria única del Real Decreto Legislativo.

las Personas» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

- «Diseño para Todas las Personas»: “la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por Todas las Personas, en la mayor extensión posible”.

Estos conceptos serían, asimismo, incorporados como principios informadores y requisitos para la igualdad de oportunidades por la normativa autonómica. De esta manera y con idéntica literalidad aparecen en disposiciones tanto de ámbito transversal (así, la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de la Comunidad de Castilla y León, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad -art. 3-, la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas de Navarra –Exposición de Motivos- y la Ley 11/2003, de 10 de abril, del Estatuto de Personas con Discapacidad de Comunidad Valenciana –art. 67-), como en la regulación de materias concretas, dentro del espectro competencial autonómico (en general, en referencia a servicios sociales diseñados para posibilitar el acceso igual y equitativo a Todas las Personas; urbanismo, vivienda, transporte y comunicación).

El ámbito de aplicación de la LIONDAU y, con ella, de las exigencias de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas abarcaría, conforme al principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, las siguientes áreas:

- Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- Transportes.
- Bienes y servicios a disposición del público.
- Relaciones con las Administraciones Públicas.
- Empleo y ocupación.

Desde la aprobación de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) hasta la LIONDAU, se advierte una clara evolución de las políticas de promoción

y atención a las personas con discapacidad que refleja otro proceso de cambio del modelo rehabilitador hacia el modelo social que incorpora la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006). Sin embargo, no se consiguió en todas sus dimensiones que los principios y derechos recogidos en esta regulación sustantiva se reflejen de forma transversal en el resto del derecho positivo y en la sociedad (CERMI, 2008).

Posteriormente, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y la ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad vendrían a materializar el nuevo paradigma con arreglo al cual debe articularse la Accesibilidad Universal.

El Real Decreto Legislativo 1/2013¹⁰, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social resultaba ya necesario desde la ratificación y entrada en vigor de la Convención y su Protocolo Facultativo, en 2008, así como el sustancial cambio del marco normativo de los derechos de las personas con discapacidad.

En este sentido, se incluyen los conceptos de «discriminación directa» y «discriminación indirecta» por razón de discapacidad, y se añaden las definiciones de «discriminación por asociación» (concebida como aquella que “existe cuando una persona o grupo en que se integra es objeto de un trato discriminatorio debido a su relación con otra por motivo o por razón de discapacidad”) y «acoso» (“toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”).

El Real Decreto 1/2013 sirve de base para respaldar legalmente la necesidad de las adaptaciones de los Grados al Diseño para Todas las Personas, y por ello destacamos especialmente tres aspectos:

¹⁰ 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

a) Art. 59: Obligación de los poderes públicos: Toma de conciencia social

- Los poderes públicos desarrollarán y promoverán actividades de información, campañas de toma de conciencia, acciones formativas y cuantas otras sean necesarias para la promoción de la igualdad de oportunidades y la no discriminación, en colaboración con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias.
- En concreto, los poderes públicos promoverán la puesta en marcha y el mantenimiento de campañas para la toma de conciencia de la sociedad, accesibles para las personas con discapacidad, especialmente en los ámbitos socio-sanitario, educativo y profesional, fomentando el reconocimiento y respeto de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, para que ésta en su conjunto, colabore en su plena inclusión en la vida social."

b) Arts. 60 y 61: Necesidad de la formación de personal especializado y profesionales que trabajen con personas con discapacidad

Artículo 60. Personal especializado:

- La atención y prestación de los servicios que requieran las personas con discapacidad en su proceso de desarrollo personal e inclusión deberán estar orientadas, dirigidas y realizadas por personal especializado.
- Este proceso, por la variedad, amplitud y complejidad de las funciones que abarca exige el concurso de especialistas de distintos ámbitos que deberán actuar conjuntamente como equipo multiprofesional".

Artículo 61. Formación del personal:

- Las administraciones públicas promoverán la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad para atender adecuadamente los diversos servicios que las personas con discapacidad requieren, tanto en el nivel de detección, diagnóstico y valoración como educativo y de servicios sociales.

- Las administraciones públicas establecerán programas permanentes de especialización y actualización, de carácter general y de aplicación especial para las diferentes discapacidades, así como sobre modos específicos de atención para conseguir el máximo desarrollo personal, según el ámbito de las diversas profesiones, de acuerdo con las distintas competencias profesionales”.

c) Muy importante es la referencia al Diseño para Todas las Personas que aparece recogida en la Disposición final segunda: Formación en Diseño Universal o Diseño para Todas las Personas

“En el diseño de las titulaciones de Formación Profesional y en el desarrollo de los correspondientes currículos se incluirá la formación en «Diseño para Todas las Personas». Asimismo, en el caso de las enseñanzas universitarias, el Gobierno fomentará que las universidades contemplen medidas semejantes en el diseño de sus titulaciones”.

Y es que, debiendo el Diseño para Todas las Personas estar presente en todos los “entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos” puestos a disposición de la ciudadanía, resulta imprescindible que el sistema educativo en general y a nivel universitario en particular, provea los medios oportunos para garantizar la adecuada capacitación profesional de quienes hayan de diseñarlos¹¹.

¹¹ Cabe recordar, en este sentido, la literalidad finalista exhibida por la Disposición final décima de la Ley 51/2006, relativa al por ella denominado “Currículo formativo sobre Accesibilidad Universal y formación de profesionales”: “el Gobierno de España desarrollará el currículo formativo en «Diseño para Todos», en todos los programas educativos, incluidos los universitarios, para la formación de profesionales en los campos de...”. Asimismo, e inspirada en los principios referidos en las leyes 51/2003 y 26/2011, la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020, identifica – como uno de sus objetivos principales- la accesibilidad, como condición indispensable para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, previendo la sensibilización hacia los enfoques de tipo Diseño para Todas las Personas en los servicios, productos y entornos y exigiendo, para ello, el fomento de la incorporación de la accesibilidad y el Diseño para Todas las Personas en los Planes de Estudios educativos y de formación profesional, así como la inclusión de asignaturas que coadyuven a garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

2.2.3. Marco universitario: especial referencia al Real Decreto de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales

El desarrollo del marco legislativo es reflejo de la voluntad para introducir los criterios de accesibilidad y las mejoras en la concepción del Diseño para Todas las Personas en todos los estratos de la sociedad en general y en el ámbito universitario en particular.

La LIONDAU en su disposición final décima recogía que:

“El Gobierno, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de esta Ley, desarrollará el currículo formativo en Diseño para Todos, en todos los programas educativos, incluidos los universitarios, para la formación de profesionales en los campos del diseño y la construcción del entorno físico, la edificación, las infraestructuras y obras públicas, el transporte, las comunicaciones y telecomunicaciones y los servicios de la sociedad de la información”.

Disposición que no se cumplió.

En el ámbito universitario, la Ley Orgánica 4/2007 del 12 de abril que modifica la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU), en su disposición adicional vigésimo cuarta, apartado 5, señala que:

“Todos los Planes de Estudios propuestos por las universidades deben tener en cuenta que la formación en cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los principios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos”.

Esta misma idea queda recogida, meses más tarde, en el preámbulo del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, en el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, insistiendo en el artículo 3 apartado 5.b, que:

“De conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los Planes de Estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios”.

La última normativa, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, armonizando y refundiendo la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establecía el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad. Este Real Decreto ha tenido como referente la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, y nace con el propósito de unificar la normativa existente en la materia.

En su disposición final segunda, sobre “Formación en Diseño Universal o Diseño para Todas las Personas”, se expone que el Gobierno fomentará que las universidades contemplen medidas para que en el desarrollo de los currículos de sus titulaciones se incluya la formación en Diseño para Todas las Personas.

El recorrido normativo expuesto aclara el proceso seguido por la incorporación de contenidos del Diseño Para Todas las Personas en la formación universitaria, iniciada con la Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre (LOU), modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril (LOMLOU), y por el ya citado Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, en el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Tras este capítulo encontrarán la información específica del proyecto de Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Ciencias Políticas, Enfermería, Farmacia, Periodismo, Sociología o Terapia Ocupacional, según el texto que estén consultando.

2. Making Progress in Design for All in Universities

2.1. Concepts

2.1.1. Moving forward from accessibility to curricular education and to Design for All

As indicated in the Green Book of Accessibility (IMSERSO, 2002), the term “accessibility” comes from access, the action of arriving and approaching something, entry or passage. When applied to the use of space or objects and technology and, especially, in relation to certain social groups of the population with functional difficulties, the word takes on a more neutral tone, more expressive of the benefits derived from interaction with the environment and other people. In other words, one can experience a lack of accessibility to an environment or to information, this fact leading to the impossibility of participating in certain aspects of social life and, logically, a loss in the quality of life of those who suffer such. From this perspective it is important to take into account the fact that “good design enables, bad design disables” (EIDD, 2004). The European concept of Accessibility itself (IMSERSO, 1996) previously specified that the term accessibility can be understood in relation to three basic forms of human activity: mobility, communication and understanding.

As regards “curricular education”, and within the transversal recommendations of the World Report on Disability (WHO, 2011), an improvement in the training of human resources is defined as necessary if we want to overcome the obstacles faced by persons with disabilities. To do this it would be necessary to incorporate relevant education on the subject of disability into the current curricula and credit programmes.

The implications of the principles of Design for All in universities affect two areas: organisation and teaching. On the one hand, Universal Design for Learning includes strategies that work on the goals, instructional methods, resources, material and means of assessment to make these accessible for the whole student body. This is a philosophy of attitudinal change, which is based on understanding that transformations and adaptations must occur in relation to the context and not the person. Similarly, it requires teaching staff to incorporate three principles: multiple means of representation, multiple means of expression and multiple means of commitment (Guasch & Hernández, 2011). On the other hand, the informing and making aware of agents present in the educational process must be made based on the premise that the rights of persons with disabilities are a matter of civic responsibility and not charity.

As defined in the White Book of Design for All in Universities (2006, p.34), "Design for All" is:

"acting on environments, products and services so that everyone, including future generations, regardless of their age, sex, gender, abilities or cultural baggage, can enjoy taking part in building our society".

The above reflections place the central theme of this document on the importance of educating people, from the university environment, in Design for All through university curricula. In order to acquire this education the goals mentioned in the aforementioned White Book (2006, pp. 77-78) must be introduced into university study plans:

- To make university students aware of the need to create environments that are respectful of human diversity, including the university environment itself.
- To provide future professionals who will participate in the design of environments with a tool that will allow them to deal with any accessibility problems arising in their projects.

- To describe the current reality so students are aware of this and are able to be critical when it comes to assessing the pros and cons of a design.
- To define the application and involvement of Design for All in the different projects.
- To get future professionals to introduce Design for All, including in their projects and final dissertations.
- To develop lines of research in relation to Design for All in the various spheres of academic knowledge.

All these, at least partially, can be incorporated using different methods: optional or free choice modules, core modules, projects, final dissertations, Master's dissertations, PhD theses, lines of research and awards. To summarise, through academic education in Design for All this can be introduced into the basis of all future projects in relation to human activity and generate new opportunities for professional development.

The suggestions we give below aim to offer strategies for universities to continue to provide elements of social inclusion and useful tools to build accessible environments that allow the individual development of persons with disabilities.

This text occasionally incorporates the term “persons with functional diversity”, a concept that acquires meaning and prominence as an ideological tool, for those who advocate such, as a statement against external, unrelated contributions, and to fight against discrimination (Ferreira, 2010, p. 59). According to this, functional diversity describes a reality in which a person functions in a different or diverse way to the majority of society. This term considers the difference of the person and the lack of respect of the majority, which does not take into account this functional diversity in its social and environmental construction processes (Romañach & Lobato 2005). To sum up, the term “diversity” is used as a means of going beyond the social or Independent Living model. Despite considering this concept to be very interesting education-wise, it remains the most used by the organisations for

persons with disabilities themselves due to its greater ease of identification. Other terms used are human diversity, persons with disabilities due to it remains the most used by organizations and its greater ease of identification.

2.1.2. Moving forward from Universal Design, to Universal Design for Learning and to Design for All

The concept of Universal Design has a rich history in terms of its application to commercial products and in architecture, but its application is now expanding and generalising into other areas such as the education, business, health and law, amongst others. In fact, the design of any product, environment or process implies taking into account multiple factors: goals, aesthetics, safety, manufacturing regulations, use and cost. Traditional design has often limited itself to designing products for certain groups of people, without taking accessibility factors into consideration. By contrast, Universal Design promotes and aims to develop products that can be useful for a large range of groups considering multiple dimensions, like for example gender, cultural origin, age, socio-economic level, functional diversity, physical and sensory characteristics and learning style.

Marc Harrison (1928-1996), engineering professor of the Industrial Design School of Rhode Island (US), was a pioneer of what would later come to be known as Universal Design. As is known, Harrison suffered a traumatic brain injury during childhood which led him to require rehabilitation for many years. This rehabilitation experience was the source of his inspiration in the conducting of his academic and professional work. He defied the philosophy of the times, which focused on design for “normal” individuals, with skills and characteristics considered “standard” and promoted the idea of products and physical spaces being designed taking into account the broad diversity of people who might use them. Thus, Harrison created the first products developed with the explicit, conscious objective of being usable by all (Sala, 2013).

It was Ronald Mace -architect, product designer and educator of internationally-recognised prestige- who coined the term Universal Design in the 70s. Like Harrison, Mace

challenged conventional practice and promoted a design approach that aimed for a more accessible and usable world for all. At the Center for Universal Design (1997), founded by Ronald Mace in the North Carolina State University (USA), the concept of Universal Design is defined as “the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialised design”.

Reviews of scientific literature show how various authors have adapted the general definition of Universal Design to specific uses. For example, Schwab (2004), in his project Universal Smart Home Design, defines it as the creation process of products and living spaces that can be used by as many people as possible, taking into account age and ability, in addition to physical and sensory limitations. For its part, in the technological field, US legislation defines Universal Design as a concept or philosophy to design and distribute products and services that are useful to people, regardless of their functional capacities, and which are directly usable without the need for assistive technology (Assistive Technology Act, 1998). In this way, the majority of the definitions of Universal Design share a common thread focusing on the diversity of those who can benefit from a product or physical space. Therefore, from the point of view of Universal Design, people are not expected to adapt to the characteristics of an inflexible product or environment but rather the product should adapt to their needs, characteristics or preferences (Burgstahler & Cory, 2008).

The concept of Universal Design comprises two terms: design and universal. The first term, Design, reinforces the idea that this is a proactive rather than a reactive process (Burgstahler, 2007). The second, Universal, refers to an ideal that emphasises the diversity of people who can use a certain product, service or environment (Burgstahler, 2007).

This paradigm and its principles should be incorporated into global streams of thought, planning and creation of methods in relation to any aspect of society. Nevertheless, it has been particularly in the field of educational and the English-speaking context that various Universal Design approaches have emerged, giving rise to a great diversity of terminology. This diversity of terminology to refer to similar concepts often gives rise to many difficulties, not only in terms of translation but especially in terms of considerable confusion and

difficulty when it comes to distinguishing the particularities and differences between each of them (Sala, Sánchez, Giné & Díez, 2014).

Systematic reviews of scientific literature on specific aspects of Universal Design linked to education -more specifically, to teaching and learning processes- reveal different terms which, in principle, appear to be synonymous. The most common are Universal Instructional Design (UID) and Universal Design for Learning (UDL); other less frequent terms are Universal Design for Instruction (UDI), Universal Course Design (UCD) and Universal Design for Education (UDE). However, this project refers to Design for All.

An important precursor to the implementation of the concept of Design for All was the publication in the year 2001 of the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) (World Health Organization, WHO, 2001), which gave definitive international support to the biopsychosocial model and brought about the abandonment of the widespread medical/rehabilitation model. It was in this same year that work began to draft the International Convention on the Rights of Persons with Disabilities (United Nations, UN, 2006). The convention specifically emphasises equal opportunities and accessibility among its eight governing principles. In its second article, it defines Universal Design as the design of products, environments, programmes and services that everyone can use, to as great a degree as possible, without the need for adaptation or specialised design.

In Spain, the concept of Universal Design took on a special relevance with the publication of Law 51/2003, of the 2nd of December, on Equal Opportunities, Non-Discrimination and Universal Accessibility for persons with disabilities (LIONDAU) and Law 49/2007, of the 26th of December, on breaches and sanctions in matters of equal opportunities, non-discrimination and universal accessibility for persons with disabilities, through the introduction of definitions of Universal Accessibility and Design for All into all levels of education. Subsequently, Royal Decree 1393/2007, of the 29th of October, which establishes the management of official university studies, promoted the application thereof in the university environment. Thus, a conceptual framework emerged which gave rise to diverse concepts and types of application in the university context in Spain, with its own contributions to the perspective of Universal Design, in addition to the consideration

thereof for the founding of practices of innovation and research in the university environment (Ruiz et al., 2012).

More recently, Legislative Royal Decree 1/2013, of the 29th of November, which approved the General Law on the rights of persons with disabilities and their social inclusion, defined Universal Accessibility as the condition that must be met by environments, processes, goods, products and services, as well as objects, instruments, tools and devices, to be understandable, usable and practicable for all in safety and comfort and in the most independent, natural way possible. It presupposes the strategy of Universal Design or Design for All and is understood without detriment to the reasonable adjustments that must be adopted. It defines Universal Design or Design for All as the activity for which environments, processes, goods, products, services, objects, instruments, programmes, devices and tools are conceived or designed from the start, wherever possible, in such a way that they can be used by all, to as great a degree as possible, without the need for adaptation or specialised design. Finally, reasonable adjustments are understood to be necessary and adequate modifications and adaptations of the physical, social and attitudinal environment to the specific needs of persons with disabilities that do not constitute a disproportionate or undue burden, when these are required in a particular case, in an efficient and practical way, to facilitate accessibility and participation and to guarantee persons with disabilities the enjoyment or exercising of all their rights in equal conditions to others.

In fact, the second final provision of this law emphasises the need for education on Universal Design and Design for All, explicitly establishing that education on Design for All be included in the design of Professional Education degrees and in the composition of the corresponding curricula. Also, in the case of university education, the Government will encourage universities to consider similar measures in the design of their degrees.

We can therefore conclude that there is growing awareness with respect to equal opportunities which, through the incorporation of the principles of Design for All or Universal Design, should serve as motivation for university institutions to analyse and rethink the curricula of their different degree courses for the purpose of training professionals capable of building a more and more inclusive society. In this document, suggestions are presented

as to how to introduce the knowledge, principles and values of Design for All considered relevant for professional practice in the different areas into Political Science, Nursing, Pharmacy, Journalism, Sociology or Occupational Therapy degree courses.

2.2. Legal Framework

The main legal consequences of the paradigm shift towards the social model can be related to the consideration of disability as a Human Rights issue (Palacios, 2008,p.156). Based on this point of view, the evolution towards the Human Rights model has generated changes in the way that social policies are designed, to position itself before social policies clearly designed to ensure the dignity and full development of persons with disabilities, based on the underlying premise of equal opportunities in the exercising of all rights (De Lorenzo, 2007, pp. 71-72).

To do this, a series of promotional techniques have been taken from Law amongst which measures for positive action, reverse discrimination and the obligation of reasonable adjustment stand out. Certain principles have also been captured that have an important impact on policies in this area such as: non-discrimination, independent living, universal accessibility, civil dialogue, design for all and the mainstreaming of policies on matters of human diversity. Said principles share a common goal: for persons with disabilities to have the same opportunities as other people in the design and development of their own life plans (Palacios & Bariffi, 2007, pp. 23-24).

Following this line of argument, in order for persons with disabilities to be able to exercise their political and civil rights freely and independently, a body of basic social rights specifically aimed at persons with disabilities must be consolidated, with the capacity to remove social barriers and obstacles, reduce and change symbolic representations of society (awareness and visibility policies) and develop the necessary technical and personal support based on the needs of the different disabilities (Diaz, 2010, p.121). This will result in the reinforcing and diversification of a set of social rights aimed at changing the social environment from the perspective of personal independence.

2.2.1. International and European framework: special reference to the International Convention on the Rights of Persons with Disabilities

Curricular education on the subject of Design for All and all education policies have been marked in recent years by international instruments driven by neighbouring States and the most relevant international organisations such as the Council of Europe and the United Nations (UN).

Design for All not only takes into account the social group of persons with disabilities but also refers to society as a whole and the relationships of each individual with the rest of their environment. It's a dynamic concept that contributes to create a fully inclusive society which considers diversity to be an inherent part of the very concept of democratic society, and takes into consideration all aspects of a person's life and their relationships with the environment (including the legal relationships each individual establishes as a holder of rights and obligations).

On an international scale, the humanisation process that has taken place in recent years under the regulatory body of fundamental rights and freedoms has resulted in the International Human Rights Law branch which, as can be seen in this section, has had an impact on education and also on the new obligations that have arisen in Design for All:

a) International level

The reference regulation on an international level is the United Nations' Convention on the Rights of Persons with Disabilities, approved by the United Nations General Assembly on the 13th of December, 2006. Spain ratified the text of the Convention and its Optional Protocol on the 3rd of December, 2007, and the Convention came into force on the 3rd of May, 2008.

The Convention offers signing States the mechanisms necessary for the prevention of discrimination and the protection of the rights guaranteed in the text. The ratification of the Optional Protocol also allows individuals to present complaints to the Committee when they consider that the State has violated any of the rights granted to them by the Convention (provided they have met the requirement of having exhausted all internal State appeal mechanisms before turning to the Committee).

It should also be noted that the Convention on the Rights of Persons with Disabilities promotes the training of professionals and staff who work with persons with disabilities with respect to their recognised rights, all with a view to providing the assistance and services guaranteed by these rights to a higher level. This group of professionals includes the teaching bodies of the different educational levels that form part of the concept of lifetime learning (including higher education).

From the entry in force of the Convention, the Committee has taken a position on many subjects to enable the participating States to move towards inclusive education. For example, it has recommended:

- That “education terminology” be modified to achieve an inclusive education model (Paraguay)¹².
- That “sufficient resources” be allocated for the development of an inclusive education system (Hungary)¹³.
- That “the training of the staff of education institutions, including teachers and administrators, be intensified” (Tunisia)¹⁴.

¹² CRPD/C/PRY/CO/1, Final observations on the initial Paraguay report, approved by the Committee in its ninth session (the 15th to the 19th of April, 2013).

¹³ CRPD/C/PRY/CO/1, Final observations on the initial Hungary report, approved by the Committee in its eighth session (the 17th to the 28th of September, 2012).

¹⁴ CRPD/C/TUN/CO/1, The Committee’s final observations on the Rights of Persons with Disabilities, Fifth session, from the 11th to the 15th of April, 2011.

The consequences of the Convention for Spanish legislation with respect to the concept of Design for All are analysed in the following point of the document.

b) European level

One of the regulations to bear in mind at the European level is Recommendation Rec (2006)5 of the Committee of Ministers to Member States on the Action Plan of the Council of Europe to promote the rights and full participation of persons with disabilities in society: improving the quality of life of persons with disabilities in Europe 2006-2015.

One year later, the Council of Europe approved Resolution Res AP (2007)3, "Achieving full participation through Universal Design", which states, amongst other things, that "Universal Design is a concept that goes beyond mere accessibility of buildings for persons with disabilities and must become an inherent part of the policies and planning of all aspects of society."

In the specific framework of the European Union there have also been specific initiatives in relation to Universal Accessibility and Design for All but they have usually been in areas related to technical disciplines or material aspects in relation to communications, transparency and access to documents, or citizen participation in the information society.

Thus, there have been specific initiatives in areas such as the accessibility of Internet environments¹⁵, electronic communications¹⁶ and, for example, aspects related to the transport policy¹⁷.

Nevertheless, it's worth highlighting the European Commission's Communication (COM(2010) 636 final) on the European Disability Strategy 2010-2020: a renewed com-

15 Resolution COM(2001) 529-2002/2032(COS) of the European parliament, on the Commission's Communication "eEurope 2002: Accessibility of websites and their content"

16 Directive 2002/21/CE of the Parliament and the Council, of the 7th of March, 2002, in relation to a common regulatory framework for the networks and services of electronic communications.

17 Regulation 1107/2006, of the 5th of July, of the European Parliament and the Council of the European Union, on the rights of persons with disabilities or reduced movement on air transport.

mitment to a barrier-free Europe, and the Resolution of the Council of the European Union and the Government Representatives of the Member States, meeting within the Council, in relation to A new European disability framework¹⁸.

2.2.2. Recognition in the Spanish legal system: special reference to the Revised Text of the General Law on the Rights of Persons with Disabilities and their Social Inclusion

Having been created recently, the concept of Design for All is not expressly mentioned in the Spanish Constitution. Nevertheless, we should note the precepts that serve as a basis to provide for it in law. Article 14 of the Constitution recognises equality before the law, forbidding any type of discrimination. At the same time, article 9.2 establishes that the public authorities are responsible for promoting conditions that allow the freedom and equality of people to be real and effective, removing obstacles that prevent or hinder their fullness and facilitating their participation in political, cultural and social life. Likewise, article 10 establishes people's dignity as a foundation of political order and social peace.

Consistent with these precepts, article 49 of the Magna Carta, in relation to persons with disabilities, orders the public authorities to provide the specialised care they require and the special protection for them to enjoy their rights. Nonetheless, the constitutional approach is based -from the very moment of the approval of the Fundamental Regulation- on the medical or rehabilitation paradigm which views disability as a problem of the person, directly caused by disease, trauma or another health condition, requiring medical and rehabilitation care in the form of individualised treatment provided by professionals.

This paradigm was overcome when, some time later, the concept of Accessibility emerged: its origin is linked to the movement led by certain organisations of persons with disabilities, international agencies and experts in favour of the "independent living" model, which advocates more active participation of these people in the community.

¹⁸ DOUE C 316, of the 20th of November, 2010.

This new concept of “independent living” is based on the condition of citizenship and holding of rights: persons with disabilities considered as active subjects who exercise the right to make decisions regarding their own existence (as opposed to their classification just as patients or people benefiting from the decisions of others), as people who have particular difficulties to satisfy needs that are not normal (compared to the notion that they are special people with needs that are different to those of other citizens) and citizens who, in order to meet these needs, require personal support, but also changes in environments to eliminate those obstacles that prevent their full participation.

Right from the start, the movement in favour of independent living demanded more practicable environments. Later, the premise of the elimination of physical barriers gave rise to a demand for “Universal Accessibility”: not only of environments but also of products and services. The fact is that standards of inaccessibility (in environments, products and services) constitute, without a doubt, subtle but very effective forms of discrimination -indirect discrimination-, since they place persons with disabilities in a disadvantaged position compared to other citizens. The concepts of accessibility and non-discrimination thus converge, giving rise to the premise of “Design for All”, as a necessary condition for environments, products and services to be designed to be understandable, usable and practicable for all.

The repealed law¹⁹, Law 51/2003, of the 2nd of December, on equal opportunities, non-discrimination and universal accessibility of persons with disabilities²⁰ (LIONDAU) was transcendental in the inclusion of the social disability model in the Spanish legal system with the incorporation and definition of two key concepts:

- “Universal Accessibility”: “the condition that environments, processes, goods, products and services, as well as objects and instruments, tools and devices must meet to be understandable, usable and practicable by all persons in safety and

19 Ex sole Repeal Provision of Legislative Royal Decree 1/2013, of the 29th of November, which approves the Revised Text of the General Law on the rights of persons with disabilities and their social inclusion.

20 Law 49/2007, also repealed, of the 26th of December, was responsible for creating the sanctioning body for matters of equal opportunities and non-discrimination of persons with disabilities. Repeal carried out ex sole Repeal Provision of Legislative Royal Decree 1/2013, of the 29th of November, which approves the Revised Text of the General Law on the rights of persons with disabilities and their social inclusion.

comfort and in the most independent and natural way possible. This presupposes the strategy of “Design for All” and is understood without detriment to the reasonable adjustments that must be adopted”.

- “Design for All”: “the activity for which environments, processes, goods, products, services, objects, instruments, programmes, devices and tools are conceived or designed from the start, wherever possible, in such a way that they can be used by all, to as great a degree as possible, without the need for adaptation or specialised design”.

These concepts would also be incorporated by regional legislation as guiding principles and requirements for equal opportunities. They appear in this way and with the same wording both in transversal provisions (thus, Law 2/2013, of the 15th of May, of the Autonomous Community of Castile and León, on Equal Opportunities for Persons with Disabilities -art. 3-, Regional Law 5/2010, of the 6th of April, on Universal Accessibility and Design for All of Navarra -Preliminary Recitals- and Law 11/2003, of the 10th of April, of the Statute of Persons with Disabilities of the Autonomous Community of Valencia -art. 67-), and in provisions for the regulation of specific matters, within the autonomous scope of competence (generally in relation to social services designed to enable fair and equal access for all; town planning, housing, transport and communication).

The scope of application of the LIONDAU and, along with this, the demands of Universal Accessibility and Design for All would cover, according to the principle of transversality of policies on the subject of disability, the following areas:

- Telecommunications and information society.
- Public urban spaces, infrastructures and construction.
- Transport.
- Goods and services available to the public.
- Relations with Public Administration Bodies.
- Employment and occupation.

Between the approval of Law 13/1982, of the 7th of April, on the Social Integration of Disabled People (LISMI) and the LIONDAU, we can see a clear evolution of the policies for the advocacy and care of persons with disabilities which reflects another change process from the rehabilitation model to the social model incorporated into the UNO Convention on the rights of persons with disabilities (2006). However, the transversal mirroring of the principles and rights contained in this substantive regulation in the rest of positive law and in society was not achieved in all its dimensions (CERMI, 2008).

Subsequently, Law 39/2006, of the 14th of December, on the Promotion of Personal Independence and Care for persons in situations of dependence, and law 26/2011, of the 1st of August, on the regulatory adaptation to the International Convention on the rights of persons with disabilities, brought the new paradigm according to which Universal Accessibility should be articulated to life.

Legislative Royal Decree 1/2013, of the 29th of November, which approves the Revised Text of the General Law on the rights of persons with disabilities and their social inclusion was then necessary, following the ratification and entry into force of the Convention and its Optional Protocol, in 2008, and the substantial changes in the regulatory framework on the rights of persons with disabilities.

In this sense, the concepts of “direct discrimination” and “indirect discrimination” on grounds of disability, and the definitions “discrimination by association” (conceived as that which “exists when a person or group they form part of is subject to discriminatory treatment due to their relationship with another as a result of or on grounds of disability”) and “harassment” (“any unwanted conduct related to the disability of a person, which has the purpose or effect of violating an individual’s dignity or creating an intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive environment”).

Royal Decree 1/2013 serves as a base to legally back the need for the adaptation of Degree courses to Design for All, and for this purpose we would like to especially highlight three aspects:

a) Art. 59: Obligation of the public authorities: Social awareness

- The public authorities shall develop and promote information activities, awareness campaigns, training sessions and anything else that may be necessary for the promotion of equal rights and non-discrimination, together with the representative organisations of persons with disabilities and their families.
- Specifically, the public authorities shall promote the implementation and maintenance of social awareness campaigns, accessible for persons with disabilities, especially in the social health, education and professional spheres, boosting recognition of and respect for the rights and dignity of persons with disability, so that society as a whole may collaborate in their full inclusion in social life."

b) Arts. 60 y 61: The need to train specialised staff and professionals who work with persons with disabilities

Article 60. Specialised staff:

- The care and provision of services required by persons with disabilities in the process of their personal development and inclusion must be guided, managed and provided by specialised staff.
- Due to the variety, scope and complexity of the functions it covers, this process requires the collaboration of specialists from different fields who must work together as a multi-profession team".

Article 61. Training of staff:

- The public administration bodies shall promote the training of professionals and staff who work with persons with disabilities to adequately provide the various services required by persons with disabilities, both in terms of detection, diagnosis and assessment and in terms of education and social services.
- The public administration bodies shall establish ongoing specialisation and update programmes, of a general nature and of particular application for the different disabilities, and regarding specific aspects of care to achieve the best

personal development, according to the scope of the various professions, in accordance with the different professional skills”.

c) The reference to Design for All that appears in the Second final provision is very important: Education in Universal Design or Design for All:

- “Education on “design for all” shall be included in the design of Professional Education degrees and the developing of the corresponding curricula. Also, in the case of university studies, the Government will encourage universities to consider similar measures in the design of their degrees.
- The fact is that, since Design for All must be present in all “environments, processes, goods, products and services, as well as objects, instruments, tools and devices” made available to citizens, it is essential for the education system in general and universities in particular to provide the appropriate means to ensure the adequate professional training of those who will design such²¹.

2.2.3. University framework: special reference to the Royal Decree on the Management of Official University Studies

The development of the legislative framework reflects the desire to introduce the criteria of accessibility and improvements to the idea of Design for All in all strata of society in general and in particular, in university education.

In its tenth final provision, the LIONDAU stated that:

²¹ We should remember, in this sense, the definitive wording of the Tenth final provision of Law 51/2006, in relation to the so-called “Education curriculum on universal accessibility and the training of professionals”. “the Spanish Government shall develop the education curriculum in “design for all”, in all educational programmes, including university studies, for Spanish Disability Strategy 2012-2020, it identifies -as one of its main goals- accessibility, as an indispensable condition for the exercising of the rights of persons with disabilities, planning increased awareness for Design for All type approaches in services, products and environments and requiring, for this purpose, the promotion of the incorporation of accessibility and Design for All in education study plans and professional training, as well as the inclusion of subjects that contribute to guaranteeing the rights of persons with disabilities.

“The Government, within a period of two years from the entry into force of this Law, shall develop the education curriculum in design for all, in all education programmes, including university courses, for the training of professionals in the fields of the design and construction of the physical environment, building, public infrastructures and works, transport, communications and telecommunications and information society services”.

A provision it did not comply with.

In the university framework, the twenty-fourth additional provision, section 5, of Organic Law 4/2007 of the 12th of April, which modifies the Organic Law on Universities (LOMLOU), indicates that:

“All study plans proposed by universities must take into account that training for any professional activities is to be conducted respecting and promoting Human Rights and the principles of universal accessibility and design for all.”

This same idea was included, months later, in the recitals of Royal Decree 1393/2007, of the 29th of October, which establishes the management of official university studies, insisting in article 3, section 5 b, that:

“In accordance with that set forth in the tenth final provision of Law 51/2003, of the 2nd of December, on equal opportunities, non-discrimination and universal accessibility of persons with disabilities, with the obligatory inclusion, in the corresponding study plans, of education in relation to said rights and principles”.

The latest regulation, Legislative Royal Decree 1/2013, of the 29th of November, approves the Revised Text of the General Law on the rights of persons with disabilities and their social inclusion, harmonising and consolidating Law 13/1982, of the 7th of April, on the social integration of disabled people (LISMI), Law 51/2003, of the 2nd of December, on equal opportunities, non-discrimination and universal access of persons with disabilities (LIONDAU) and Law 49/2007, of the 26th of December, which established the system of

breaches and sanctions in matters of equal opportunities, non-discrimination and accessibility of persons with disabilities. This Royal Decree uses the United Nations' International Convention on the Rights of Persons with Disabilities as a reference and has been created for the purpose of unifying the existing regulations in this respect.

In its second final provision, on "Education in Universal Design or Design for All", it states that the Government shall encourage universities to consider measures for the development of the curricula of its degree courses to include education in Design for All.

The regulatory developments explained above clarify the process of the incorporation of Design for All content in university education, started by Organic Law on Universities 6/2001, of the 21st of December (LOU) and modified by Organic Law 4/2007, of the 12th of April (LOMLOU), and by the aforementioned Royal Decree 1393/2007, of the 29th of October, which establishes the management of official university studies.

Following this chapter and depending on the text you are reading, you will find specific information about the Political Science, Nursing, Pharmacy, Journalism, Sociology or Occupational Therapy aspect of the Curricular Training in Design for All project.

3

Turismo

**Diseño para
Todas las
Personas en
el Currículo
Formativo de
Turismo**

**Curricular
Training in
Design for All
in Tourism**

3. Diseño para Todas las Personas en el Currículo Formativo de Turismo

3.1. Introducción, 2004-2017

Los estudios sobre Turismo se incorporaron a la universidad española en el curso 1956-57. Para entonces se había constituido el Seminario de Estudios Turísticos en el Doctorado de la Facultad de Ciencias Políticas y Económicas de la Universidad Complutense y otro de Estructura Turística en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad de Barcelona. Sin embargo, el peso creciente adquirido por la actividad turística a partir del Plan de Estabilización de 1959, llevó a plantear la urgencia de la formación para el ejercicio de los perfiles profesionales bajo la tutela del Ministerio de Turismo. La Ley 48/1963, de 8 de julio, está considerada el primer intento legislativo de organizar integralmente el Turismo en España. De inmediato, el Decreto 2427/1963, de 7 de septiembre, creaba la primera Escuela Oficial de Turismo bajo la dependencia del Instituto de Estudios Turísticos (Ministerio de Información y Turismo) y se regulaba la concesión del título, legalmente reconocido por dicho ministerio a los Centros de enseñanza turística no oficial. Surgía también la titulación de Técnico en Empresas Turísticas (TET), primer título oficial de capacitación profesional para el ejercicio del Turismo. El plan de estudios que habría de regir la impartición de las Enseñanzas Turísticas Especializadas se aprueba por la Orden de 29 de octubre de 1980. Los estudios de Técnico en Empresas Turísticas (TET) y Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) se regularon desde las administraciones turísticas autonómicas a través de Escuelas Oficiales de Turismo surgidas a finales de los ochenta y durante el primer lustro de los noventa.

Esta situación se prolongaría hasta la creación del título universitario de Diplomado en Turismo (Real Decreto 604/96 de 15 de abril), trece años después de lo previsto por la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (LRU) y se inicia su impartición en el curso 1996-1997, ya en el contexto de la Ley Orgánica de Universidades (LOU).

En pleno proceso de integración europea y de definición del Espacio Europeo de Educación Superior, la recién creada Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) pone en marcha la regulación de los nuevos grados universitarios y se procede a la adaptación de la Diplomatura de Turismo desde el curso 2004-2005, de acuerdo a lo establecido en el Libro Blanco del Grado en Turismo (LBGT).

Este aparece el mismo año que la Comisión Europea (CE) y el movimiento de apoyo a la discapacidad en España animaban a la inclusión de la discapacidad en la enseñanza superior. A su vez el European Institute for Design and Disability (EIDD) aprobaba la Declaración de Estocolmo (2004), que definía al “Diseño para Todos” como el “diseño para la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad” e instaba a instituciones europeas y nacionales, a profesionales, empresas y otros actores sociales “... a tomar todas las medidas apropiadas para implantar el Design for All (D4all) en sus políticas y acciones”.

Estas iniciativas en el ámbito educativo en España contaron con el estímulo de los planes especiales de accesibilidad. El primero de ellos, para el periodo 2004-2012, elaborado con el objetivo de mitigar las grandes carencias de accesibilidad detectadas y ante el imperativo de su desarrollo, establecido en la Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU), propuso entre otras estrategias transversales en el ámbito de la concienciación y la formación “la inserción del Diseño para Todos en los estudios universitarios”.

En 2006 el *Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad* (LBDPTU), define el concepto “Diseño para Todas las Personas” como: “La intervención sobre entornos, productos y servicios con el fin de que todos, incluidas las generaciones futuras, independientemente de la edad, el sexo, el género, las capacidades o el bagaje cultural, puedan disfrutar participando en la construcción de nuestra sociedad” (LBDPTU, 2006: 34). Fijada la misión, al año siguiente se publica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, que establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales e insta a la incorporación de las enseñanzas relacionadas con los derechos y principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad en los planes de estudios que procediera. Por su parte, el Real Patronato sobre Discapacidad, con la

colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia, la Fundación Vodafone, ANECA y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), publica el *Libro Blanco sobre Universidad y Discapacidad*.

En 2008 se presentaba el *Decálogo de León*, “hoja de ruta” europea para la implantación de políticas de accesibilidad y diseño para todos. Aunque la responsabilidad para impulsar leyes y políticas era de los gobiernos, se señalaba a las universidades como instituciones con un papel destacado a la hora de fomentar una formación adecuada en torno a la accesibilidad y a los derechos de las personas con dificultades.

Pese a todas estas iniciativas, sorprende que transcurridos diez años desde la aprobación del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, la aplicación de los criterios de “Diseño para Todas las Personas” en la enseñanza universitaria del Grado en Turismo siga siendo una asignatura pendiente. Y ello a pesar de que el libro *Formación Curricular de Diseño para Todos*, dedicado a la Arquitectura, redactado bajo las directrices de la Orden EDU/2075/2010, de 29 de julio por Francesc Aragall y Jesús Hernández Galán, prestara especial atención a la “Accesibilidad en el Turismo y el Ocio”.

Las memorias de verificación de los títulos suelen indicar que el Grado en Turismo pretende impulsar y fomentar en su estudiantado la creación de valores propios en el fomento de la educación y la cultura de la paz (Ley 27/2005, de 30 de noviembre), el respeto a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres (Ley 3/2007, de 22 de marzo) y la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003, de 2 de diciembre). Sin embargo el informe *Evaluación de la implementación de los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas* [IOAU] (2011), realizado por el Observatorio Universidad y Discapacidad, dejaba patente la baja implantación de los parámetros IOAU: sólo 3 universidades se registraban en la categoría C y la mayoría (85.7%), se situaban en la D, la más baja.

El estudio destacaba la Memoria del título oficial de Grado en Turismo de la Universidad de Málaga (UMA, 2009), que incluía como uno de sus objetivos “Preparar a profesionales

del sector turístico conocedores de nuestro marco constitucional de garantía de derechos y libertades fundamentales, con especial referencia a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Asimismo como el conocimiento de la igualdad de oportunidades y accesibilidad de los discapacitados en el sector turístico". Además remitía a los principios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas establecidos en la Ley 51/2003. En el desarrollo del temario se añadían tres nuevos epígrafes como desarrollo de la competencia específica 14 del Libro Blanco del Grado en Turismo, entre los que destacamos:

"Conocer la normativa sectorial con incidencia en el sector turístico (legislación de Patrimonio Histórico Artístico, legislación de Costas, Ley de igualdad efectiva de hombres y mujeres y Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de personas con discapacidad)".

Como vemos, la temprana aprobación del Libro Blanco del Grado en Turismo no fue obstáculo para alguna actualización de competencias. Ahora tenemos el doble reto de introducir competencias que faciliten la aplicación del Diseño para Todas las Personas en el ámbito del Turismo, asumiendo como competencia transversal la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas, "aunque sea auspiciado este cambio por el cumplimiento de la Ley" (Hernández-Galán, J. et al, 2014: 119-134). Por ello hemos de aprovechar los procesos de verificación próximos para eludir el riesgo de obsolescencia, adaptar los planes de estudio del Grado en Turismo a los cambios operados en el sector y, especialmente, la consolidación del Turismo Accesible y el Turismo Inclusivo como importantes segmentos. A raíz de la Declaración de San Marino (2014) y la publicación de los manuales sobre Turismo Accesible por (OMT, ENAT y Fundación ONCE, 2015-2016) el panorama está cambiando y la universidad no puede eludir formar en perfiles cualificados para la atención a clientes con diferentes necesidades y para el diseño de actividades para todas las personas.

Es más, el Turismo Accesible y el Turismo Inclusivo comienzan a ser percibidos como oportunidad profesional para personas con diversidad funcional que, con la debida formación, podrán trabajar por cuenta ajena o emprender sus proyectos en este segmento y en otras especialidades turísticas. Y, como consecuencia, la incorporación de las competencias de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas debe hacerse desde la convicción

de que los nuevos perfiles profesionales del Turismo pueden ser desempeñados por personas con capacidades diferentes y, por tanto, sabiendo que en las aulas los estudiantes aprenderán juntos sobre discapacidad, accesibilidad y sobre las necesidades de las personas en distintas situaciones de discapacidad.

Sin perder de vista que la aplicación del Diseño para Todas las Personas ha de garantizar que, independientemente de las capacidades individuales (con los apoyos necesarios precisos), tengamos el conjunto de los ciudadanos los mismos derechos y oportunidades de acceso a los recursos, en una sociedad más justa e inclusiva.

3.1.1. Los cambios operados en el Turismo

La globalización, el desarrollo de la sociedad del conocimiento, la virtualización y la mayor facilidad para los viajes han incidido notablemente sobre el Turismo.

A raíz de la Carta sobre Turismo Cultural (ICOMOS, Bruselas 1976) en los ámbitos de la cultura y del turismo se ha diversificado la oferta sobre la identificación y puesta en valor de distintas categorizaciones del patrimonio: paisajes culturales (1992), patrimonio oral (2001), patrimonio intangible (2003), itinerarios culturales (2008), etc. UNESCO y sus organismos han avanzado en la valoración y aprecio de la diversidad, en el compromiso con la sostenibilidad y en la consideración del turismo como motor de desarrollo integral de las comunidades locales, desde la responsabilidad. En este proceso coinciden en el tiempo dos hitos: el Comité del Patrimonio Mundial define la Estrategia Global para la Lista del Patrimonio Mundial (1994) y el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS) adopta el Documento de Nara sobre la Autenticidad (1994), que reconoce la diversidad de los valores patrimoniales propios -actuales y pretéritos- de cada cultura, y posteriormente aprueba la Carta Internacional sobre el Turismo Cultural (1999). Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en *Turismo Panorama 2020* señalaba nuevos segmentos de mercado demandantes de productos y servicios renovados, basados especialmente en el espectáculo, la emoción y la educación (Rivera, 2011: 201). La alerta ante los efectos perniciosos de la globalización condujo a la Convención sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales (2005).

3.1.2. Derecho al ocio y Turismo Para Todos

En los últimos años, España ha experimentado un gran avance en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. La obligación marcada por la Constitución Española (art. 9) de que los poderes públicos garanticen el máximo bienestar de vida a todos los ciudadanos, facilitando a su vez su participación en la vida política, económica, cultural y social, se suma a lo dispuesto en el art. 49 de la Carta Magna, en donde se preconiza una política de previsión e integración de los ciudadanos que padezcan algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial, ordenando a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos.

Sobre la base del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), el ámbito turístico ha ido progresivamente removiendo los obstáculos y auspiciando que la equiparación de derechos entre personas también sea extensible al mismo. El impulso del Turismo Accesible a través de la acción de los poderes públicos en coordinación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad, ha conllevado la elaboración y puesta en marcha de diversas actuaciones de promoción no sólo de la accesibilidad, sino de este tipo de Turismo, incidiendo en la adaptación progresiva de los destinos turísticos. La elaboración de manuales, planes de accesibilidad turística, adaptación normativa y de la planificación estratégica o la certificación de la accesibilidad son solo algunas de las medidas que actualmente se pueden encontrar, sin olvidar la necesaria concienciación y formación dentro del sector.

El Turismo Accesible o Turismo Para Todos no puede entenderse sin una adecuada cobertura jurídica. La distribución competencial recogida en la Constitución Española, por la cual se derivan las competencias sobre promoción y fomento del Turismo hacia las Comunidades Autónomas (artículo 148.1.18 CE), conlleva la problemática de la disparidad de la normativa turística. En este sentido, no solo hay que aludir al gran número de actividades turísticas reguladas, sino el distinto tratamiento de cada una de ellas por parte de las diferentes Comunidades Autónomas, destacando la apuesta por la accesibilidad en la legislación turística y planes estratégicos aprobados.

Por lo que respecta a la incidencia de la accesibilidad, la normativa turística debe ponerse en correlación con el entramado normativo acerca de la accesibilidad y discapacidad, ya no sólo con el Código Técnico de la Edificación, sino sobre todo con las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas así como con las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, urbanismo, edificación y el transporte que cada Comunidad Autónoma dispone. Todo este bloque normativo delimita la extensión del Turismo Accesible a los distintos ámbitos turísticos, no sólo empresarial, sino también a equipamientos públicos, elementos naturales o destinos turísticos (Jurado, 2014). Cada turista ha de ver satisfechas sus necesidades desde la óptica de soluciones multifuncionales más sencillas, viables y útiles (Cátedra ocio y discapacidad, 2014).

Los profesionales del Ocio y el Turismo Accesible e Inclusivo han de estar formados para distinguir y analizar la accesibilidad de una playa, hotel, patrimonio cultural, etc., todo ello sin que el grado de protección de edificios y espacios públicos suponga un obstáculo para la plena integración de las personas con discapacidad. Por esta razón, es de suma importancia que, además de la formación específica que les haga conocedores de la diversidad, se desarrolle un código ético que recoja el espíritu del Ocio Inclusivo y que sea asumido por el sector profesional. En este sentido, el manual sobre Turismo Accesible Para Todos elaborado por la OMT (2015) está sirviendo como modelo para la creación de destinos accesibles, tal y como se reconoce en algunos Planes de Accesibilidad Turística de Comunidades Autónomas.

La certificación de la accesibilidad universal en el ámbito turístico se vincula principalmente a las normas UNE 170001-1 (parte 1: criterios DALCO -deambulación, aprehensión, localización y comunicación- para facilitar la accesibilidad al entorno) y UNE 170001-2 (parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad), aplicables a los sectores público y privado, emplazamientos empresariales o entorno laboral, además de la base sobre la que diseñar, implantar y mantener un sistema de gestión de la accesibilidad (AENOR 2017) y la certificación ISO 9001 de calidad, ya que comparte con esta norma las herramientas propias de los sistemas de gestión (planificación, objetivos, acciones correctivas y preventivas), añadiendo la perspectiva de la accesibilidad universal, que no queda cubierta con los sistemas de gestión de calidad tradicionales.

Desde la perspectiva de la accesibilidad en los espacios públicos urbanizados existe además la normativa del Ministerio de Vivienda, que incorpora requisitos de accesibilidad universal que inciden sobre los destinos turísticos. La creación de espacios accesibles contribuye a eliminar el riesgo de discriminación de las personas con discapacidad. Así, las mejoras de accesibilidad a las playas contribuyen a conseguir un “Turismo Accesible” o “Turismo Para Todos” y benefician al conjunto de la población y, en definitiva, a la calidad de nuestros destinos turísticos de acuerdo con la Orden VIV/561/2010. En este sentido, la certificación de accesibilidad universal de las playas es compatible con otras certificaciones como la ISO 9001, la ISO 14001, centrada en la sostenibilidad ambiental y la implantación de un sistema de gestión ambiental, o la OHSAS 18001 sobre gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Los aspectos sobre la accesibilidad de los hoteles vienen recogidos en la actualidad en el Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación. Un análisis del mismo evidencia que la mayoría de condicionantes relativos a accesibilidad no supone un aumento de coste si se prevén desde el principio de la concepción de los proyectos. Los hoteles constituyen una muestra palpable de lo mucho que queda por hacer en cuanto a accesibilidad. Se podría propiciar un nuevo concepto, el de “habitación convertible”, que permitiría que, mediante pequeñas intervenciones, la mayoría de las habitaciones existentes pudieran alojar a personas con discapacidad. Además se ha de tener en cuenta que estas personas gastan un 30% más que cualquier otro turista, compensando así la inversión inicial que requiere hacer convertibles las habitaciones (Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, 2017: 57).

Para ello, solo sería necesario que los profesionales del Turismo tuvieran interiorizado el concepto de “Turismo Accesible”, no como un requisito normativo, sino como una muestra de sensibilidad y profesionalidad.

Martos (2012) proponía una certificación que evaluara los destinos turísticos en conjunto, reduciendo así la incertidumbre y el miedo de los turistas con discapacidad. Ya existen algunas certificaciones para los destinos y productos accesibles destinadas a tipificar la accesibilidad de productos/destinos turísticos, aunque el sector privado aplica casi en exclusiva la normativa obligatoria para la discapacidad física, quedando olvidado el resto de discapacidades sensoriales o intelectuales. Destacamos:

- Accesible Tourism Destination Certification Programme
- ETCAATS European Training Certificate-Access for All in the Tourism Sector
- ISO 13009, Tourism and related services
- Certificación de Destino Turístico Accesible de Andalucía
- Distintivo de Turismo Accesible PREDIF
- Sello Bequal (un sello específico que reconoce la responsabilidad social de las empresas emitido por las organizaciones de la discapacidad)

Con el objetivo de disponer de una normativa estandarizada internacional que ofrezca orientaciones a los agentes de la cadena de valor turístico, OMT, Fundación ONCE y UNE lideran el comité técnico TC 288, que redactará la futura Norma “ISO 21902 Tourism and related services. Accessible tourism for all. Requirements and recommendations”. Esta nueva normativa ISO pretende ser una guía clarificadora para la planificación del Turismo y la gestión de destinos.

En la introducción a las Actas del II Congreso Internacional “Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio”, Domínguez et al (2014) indican que “La accesibilidad universal, su inclusión y diseño debería ser norma común en los espacios patrimoniales...”, asimismo la formación de su plantilla para “...enfrentarse a los requisitos de la sociedad”.

Las mejoras de accesibilidad en los edificios culturales contribuyen a conseguir una “cultura accesible” o “cultura para todos”, pero el grado de protección del patrimonio cultural no debe impedir su adaptación, pues está suponiendo en la actualidad una discriminación para las personas con discapacidad. Este hecho debe ser corregido con los mecanismos de integración arquitectónica que se han llevado a la práctica en gran número de casos. La protección del patrimonio no puede ser obstáculo para lograr su accesibilidad. De hecho se han llevado a cabo un gran número de iniciativas para eliminar barreras museográficas que han chocado con su ubicación en edificios protegidos y con barreras arquitectónicas.

La accesibilidad puede ser entendida como una “cadena” y si alguno de sus “eslabones” se rompe, se estará impidiendo a las personas con discapacidad hacer uso de ese espacio. La accesibilidad al patrimonio debe ser universal. Por ello los profesionales han de tener

en cuenta en la elaboración de sus itinerarios los principios de Accesibilidad Universal y Diseño Para Todas las Personas para la consecución de itinerarios integradores, que contemplen todas las posibles variables de las personas con discapacidad. Las rutas turísticas que discurren por espacios urbanos han de regirse por la normativa que afecta a los espacios públicos urbanizados (actualmente, la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero), y los profesionales del Turismo han de estar formados para plantear itinerarios turísticos urbanos teniendo en cuenta que los mismos puedan ser accesibles y utilizables por todos, cumpliendo los requisitos técnicos y dimensionales recogidos en las distintas normativas. En el mismo sentido han de ser diseñadas las rutas que discurren por espacios naturales. En el caso de la Región de Murcia, la accesibilidad a los espacios naturales se ha incluido en la Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal.

Los destinos y productos accesibles, orientados a cualquier persona, independientemente de su condición, han proliferado en los últimos años, contribuyendo a conformar una oferta turística accesible para personas con discapacidad, expresiva de un mercado emergente en el ámbito del Turismo que trenza innovación tecnológica y discapacidad.

Exponemos varios ejemplos de buenas prácticas facilitadas por la OMT, que abarcan entre otras, las siguientes categorías:

- Investigación en Turismo Accesible: La iniciativa Open Doors Organization (ODO) llevó a cabo varios estudios de demanda de Turismo Accesible en los EEUU que demostraron la rentabilidad de la accesibilidad.
- Formación: La Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) coordina el primer proyecto europeo con la participación de varios países cuyo resultado final es un certificado de formación en Turismo Accesible a nivel europeo.
- Información turística accesible: “The Accessible Road”, guía bilingüe que facilita y promueve la accesibilidad de los viajes en la región de Quebec (Canadá) con información sobre recursos turísticos accesibles auditados por expertos, incluyendo formación en atención a personas con discapacidad.

Además existen otras buenas prácticas reseñables en Turismo Accesible en España: Ávila, Arona y Logroño (reconocidos por la Access City Award de la Comisión Europea), zona de ocio accesible de la Playa de la Malvarrosa (Valencia), experiencias de vela adaptada para personas con movilidad reducida en Galicia, el BBK Bilbao Good Hostel o portales como Puedo Viajar.

A ello se suman las numerosas actuaciones llevadas a cabo por el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente que, con la debida adaptación, están permitiendo a las personas con discapacidad disfrutar de entornos naturales y paisajísticos a los que hasta ahora no podían acceder. Destaca también la información sobre accesibilidad contenida en la página de Turespaña <http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/>.

3.1.3. Rentabilidad económica y rentabilidad social del Turismo Para Todos

La necesidad de un Turismo Para Todos enlaza con los propios conceptos de “Accesibilidad Universal” y “Diseño Para Todas las Personas” definidos en las distintas normativas vigentes de ámbito estatal y autonómico. Todo ello se relaciona con la definición de *calidad del turismo* (OMT), que incluye la accesibilidad entre sus criterios.

En definitiva, el reto es que nuestro entorno esté adaptado de tal modo que cualquier persona pueda hacer uso del mismo, sin que nadie deje de disfrutar de un destino turístico por sus diferentes capacidades.

Es importante transmitir al sector privado la cuota de mercado que está perdiendo por no tener sus establecimientos adaptados, pues redundará en un Turismo competitivo y de calidad, en definitiva un “Turismo Para Todos”, ya que la accesibilidad de un espacio o edificio constituye una mejora de la que se beneficia toda la sociedad. En ese sentido, el sector turístico español debe formar profesionales preparados y corresponsables para atender a las necesidades de las personas con discapacidad. El estudio “Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain” de Trinidad Domínguez et al (2013), profundiza en estos aspectos con datos concretos.

Hoy, ante los criterios de sostenibilidad económica que han acabado implantándose, tal y como advertía la Declaración de Montreal (1996), el Turismo ha de fortalecer su dimensión humanista, recordando su objetivo principal, el acceso de todos al ocio turístico y alejarse de la “sola búsqueda del máximo beneficio”, revalidando su compromiso con la lucha contra la desigualdad y la exclusión, para mantener su potencial como “forjador de sociedad”. Este factor de cohesión social solo se logrará con una capacitación universitaria especializada que persiga una *formación para todos*, capaz de sensibilizar y concienciar en valores. Esta misión ha de extenderse a través de la *formación para toda la vida*, contribuyendo a consolidar el carácter inclusivo, solidario y sostenible del turismo.

3.2. Ocio y Turismo, fronteras diluidas: del Turismo Para Todos al Turismo Con Todos

El creciente protagonismo del ocio en las sociedades avanzadas se ha consolidado en las últimas décadas, alcanzándose una “relativa unificación entre ocio y Turismo” que lleva a los profesionales “a trabajar de manera indistinta en ambos campos” (Libro Blanco del Grado en Turismo, 2004: 37-39).

La experiencia de ocio se nos presenta en el siglo XXI como un derecho humano fundamental y como un factor de desarrollo, tanto personal como social, ya que satisface funciones psicológicas, sociales y económicas (Sue, 1981). La vivencia del ocio tiene que ver con el sentido de quien la experimenta. Para Cuenca (2014) es una expresión y ejercicio de libertad, un derecho de todo ser humano. Del mismo modo, el Turismo se relaciona con ese ejercicio de libertad. La clave está en la significación personal, en que el individuo encuentre sentido a la experiencia.

La Carta de Viena (Le Bureau International du Tourisme Social, 1972) preconizaba el *Turismo Para Todos* como una realidad social transformadora, una pieza relevante de la liberación social y cultural contemporánea, cuyos beneficios sociales e individuales contribuyen a devolver el equilibrio físico-psíquico y el bienestar colectivo. La Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (OMT, 1980) también reconoce al ocio y al Turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano.

La inclusión social en el ámbito turístico ha tenido positivas consecuencias a través del -Turismo Para Todos, que Jurado Almonte concibe como la suma entre Turismo Accesible y Turismo Social, orientado al disfrute de los destinos turísticos en igualdad de condiciones por todos los turistas, con o sin discapacidad (Fernández Alles 2009).

El Turismo Accesible en su evolución hacia el Turismo Inclusivo, ha de propiciar la igualdad de oportunidades entre todas las personas para ejercer las acciones que componen la actividad turística de manera segura, cómoda, autónoma y normalizada. Brinckmann y Wildgen reconocen que estamos ante el desafío de “pensar en un espacio turístico que permita la coexistencia de “los diferentes” “. Por ello se deben adoptar medidas para la creación de servicios adecuados, que garanticen iguales oportunidades para todos. El Grado de Turismo y otras titulaciones vinculadas, pueden provocar este cambio en el sector público y privado desde esa sensibilidad y concienciación.

La OMT en la Declaración de San Marino sobre Turismo Accesible (2014) hace un llamamiento para que se apliquen los principios del Diseño Universal; a lo cual nosotros añadiríamos una formación profesional capaz de transformar el *Turismo Para Todos* en *Turismo Con Todos*, implicando a los colectivos afectados en el diseño y en la gestión de un Turismo sostenible, solidario y responsable, que ayude a saltar las barreras actitudinales frente a lo diferente. Dado que la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 se compromete con el empoderamiento de las personas con discapacidad, estamos ante la coyuntura más favorable para crear opciones formativas inclusivas.

3.2.1. Diseño para Todos en la cadena de valor turística

El origen del Diseño para Todos se encuentra en el funcionalismo escandinavo de los cincuenta, el diseño ergonómico de los sesenta y en las políticas del bienestar escandinavas, y en concreto la conocida como “Una Sociedad para Todos”. Esta política, definida por Suecia a finales de los sesenta, principalmente para la accesibilidad, influyó ideológicamente sobre las *Normas Uniformes de la ONU sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad* (1993).

El European Institute for Design and Disability (EIDD) en la Declaración de Estocolmo (2004), define al “Diseño para Todos” como el “diseño para la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad” e instaba a instituciones europeas y nacionales, a profesionales, empresas y otros actores sociales “...a tomar todas las medidas apropiadas para implantar el Design for All (D4all) en sus políticas y acciones”.

La filosofía del D4all adoptada por el EIDD en la Asamblea General de Barcelona (1995), que respalda la Resolución Res AP (2007) del Consejo de Europa para “Alcanzar la plena participación a través del Diseño Universal”, confirmaba el Diseño Universal como concepto inherente a las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad.

Anteriormente en Estados Unidos Marc Harrison (1936-1998), profesor de ingeniería de la Escuela de Diseño Industrial de Rhode Island (EE.UU.), abogó por el diseño de productos y espacios físicos pensados para la amplia diversidad de personas que los puedan utilizar y creó los primeros productos desarrollados con el objetivo explícito y consciente de ser utilizables por Todas las Personas (Sala, 2013). En 1989 Ron Mace (1941-1998) crea The Center for Accessible Housing, que cambia a su actual denominación The Center for Universal Design en 1996. Publica *Principles of Universal Design* (1997). Define el Diseño Universal como el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado, evitando así tener que realizar modificaciones o adaptaciones futuras que puedan representar un mayor coste y unos resultados peores.

Como se indica en *Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España* (Domínguez, Fraiz y Alén, 2011), es importante diferenciar entre *diseño accesible* —eliminar obstáculos o hacer adaptaciones especiales del entorno físico para individuos o grupos con alguna discapacidad (Steinfeld, 2007)—, *diseño universal* y *diseño universal de accesibilidad*, en el que, según Labrador (2005), el entorno debe disponerse de modo que permita a todos desenvolverse de la forma más independiente posible, basándose en que cada persona es distinta, y por lo tanto, este debe adaptarse a ellas y no al revés.

No se debe obviar que la falta de accesibilidad de los productos, recursos o servicios de ocio y/o turísticos es una forma indirecta de discriminación. Introducir por tanto el concepto de Accesibilidad y Diseño Para Todos en Turismo garantiza la igualdad de oportunidades para todas las personas.

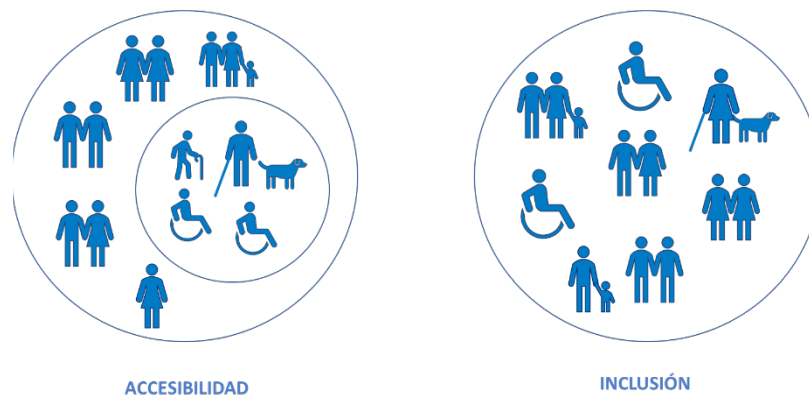


Ilustración 1 Accesibilidad vs Inclusión.

Fuente: in2destination Research and Consultancy, 2017

Los conceptos de Turismo/Ocio Accesible y Turismo/Ocio Inclusivo presentan una casuística análoga. El primero hace referencia a que los recursos o servicios estén adaptados a personas con capacidades diversas, pero no contempla la igualdad de acceso a los mismos; la inclusión en cambio, parte de la premisa del acceso en igualdad de condiciones, sin diferenciación, en la que puedan participar todas las personas independientemente de sus capacidades.

Los turistas con capacidades diversas perciben barreras en cada uno de los elementos que componen la cadena de valor turística (planificación, información previa y reservas, transporte de llegada/salida al destino, alojamiento, restauración, transporte urbano e interurbano, entornos turísticos, recursos turísticos y administraciones de turismo) (OMT,

2015) y por esta razón, es necesario analizar la accesibilidad en conjunto para denominar un destino como accesible. Además ha de tenerse en cuenta que la cadena de valor ha de considerarse no solo desde el punto de vista funcional, sino del de la cadena humana.

3.2.2. La escucha al viajero y el diseño de propuestas turísticas

La Comisión Europea, en su Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: *Un compromiso renovado para una Europa sin barreras* (2010), reconoce que tanto el marco político como el regulatorio no reflejan adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad, como tampoco es el caso de los desarrollos de productos y servicios, muchos no suficientemente accesibles. La escasa penetración de recomendaciones y buenas prácticas entre los agentes turísticos provoca que el turista con diversidad funcional, no reciba la escucha que por derecho le corresponde.

Gracias a las plataformas digitales abiertas y a las redes sociales los usuarios comparten informaciones, experiencias y opiniones comunes. La oferta especializada de Turismo Accesible resulta escasa, por ello la búsqueda de información/asesoramiento se hace a través de consultas en blogs especializados, apps de Turismo Accesible y webs específicas, por la mayor confianza que las personas con discapacidad dan a la opinión de personas con necesidades similares.

Actualmente ni destinos ni recursos son totalmente accesibles. Los agentes turísticos (sin formación específica o experiencia previa) no suelen tener en cuenta ni la accesibilidad universal en el ciclo del viaje, ni las demandas y requisitos de estos colectivos. Esto provoca desconfianza hacia la información estándar, resultando experiencias frustrantes y las quejas por la insatisfacción del cliente con discapacidad, ya que no siempre se les atiende como se haría a los demás consumidores.

Las agencias de viaje, como Accesitravel, Travel Xperience o Travel for All, con foco en personas con discapacidad, tienden hoy a diseñar experiencias turísticas más inclusivas y no tanto a crear productos grupales para asociaciones, que generaban segregación.

En cuanto a la medición del comportamiento de los turistas y visitantes, el sistema de encuestas actual no tiene en cuenta a este colectivo, por lo que no es posible analizar este perfil. En muchas ocasiones el nivel de accesibilidad se mide mediante autoevaluación del recurso o servicio, metodología ineficaz si no participa un usuario real con diversidad funcional, que pueda verificar las medidas. Es imprescindible contar con el propio grupo social para obtener resultados certeros al medir la satisfacción de los usuarios con discapacidad en experiencias de Ocio y Turismo.

Como expertos en sus propias necesidades, si han recibido formación específica, tienen el perfil idóneo para trabajar en esta área. De hecho, en la propuesta del Plan Municipal de Accesibilidad Universal presentado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP, 2017), se garantiza la participación de las diferentes áreas municipales y entidades asociativas, considerándose imprescindible la intervención de las entidades representativas de las personas con discapacidad.

La profesionalización de la atención al cliente en mercados específicos, desde la normalización de las capacidades diversas, también ha de ser reforzada en los estudios universitarios de Turismo, para que los futuros profesionales dispongan de instrumentos para la gestión turística. Existen ya muchos ejemplos de personas con discapacidad que han creado plataformas online de prescripción de destinos desde sus experiencias propias de Ocio y Turismo accesibles: Equalitas Vitae que ofrece entre otros servicios, su propio título o distinción de la accesibilidad de los recursos, testado por su equipo formado por varias personas con movilidad reducida.

Aunque existe infinidad de recursos bien adaptados, crear productos de ocio y viaje realmente accesibles sigue siendo un reto al no tener en cuenta todos los aspectos influyentes en el mismo. El mundo universitario debe enfatizar en la sensibilización y avanzar en la capacitación de los futuros profesionales del Turismo para que sean más inclusivos.

3.2.3. Innovación turística y tecnologías de apoyo a la discapacidad: Smart Human Cities, Turismo 3.0, Turismo 4.0

El sector turístico está experimentando importantes cambios debido a las TICs, con incidencia en la cadena de valor del Turismo, especialmente en la gestión empresarial, los destinos inteligentes y la regulación normativa. En relación a la gestión de la información, tanto en empresas como en destinos, es muy importante que se produzca una colaboración público-privada y pública-pública, pues solo con la interoperabilidad y la integración de datos abiertos se conseguirá obtener conocimiento. Esta sucesión vertiginosa de cambios genera un nuevo orden que tiene su punto de partida en la comunicación y en el espíritu de innovación. Precisamos de una versatilidad extrema para adaptar el Turismo a las nuevas corrientes. Muchas de estas tendencias están vinculadas a los destinos inteligentes por la conectividad y necesidad de acceso a la información (big data turístico).

Los portales, guías de Turismo y apps, las redes sociales y comunidades de usuarios implementadas por personas con discapacidad, permiten compartir una perspectiva más accesible del lugar/destino. Las tecnologías *wearables*, que establecen una fácil comunicación entre los proveedores de servicios y los turistas, en un futuro próximo aportarán valor añadido en tiempo real sobre información del destino, servicios, seguimiento e información de transporte intermodal, realizar pagos, etc.

La accesibilidad debe ser, como señala la OMT, universal para todos, se debe aplicar en todos los entornos, desde una perspectiva que integre lo físico y lo digital, aspirando a la accesibilidad integral.

En los últimos años se ha incentivado desde las administraciones y agentes del territorio la proliferación de tecnologías de soporte a la discapacidad por su alta contribución a la autonomía y mejora de calidad de vida en los destinos turísticos inteligentes. Según el informe GESOP 2015, un 65% de las personas con discapacidad consideran que la tecnología de soporte mejoraría su calidad de vida en el ámbito de la comunicación, autonomía y ocio.

También los sistemas de cartografía participativa con la implicación de personas con discapacidad facilitan la detección e inventario de la accesibilidad universal del entorno urbano. Los Sistemas de Información Geográfica incorporan la ubicación de espacios y lugares accesibles (Carmona et al, 2017). Actualmente existen diversas aplicaciones y adaptaciones en el uso de las nuevas tecnologías que aumentan las posibilidades de accesibilidad y ayudan a superar ciertas barreras para el disfrute del Ocio y el Turismo, como Tur4all, asaltodemata.com o viajernessinlimite.com.

La información puesta al servicio de los usuarios y siempre desde la máxima de “Todo para las personas con discapacidad, pero contando con las personas con discapacidad” permite acceder a servicios turísticos accesibles actualizados. Esto requiere la participación de los colectivos de personas con discapacidad en el desarrollo de estas tecnologías, como ocurre en la web inSuit desarrollada por la empresa Everycode con la colaboración la Red Proyecto Social-Discapacidad Tecnología (Valencia), galardonada con el Premio Reina Letizia de Tecnologías de la Accesibilidad, concedido por el Real Patronato sobre Discapacidad.

Las nuevas tecnologías (webs accesibles, redes sociales y apps) permiten a las personas con discapacidad acceder a información contrastada y lograr su propia inclusión en los destinos turísticos.

La Comisión de Ciudades Digitales y del Conocimiento (2012) identificó un nuevo modelo de ciudad, la *Smart City* -ciudad inteligente-, que define como aquella en la que se consigue un desarrollo económico sostenible, una mejora de la calidad de vida y una gestión eficaz de los recursos naturales a través de la inversión en infraestructura y en sociedad, y todo ello mediante la actuación de un gobierno participativo.

Desde la Secretaria de Estado de Turismo se potencia el concepto de destinos inteligentes, sobre cuatro ejes: innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad. Las TICs son fundamentales en este proceso, pero de manera transversal, el conocimiento del territorio mediante la inteligencia territorial y la aplicación de una arquitectura tecnológica de gestión de destinos adecuada son fundamentales para soportar todas las integraciones público-privadas precisas para que se produzca un destino inteligente. La innovación en tec-

nología se aplica a toda la cadena de valor turística, desde movilidad hasta el alojamiento turístico, mejorando la autonomía y la calidad de vida de sus habitantes, especialmente de los ciudadanos más vulnerables, procurando la mejora de la autonomía y de la comprensión del entorno. Esta ciudad inteligente e Inclusiva, la *Smart Human City* (Fundación ONCE, 2015), aprovecha la innovación para fomentar y favorecer la inclusión social, actuando en edificios y espacios urbanos, medios de transporte y movilidad, aplicaciones TICs..., con el fin de hacer que sus infraestructuras y servicios públicos sean utilizables por todas las personas en igualdad de condiciones, con mayor eficiencia e interactividad. De la mano de la Accesibilidad 4.0 se logrará una mayor interrelación entre visitantes y residentes y, por tanto, una mayor cohesión social en los destinos inteligentes.

La Estrategia de Territorios Inteligentes (2017), impulsada por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital continúa el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes iniciado en 2015.

El auge de las industrias culturales y creativas, especialmente a partir de las políticas de estímulo de los noventa, ha tenido un impacto global. En el contexto de la cultura 2.0, fuertemente unida a las industrias culturales y creativas, a Internet y al desarrollo de las redes sociales, surge la *economía creativa* (Howkins, 2001) y cobra fuerza la nueva *clase creativa* (Florida, 2002). Se produce entonces el paso del turismo creativo hacia un turismo más relacional, que tiene su precedente en las teorías sobre el Turismo Relacional Integrado (Grolleau, 1987).

En este contexto Richards & Raymond (2000) identificaron el "Turismo Creativo", en el que el aprendizaje es la característica diferenciadora. Para estos autores, el turista creativo busca una mayor interacción con el entorno, experiencias que le ayuden en su desarrollo personal y en la formación de su identidad.

La significación del fenómeno ha llevado a la OCDE a abordar en sendos informes la incidencia de la cultura y la economía creativa sobre la actividad turística. Es indudable el efecto combinado de las TICs y las industrias culturales y creativas sobre el Turismo 2.0, concepto surgido en la primera década del siglo XXI. Paralelamente, en estos nuevos con-

tornos del Turismo Cultural, se asistía a la consolidación del Turismo Creativo. Numerosas ciudades se incorporan a la "Creative Cities Network" de UNESCO (2004), cuya definición coincide con la de Turismo Creativo: "un turismo en el que el visitante tiene una interacción educativa, emocional, social y participativa con el lugar, su cultura y sus autóctonos. Los turistas se sienten en estos destinos como ciudadanos". Con el objetivo de impulsar la creatividad como un motor de desarrollo urbano sostenible, integrador y fuente de vida cultural surge Creative Tourism Network (2010) auspiciada por Greg Richards.

La tecnología digital ha permitido el empoderamiento del ciudadano. Esta gran transformación llevó a Pier Luigi Sacco a caracterizar la Cultura 3.0 por la innovación abierta, la co-creación en las nuevas plataformas comunitarias y un nuevo enfoque de la cultura y el Turismo en el que se desdibujan las fronteras entre consumidor y productor (Sacco, 2011).

En 2011 Richards influido por Sacco ha comenzado a hablar del Turismo Cultural 3.0 y a plantearlo como futuro plausible para un Turismo Urbano en Europa comprometido con la inclusión social. En realidad el Turismo 3.0 es un complejo ecosistema en el que la industria turística ha de buscar su lugar entre plataformas alternativas de Internet y la proliferación de agentes vinculados a la economía social.

Di Clemente et al (2013) consideran que la demanda turística empieza a valorar todas aquellas propuestas que le permiten mantener una interacción directa con la autenticidad del destino que visita, busca experimentar el estilo de vida local, vivir los mismos espacios de los residentes y compartir sus hábitos y costumbres. Esta búsqueda de un papel más activo y una interacción más humanizada con los atractivos turísticos ocurre al tiempo que se da el paso del Turismo cultural al creativo, y de este al relacional (Richards, 2013).

Los ciudadanos se han convertido en co-creadores de experiencias auténticas, construyéndose entre anfitriones y visitantes la identidad de la ciudad y la cohesión social. En el Turismo Cultural 3.0 una gama mucho más amplia de individuos está involucrada en la producción de experiencias (Richards, 2013). Esto está significando cambios, desde una cadena jerárquica a una red de valores más distribuidos. El turismo experiencial, la implicación en la vida local, la conversión del espectador de la cultura en un agente vivo

a través del turismo creativo... son exponentes de esta intensa transformación operada paralelamente al surgimiento de un nuevo rol ciudadano (Díaz y Castro, 2017).

De manera casi simultánea ha comenzado a desarrollarse el Turismo 4.0, cuya plasmación en nuestro país la encontramos en los destinos inteligentes. El concepto 4.0 está tomado de la industria 4.0, fuertemente apoyada en el *Big data* y el IoT (Internet de las cosas). La mejora de las infraestructuras tecnológicas de la ciudad repercutirá tanto en los turistas como en los residentes dado que la sensorización, geolocalización y la conectividad universal pueden mejorar la calidad de vida de los usuarios y, especialmente, la de las personas con discapacidad. Esta interacción entre turistas y residentes habituales, reforzará la oferta de ocio local, pues las actividades serán diseñadas para todas las personas, independientemente de sus capacidades y lugares de procedencia.

3.3. Perfiles profesionales para nuevas propuestas turísticas

Un análisis exhaustivo sobre los perfiles profesionales operativos hoy en el ámbito turístico demuestra hasta qué punto existe un desfase entre la formación y la práctica del turismo. A ello ha de sumarse una serie de perfiles surgidos como consecuencia del desarrollo del Turismo Accesible y el Turismo Inclusivo, de los que son un ejemplo: gestores de turismo accesible y turismo inclusivo; gestores de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en los medios de transporte; gestores de destinos accesibles; consultores de espacios y entornos culturales, espacios urbanos patrimoniales y entornos naturales accesibles. Otro perfil clave es el de los auditores de accesibilidad de entornos, instalaciones, procesos, bienes, productos y servicios de cultura, ocio y turismo. La atención integral en viajes también requiere nuevas figuras especializadas. Se precisan expertos en atención a clientes con necesidades especiales: auxiliares turísticos, asistentes turísticos en viaje, técnicos especializados en atención al cliente con necesidades especiales y asistentes de protocolo para personas con discapacidad.

Igualmente son necesarios los especialistas en servicios inclusivos de la sociedad de la Información, gestores de redes y medios de comunicación social. Junto a ellos, mediado-

res inclusivos y diseñadores de actividades creativas que apliquen el Diseño para Todas las Personas. Finalmente debemos señalar los diseñadores de guías, entornos web y soportes de difusión accesibles, así como expertos en sistemas de comunicación alternativos.

3.3.1. La mediación en ocio y Turismo Inclusivo

En el ámbito del Turismo la mediación inclusiva requiere una formación multidisciplinar en acción didáctica, gestión cultural y mediación social, así como desarrollar estrategias de interacción con personas con necesidades específicas. Además ha de ir acompañada por empatía, sensibilidad, escucha activa y todo lo que conforma el sensorio común. Por ello se precisa una capacitación dual: desde el turismo a la mediación y desde los colectivos con necesidades específicas a la mediación (Díaz, 2016).

Los mediadores de Ocio y Turismo Inclusivo diseñan actividades, practican la hospitalidad, acogida, escucha y conexión, de ahí la necesidad de incorporar este perfil a la formación turística, máxime cuando las nuevas tendencias del Turismo Experiencial tienen voluntad inclusiva. Por ello urge profesionalizar estos servicios, una vez detectada la ausencia de una formación específica para el desempeño de las tareas de mediación turística inclusiva.

El mediador ha de ser no solo transmisor de unos saberes, un conector, un buscador de fórmulas que ayuden a reducir los prejuicios sociales. Desde nuestra rama profesional tenemos la responsabilidad de *facilitar* el acceso al patrimonio cultural, natural, tangible e intangible; ocio, recreación, experiencias... incluir a todas las personas, contribuyendo a que formen parte activa de ese todo que comprende la sociedad. El mediador de Ocio y Turismo Inclusivo dinamiza la diversidad cultural, estableciendo un diálogo horizontal. Pone en valor las distintas capacidades de nuestros clientes, profesionales, destinos y valores socioculturales, creando un espacio de encuentro, convivencia y diálogo basado en la responsabilidad y autonomía de los participantes; un puente entre personas, lugares y cultura, donde todos participamos.

Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas

20 perfiles profesionales y estudios que capacitan para ejercerlos.
Cuadro elaborado por Rubén Arandis

ÁMBITO	TEMÁTICA	PERFIL PROFESIONAL	DESCRIPCIÓN	ESTUDIOS ASOCIADOS		
				GRADO	MÁSTER	CURSO ESPECIALISTA
PÚBLICO	PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA TURÍSTICA, RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS	Gestor/a de destinos turísticos	Responsable del diseño, gestión e implementación de la política turística de los destinos turísticos		X	
		Agente de desarrollo turístico local	Vinculado con la búsqueda de inversiones públicas, atención y asesoramiento turístico, propuesta de actuaciones.		X	
		Gestor/a de calidad (<i>Quality Manager</i>)	Responsable de implantación y seguimiento de sistemas de calidad en destino (SICTED, Q, Biosphere, ...)	X		
		Gestor/a de Turismo Inclusivo	Responsable de la adaptación de recursos e infraestructuras para el libre disfrute de las personas con diversidad funcional			X
		Gestor/a de espacios naturales y culturales	Responsable de la adaptación al uso del recurso para el uso turístico y su comercialización		X	
	MARKETING	Gestión de redes sociales (<i>Community Manager</i>)	Responsable de contenidos para plataformas online (redes sociales, webs, comunidades virtuales, videoblogs, ...) del destino			X
		Gestor/a de Marketing Online	Responsable de la estrategia SEM y SEO para la optimización de la presencia online del destino			X
		Analista turístico	Estudio de perfiles, tendencias, creación de informes estadísticos		X	
	FACILITACIÓN DE PRODUCTOS Y APERTURA DE MERCADOS	Gestor/a de mercados	Responsable del desarrollo/apertura/análisis de mercados emisores para el destino		X	
		Gestor/a de experiencias en destino (<i>Product Manager</i>)	Responsable de la facilitación para la creación de productos específicos en destino: <i>Birdwatching</i> , LGTB, MICE, Cruceros, Deportivo, Enoturismo, Gastronómico, Astronómico, <i>Shopping</i> , ...	X		
	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	Profesorado de Secundaria	Profesorado de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior		X	
		Investigación Universitaria	Investigación en proyecto vinculados a áreas de conocimiento		X	
		Profesorado Universitario	Profesorado para grados, posgrados y doctorados universitarios		X	
PRIVADO	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor/a de experiencias (<i>Product Manager</i>)	Responsable del desarrollo de productos dirigidos al cliente según tipo de empresa (alojamiento, AAVV receptiva, DMC,...)	X		
		Gestor/a de MICE (<i>Event Manager</i>)	Responsable de la gestión de eventos asociados a espacios privados (hoteles, salones de banquetes, edificios culturales,...) o públicos (palacios de congresos, centros de convenciones, ayuntamientos,...)	X		
		Gestor/a de mercados	Responsable del desarrollo/apertura/análisis de productos para mercados emergentes		X	
	COMERCIALIZACIÓN	Gestor/a de la experiencia con el cliente (segmento de lujo)	Responsable de la experiencia de la empresa con el cliente			X
		Gestor/a estratégica de ventas (<i>Revenue Manager</i>)	Responsable de la estrategia de precios sobre los servicios que ofrece un alojamiento			X
	CALIDAD	Gestor/a de canales de distribución (<i>Channel Manager</i>)	Responsable de la estrategia y manejo de los canales de distribución para alojamientos y receptivo			X
		Gestor/a de calidad (<i>Quality Manager</i>)	Responsable de implantación y seguimiento de sistemas de calidad en la empresa (ISO, EMAS, EFQM, ...))		X	
	COMUNICACIÓN	Gestión de redes sociales (<i>Community Manager</i>)	Responsable de contenidos para plataformas online (redes sociales, webs, comunidades virtuales, videoblogs, ...) del destino o empresa			X
		Gestor/a de Marketing online	Responsable de la estrategia SEM y SEO para la optimización de la presencia online de la empresa		X	
	ESTRATEGIA	Consultor/a en planificación y ordenación de la actividad turística	Profesional en empresa de consultoría que ofrece servicios de asesoramiento a administraciones públicas o empresas turísticas		X	

Revisión de los perfiles profesionales en Turismo.
Cuadro elaborado por Rubén Arandis

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA DE DESTINOS	Instituciones de planificación	Técnico/a Superior de Adm Públicas			C	X
		Técnico/a de gestión de Adm Públicas			X	
		Coordinación de Calidad		C	C	X
	Instituciones de promoción	Técnico/a Superior de Adm Públicas			C	X
		Técnico/a de gestión de Adm Públicas			X	
		Promotor/a turístico		C	X	
		Dirección de campaña de promoción destino			X	
	Planes de desarrollo turístico	Gerente plan de dinamización / Excelencia			C	X
		Resp. de programa de plan de dinamización / Excelencia			C	X
		Agente de desarrollo turístico local			C	X
Dinamizador/a turístico/a				X		
Instituciones dinamizadoras de productos	Dirección de producto (EJ Convention Bureau)			C	X	
	Responsable de actividad			X		
Instituciones dinamizadoras de actividad	Dirección de Centro de Iniciativas Turísticas			X		
	Responsable de relaciones con las empresas			X		
Instituciones prestadoras de servicios turísticos	Dirección de Oficina de Turismo			X		
	Responsable de Oficina de Turismo		X	T		
	Informador/a Turístico/a		X			
PRODUCTOS Y ACTIVIDADES		Técnico/a asesor de Gestión del Patrimonio Natural			C	X
		Técnico/a asesor de Gestión de Patrimonio Cultural			C	X
		Técnico/a asesor de Gestión de Instalaciones de Ocio			X	
		Técnico/a asesor de Gestión de Instalaciones Deportivas			X	
		Técnico/a Asesor de Eventos			X	
		Asistente en ferias, congresos y eventos		X	T	
		Encargado/a de servicios de eventos		X	T	
		Comercial		X	X	
		Resp. de administración (compras, almacén...)			X	
		Responsable de promoción y comercialización			X	
		Responsable de estudios de mercado			C	X
		Responsable de nuevos productos			C	X
		Gestión de nuevos productos			X	
		Dirección de empresa de act. Turísticas			X	
		Guía		X	T	
		Guía de turismo activo		X		
	Guía acompañante		X			
	Guía intérprete		C	X		
	Guía especializado		C	C	X	
	Dinamizador/a de Actividades		C	X		
Animador/a de Actividades		X	T			
FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y CONSULTORÍA	Consultoría	Dirección de consultoría			C	X
		Consultor/a senior			C	X
		Consultor/a junior			X	
		Documentalista			C	X
	Universidad	Profesorado universitario			C	X
		Investigador/a universitario			C	X
		Ayudante de investigación			X	
Ciclos formativos / Formación ocupacional	Profesorado			C	X	
C	Estudios que requieren complementos formativos superiores					
X	Estudios adecuados al perfil					
T	Perfil en tránsito para estos estudios					

3.3.2. Inserción laboral y emprendimiento

Aunque existen políticas de estímulo a la inclusión laboral, la escasa formación universitaria para el emprendimiento y la empleabilidad siguen siendo una barrera difícilmente salvable para este colectivo en un mundo cada vez más competitivo.

Según Fundación ONCE, "Actualmente las personas con discapacidad sólo están representadas en un 1,3% en los estudios universitarios de grado y el porcentaje es aún inferior cuando hablamos de estudiantes de máster, posgrados o doctorados. Solamente entre el 5 y 6% de las personas con discapacidad tienen estudios universitarios hoy en España, a pesar de que la estrategia europea 2020 nos habla de un horizonte de un 40%".

En *Hacia un turismo accesible para todos* (CERMI, 2003: 51) ya se señalaba la importancia de la preparación del personal de los establecimientos turísticos en la atención a las personas con necesidades específicas. Con un adecuado plan formativo el sector turístico podrá ocupar además a personas con necesidades específicas y hacerlo en el ámbito del Turismo Accesible e Inclusivo. Desde la perspectiva de la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas será crucial contar con la participación de este colectivo. Para ello la universidad española debe asumir también el reto de dar una formación adecuada apoyando la inclusión académica, social y laboral de personas con diversidad funcional y hacerlo en los perfiles turísticos vinculados con la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas.

3.3.3. Sensibilización, sostenibilidad e inclusión social en prácticas de Turismo y Ocio

La sensibilización y la formación permanente en accesibilidad y atención al público con necesidades diversas han sido abordadas desde el tejido de apoyo a la discapacidad, cubriendo un vacío del sistema educativo. De ahí la importancia de la labor de los organismos internacionales y la colaboración del conglomerado de apoyo a la discapacidad en la conmemoración de hitos como el Año Europeo de la Discapacidad (2003) o el Día

Mundial del Turismo, cuyo lema en 2016 fue “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”.

En 2017 el lema “Turismo Sostenible: una Herramienta para el Desarrollo”, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, incide sobre “Turismo y desarrollo comunitario” (2014). Se subraya la capacidad del Turismo para empoderar personas y hacer poblaciones locales “más sostenibles en la diversidad”; su valor como catalizador de cambio y su contribución al desarrollo, desde el crecimiento económico inclusivo y sostenible, la inclusión social y laboral, la diversidad y el patrimonio. Estos ítems tendrían que estar plenamente incorporados a los contenidos, competencias y resultados de aprendizaje del Grado en Turismo, con el fin de conformar un sector más sostenible que beneficie a las comunidades locales y preserve los valores tanto culturales como naturales (OMT, 2017), incidiendo así en la construcción social de un mundo que valore la diversidad humana.

A lo anterior debe añadirse el concepto de “sostenibilidad social”, que significa vivir en un entorno en el que cada individuo pueda expresar sus potencialidades y donde los ciudadanos interactúen en procesos colectivos, cohesionando a la población en torno a las tradiciones que sustentan su identidad.

Por este motivo debemos lograr que estas ideas incidan sobre la formación turística. El alumnado debe ser consciente de que sus actuaciones presentes tendrán un impacto transversal en el futuro. Por ello desde el desempeño de nuestro trabajo debemos inculcar valores que generen respeto y armonicen rentabilidad económica y social bajo el paradigma de la sostenibilidad. Desde el aprendizaje y la práctica del Turismo hemos de tejer una sociedad *capaz* de reconocer y aceptar a las personas con su singularidad, con su derecho a ser diferentes, puesto que la discapacidad no está en las personas, sino en los prejuicios.

El estudio y el desarrollo del Turismo Accesible no solo tienen su fundamento en el derecho al disfrute en igualdad, sino en la inclusión de determinados colectivos en riesgo de exclusión social. Ello queda patente en algunas publicaciones universitarias, como el Trabajo Fin de Máster de la Universidad Carlos III de Madrid, *Turismo e Inclusión Social* (Díaz, 2016), en el que se abordan ideas interesantes acerca de la importancia del Turismo como

medio de inclusión social. Uno de los apartados en concreto cita la frase del autor Joan Sibina, que sintetiza el sentido de la toma de conciencia sobre la inclusión en prácticas de Ocio y Turismo.

El sector turístico es absolutamente transversal en su idiosincrasia y por ello es un medio eficiente en la práctica de la ruptura de barreras en términos de exclusión.

3.4. La incorporación del “Diseño para Todas las Personas” en los estudios universitarios de Turismo

Una sociedad inclusiva ha de facilitar en el sistema educativo la creación de asignaturas apropiadas no solo para conseguir la integración de persona con discapacidad, sino para que personas e instituciones diversas, tanto públicas como privadas, puedan conocer, asimilar y valorar las necesidades y ventajas del Diseño para Todas las Personas. En especial es fundamental el desarrollo de estas asignaturas, para que el alumnado de Turismo pueda sensibilizarse sobre estos aspectos e interiorizar su comprensión y valoración previas a su posterior aplicación en el desarrollo profesional.

3.4.1. Grado

3.4.1.1. Oferta de asignaturas obligatorias, básicas y optativas

Se plantea la incorporación de competencias generales, competencias específicas y resultados de aprendizaje evaluables en la práctica formativa y profesional, así como la inclusión de temas dedicados a la Accesibilidad Universal y al Diseño para Todas las Personas en asignaturas básicas y específicas. También la programación de prácticas con vocación transversal como mínimo en una asignatura de cada módulo de materias.

En algunos planes de estudio se recomienda una asignatura para cursarla en cualquiera de los perfiles profesionales contenidos en el Libro Blanco, ya que es considerada transversal a todos los perfiles. Sin embargo, en el caso del Grado en Turismo recomendamos

ofrecer más de una optativa ya que el Turismo Accesible y el Turismo Inclusivo son una realidad incuestionable en la práctica turística.

La implantación de asignaturas relacionadas con la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas en el Grado en Turismo pretende transmitir los conceptos mencionados para que los alumnos conozcan la problemática de la accesibilidad y el modo de abordar la inclusión de personas con capacidades diferentes dentro de la actividad turística. Sin embargo no es habitual incluirlas en las titulaciones de Turismo.

Encontramos “Turismo Accesible y Social” (4º curso, OP 3 ECTS) en el máster en Gestión Sustentable del Turismo que ofrece la Universidad de Salamanca y “Fundamentos de la actividad turística en destinos de interior” (1º curso, OB 4 ECTS) en el grado en Turismo de dicha universidad. Otro ejemplo es “Psicosociología del turismo” (3º curso, OP 3 ECTS) en la Universidad de Zaragoza. La Universidad de Valladolid: tiene una optativa “Sostenibilidad y accesibilidad” (4º curso, 6 ECTS) en el grado en Turismo y “Autonomía, dependencia: envejecimiento y discapacidad” en el grado en Trabajo Social.

La Universidad de Almería en su grado en Turismo introduce la asignatura optativa “Atención a la discapacidad”, correspondiente al Plan de Estudios de Psicología (Plan 2010) y es ofrecida en 25 titulaciones. La Universidad Complutense de Madrid aborda la Accesibilidad Universal en el Turismo dentro de los temas “Retos del turismo en la actualidad” y “Accesibilidad Universal en el turismo”, en la asignatura “Sociología del Turismo y Ocio”. La optativa “Dependencia: Envejecimiento y Discapacidad” (6 ECTS), impartida por la Facultad de Trabajo Social de la misma universidad, incluye entre sus descriptores “Ocio y tiempo libre y Turismo Accesible”. La Universidad Europea Miguel de Cervantes incluye en el grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte la asignatura “Ejercicio Físico y Discapacidad”.

El grado en Arquitectura en la Universidad de Alcalá de Henares incorpora la asignatura “Accesibilidad universal en entorno urbanos”. El Grado en Fundamentos de Arquitectura de la Universidad Politécnica de Cartagena cuenta en su plan de estudios con la asignatura optativa de Accesibilidad Universal, surgida como desarrollo del curso de Extensión Universitaria “Accesibilidad Universal: supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas” impartido en el curso 2014-2015.

La Universidad Carlos III de Madrid cuenta con un programa flexible de Cursos de Humanidades en el que se pueden incorporar cursos específicos de 2 y 3 créditos, con carácter optativo y transversal a todas las titulaciones de grado que se imparten en la universidad. Así, el CESyA impartió los cursos “Evitando las barreras de accesibilidad en la sociedad de la información” (Cursos 2010/2011 y 2011/2012) o “Cómo detectar y eliminar barreras de accesibilidad en las Tecnologías de la Información y Comunicación”, dentro del Proyecto ADA-Madrid (Aula a Distancia y Abierta de la Comunidad de Madrid).

La Universidad de Salamanca, junto con INICO, la AESE y Down España, ofrece la Formación de Preparadores Laborales Especialistas en Empleo con Apoyo, opción On Line para profesionales de España e Iberoamérica. Debido a la importancia que adquiere para el Turismo Accesible, destacamos el Máster Universitario en Valoración y Atención a las Personas con Discapacidad Física que imparte la Universidad Europea Miguel de Cervantes en Valladolid. Similar orientación encontramos en el plan de estudios del Título Universitario Oficial de Graduado o Graduada en Terapia Ocupacional por la Universidad de Málaga.

3.4.1.2. Oferta de prácticas en empresas

Es preciso crear Prácticas Curriculares Externas que favorezcan el contacto con la realidad de la discapacidad y la atención a clientes con capacidades diferentes, así como a las diversas modalidades de turismo social (Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales). Además se deberán incluir Prácticas Extracurriculares voluntarias que enlacen con las anteriores, para dar continuidad al aprendizaje y profesionalización del estudiantado en entornos inclusivos (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario).

3.4.1.3. Trabajo de Fin de Grado

Se han de ofrecer temas para el Trabajo de Fin de Grado que requieran la reflexión sobre la aplicación práctica de la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas en el ámbito turístico, incidiendo sobre el necesario cambio que ha de operarse en el contexto.

Para ello es de suma importancia la Formación del profesorado de Turismo en Accesibilidad, Inclusión y Discapacidad, pues han de ser sensibles a esta temática y además estar formados en ella. En el Grado en Turismo de la Universitat de València se han defendido varios trabajos de fin de grado sobre Turismo Accesible. Una de las alumnas, con discapacidad intelectual, se ha especializado profesionalmente en este campo”.

3.4.2. Postgrado: Máster, Doctorado y Títulos Propios

La ausencia de especialización y la escasez de asignaturas específicas de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas en las universidades españolas han conducido a la clausura de numerosos másteres. Fueron programados para técnicos de la administración, funcionarios y profesionales libres con titulación superior, excluyendo potenciales destinatarios del ámbito de la discapacidad, que veían restringido el acceso a dicha formación por carecer, en ocasiones, de certificación universitaria.

De ahí que planteemos la necesidad de ofrecer asignaturas obligatorias y optativas en todos los másteres, doctorados y títulos propios de las áreas implicadas en Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas. Y hacerlo no solo como formación teórica, sino con prácticas y ejercicios integrados en la evaluación continua de los diversos estudios del postgrado. Será fundamental conectar con las prácticas externas para conseguir que los futuros profesionales introduzcan el Diseño para Todas las Personas, desarrollando la vía incluida en el Capítulo XIV del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, que regula el Estatuto del Estudiante Universitario. En lo referente a las actividades de participación social y cooperación al desarrollo de los estudiantes, incorpora como principios generales (Artículo 64, apartados 3 y 4) la realización del Practicum en proyectos de cooperación al desarrollo y participación social. También prácticas de responsabilidad social que combinen aprendizajes académicos en las diferentes titulaciones con prestación de servicios a la comunidad, orientados a “la mejora de la calidad de vida y la inclusión social”. El Estatuto incide específicamente en la participación del alumnado con discapacidad en dichos proyectos. Ello implica un instrumento de integración social y laboral, especialmente si se plantea la correspondencia/continuidad entre el Practicum y la temática del Trabajo de Fin de Máster en las diversas ramas del Turismo Social.

Junto a los másteres, aconsejamos programar títulos de experto y diplomas de especialización porque facilitan y estimulan a complementar su capacitación a personas con titulación de bachiller, FP, o poseedores de conocimientos empíricos adquiridos en la práctica profesional. Creemos que ha de potenciarse este tipo de estudios con el objetivo de extender la formación universitaria a todas las personas, creando oportunidades no solo para que estimulen su acceso a la universidad, sino para propiciar su autonomía y desarrollo personal.

Planteamos no solo dar formación para la empleabilidad, sino refrendar y reconocer a personas con discapacidad o sin ella que no pudieron cursar estudios superiores. Estos estudios serán plenamente inclusivos: profesorado y estudiantado han de tener una fuerte implicación con el ámbito de apoyo a la discapacidad, confluyendo profesionales del Turismo y/o de la integración social, en una formación universitaria que capacitará para el desempeño de un perfil profesional nuevo, que hemos definido como “Experto en Turismo Inclusivo”. Por su enfoque y transversalidad este perfil también podría ser incluido en el Grado en Turismo.

El carácter multidisciplinar del Turismo queda reflejado en la investigación sobre diversos aspectos. Los estudios sobre esta materia constituyen una línea ya consolidada en el sistema universitario español. Sin embargo, la línea específica de Turismo Accesible y Turismo Inclusivo cuenta con menor desarrollo, constituyendo un referente el *Observatorio de Universidad y Discapacidad* de la UPC y el proyecto *Cátedra Ocio y Discapacidad* (1994) del Instituto de Estudios de Ocio de la Universidad de Deusto.

Vinculado al Doctorado es fundamental el impulso a la investigación. Dentro del Espacio Europeo de Educación Superior destacamos a continuación algunos proyectos de investigación:

- Newscat (New Skills for Customized Accessible Tourism) (2016-2019). Objetivo: satisfacer la demanda creciente de profesionales con conocimiento de recursos locales para que sean capaces de aplicar los principios de coproducción en el diseño de las soluciones a la hora de adaptarse a las necesidades individuales del colectivo con discapacidad.

- A.L.L. – Across the Lombards’ Lands. Objetivo: desarrollar y promocionar turismo transnacional para todos especialmente en las regiones de Ljubljana y Kranj (Eslovenia) y Spoleto y Campello sul Clitunno (Italia).
- Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism (BRENDAIT) (2015-2017). Objetivo: la concepción y la aplicación de una Red Regional de Turismo Accesible para dinamizar la transformación del territorio en turismo accesible e inclusivo en destinos turísticos
- EU Study: Mapping the Skills and Training Needs to Improve Accessibility in Tourism Services (2013-2014). Objetivo: realizar un mapa de habilidades que el staff en el sector turístico necesita para mejorar la accesibilidad.

3.4.3. Innovación docente y formación continua en Diseño para Todas las Personas

Los cursos sobre accesibilidad surgen en la década de los años 80 del siglo pasado como consecuencia de la ausencia de formación en materia de accesibilidad (entonces “barreras arquitectónicas”) en las universidades españolas. En la actualidad, la mayoría de los cursos que se ofrecen en España están promovidos por instituciones sin ánimo de lucro vinculadas a colectivos con discapacidad, y respaldadas por fundaciones u organismos estatales o supranacionales (como la OMT). Específicamente destinados al Turismo Accesible destacan los organizados por el Real Patronato de Discapacidad, PREDIF, CESyA, etc.

La revisión de la información publicada en las páginas web de las universidades refleja una casi ausencia de programas o planes de formación interna sobre Turismo Accesible o incluso sobre Accesibilidad. Las universidades tienen entre sus responsabilidades el impulso a la firma de convenios de cooperación educativa en esta línea, a la vez que es fundamental la formación del profesorado universitario de cara a que puedan diseñar-supervisar programas formativos (planes de trabajo) enriquecedores en dichas prácticas. Sin embargo apreciamos que la formación de profesorado se ciñe a su participación voluntaria en los

cursos de formación continua o están dirigidos a arquitectos, ingenieros, diseñadores o cualquier otro perfil profesional relacionado con la arquitectura. Debe contemplarse la colaboración con los colegios profesionales y los colegios de doctores y licenciados para ofrecer formación en Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas entre los docentes de formación secundaria (Bachillerato y FP). De este modo se despertará la sensibilidad hacia esta temática entre los docentes y estudiantes de enseñanza secundaria.

Las temáticas se centran en dos grandes áreas. Por un lado, los cursos sobre las características de la accesibilidad de los servicios turísticos, que buscan garantizar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística a todas las personas; dotar de una mejor calidad a los establecimientos y servicios turísticos, integrando los criterios de accesibilidad que actualmente reconoce el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Por otro lado, los centrados en el desarrollo de competencias en los profesionales de atención al cliente que les capaciten para ofrecer un servicio y atención adecuados. Sin embargo, son escasos los cursos de formación dirigidos a mandos intermedios o grandes directivos.

3.4.4. Acceso de las personas con discapacidad a la formación y profesionalización para el Turismo

Más allá de la adaptación para la integración, aspiramos a alcanzar la inclusión plena desde la convicción de los beneficios que reporta el Diseño para Todas las Personas en los ámbitos de la formación, el Ocio y el Turismo. La participación de los ciudadanos como nuevos agentes turísticos en la conceptualización, diseño y evaluación de productos y servicios turísticos forma parte de las dinámicas de co-creación a las que han de incorporarse personas con discapacidad, pues, como promotores y usuarios finales, nos ayudarán a comprender y gestionar holísticamente la complejidad de la realidad turística.

Concebir y poner en práctica el co-diseño supone un reto metodológico, pues hablamos de un proceso colectivo que incluye la diversidad humana, con su singularidad. Trabajar en equipos integrados por personas con y sin discapacidad supone otro reto, aunque el esfuerzo compensa, pues contribuye a la eliminación de las barreras frente a la incorporación laboral de las personas con discapacidad.

Formar en Diseño para Todas las Personas al alumnado del Grado en Turismo, o a profesionales en ejercicio que deseen introducirse en el Turismo Accesible e Inclusivo, requiere también el diseño de un *currículum accesible*, con materiales adaptados para personas con distintas limitaciones, abordando la diversidad y la discapacidad con respeto hacia sus derechos; emprendiendo el aprendizaje desde la práctica *peer to peer*, sin descartar sistemas de aprendizaje virtual, que en ocasiones pueden favorecer la formación a personas con necesidades específicas. El reto, tanto para personas con y sin discapacidad, sigue siendo cómo virtualizar prácticas basadas en la interacción interpersonal. Por ello debemos aproximar a los estudiantes a metodologías, estrategias, procedimientos y herramientas de apoyo al aprendizaje personalizado, colaborativo, inclusivo y accesible, con el auxilio de redes sociales, *open learning*, *gamificación*, *learning analytics*, entornos de aprendizaje personalizados, etc., tal y como se ha planteado en el Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para Todos: Accesibilidad 4.0 (Málaga, 2017).

3.5. Competencias, resultados del aprendizaje y nuevas asignaturas

En 2015 Rubio Márquez al abordar el análisis de la formación para el Turismo Accesible en España afirmaba que no existían asignaturas en los planes de estudios del Grado en Turismo de las universidades españolas cuyo contenido hiciera referencia de manera directa al Turismo Accesible o la atención al cliente con discapacidad, aunque señalaba dos competencias generales contenidas en el Libro Blanco del Grado en Turismo (2004) que podrían relacionarse con la atención al cliente con discapacidad: “Habilidades en las relaciones interpersonales” y “Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad” (Rubio, 2015).

Analizando los planes de estudios actuales, ya verificados por ANECA, observamos una mayor presencia de competencias en las que se produce un acercamiento a valores éticos y compromiso para colaborar en la consecución de una sociedad más justa y respetuosa con los Derechos Fundamentales. También con lo legislado en el ámbito de la igualdad entre hombres y mujeres, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, así como los valores propios de una cultura de la paz y democráticos. Asimismo se incluye el reconocimiento de la diversidad, la interculturalidad

o la sostenibilidad medioambiental y social. Sin embargo, se aprecia que las competencias específicas siguen estando poco centradas en la aplicación práctica, debiendo asociarse a actividades realistas, que estimulen el interés y la motivación del estudiante.

3.5.1. Nuevas Competencias y Resultados del Aprendizaje acordes con el Diseño para Todas las Personas: bloques de materias reconocidos en el Libro Blanco del Grado en Turismo

Por lo expuesto, planteamos a continuación competencias que se han redactado desde el compromiso con la aplicación de los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para todas las Personas y que vinculamos en un primer estadio a los perfiles profesionales recogidos en el Libro Blanco del Grado en Turismo. No obstante, dado el carácter propositivo de este documento, añadimos algunos perfiles profesionales ausentes en el Libro Blanco con un conjunto de competencias específicas y sus correspondientes resultados de aprendizaje. Lo hacemos con el ánimo de que puedan ser tenidos en cuenta en una deseable ampliación y actualización del Libro Blanco del Grado en Turismo, como complemento al trabajo realizado en 2004. De ahí que, en ocasiones propongamos la ampliación del contenido de competencias ya existentes, y en otras una redacción totalmente nueva, para recoger los requisitos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas.

Somos conscientes de que las competencias específicas han de relacionar conocimientos prácticos requeridos para involucrarse en el sector laboral, con técnicas, habilidades y destrezas específicas aplicadas al ejercicio de una profesión concreta. Por ello es muy importante poder interiorizarlas a través de la simulación práctica en el aula o a través de la inserción en el contexto profesional real, reforzando el aprendizaje. Por este motivo introducimos además Resultados del Aprendizaje, definidos en el artículo 2 del Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), como “aquello que se espera que un estudiante conozca, comprenda o sea capaz de hacer al finalizar su periodo de aprendizaje”. En su definición hemos seguido la Guía de apoyo para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje (ANECA, 2013).

Con todo ello, perseguimos el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, que modifica la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU), que en el apartado 5 de la Disposición Adicional Vigésima Cuarta de esta ley fija: “Todos los planes de estudios propuestos por las universidades deben tener en cuenta que la formación en cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los principios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos”.

Nuestra formulación de hecho concuerda también con el enfoque del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, el cual explícitamente manifiesta: “...se debe tener en cuenta que la formación en cualquier actividad profesional debe contribuir al conocimiento y desarrollo de los Derechos Humanos, los principios democráticos, los principios de igualdad entre mujeres y hombres, de solidaridad, de protección medioambiental, de accesibilidad universal y diseño para todos, y de fomento de la cultura de la paz”.

Asimismo nuestra propuesta responde al compromiso con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) y es solidaria con la aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que en su Disposición Final Segunda expone: “El Gobierno fomentará que las universidades contemplen medidas para que en el desarrollo de los currículos de sus titulaciones se incluya la formación en Diseño para Todas las Personas”.

El fin último, por tanto, es facilitar herramientas de aplicación en la titulación de Turismo que puedan ser de utilidad a las universidades en sus procesos de verificación y a la propia ANECA a la hora de definir futuras líneas de actuación en relación con el impulso a la efectiva implantación del Diseño para Todas las Personas en los grados universitarios.

Competencias básicas y generales.-

Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado atendiendo a la diversidad del mismo y garantizando la igualdad de trato

Resultados del Aprendizaje (R.A.): Valorar el proceso seguido por las personas con discapacidad hasta alcanzar su reconocimiento e inclusión social.

Ser capaces de adaptarse a nuevos entornos y situaciones diversas cultural y funcionalmente, acogiendo la singularidad de las personas

R.A.: Reconocer la singularidad de las personas para propiciar la adaptación en los diversos entornos y situaciones culturales y funcionales.

Estimular la persistencia en la tarea, la curiosidad, la capacidad de asombro, la apertura y la sensibilidad por lo nuevo y diferente; la flexibilidad cognitiva y la predisposición al trabajo en equipo

R.A.: Practicar la resolución colectiva de problemas.

Integrar la capacidad adaptativa y el “aprender a aprender” mediante la búsqueda de alternativas creativas.

Organizar el aprendizaje de manera cada vez más eficaz y autónoma de acuerdo a los propios objetivos y necesidades.

Motivar para la adquisición de habilidades en las relaciones interpersonales

R.A.: Poner en práctica la inteligencia interpersonal analizando el lenguaje verbal y no verbal de las personas con las que se relacionan, utilizando la escucha activa, el uso de preguntas confirmatorias sobre la percepción de las necesidades del otro y la empatía.

Dar respuesta a la diversidad mediante la Accesibilidad Universal y el Diseño para todos como un medio de enriquecimiento social y cultural del conjunto de la sociedad.

R.A.: Valorar la riqueza de la diversidad y la autenticidad.

Analizar el impacto de la diversidad social y funcional en distintos sectores turísticos, proponiendo estrategias y procesos de mejora.

Reconocer la importancia del turismo como vehículo para difundir y fomentar una actitud de reconocimiento de otras culturas.

Defender la diversidad, la singularidad de las personas y la multiculturalidad como un elemento de enriquecimiento para todas las personas en cualquier contexto social.

Comprender y saber interpretar la normativa turística y contemplarla en el marco general de la legislación española sobre igualdad, no discriminación, Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas.

R.A.: Aplicar la normativa turística incorporando en sus propuestas el marco general de la legislación española sobre igualdad.

Recopilar la legislación y normativa sectorial sobre Accesibilidad Universal en entornos e instalaciones y sobre Diseño para Todas las Personas en servicios y productos que tengan incidencia en el sector turístico.

Aplicar los códigos de conducta sobre accesibilidad aprobados por diferentes agentes (las asociaciones de profesionales, empresas, etc.) del sector turístico y asociativo de apoyo a la discapacidad.

Identificar las barreras sociales y culturales para definir métodos de superación de las mismas

R.A.: Formular estrategias para la superación de barreras.

Diseñar propuestas innovadoras libres de barreras.

Operar en el ámbito de la Accesibilidad Universal, los ajustes razonables y los apoyos, como fundamentos de todo el sistema de derechos de las personas con discapacidad.

Competencias transversales.- Creatividad

Impulsar el desarrollo del pensamiento creativo, ya que es uno de los elementos fundamentales para generar innovación y posibilitar el avance de las sociedades en todos sus aspectos

R.A.: Desarrollar la creatividad a través de la intuición y las emociones.

Formular nuevas ideas en favor de la inclusión social a través del turismo.

Hemos reestructurado y actualizado algunos de los bloques de materias incluidos en el Libro Blanco de Turismo a través de cinco perfiles para los cuales establecemos las siguientes competencias específicas:

Perfil 1.- Gestión de Alojamientos y Restauración. Competencias específicas:

Definir los procesos estándar del ámbito de alojamiento para personas con y sin discapacidad

R.A.: Aplicar la regulación jurídico-administrativa de las empresas turísticas de alojamiento y la normativa específica de accesibilidad.

Identificar los cargos principales dentro de los establecimientos dedicados al alojamiento.

Distinguir los principales procesos existentes en el alojamiento, incluidos aquellos específicos para las personas con discapacidad.

Examinar y revisar los procesos estándar con el fin de que todas las personas reciban respuesta a sus necesidades de alojamiento.

Diseñar soportes de difusión accesibles sobre el uso de las instalaciones.

Conocer las áreas operativas de las distintas modalidades de restauración, con especial atención a la diversidad de los clientes

R.A.: Aplicar la regulación jurídico-administrativa de las empresas turísticas de restauración y la normativa específica de accesibilidad.

Identificar los cargos principales dentro de los establecimientos dedicados a la restauración.

Distinguir los principales procesos existentes en la restauración, incluidos aquellos específicos para las personas con discapacidad.

Diseñar soportes de difusión accesibles de los servicios de restauración para todas las personas.

Examinar y revisar los procesos estándar con el fin de responder a la demanda y necesidades de manutención de todas las personas.

Perfil 2.- Distribución turística e Intermediación. Competencias específicas:

Analizar los fundamentos del marketing turístico así como los objetivos, estrategias y políticas comerciales desde el compromiso con la responsabilidad social y la inclusión de todas las personas.

R.A.: Valorar como un criterio de calidad, que las propuestas de difusión sean accesibles y estén diseñadas teniendo en cuenta la diversidad de destinatarios.

Desarrollar iniciativas publicitarias que destaquen la responsabilidad social y la inclusión de todas las personas.

Clasificar las áreas operativas de las distintas modalidades de distribución e intermediación, incluidas las especificaciones para personas con necesidades especiales

R.A.: Analizar e identificar la estructura y el funcionamiento de los mercados turísticos desde un punto de vista socio-económico, poniendo en valor las modalidades de turismo social.

Distinguir los principales procesos existentes en la distribución turística.

Identificar la regulación jurídico-administrativa de las empresas turísticas de intermediación, determinando canales accesibles de distribución e intermediación.

Perfil 3.- Transporte y logística. Competencias específicas:

Conocer y definir las áreas operativas de las distintas modalidades de transporte, con especial atención a la accesibilidad de los clientes con necesidades especiales

R.A.: Examinar la regulación jurídico-administrativa de accesibilidad en las empresas de transporte de viajeros turísticos y la normativa específica de accesibilidad.

Reconocer el papel esencial del transporte adaptado de viajeros en la cadena de valor turística, para facilitar la accesibilidad y la movilidad de todos los usuarios.

Describir las principales actuaciones relacionadas con la accesibilidad en el transporte de viajeros, incluyendo la implantación de servicios de asistencia.

Perfil 4.- Productos turísticos. Competencias específicas:

Comprender y analizar los procesos de toma de decisiones en materia de política y estrategia comercial aplicados al Turismo Accesible y al Turismo Inclusivo

R.A.: Organizar productos y servicios para todos, aplicando los principios de Accesibilidad Universal en entornos y Diseño para Todos en productos y servicios del sector turístico.

Identificar y aplicar técnicas y métodos de comercialización de productos y servicios accesibles a partir de buenas prácticas.

Diseñar productos turísticos y definir objetivos, estrategias y políticas comerciales inclusivas

R.A.: Formular productos turísticos diversos que tengan en cuenta el Diseño para Todas las Personas.

Crear una amplia oferta de productos que tengan en cuenta la diversidad de las personas y sus demandas.

Diseñar actividades que respondan a la diversidad de los clientes.

Valorar el Diseño para Todos y la Accesibilidad Universal como un criterio de calidad turística

R.A.: Reconocer la oferta turística inclusiva como un valor añadido de calidad.

Valorar las oportunidades sociales de las nuevas tendencias en Turismo Inclusivo

R.A.: Apreciar y argumentar las nuevas tendencias de Turismo Inclusivo como un medio de beneficio social para todas las personas, visitantes y locales.

Perfil 5.- Planificación y gestión pública de destinos. Competencias específicas:

Identificar, gestionar y diseñar estrategias y planes de ordenación para territorios y destinos turísticos de acuerdo con los principios de la Sostenibilidad, la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas

R.A.: Formular planes de detección de necesidades de territorios y destinos turísticos con la finalidad de buscar posibles carencias en la Accesibilidad Universal.

Generar propuestas que incorporen a las necesidades detectadas de manera que los planes de reordenación incluyan los criterios del Diseño para Todas las Personas.

Organizar los recursos de manera eficiente, acorde con las propuestas de ordenación de territorios y destinos turísticos.

Detectar barreras de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas, teniendo en cuenta la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas

R.A.: Descubrir las implicaciones que las barreras de accesibilidad tienen en el ámbito del turismo.

Informar sobre la problemática de la accesibilidad, las tipologías de barreras y las ayudas habituales a la discapacidad.

Preparar encuestas de calidad en las que se recojan preguntas sobre Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas.

Analizar las infraestructuras e instalaciones turísticas adaptadas, realizando propuestas de ajustes razonables que las hagan más funcionales.

Aplicar los principios de Diseño para Todas las Personas a los proyectos de nuevas infraestructuras e instalaciones de Ocio y Turismo

Incorporar la prevención de riesgos laborales a la planificación técnica de instalaciones turísticas y programar revisiones, teniendo en cuenta la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas

R.A.: Conocer los sistemas de prevención de riesgos laborales y la normativa vigente.

Diseñar un plan de revisiones periódicas en el que se confirme el buen funcionamiento de los ajustes razonables y que permita detectar nuevas necesidades en relación con la modificación de las infraestructuras e instalaciones turísticas para hacerlas accesibles.

Analizar las respuestas de las encuestas para detectar barreras y necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

Planificar y gestionar recursos humanos de las organizaciones de Ocio y Turismo integradas por personas con y sin discapacidad

R.A.: Analizar las competencias necesarias para cada uno de los puestos de trabajo, favoreciendo la incorporación de personas con y sin diversidad funcional.

Gestionar una empresa pública o privada especializada en la oferta de servicios turísticos para todos.

Introducir el Diseño para Todas las Personas en la implantación de procesos de gestión turística orientada a atender a la diversidad

R.A.: Analizar el impacto de la diversidad social, cultural y funcional en distintos sectores turísticos, proponiendo estrategias y procesos de mejora.

Identificar procesos de gestión turística que requieran especial accesibilidad de acuerdo a los criterios del Diseño para Todas las Personas.

3.5.2 Nuevas Competencias y Resultados de Aprendizaje acordes con el Diseño para Todas las Personas: perfiles no reconocidos en el Libro Blanco del Grado en Turismo

Incluimos los siguientes bloques de materias, ausentes en el Libro Blanco del Grado en Turismo (2004), de gran importancia en la actualidad:

- Formación, investigación y consultoría
- Atención al cliente
- Tecnologías, comunicación, difusión, gestión de redes sociales

- Interpretación y Mediación inclusiva del Patrimonio
- Empresa inclusiva y emprendimiento

Para estos bloques de materias proponemos las siguientes competencias específicas:

Formación, investigación y consultoría. Competencias específicas:

Tener compromiso ético con la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas en el desarrollo de los estudios y en el desempeño profesional.

R.A.: Aplicar los conocimientos adquiridos sobre Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas en las propuestas que realicen en sus estudios y en el ámbito profesional.

Formar al profesorado y estudiantes del grado en Turismo en materia de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.

R.A.: Seleccionar los manuales que pueden auxiliar la planificación en Turismo Accesible y Turismo Inclusivo.

Identificar las iniciativas de normalización y acreditación de la accesibilidad en espacios naturales, culturales y patrimoniales.

Dirigir y gestionar las estrategias de I+D+i+d (Investigación, Desarrollo, Innovación y Difusión) en la generación de nuevos productos turísticos inclusivos.

Formar a los futuros graduados en Turismo como a los Animadores Turísticos o de Tiempo Libre en atención a todas las personas

R.A.: Analizar periódicamente el sistema de enseñanza y de profesionalización turística con el objetivo de lograr su mejora permanente.

Planificar programaciones de formación implementando actividades que tengan en cuenta la accesibilidad y que estén diseñadas *para todas las personas*.

Organizar actividades de formación que permitan a los Animadores Turísticos o de Tiempo Libre sensibilizarse con las diversas necesidades y distintas capacidades de los destinatarios de sus servicios.

Atención al cliente. Competencias específicas

Adquirir una marcada orientación de servicio al cliente desde el compromiso ético con la inclusión y los valores humanos

R.A.: Emplear el modelo de diseño centrado en el usuario.

Apreciar el trato con todos los clientes para lograr su satisfacción.

Integrar el Turismo Accesible y el Turismo Inclusivo como Recursos Turísticos de primer orden.

Identificar los diferentes tipos de clientes turísticos y sus comportamientos, motivaciones, intereses, preferencias y necesidades, con especial incidencia en las personas con discapacidad

R.A.: Asistir y acoger a clientes con y sin discapacidad, adaptando el mensaje a la singularidad del usuario.

Ser flexible en el atendimento a la diversidad cultural y funcional de los clientes

R.A.: Adaptar nuestra conducta a situaciones novedosas, cambiantes e inesperadas, acogiendo la diversidad de las personas para la resolución de cualquier petición de los clientes.

Aplicar la metodología de adaptación de entornos, productos y servicios a la singularidad de los potenciales usuarios en el ámbito de la diversidad funcional.

Ayudar a gestionar las quejas y reclamaciones de todos los clientes para mejorar la calidad de la atención

R.A.: Asistir a cualquier cliente en el proceso de tramitación de quejas y reclamaciones, para resolver de manera cordial el conflicto.

Aceptar el proceso de reclamación como una oportunidad de mejora del servicio y las instalaciones.

Resolver problemas prácticos relacionados con la actuación administrativa en materia de Turismo.

Dar a conocer la figura del asistente personal en destino señalando sus funciones, necesidades, características y competencias

R.A.: Destacar la importancia de la figura del asistente, siendo consciente de la relevancia de su función en la atención diaria de las personas con dependencia.

Apoyar en los destinos turísticos a clientes con dificultades diversas, facilitándoles servicios de asistencia personal

R.A: Saber detectar las necesidades de los clientes para facilitar los servicios profesionales de asistencia que se requieran en cada caso.

Tecnologías, comunicación, difusión, gestión de redes sociales. Competencias específicas

Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en los distintos ámbitos del sector turístico, incluyendo las aplicaciones específicas para personas con discapacidad y la accesibilidad comunicacional.

R.A.: Diferenciar los conceptos de usabilidad y accesibilidad aplicados al desarrollo web y diseño de aplicaciones de apoyo a la discapacidad.

Explicar la normativa de accesibilidad comunicacional.

Aplicar técnicas comunicativas para una mejor interacción con los diversos agentes intervinientes en servicios y actividades turísticas.

Seleccionar y utilizar las tecnologías de la información y la comunicación más adecuadas a cada situación

R.A.: Organizar y difundir información de manera eficaz y eficiente, teniendo en cuenta todo tipo de destinatarios.

Mostrar el modo de preparar soportes de difusión accesibles.

Mostrar de forma usable y accesible los diferentes soportes de difusión turística

Organizar y manejar redes sociales y cualquier plataforma que propicie la participación de todas las personas.

Capacitar en el manejo de técnicas de comunicación alternativas (pictos, señales, lectura fácil, lengua de signos...) que faciliten el acceso de todas las personas a la información.

R.A.: Destacar la importancia de la señalética además de los apoyos personales para transmitir la información de forma más clara y comprensible para todas las personas (mayores, con discapacidad intelectual, limitaciones idiomáticas y de conocimiento del entorno)

Diseñar una estrategia de comunicación accesible y universal.

Aplicar técnicas comunicativas para una mejor interacción con los diversos agentes intervinientes en servicios y actividades turísticas.

Diseñar guías accesibles de productos turísticos.

Interpretación y Mediación inclusiva del Patrimonio. Competencias específicas:

Comprender las características de la gestión y difusión del patrimonio cultural y natural aplicando las pautas del Diseño para Todas las Personas

R.A.: Aplicar las pautas del Diseño para Todas las Personas a la gestión del patrimonio cultural y natural.

Evaluar propuestas inclusivas en patrimonio tangible e intangible, teniendo en cuenta los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas, además de la sostenibilidad natural y la conservación preventiva del patrimonio.

Aplicar el Diseño para Todas las Personas a la interpretación del patrimonio

R.A.: Desarrollar una sensibilidad hacia el Patrimonio y su problemática, convirtiéndose los estudiantes en transmisores de la necesidad de su conservación y puesta en valor para el disfrute de *todas las personas*.

Diseñar recorridos turísticos para todas las personas teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad universal, enfocados en el patrimonio cultural inmaterial, difundiendo su valor y transmitiendo la importancia de su conservación.

Comprender, interpretar e identificar los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística para todas las personas

R.A.: Reconocer la problemática de aplicación de la normativa sobre Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en espacios culturales y naturales.

Informar y revisar las diversas posibilidades de uso de los recursos naturales, culturales y patrimoniales de manera que se ajuste su utilización a las personas con las que se realiza la actividad.

Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural y natural para personas con y sin discapacidad

R.A.: Compilar y enunciar las fuentes de difusión de las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural y natural, prestando especial atención a las que respeten los criterios de Diseño para Todas las Personas.

Valorar la importancia de la difusión de las buenas prácticas como instrumento de sensibilización social ante la diversidad.

Conocer y aplicar las nuevas tendencias de la museografía social haciendo uso de las herramientas de aprendizaje no formales

R.A.: Reconocer las tendencias didácticas orientadas hacia el logro de una mayor inclusión social desde el ámbito de la cultura y sus instituciones.

Aplicar las estrategias didácticas que favorecen la interacción de las personas con diversidad funcional en los entornos del patrimonio cultural y natural.

Mostrar las diversas modalidades de acción cultural en museos, dando a conocer líneas innovadoras en la museografía para personas con diversidad funcional y población en riesgo de exclusión social.

Analizar ejemplos de museos accesibles y técnicas de interpretación dirigidas a personas con diversidad funcional.

Inculcar los valores éticos sobre los que se sustenta el Turismo Social y, dentro de él, la Mediación en el Turismo Inclusivo

R.A.: Valorar la importancia de desempeñar la mediación en sintonía con la diversidad de las personas y los entornos culturales y naturales.

Utilizar las habilidades adquiridas para mejorar la interacción con todos los clientes.

Identificar las barreras existentes en toda la cadena de valor del Turismo para asegurar la accesibilidad global y la inclusión de todos en el destino.

Empresa inclusiva y emprendimiento. Competencias específicas:

Conocer y comprender la responsabilidad social derivada de las actuaciones económicas y empresariales en el ámbito de la oferta de servicios turísticos inclusivos.

R.A.: Realizar los trámites requeridos por las diversas administraciones públicas para el normal funcionamiento de una actividad empresarial o del tercer sector especializada en la oferta de turismo inclusivo.

Conocer las limitaciones de los principales grupos de discapacidad a la hora de disfrutar del tiempo de ocio.

R.A.: Gestionar una empresa pública o privada especializada en la oferta de servicios turísticos para todos.

Desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para integrar y ser integrado en la realización de tareas y trabajos prácticos en aula, en equipos compuestos por personas con y sin discapacidad.

Organizar y poner en marcha una actividad turística, considerando la integración de diversos individuos, con y sin discapacidad.

3.5.3. Propuestas de nuevas Asignaturas (contenidos, competencias y resultados de aprendizaje)

Una sociedad inclusiva ha de facilitar en el sistema educativo la creación de asignaturas apropiadas no solo para conseguir la integración de persona con discapacidad, sino para que personas e instituciones diversas, tanto públicas como privadas, puedan conocer, asimilar y valorar las necesidades y ventajas del Diseño para Todas las Personas. En especial es fundamental el desarrollo de estas asignaturas para que los estudiantes puedan

sensibilizarse sobre estos aspectos e interiorizar su comprensión y valoración previas a su posterior aplicación en el desarrollo profesional.

El conocimiento de los principios fundamentales del Turismo Accesible sigue estando fuera del currículo en 2017, pese a que sí se han incorporado otros tipos de materias comparables, como el Turismo Sostenible o la Interculturalidad. Igualmente es necesario asumir la necesidad de incorporar a la formación asignaturas que aborden la atención a la diversidad de los clientes, con o sin discapacidad, para garantizar la igualdad de trato y un servicio de calidad, así como las bases del Turismo Inclusivo.

A continuación se ofrecen las fichas de tres asignaturas, una optativa y dos de carácter obligatorio, sobre Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas, para facilitar su incorporación en los planes de estudio de las universidades españolas:

Optativa “Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en el Turismo”

Obligatoria “Ocio y Turismo Inclusivo”

Obligatoria “Turismo Inclusivo y Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural”

FICHA DE NUEVA ASIGNATURA	
<i>Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas en el Turismo</i>	Carácter: Optativa
Curso propuesto: 4º	ECTS: 3
<p>Breve descriptor: Introducción a los principales conceptos, problemas y normativas de la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas en su aplicación a los retos del sector turístico.</p> <p>Contenidos temáticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción y conceptos fundamentales. La accesibilidad y sus problemas prácticos. 2. Tipologías de barreras y ayudas más frecuentes a la discapacidad. Vida independiente. Asistencia personal 3. Marcos normativos europeos, estatales y autonómicos de Accesibilidad Universal. 4. Accesibilidad en los espacios exteriores, espacios edificados de uso público y los transportes. 5. Accesibilidad en sitios web y herramientas tecnológicas 6. Diseño, evaluación y aplicación de planes de accesibilidad en el sector turístico. 	

Resultados del aprendizaje:

Al concluir con éxito esta asignatura, los estudiantes serán capaces de:

1. Definir los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en su aplicación al sector turístico.
2. Identificar la problemática de la accesibilidad, las tipologías de barreras y las ayudas habituales a la discapacidad.
3. Diferenciar las tipologías de soluciones de accesibilidad y sus principales características.
4. Aplicar las diferentes normativas de accesibilidad a la hora de elegir itinerarios, rutas o edificios accesibles.
5. Analizar ejemplos de buenas prácticas en accesibilidad en espacio exterior y en espacio edificado.
6. Analizar ejemplos de herramientas y sitios web accesibles
7. Mostrar la transversalidad de la accesibilidad y su aplicación en el Turismo, a través de planes específicos, como playas accesibles, edificios culturales accesibles, hoteles accesibles, etc.
8. Valorar la necesidad del diseño para todos y la accesibilidad, aplicando sus criterios como indicadores de calidad turística.

Sugerencias para actividades docentes y elementos de evaluación:

- Glosario con terminología específica de la accesibilidad universal y discapacidad en el turismo.
- Análisis de textos legislativos vinculados a la accesibilidad en el sector turístico.
- Estudio de casos prácticos reales de problemas de accesibilidad en el sector turístico y propuestas de intervención.
- Evaluar un plan de accesibilidad de un recurso turístico ya existente y publicado en abierto.

FICHA DE NUEVA ASIGNATURA	
Ocio y Turismo Inclusivo	Carácter: Obligatoria
Curso propuesto: 3º	ECTS: 6
<p>Breve descriptor: Estudio de las tendencias actuales en el Ocio y el Turismo para la inclusión, especialmente en lo respectivo a los usos turísticos para la igualdad, las necesidades propias de los colectivos con discapacidad y la aplicación de los conceptos de calidad de vida e igualdad de oportunidades en el Ocio.</p> <p>Contenidos temáticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ámbitos y dimensiones del Ocio. El derecho al Ocio como herramienta para la igualdad. 2. El Ocio y el Turismo como fenómeno social y experiencia personal. 3. La discapacidad en el siglo XXI. Conceptos, perfiles de colectivos y necesidades derivadas. 4. Fundamentos de la accesibilidad y del diseño universal en el Turismo. 5. De las barreras a la participación a los diseños accesibles. 6. Cuestiones legislativas en el ocio inclusivo y accesible 7. La calidad de vida y el principio de inclusión. 8. Participación, igualdad de oportunidades. 9. Niveles de inclusión física, comunicativa y social. 10. Modelos de gestión relacional inclusiva en el Ocio. 	

Resultados del aprendizaje:

Al concluir con éxito esta asignatura, los estudiantes serán capaces de:

- Aplicar los conceptos de Ocio y Turismo a sus necesidades e incidencias en los colectivos de personas con discapacidad.
- Analizar las aportaciones del Turismo al desarrollo integral de las personas con discapacidad, especialmente la superación de barreras en la participación de actividades de ocio.
- Integrar la realidad personal y social de las personas con discapacidad en relación al turismo.
- Sintetizar los principios rectores de la intervención en personas con discapacidad: el principio de inclusión y los niveles de inclusión física, comunicativa y social.
- Analizar las características de la oferta turística y las condiciones de accesibilidad que se desarrollan actualmente.
- Describir las últimas tendencias en la demanda de Ocio y Turismo de las personas con discapacidad.
- Definir los principales retos planteados en la intervención en Turismo y Discapacidad.
- Desarrollar propuestas específicas para una oferta turística inclusiva.

Sugerencias para actividades docentes y elementos de evaluación:

- Análisis de entrevistas a colectivos con discapacidad sobre los deseos y posibilidades de las actividades de ocio.
- Diseño y planificación de actividades de ocio inclusivo.
- Estudio de planes de gestión existentes para la validación de ofertas de ocio inclusivo.

FICHA DE NUEVA ASIGNATURA	
<i>Turismo Inclusivo y Accesibilidad Universal al patrimonio cultural</i>	Carácter: Obligatoria
Curso propuesto: 3º	ECTS: 6
<p>Breve descriptor: Estudio de los fundamentos de la Accesibilidad Universal al patrimonio y su marco jurídico administrativo. Análisis de las necesidades, posibilidades y buenas prácticas del Turismo Inclusivo en relación con la interpretación del patrimonio cultural en su faceta material e inmaterial.</p> <p>Contenidos temáticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad al patrimonio cultural y turismo inclusivo. Conceptos fundamentales. 2. La accesibilidad del turista con discapacidad. Planes de accesibilidad, manuales y buenas prácticas. 3. Marco institucional y fundamentos legislativos. 4. Calidad y accesibilidad. Certificación de sistemas de gestión de Accesibilidad Universal. 5. Accesibilidad al patrimonio tangible, mueble e inmueble. Recursos y estrategias. 6. La ciudad accesible y el turismo relacional. Experiencias inclusivas urbanas. 7. Los museos para todas las personas. Buenas prácticas en museografía y accesibilidad. 8. Accesibilidad al patrimonio intangible. Tradición, oralidad, festividad y ritualidad para todas las personas. 9. El valor integrador del patrimonio inmaterial: de la diversidad personal a la inclusión (cultural y funcional). 10. Nuevas propuestas inclusivas. Participación ciudadana y sensorialidad del patrimonio. 	

Resultados del aprendizaje:

Al concluir con éxito esta asignatura, los estudiantes serán capaces de:

- Interpretar las claves del proceso de reconocimiento e inclusión social de las personas con discapacidad.
- Identificar las barreras existentes en la cadena de valor del Turismo.
- Utilizar los diferentes manuales, documentos y estrategias que puedan auxiliar la planificación en turismo accesible e inclusivo.
- Aplicar las diferentes estructuras legislativas y sistemas de gestión de la accesibilidad universal.
- Interpretar las nuevas tendencias de la museografía social, especialmente en las relativas a la participación de las personas con discapacidad en exposiciones.
- Diseñar recorridos turísticos accesibles especialmente enfocados en el patrimonio cultural inmaterial, difundiendo su valor y transmitiendo la importancia de su conservación.
- Evaluar propuestas inclusivas en patrimonio tangible e intangible teniendo en cuenta los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas, además de la sostenibilidad natural y la conservación preventiva del patrimonio.
- Valorar la importancia de la difusión de las buenas prácticas en patrimonio inclusivo como instrumento de sensibilización social ante la diversidad.

Sugerencias para actividades docentes y elementos de evaluación:

- Recopilatorio de buenas prácticas en patrimonio cultural accesible.
- Diseño de sistemas de gestión de la accesibilidad al patrimonio de acuerdo a las normas de calidad internacionales.
- Análisis prácticos de condiciones de accesibilidad a exposiciones artísticas, actos festivos y urbanos.
- Creación de contenidos y diseños con elementos patrimoniales donde la diversidad social (funcional o cultural) sea un valor central.

3.6. Metodologías didácticas y estrategias formativas propuestas

A través de la metodología didáctica se debe dar respuesta a cómo se pretende que los discentes logren los resultados de aprendizaje, entendidos como “declaraciones verificables de lo que un estudiante debe saber, comprender y ser capaz de hacer tras obtener una cualificación concreta, o tras culminar un programa o sus componentes” (ANECA, 2013: 15).

Por tanto, si tenemos en cuenta que en el Grado de Turismo se formarán profesionales que ocuparán diversos ámbitos laborales y perfiles, el Grado debe capacitarles para dar respuesta a cada una de las necesidades que deberán cubrir y, entre otros retos, diseñar actividades turísticas que hagan realidad el Turismo Para Todos y Con Todos. Por ello, las metodologías de enseñanza-aprendizaje deberán partir también de este principio.

En una sociedad en continua mutación se ha de inculcar a los discentes el compromiso con la renovación permanente de destrezas y la demanda de una formación actualizada. A su vez, la institución universitaria ha de ser permeable a las demandas sociales y profesionales dando respuestas inmediatas, dotándose de procedimientos flexibles para modificar sus planes de estudio.

En el planteamiento que se haga de las asignaturas, metodológicamente es positivo implementar el principio de trabajo desde la investigación-acción (Lewin, 1946). Así mismo, el diseño debería ir enfocado a la realización de proyectos o a la resolución de problemas, dándole mayor valor a las tareas propuestas y a los procesos. Para lograrlo resulta eficaz el trabajo cooperativo, puesto que una de las competencias que la sociedad actual exige es la capacidad de trabajar coordinadamente con otras personas.

El aprendizaje cooperativo favorece que todas las personas tengan la opción de aportar sus habilidades, con resultados de mayor calidad y mejor respuesta a necesidades reales (Díaz-Aguado, 2006).

Pensando en la manera de llevar a la práctica una formación inclusiva en Turismo para Todos, es posible recurrir a estrategias colaborativas y participativas, tales como motivar

e incentivar a los propios alumnos con discapacidad para informar al resto sobre cuáles son sus demandas desde la perspectiva de una oferta de servicios turísticos diseñada para ellos y con ellos; o bien, motivar e incentivar a una parte del alumnado para integrar a otra parte con discapacidad manifiesta. En definitiva, se trataría de que los alumnos con discapacidad desempeñen un papel protagonista, asumiendo la propia responsabilidad en el desarrollo y experimentación de iniciativas adecuadas a la mejora de su proceso de aprendizaje inclusivo. En este sentido resulta especialmente revelador el trabajo realizado por Bernacchio & Mullen, el cual afirma: *learners have a responsibility to be actively thinking about their needs and preferences for knowledge and skills, based on their capacity to learn and their understanding of their own learning strengths and limitations* [los alumnos tienen la responsabilidad de pensar activamente en sus necesidades y preferencias de conocimiento y habilidades, en función de su capacidad para aprender y de su comprensión de sus propias fortalezas y limitaciones de aprendizaje] (Bernacchio & Mullen, 2007: 167).

El modelo de aprendizaje basado en problemas parte de la investigación-acción para buscar posibles respuestas a un reto. Puede ser muy adecuado en los primeros cursos, cuando el alumnado aún no dispone de competencias suficientes para afrontar el aprendizaje basado en proyectos. En este tipo de aprendizaje prima el logro de un producto final sobre la búsqueda de soluciones.

Al trabajar de manera cooperativa podremos afrontar proyectos más complejos y resolverlos de una manera más completa. Esta metodología requiere más conocimientos previos y habilidades procedimentales, exigiendo hábitos de autonomía y aprendizajes basados en competencias para garantizar el éxito. Por ello es especialmente adecuada para los cursos más avanzados.

A la hora de plantear la distribución de tareas podemos decidir asignar el mismo tipo de tarea a todos los grupos y que, una vez elaborada, la expongan y analicen las diversas soluciones ofrecidas a un mismo problema. De este modo se enseña a los discentes a revisar sus propios trabajos y a valorar las propuestas de otros, lo cual desarrolla también el *aprender a aprender*. Este proceso es de gran utilidad para el docente porque le

permite detectar cuándo es necesario modificar su estrategia para lograr los objetivos planteados inicialmente.

La metodología de evaluación ha de ser necesariamente formativa, poniendo en valor las aportaciones de los grupos, compartiendo sugerencias de mejora. Esto hace que el producto se pueda ir perfeccionando según se va trabajando en él. Así mismo las evaluaciones hay que diseñarlas para que el estudiantado autoevalúe su trabajo tanto individual como grupal. También es necesario que los discentes hagan heteroevaluaciones (que evalúen a sus iguales), lo que les permitirá ser más objetivos con sus propios trabajos, desarrollar el pensamiento crítico y ejercer la autocrítica. De esta manera la calificación final será un compendio de las tres evaluaciones: propia, de los compañeros y del docente; e irá acompañada de sugerencias de mejora.

Además de la cooperación, el proceso de aprendizaje inclusivo aplicable a los estudios del Turismo para Todos, requiere gran flexibilidad. A este respecto, estudios recientes (Rao & Meo, 2016) llaman la atención sobre el amplio rango de formas presentes en la variabilidad del estudiante, pudiendo ampliarse al conjunto de todos los estudiantes de una clase, en el sentido de incluir atributos individuales y personales que impacten la manera en que perciben su experiencia en la escuela. No obstante, aunque la variabilidad del alumno en cuanto al proceso de aprendizaje constituye un hecho no cuestionado, identificable en cualquier aula, el desarrollo de la lección basado en el diseño universal para el aprendizaje, no implica para el profesorado el recurso a un método único y particular para cada estudiante. Por el contrario, pueden responder a la variabilidad incluyendo procedimientos flexibles al impartir una lección, los cuales, como resultado, producirán un soporte proactivo para implementar pautas únicas según las necesidades específicas de cada alumno (Rao & Meo, 2016).

Ejemplos de la aplicación del principio de flexibilidad en la formación inclusiva, aplicables a los estudios del *Turismo para Todos*, son los siguientes: 1) el uso de formas digitalizadas de lectura y materiales de trabajo accesibles, disponibles electrónicamente a través de ordenador; 2) la tolerancia al error, entendido como indicador de la diversidad en el proceso de aprendizaje; 3) ofrecer al alumnado oportunidades para la revisión de

los trabajos realizados; 4) organizar el desempeño de las tareas en pareja; 5) poner a disposición del estudiante las dimensiones espaciales y el tamaño de los equipamientos adecuados, a fin de superar las limitaciones derivadas de su discapacidad (Bernacchio & Mullen, 2007; Hall et al, 2015).

Asimismo ha de ponerse especial atención en las estrategias de desarrollo de la creatividad, ya que el Turismo Cultural y Creativo así como el diseño de actividades inclusivas lo requieren.

3.7. Sugerencia de buenas prácticas formativas en Turismo

La rigidez actual de los estudios y la intensidad de los cronogramas de las asignaturas reducen las posibilidades de emprender experiencias colaborativas innovadoras en el contexto del Grado, de ahí que incorporemos iniciativas formativas externas al mismo. Con mayor flexibilidad se podrían introducir en el Grado estrategias y actividades formativas que respondan a la Accesibilidad Universal y al Diseño para Todas las Personas. En este esfuerzo destacamos los siguientes logros:

Plan de orientación laboral, Universidad de Deusto

Su objetivo es “orientar a los estudiantes de Turismo en su capacitación (que promueve la inserción) laboral y acompañarles en el proceso”, organizar encuentros con profesionales en el aula, jornadas específicas con profesionales, salidas a organizaciones, jornadas sobre talento, cursos, seminarios, o prácticas extracurriculares. Junto a la agencia de viajes “Travel for all”, los estudiantes participan en alguna de las experiencias para personas con discapacidad visual. La actividad se trabaja en las asignaturas de primer curso “Recursos y productos turísticos del patrimonio y la cultura” y “Estructura del mercado turístico: demanda”, tanto desde el punto de vista de la demanda (deseos, necesidades, etc.), como desde la oferta (diseño de experiencias adaptadas, etc.).

Consortio MUSACCES, Universidad Complutense de Madrid. Museología e integración social: la difusión del patrimonio artístico y cultural del Museo del Prado a colectivos con necesidades de una especial accesibilidad (invidentes, sordos y reclusos).

Agenda de Cultura Accesible, CESyA, Universidad Carlos III de Madrid

Recoge la oferta con servicios de accesibilidad en los ámbitos de cine, teatro, museos y otros eventos como conciertos, conferencias, festivales y talleres que cuentan con algún servicio de apoyo a la comunicación audiovisual, como el subtítulo, el bucle magnético, la lengua de signos, o la audiodescripción, entre otros.

Deriva Inclusiva, Universidad Carlos III de Madrid. En la asignatura “Turismo e Innovación: Ciudades Creativas” del Máster en Gestión Turística de Recursos Culturales y Naturales.

Recorrido libre (*deriva urbana* de G. Debord) por el Madrid Creativo. Los estudiantes incorporan otros hitos culturales descubiertos por ellos mismos durante la deriva. Esta vivencia facilita el acto de compartir y crear relatos a partir de la interacción a través del viaje autónomo.

Compartieron la experiencia una alumna sorda española y alumnas oyentes de procedencia asiática. Las tres, con capacidades distintas de comunicación, con el apoyo de la mediadora inclusiva que las acompaña (sin guiar ni dirigir la marcha), comparten espacios, tiempos y risas, descubriendo un Madrid alternativo y diferente, haciendo sus propias aportaciones a la construcción de un destino.

Formación de monitores de ocio y tiempo libre para grupos con personas con discapacidad. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad de Zaragoza - ASPACE Huesca

El objetivo es formar monitores de ocio y tiempo libre especializados en el trato con personas con discapacidad.

Curso sobre el conocimiento de la discapacidad intelectual y el tratamiento de las personas que la poseen impulsado por el proyecto de ocio inclusivo de la Asociación Tío Jorge Arrabal, reconocido oficialmente por la Universidad de Zaragoza.

Down Town, Aventura en el Metro Universidad Complutense de Madrid - Centro de Innovación Experimental del Conocimiento CEIEC, Universidad Francisco de Vitoria

Un videojuego educativo para jóvenes con Síndrome de Down, que les ayuda a aprender a superar situaciones problemáticas y moverse por el metro de Madrid con mayor autonomía. Realizado en colaboración con Down Madrid, dentro del proyecto europeo H2020 BEACONING, que utiliza Learning Analytics desarrolladas por el grupo e-UCM para el proyecto europeo H2020 RAGE.

3.8. Conclusiones

- El sistema universitario debe ser reflejo de la sociedad plural y diversa a la que forma y sirve. Hoy en día, el acceso al Ocio, Cultura y Turismo se considera un derecho social para cualquier persona, como garantía de igualdad de oportunidades y no discriminación, además de un medio de integración social. El derecho al ocio y al tiempo libre redundan en la calidad de vida de las personas y en el bienestar de toda la comunidad.
- La universidad ha normalizado en los últimos años la incorporación de las personas con discapacidad a sus aulas, sin embargo el profesorado precisa ser formado permanentemente y estimulado para realizar una labor de sensibilización e inculcar los valores que sustentan la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas. La aplicación de este paradigma requiere una intervención integral en el sistema universitario que tendría que ser impulsada desde la ANECA para garantizar la efectiva incorporación de asignaturas, competencias y resultados del aprendizaje a los estudios de Grado impartidos en todas las universidades. Para

ello sería preciso flexibilizar el procedimiento de modificación de las titulaciones y garantizar su permanente actualización.

- Mientras tanto será preciso facilitar que las universidades implanten la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas a través de títulos de grado, postgrado y diversas modalidades de enseñanza no formal, como aval de calidad y excelencia de su oferta formativa.
- Es imprescindible garantizar por ley que ninguna institución educativa implicada en la enseñanza inclusiva sea agravada por los gastos derivados de la contratación externa de servicios de apoyo necesarios (audiodescripción, subtitulado, braille, interpretación en lengua de signos, lectura fácil, etc.)
- Las universidades no tendrían que sufragar el sobrecoste generado por los apoyos necesarios para que las personas con discapacidad puedan cursar títulos universitarios, tanto oficiales como propios, pues su repercusión sobre las tasas académicas merma las posibilidades de acceso a los mismos. Estos servicios de apoyo han de ser sufragados por instancias superiores: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Comunidades Autónomas, por empresas, fundaciones y el conglomerado asociativo, con el refrendo del Real Patronato de Discapacidad.
- En el contexto de los estudios de Grado en Turismo se carece de un grupo de materias centrado en el Turismo Accesible y en el Turismo Inclusivo, a pesar de constituir un segmento cada vez más importante en la actividad turística española. Estaría justificada la implantación de una especialidad e incluso un nuevo grado en Ocio y Turismo Accesible e Inclusivo, siendo España el tercer país receptor de turismo. Además es creciente la afluencia de personas mayores y es de destacar la autonomía alcanzada por las personas con discapacidad gracias a la tecnología y en buena medida al desarrollo de servicios profesionales de apoyo a las mismas.

- Desde la perspectiva de la Accesibilidad Universal, es preciso implantar asignaturas centradas en legislación, normalización y certificación, dada la importancia que van adquiriendo los distintivos que acreditan la accesibilidad global de la experiencia turística.
- Se ha de fomentar la investigación sobre soluciones tecnológicas que permitan mejorar la experiencia turística, desde la programación, la contratación, el desplazamiento, la estancia y disfrute del destino, incluyendo el diseño y participación en actividades que atiendan a los distintos colectivos en función de su edad, interés y capacidades.
- Es preciso fomentar la relación entre las universidades y el tejido asociativo de apoyo a la discapacidad para avanzar en el logro de una formación más inclusiva y ser capaces de construir conjuntamente una oferta de Ocio y Turismo Inclusivo de calidad.
- Se han de crear cauces de trabajo colectivo entre formadores, docentes y profesionales del Turismo: compartir a través de grupos de trabajo conocimientos, experiencias, buenas prácticas... y difundirlos a través de encuentros, congresos, publicaciones, etc. De este modo se producirá una actualización permanente del conocimiento, proyectándolo dentro y fuera de nuestras fronteras.
- Los futuros profesionales del turismo deben conocer y transmitir la transversalidad de la accesibilidad aplicada al turismo, ocio, tiempo libre, etc. Como docentes tenemos la obligación de inculcar este compromiso y trabajar sistemáticamente para conseguirlo.
- Dado que el Turismo es una disciplina transversal, dirigida a todas las personas, resulta capital desarrollar la creatividad al tiempo que la aplicación práctica de lo aprendido, desde el respeto a los valores éticos que sustentan nuestro cometido, con sensibilidad y profesionalidad. Estos fundamentos han de conducir la acción formadora en el ámbito del Turismo.

- En estos tiempos, en los que se confía especialmente en la tecnología como vía para mejorar la calidad de vida de todas las personas, debemos recalcar la necesidad de reforzar el componente humano del Turismo. Por su carácter relacional y dimensión social, es crucial la atención a todo tipo de clientes en su diversidad y diferencias.
- La actividad turística debe concebirse desde la aspiración a la accesibilidad total, es decir, más allá de la accesibilidad física y de los entornos, ha de prestarse especial atención a los clientes con y sin discapacidad y al diseño de servicios y actividades para todas las personas, trabajando en favor de la inclusión real y en el logro de una experiencia turística global en la que todos los eslabones de la cadena de accesibilidad estén bien engranados.
- Para ello es preciso concienciar acerca de la implicación de todos los niveles jerárquicos de los equipos docentes y profesionales al frente de dispositivos de Ocio y Turismo para ser acogedores, sensibles y competitivos, capaces de considerar tanto al espacio como a las personas en el planeamiento turístico y en las estrategias empresariales, como un distintivo de calidad.
- Un destino turístico es un espacio de relación, un lugar de acogida y encuentro entre receptores y visitantes, entre residentes y visitantes, entre anfitriones y huéspedes; en definitiva, un espacio de conexión entre personas, un escenario de co-creación donde los derechos a la libertad, la igualdad y la dignidad son protagonistas. De ahí la necesidad de que los profesionales adquieran una formación de calidad acorde a estos principios.

Curricular Training in Design for All in Tourism

3.1. Introduction: 2004-2017

Studies on Tourism became part of Spain's universities during the 1956-57 academic years. By then, the Tourism Studies Seminar has been established in the doctorate from the School of Political Science and Economics of the Complutense University, and another in Tourism Structure at the School of Political Science of the University of Barcelona. However, the increasing weight gained by tourism from the Stabilisation Plan of 1959 led to consider the urgency of training for the practice of professional profiles under the Ministry of Tourism. Law 48/1963 of 8 July is considered the first legislative attempt to comprehensively organise tourism in Spain. Decree 2427/1963 of 7 September immediately created the first Official School of Tourism under the Institute of Tourism Studies (Ministry of Information and Tourism) and the granting of the title – legally recognised by the ministry – was regulated with regard to non-official tourism schools. The Tourist Business Technician (Spanish acronym TET) also appeared; it was the first official qualification of professional training for the practice of tourism. The curriculum that would govern the provision of Specialised Tourism Studies is approved by the Order of 29 October 1980. Studies for the Technician in Tourism Companies (TET) and Technician in Tourism Companies and Activities (TEAT) were regulated by regional tourist administrations through the official Tourism Schools that appeared in the late 1980s and first half of the 1990s.

This situation would last until the creation of the university degree of Diploma in Tourism (Royal Decree 604/96 of 15 April), thirteen years after that set out in Organic Law 11/1983 of 25 August on University Reform (Spanish acronym LRU); it began to be taught in the 1996-1997 academic year, by now in the context of the Organic Law on Universities (Spanish acronym LOU).

During the process of European integration and of the definition of the European Higher Education Area, the newly created National Quality Assessment and Accreditation Agency

(Spanish acronym ANECA) implements the regulation of the new university degrees and proceeds to adapt the Diploma in Tourism from the 2004/05 academic year in accordance with the White Paper for the Degree in Tourism (Spanish acronym LBG7).

This appears in the same year that the European Commission (EC) and the disability movement in Spain encouraged the inclusion of disability in higher education. In turn, the European Institute for Design and Disability (EIDD) approved the Stockholm Declaration (2004), which defined "Design for All" as the "design for human diversity, social inclusion and equality" and urged European and national institutions, professionals, companies and other social actors "... to take all appropriate measures to implement Design for All (D4all) in its policies and actions".

These initiatives in the field of education in Spain had the stimulus of special accessibility plans. The first, for the period 2004-2012, prepared with the aim of mitigating the large gaps in accessibility identified and, faced with the need for its implementation – established in the Equal Opportunities, Non-Discrimination and Universal Accessibility Law (Spanish acronym LIONDAU) proposed – among other cross-cutting strategies in the field of awareness-raising and training – "the inclusion of Design for All in university studies."

In 2006 the *Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad* ("White Paper on Design for All at University") (Spanish acronym LBDPTU) defines the concept of "Design for All" as: "The intervention of environments, products and services so that everyone, including future generations, regardless of age, sex, gender, cultural background or skills, can enjoy participating in the construction of our society" (LBDPTU, 2006: 34). With the mission set, the following year saw the publication of Royal Decree 1393/2007 of 29 October which sets out the organisation of the official university studies and urges the inclusion of studies related to the rights and principles of equal opportunities, non-discrimination and universal accessibility of people with disabilities in the curriculum where appropriate. Meanwhile, the Royal Trust on Disability, with the collaboration of the Ministry of Education and Science, the Vodafone Foundation, ANECA and the Spanish Committee of Representatives of Persons with Disabilities (Spanish acronym CERMI), published the *Libro Blanco sobre Universidad y Discapacidad* (*White Paper on University and Disability*).

The Decalogue of Leon was presented in 2008. It is a European “roadmap” for the implementation of accessibility and design for all. Although the responsibility to promote laws and policies belongs to governments, universities were noted as institutions with a leading role in promoting appropriate training on accessibility and the rights of people with difficulties.

Despite all these efforts, it is surprising that, ten years after the approval of Royal Decree 1393/2007 of 29 October, the application of the criteria of “Design for All” in university studies for the Bachelor in Tourism remains pending. This is despite the book *Formación Curricular de Diseño para Todos* (“Curricular Training in Design for All”), dedicated to Architecture and drafted under the guidelines of Order EDU2075/2010 of 29 July by Francesc Aragall and Jesús Hernández Galán, pays special attention to “Accessibility in Tourism and Leisure”.

The documents on verification of degrees usually indicate that the Bachelor in Tourism aims to promote and encourage students in their creation of the own values in promoting education and the culture of peace (Law 27/2005 of 30 November), respect for the effective equality between men and women (Law 3/2007 of 22 March) and the equal opportunities, non-discrimination and universal accessibility of people with disabilities (Law 51/2003 of 2 December). However, the report *Evaluación de la implementación de los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas* (“Assessment of the implementation of the principles of equal opportunities and universal accessibility in the curricula of degree titles of Spanish universities”) [IOAW] (2011), conducted by the University and Disability Observatory, revealed the low implementation of the IOAU parameters: only three universities registered in category C and the majority (85.7%), were in D, the lowest.

The official title of report highlighted the document for the official Bachelor in Tourism at the University of Malaga (UMA), 2009, which included as one of its objectives “To prepare tourism professionals knowledgeable of our constitutional guarantees of fundamental rights and freedoms, with particular reference to equality between men and women. In addition to knowledge of the equal opportunities and accessibility of the disabled in the

tourism sector". It also referred to the principles of Universal Accessibility and Design for All set out in Law 51/2003. In developing the list of topics, three new sections were added as the development of specific skill 14 in the White Paper on the Bachelor in Tourism, including:

"Know the industry-related regulations with impact on the tourism sector (Historic Heritage legislation, Coasts legislation, law on effective equality between men and women and the law on equal opportunities, non-discrimination and accessibility of people with disabilities)".

As we see, the early adoption of the White Paper on the Bachelor in Tourism was not an obstacle to updating some skills. Now we have the dual challenge of introducing skills that facilitate the application of Design for All in the area Tourism, taking on Universal Accessibility and Design for All as a cross-cutting skill, "even though this change is driven by compliance with the law "(Hernández-Galán, J. et al, 2014: 119-134). We must therefore leverage the next verification processes to avoid the risk of obsolescence, adapting the curricula for the Bachelor in Tourism to the changes in the sector and, especially, consolidating Accessible Tourism and Inclusive Tourism as important segments. Following the Declaration of San Marino (2014) and the publication of handbooks on Accessible Tourism (OMT,ENAT and ONCE Foundation, 2015-2016), the landscape is changing and universities cannot circumvent training profiles qualified for providing service to clients with different needs and for designing activities for everyone.

What is more, Accessible Tourism and Inclusive Tourism have begun to be perceived as a professional opportunity for people with functional diversity who, with the appropriate training, will be able to be hired or to undertake their own projects in this segment and other tourism specialties. And, as a result, the inclusion of the skills of Universal Accessibility and Design for All must be based on the conviction that the new professional Tourism profiles can be performed by persons with different abilities and, therefore, knowing that in the classrooms students will learn together about disabilities, accessibility and about the needs of people in different situations of disability.

Without losing sight of the fact that the application of Design for All has to ensure that, regardless of individual abilities (with the precise support needed), all we citizens have the same rights and opportunities to access resources in a fairer and more inclusive society.

3.1.1. Changes made in Tourism

Globalisations, the development of the knowledge society, virtualisation and greater ease in travel have impacted significantly on tourism.

Following the Charter on Cultural Tourism, (ICOMOS, Brussels 1976) in the areas of culture and tourism there has been a diversification on the identification and promotion of different categories of the heritage: cultural landscapes (1992), oral heritage (2001), intangible heritage (2003), cultural itineraries (2008), etc. UNESCO and its agencies have made progress in the assessment and appreciation of diversity, commitment to sustainability and the consideration of tourism as an engine of comprehensive development of local communities based on responsibility. In this process, two milestones coincide in time: the World Heritage Committee defines the Global Strategy for World Heritage List (1994) and the International Council of Monuments and Sites (ICOMOS) adopts the Nara Document on Authenticity (1994), which recognises the diversity of the heritage values – current and past – particular to each culture, and subsequently adopted the International Charter on Cultural Tourism (1999). Meanwhile, the World Tourism Organization (UNWTO) in *Turismo Panorama 2020* indicated new market segments of products and services, based especially on performance, excitement and education (Rivera, 2011: 201). The warning about the harmful effects of globalisation led to the Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions (2005).

3.1.2. Right to leisure and Tourism for All

In recent years, Spain has made much progress on recognising the rights of people with disabilities. The obligation set out by the Spanish Constitution (art. 9) that public

authorities ensure the maximum well-being of life to all citizens, in turn facilitating their participation in the political, economic, cultural and social life, joins the provisions of article 49 of the Constitution, which advocates a policy of foresight and integration of citizens who suffer from some kind of physical, mental or sensory disability, ordering the public authorities to provide the specialised care that they require and special protection for the enjoyment of their rights.

On the basis of Royal Legislative Decree 1/2013 of 29 November, approving the Revised Text of the General Law of the Rights of People with Disabilities and Their Social Inclusion and the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006), tourism has progressively removed barriers and supporting that making rights equal between people extends to it as well. The boost to Accessible Tourism through the action of public authorities in coordination with organisations representing people with disabilities has led to the development and implementation of various actions promoting not only accessibility, but this type of tourism by impacting on the progressive adaptation of the tourist destinations. The development of manuals, tourism accessibility plans, adaptation to legislation and strategic planning or the certification of accessibility are only some of the measures that currently can be found, not to mention the necessary awareness and training within the sector.

Accessible Tourism and Tourism for All cannot be understood without appropriate legal cover. The distribution of competences in the Spanish Constitution, which refers the competences on promoting and fostering tourism to the Autonomous Communities (Article 148.1.18 SC) entails the problem of disparity in the tourism policy. In this sense, mention must be made not only of the large number of tourist activities that are regulated, but also the different treatment of each by the different Autonomous Communities, highlighting the commitment to accessibility in tourism legislation and strategic plans approved.

Therefore, with regard to the impact of accessibility, tourism legislation must be linked to the regulatory framework on accessibility and disability, not only with the Building Code, but especially to the technical standards for accessibility and the elimination of architectural barriers, as well as to the regulations on accessibility in infrastructure, urban planning, construction and transport of Autonomous Community. This regulatory block defines the

extension of Accessible Tourism to the different tourist areas, not only business-related, but also to public facilities, natural elements and tourist destinations (Jurado, 2014). Every tourist must have their needs met from the perspective of multifunctional solutions that are more simple, workable and useful (Cátedra ocio y discapacidad, 2014).

The professionals of Accessible and Inclusive Tourism and Leisure must be trained to distinguish and analyse the accessibility of a beach, hotel, cultural heritage, etc. all without the degree of protection of buildings and public spaces being an obstacle to the full integration of people with disabilities. For this reason, it is of paramount importance that, besides specific training, they must be made knowledgeable about diversity, develop a code of ethics that expresses the spirit of Inclusive Leisure and that it be taken on by the professional sector. In this sense, the manual on Accessible Tourism for All by UNWTO (2015) serves as a model for the creation of accessible destinations, as recognised in some Tourism Accessibility Plans by autonomous communities.

Certification of the universal accessibility in tourism is linked mainly to the standards UNE 170001-1 (part 1: DALCO criteria – deambulation, apprehension, localisation and communication – to facilitate accessibility to the environment) and UNE 170001-2) and environment (part 2: accessibility management system), applicable to public and private sectors, business settings or working environments, besides being the basis on which to design, implement and maintain an accessibility management system (AENOR 2017) and the ISO 9001 quality certification, since it shares with this standard the tools of systems management (planning, objectives, corrective and preventive actions), adding the perspective of universal accessibility which is not covered with the traditional quality management systems.

From the perspective of accessibility in urban public spaces, there is also the Ministry of Housing regulation, which incorporates universal accessibility requirements that impact on tourist destinations. The creation of accessible spaces helps to eliminate the risk of discrimination against people with disabilities. Thus, improvements in accessibility to beaches help to achieve “Accessible Tourism” or “Tourism for All”, benefit the whole population and, ultimately, the quality of our tourist destinations in accordance with

Order VIV 561/2010. In this sense, the certification of universal accessibility of beaches is compatible with other certifications such as ISO 9001, ISO 14001, focusing on environmental sustainability and the implementation of an environmental management system, or OHSAS 18001, on the management of health and safety on the job. The aspects on the accessibility of hotels are set out in Royal Decree of 173/2010 of 19 February, amending the Building Code. An analysis thereof shows that most constraints relating to accessibility do not entail increased cost if they are foreseen from the beginning of the project design. Hotels are a tangible example of how much remains to be done with regard to accessibility. It could lead to a new concept: a “convertible” room that would allow, through small interventions, most of the existing rooms to be able to accommodate people with disabilities. In addition, it is important to consider that these people spend 30% more than any other tourist, thereby offsetting the initial investment needed to make the rooms convertible (Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, 2017: 57).

For this, all that would be needed is for tourism professionals to have the concept of “Accessible Tourism”, interiorised not as a regulatory requirement, but as an example of sensitivity and professionalism.

Martos (2012) proposed certification that would assess tourist destinations as a whole, thereby reducing the uncertainty and fear of tourists with disabilities. There are already certifications for accessible destinations and products intended to categorise the accessibility of tourist destinations/products, although the private sector applies compulsory regulations for physical disability, leaving aside those that are sensory or intellectual. We highlight the following:

- Accessible Tourism Destination Certification Programme
- ETCAATS European Training Certificate-Access for All in the Tourism Sector
- ISO 13009, *Tourism and related services*
- Andalusian Accessible Tourist Destination Certification

- PREDIF Accessible Tourism badge
- Bequal Seal (a specific seal that recognises companies' social responsibility that is issued by disability-related organisations)

With the objective of having standardised international regulations that provide guidance to agents in the tourism value chain, UNWTO, ONCE Foundation and UNE lead Technical Committee TC 288, which will draft the future "ISO 21902 Tourism and related services. Accessible tourism for all. Requirements and recommendations" Standard. This new ISO regulation aims to be an informative guide for planning tourism and managing destinations.

In the introduction to the Proceedings of the Second International Congress on "Education and Accessibility in Museums and Heritage" Domínguez et al. (2014) indicate that "Universal accessibility and its inclusion and design should be the common standard in heritage spaces...", and its staff should be trained to "... deal with the requirements of society".

The improvements in the accessibility of cultural buildings contribute to an "accessible culture" or "culture for everyone" culture, but the degree of protection of cultural heritage should not prevent its adaptation, as this is currently resulting in discrimination against people with disabilities. This should be corrected with the architectural integration mechanisms that have been implemented in many cases. Protecting heritage cannot be an obstacle to its accessibility. In fact, a large number of initiatives to remove barriers in museums have been carried out that have clashed with their locations in protected buildings with architectural barriers.

Accessibility can be understood as a "chain" and if one of its "links" breaks, it will impede people with disabilities from using that space. Accessibility to heritage must be universal. Therefore, professionals have to take into account when preparing their itineraries the principles of Universal Accessibility and Design for All in order to achieve itineraries that integrate, that consider all the possible variables of people with disabilities. Tourist routes running through urban areas should be governed by the regulations affecting

developed urban public spaces (currently, Order VIV/561/2010 of 1 February), and tourism professionals have to be trained to put forward urban tourist itineraries taking in account that these should be accessible and usable by all, and meet the technical and dimensional requirements set out in the various regulations. Routes through natural spaces should be designed in the same way. In the case of the Region of Murcia, accessibility to natural spaces has been included in Law r/2017 of 27 June on universal accessibility.

Accessible destinations and products designed for anyone, regardless of their condition, have become common in recent years, contributing to a tourism offer for people with disabilities, which expresses an emerging market in the field of tourism that is weaving together technological innovation and disability.

We present several examples of good practices provided by the UNWTO, which covers the following categories, among others:

- Accessible Tourism Research: The Open Doors Organization (ODO) conducted several studies on the demand for Accessible Tourism in the US that showed the profitability of accessibility.
- Training: The European Network of Accessible Tourism (ENAT) coordinates the first European project with the participation of several countries; its final outcome is a certificate of training in Accessible Tourism at the European level.
- Accessible tourism information: "The Accessible Road," a bilingual guide that facilitates and promotes the accessibility of travelling in the region of Quebec (Canada) with information on accessible tourism resources audited by experts, including training on providing services to people with disabilities.

In addition, there are other notable good practices in Accessible Tourism in Spain: Ávila, Arona and Logroño (recognised by the European Commission's Access City Award), the accessible leisure area at Playa de la Malvarrosa (Valencia), adapted sailing experiences for persons with reduced mobility in Galicia, the Bilbao BBK GoodHostel or portals like Puedo Viajar.

Added to this are the numerous actions carried out by the Ministry of Agriculture, Fisheries, Food and the Environment that, with the correct adaptation, are allowing people with disabilities to enjoy natural environments and landscapes which were heretofore inaccessible. Also worthy of note is the information contained in the page on accessibility of Turespaña <http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/>.

3.1.3. Economic profitability and social profitability of Tourism for All

The need for Tourism for All is tied to the very concepts of “universal accessibility” and “Design for All” defined in the various existing regulations in effect at the national and regional levels. All this is related to the definition of *quality tourism* (UNWTO), which includes accessibility among its criteria.

In short, the challenge is for our environment to be adapted so that it can be used by anyone, without anyone not enjoying a fantastic destination due to its different capabilities.

It is important to convey to the private sector the market share they are losing by not having their establishments adapted, as it would lead to competitive, quality tourism, in short, “Tourism for All,” as accessibility to a space or building is an improvement that benefits society as a whole. In that sense, the Spanish tourism sector must train professionals who are prepared and share co-responsibility for serving the needs of people with disabilities. The study “Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain” by Trinidad Domínguez et al. (2013), elaborates on these issues with specific data.

Today, faced with the economic sustainability criteria that have just be implemented, as advised by the Declaration of Montreal (1996), tourism has to strengthen its humanist dimension, recalling its main objective: access by everyone to leisure tourism and shun “the sole aim of profit maximisation,” revalidating its commitment to combating inequa-

lity and exclusion, in order to maintain its potential as a “creator of society”. This factor of social cohesion will be achieved only with specialised university training aimed at *training for everyone* that is capable of raising awareness and consciousness about values. This mission has to be spread through *training for the entire lifecycle*, helping to consolidate inclusive, supportive and sustainable nature of tourism.

3.2. Leisure and Tourism, diluted borders: from Tourism for All to Tourism with All

The increasing role of leisure in advanced societies has been consolidated in recent decades and reached a “harmonisation between leisure and tourism” that leads professionals to work interchangeably in both fields (Libro Blanco del Grado en Turismo, 2004: 37-39).

The experience of leisure in the twenty-first century is presented as a fundamental human right and as a factor in development, both personal and social, as it fulfils psychological, social and economic functions (Sue, 1981). The experience of leisure has to do with the feeling of the person experiencing it. For Cuenca (2014), it is an expression and exercise of freedom, a right of every human being. Similarly, tourism is related to that exercise of freedom. The key is in the personal significance, in the individual finding meaning in the experience.

The Charter of Vienna (Le Bureau International du Tourisme Social, 1972) extolled Tourism for All as a transformational social reality, a relevant piece of contemporary social and cultural liberation, whose social and individual benefits help to return physical and mental balance and the collective well-being. The Manila Declaration on World Tourism, UNWTO (1980) also recognises leisure and tourism as a fundamental right and key vehicle in human development.

Social inclusion in the field of tourism has had positive consequences through Tourism for All, which Jurado Almonte conceive as the sum of Accessible Tourism and Social Tourism and aimed at enjoying tourist destinations under equal conditions for all tourists, whether with or without disabilities (Fernández Alles 2009).

The evolution of Accessible Tourism towards Inclusive Tourism must promote equal opportunities between all people to carry out the activities that make up tourism in a safe, comfortable, and standardised way. Brinckmann and Wildgen recognise that we are faced with the challenge of “thinking of a tourist space that allows for the coexistence of ‘those who are different’ “. Therefore, measures for creating appropriate services, that ensure equal opportunities for everyone, must be adopted. The Bachelor in Tourism and other related degrees can bring this change about in the public and private sectors based on that sensitivity and awareness.

In the Declaration of San Marino on Accessible Tourism (2014), the INWTO called for the application of the principles of Universal Design; to which we would add professional training capable of transforming Tourism *for All* into Tourism *With All*, getting the affected groups involved the design and management of sustainable tourism that is supportive and responsible and that helps to overcome the attitudinal barriers to what is different. Since the European Disability Strategy 2010-2020 is committed to the empowerment of people with disabilities, we are in the most favourable situation for creating inclusive training options.

3.2.1. Design for All in the tourism value chain

The origin of Design for All is the Scandinavian functionalism of the 1950s, the ergonomic design of the 1960s, Scandinavian welfare policies and, in particular, the one known as “A Society for All “. This policy, defined by Sweden in the late 1960s mainly for accessibility, had an ideological influence on the *UN Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities* (1993).

In the Stockholm Declaration (2004), the European Institute for Design and Disability (EIDD) defined “Design for All” as the “design for human diversity, social inclusion and equality” and urged European and national institutions, professionals, companies and other social actors “... to take all appropriate measures to implement Design for All (D4all) in its policies and actions”.

The D4all philosophy adopted by the Barcelona General Assembly (1995), which supports the Res AP Resolution (2007) of the Council of Europe to “Achieving full participation through Universal Design”, confirmed Universal Design as a concept inherent to policies and planning in all aspects of society.

Previously in the United States, Marc Harrison (1936-1998), professor of engineering in the Rhode Island School of Industrial Design (USA), called for the design of physical spaces and products conceived for the wide diversity of the people who may use them and created the first products developed with the explicit and conscious goal of being usable by all (Sala, 2013). In 1989 Ron Mace (1941-1998) created The Center for Accessible Housing, which changed to its current name – The Center for Universal Design – in 1996. It publishes *Principles of Universal Design* (1997). It defines Universal Design as the design of products and environments suitable for the use of the greatest number of people without any need for adaptation or specialised design, thereby avoiding having to do future modifications or adaptations that can result in greater costs and worse results.

As indicated in *Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España* (Dominguez, Fraiz y Alén, 2011), it is important to differentiate between accessible design – eliminating obstacles or making special adaptations of the physical environments for individuals or groups with a disability (Steinfeld, 2007) – *universal design and design of universal accessibility*, in which – according to Labrador (2005) – the environment must be arranged so that it allows everyone to function as independently as possible, basing itself on the fact that each person is different, and therefore, it should adapt to them and not the other way around.

It must not be overlooked that the lack of accessibility to leisure and/or tourism products, services or resources is a form of indirect discrimination. Therefore, introducing the concept of Accessibility and Design for All in Tourism guarantees equal opportunities for all persons.

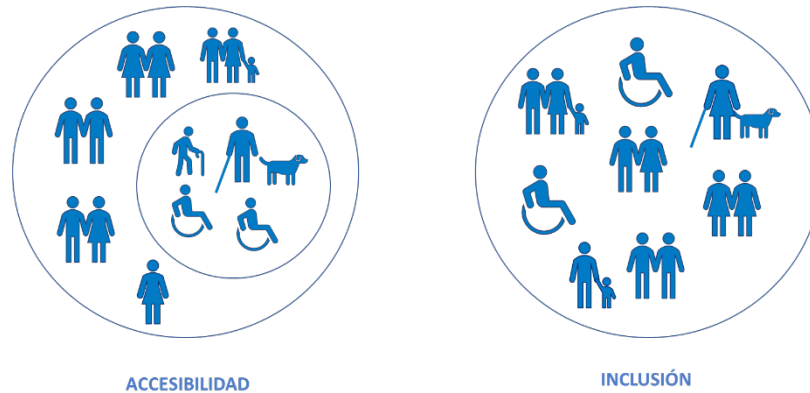


Illustration 1. Accessibility vs. Inclusion.

Source: in2destination Research Consultancy,2017

The concepts of Accessible Tourism/ Leisure and Inclusive Tourism/ Leisure present a similar case. The former refers to the resources or services being tailored to differently abled people, but does not provide for equal access to the resources or services. Inclusion, however, is based on the premise of equal access, without differentiation, in which all people can participate regardless of their abilities.

Differently abled people perceive barriers in each of the elements comprising the tourism value chain (planning, prior information, bookings, transport for arrival to and departure from the destination, accommodation, restaurant services, urban and commuter transport, urban environments, tourist resources and tourism administrations (UNWTO, 2015). For this reason it is necessary to analyse the overall accessibility to a destination in order to designate it as accessible. In addition, it must be taken into account that the value chain has to be considered not only from the functional point of view, but also from that of the human chain.

3.2.2. Listening to travellers and designing tourist attractions

The European Commission, in its European Disability Strategy 2010-2020: *A renewed commitment to a Europe without barriers* (2010), recognises that both the political as well as the regulatory frameworks do not adequately reflect the needs of people with disabilities, as in the case of the development of products and services, many of which are not accessible enough. The low penetration of recommendations and good practices among tourism agents results in tourists with functional diversities not being listened to in accordance with their rights.

Thanks to open digital platforms and social networks, users share information, experiences and opinions. The specialised offer of Accessible Tourism is limited, and thus the search for information/advice is done through consultations in specialised blogs, Accessible Tourism apps and specific websites, due to the greater trust that people with disabilities have for the opinions of people with similar needs.

Currently, neither destinations nor resources are fully accessible. Tourist agents (without specific training or previous experience) do not tend to have universal accessibility in the travel cycle, or the demands and requirements of these groups, in mind. This causes distrust of standard information, with the resulting frustrating experiences and complaints due to the dissatisfaction of clients with disabilities, since they do not always receive the services that other consumers would receive.

Nowadays, travel agencies such as Accesitravel, TravelXperience and TravelforAll, focused on people with disabilities, tend to design more inclusive tourism experiences rather than create group products for associations, which generate segregation.

With regard to measuring the behaviour of tourists and visitors, the current system of surveys does not take this group into account, so it is not possible to analyse this profile. On many occasions, the level of accessibility is measured a self-assessment of the resource or service, an ineffective methodology if a real user with functional diversity, who can verify the measurements, does not take part. It is essential to have the same social group

to obtain accurate to measure when measuring the satisfaction of users with disabilities with regard to leisure and tourism experiences.

As experts in their own needs, if they have received specific training, have the ideal profile for working in this area. In fact, the proposal in the Plan Municipal de Accesibilidad Universal presentado por la Federación Española de Municipios y Provincias (“Municipal Plan of Universal Accessibility presented by the Spanish Federation of Municipalities and Provinces”) (FEMP 2017) ensures the participation of the different municipal divisions and associations as it considers the involvement of organisation representing people with disabilities to be essential.

The professionalisation of customer service in specific markets, based on the normalisation of different abilities, must also be reinforced in university Tourism studies so that future professionals will have tool for managing this tourism. There are already many examples of people with disabilities who have created online platforms for recommending destination based on their own accessible leisure and tourism experiences: Equalitas Vitae offers, among other services, its own title or distinction of the accessibility of resources, tested by its team comprising several people with reduced mobility

Although there are an infinite number of well-adapted resources, creating truly accessible products continues to be a challenge in all aspects impacting it. Universities must emphasize awareness and progress in training future Tourism professionals to be more inclusive.

3.2.3. Tourism innovation and disability support technologies: Smart Human Cities, Tourism 3.0, Tourism 4.0

The tourism sector is experiencing significant due to the ICTs, and this affects the tourism value chain, especially business management, smart destinations and regulatory policy. In relation to the management of information, both in companies and at destinations, it is very important for there to be public/private and public/public collaboration, because only with the interoperability and integration of data will it be possible to gain knowle-

Curricular Training in Design for All

20 professional profiles and the studies that qualify them to exercise them.
Table prepared by Rubén Annandis

ÁMBITO	TEMÁTICA	PERFIL PROFESIONAL	DESCRIPCIÓN	ESTUDIOS ASOCIADOS		
				GRADO	MAÍSTER	CURSO ESPECIALISTA
PÚBLICO	PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA TURÍSTICA, RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS	Gestor/a de destinos turísticos	Responsable del diseño, gestión e implementación de la política turística de los destinos turísticos		X	
		Agente de desarrollo turístico local	Vinculado con la búsqueda de inversiones públicas, atención y asesoramiento turístico, propuesta de actuaciones.		X	
		Gestor/a de calidad (<i>Quality Manager</i>)	Responsable de implantación y seguimiento de sistemas de calidad en destino (SICTED, Q, Biosphere, ...)	X		
		Gestor/a de Turismo Inclusivo	Responsable de la adaptación de recursos e infraestructuras para el libre disfrute de las personas con diversidad funcional			X
		Gestor/a de espacios naturales y culturales	Responsable de la adaptación al uso del recurso para el uso turístico y su comercialización		X	
	MARKETING	Gestión de redes sociales (<i>Community Manager</i>)	Responsable de contenidos para plataformas online (redes sociales, webs, comunidades virtuales, videoblogs, ...) del destino			X
		Gestor/a de Marketing Online	Responsable de la estrategia SEM y SEO para la optimización de la presencia online del destino			X
		Analista turístico	Estudio de perfiles, tendencias, creación de informes estadísticos		X	
	FACILITACIÓN DE PRODUCTOS Y APERTURA DE MERCADOS	Gestor/a de mercados	Responsable del desarrollo/apertura/análisis de mercados emisores para el destino		X	
		Gestor/a de experiencias en destino (<i>Product Manager</i>)	Responsable de la facilitación para la creación de productos específicos en destino: <i>Birdwatching</i> , LGTB, MICE, Cruceros, Deportivo, Enoturismo, Gastronómico, Astronómico, <i>Shopping</i> , ...	X		
	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	Profesorado de Secundaria	Profesorado de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior		X	
		Investigación Universitaria	Investigación en proyecto vinculados a áreas de conocimiento		X	
			Profesorado Universitario	Profesorado para grados, posgrados y doctorados universitarios		X
PRIVADO	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor/a de experiencias (<i>Product Manager</i>)	Responsable del desarrollo de productos dirigidos al cliente según tipo de empresa (alojamiento, AAV receptiva, DMC,...)	X		
		Gestor/a de MICE (<i>Event Manager</i>)	Responsable de la gestión de eventos asociados a espacios privados (hoteles, salones de banquetes, edificios culturales,...) o públicos (palacios de congresos, centros de convenciones, ayuntamientos,...)	X		
		Gestor/a de mercados	Responsable del desarrollo/apertura/análisis de productos para mercados emergentes		X	
		Gestor/a de la experiencia con el cliente (segmento de lujo)	Responsable de la experiencia de la empresa con el cliente			X
	COMERCIALIZACIÓN	Gestor/a estratégica de ventas (<i>Revenue Manager</i>)	Responsable de la estrategia de precios sobre los servicios que ofrece un alojamiento			X
		Gestor/a de canales de distribución (<i>Channel Manager</i>)	Responsable de la estrategia y manejo de los canales de distribución para alojamientos y receptivo			X
	CALIDAD	Gestor/a de calidad (<i>Quality Manager</i>)	Responsable de implantación y seguimiento de sistemas de calidad en la empresa (ISO, ENAS, EFQM, O, ...)		X	
	COMUNICACIÓN	Gestión de redes sociales (<i>Community Manager</i>)	Responsable de contenidos para plataformas online (redes sociales, webs, comunidades virtuales, videoblogs, ...) del destino o empresa			X
		Gestor/a de Marketing online	Responsable de la estrategia SEM y SEO para la optimización de la presencia online de la empresa		X	
	ESTRATEGIA	Consultor/a en planificación y ordenación de la actividad turística	Profesional en empresa de consultoría que ofrece servicios de asesoramiento a administraciones públicas o empresas turísticas		X	

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA DE DESTINOS	Instituciones de planificación	Técnico/a Superior de Adm Públicas		C	X	
		Técnico/a de gestión de Adm Públicas		X		
		Coordinación de Calidad		C	C	X
	Instituciones de promoción	Técnico/a Superior de Adm Públicas			C	X
		Técnico/a de gestión de Adm Públicas			X	
		Promotor/a turístico		C	X	
		Dirección de campaña de promoción destino			X	
	Planes de desarrollo turístico	Gerente plan de dinamización / Excelencia			C	X
		Resp. de programa de plan de dinamización / Excelencia			C	X
		Agente de desarrollo turístico local			C	X
		Dinamizador/a turístico/a			X	
	Instituciones dinamizadoras de productos	Dirección de producto (EJ Convention Bureau)			C	X
Responsable de actividad				X		
Instituciones dinamizadoras de actividad	Dirección de Centro de Iniciativas Turísticas			X		
	Responsable de relaciones con las empresas			X		
Instituciones prestadoras de servicios turísticos	Dirección de Oficina de Turismo			X		
	Responsable de Oficina de Turismo		X	T		
	Informador/a Turístico/a		X			
PRODUCTOS Y ACTIVIDADES		Técnico/a asesor de Gestión del Patrimonio Natural		C	X	
		Técnico/a asesor de Gestión de Patrimonio Cultural		C	X	
		Técnico/a asesor de Gestión de Instalaciones de Ocio		X		
		Técnico/a asesor de Gestión de Instalaciones Deportivas			X	
		Técnico/a Asesor de Eventos			X	
		Asistente en ferias, congresos y eventos		X	T	
		Encargado/a de servicios de eventos		X	T	
		Comercial		X	X	
		Resp. de administración (compras, almacén...)			X	
		Responsable de promoción y comercialización			X	
		Responsable de estudios de mercado		C	X	
		Responsable de nuevos productos		C	X	
		Gestión de nuevos productos			X	
		Dirección de empresa de act. Turísticas			X	
		Guía		X	T	
		Guía de turismo activo		X		
		Guía acompañante		X		
		Guía intérprete		C	X	
		Guía especializado		C	C	X
		Dinamizador/a de Actividades		C	X	
Animador/a de Actividades		X	T			
FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y CONSULTORÍA	Consultoría	Dirección de consultoría		C	X	
		Consultor/a senior		C	X	
		Consultor/a junior		X		
		Documentalista		C	X	
	Universidad	Profesorado universitario		C	X	
		Investigador/a universitario		C	X	
		Ayudante de investigación		X		
Ciclos formativos / Formación ocupacional	Profesorado		C	X		
C	Estudios que requieren complementos formativos superiores					
X	Estudios adecuados al perfil					
T	Perfil en tránsito para estos estudios					

Review of occupational profiles in Tourism.
Table prepared by Rubén Arandis

dge. This dizzying succession of changes creates a new order that has its starting point in communication and in the spirit of innovation. We need extreme versatility to adapt tourism to the new currents. Many of these trends are linked to smart destinations due to their connectivity and the need to access information (*big* tourism data).

Tourism guides, portals and apps, social networks and communities of users by people with disabilities, can share a more accessible perspective of the place/destination. In the near *future*, wearable technologies, which provide easy communication between service providers and tourists, will provide added value in real time with information on the destination, services, follow-up and information on intermodal transport, making payments, etc.

Accessibility must be, as stated by the UNWTO, universal to all, and must be applied in all environments, based on a perspective that integrates the physical and the digital in pursuit of comprehensive accessibility.

In recent years, regional agents and governments have offered incentives for the proliferation of technologies to support disability due to their high contribution to autonomy and to improving the quality of life in smart tourist destinations. According to the GESOP 2015 report, 65% of people with disabilities consider that support technology would improve their quality of life in the field of communication, autonomy and leisure.

Participatory mapping systems with involvement by people with disabilities also facilitate the detection and inventory of the universal accessibility of the urban environment. The Geographical Information Systems include the locations of accessible spaces and places (Carmona et al, 2017). Currently, there are various applications and adaptations in the use of new technologies that increase the possibilities of accessibility and help to overcome certain barriers to the enjoyment of leisure and tourism, such as Tur4all asaltodemata.com and viajerosinlimite.com.

The information made available to users from the perspective of “Everything for people with disabilities, but with people with disabilities ” allows access to updated accessible tourism services. This requires the participation of groups of people with disabilities in the

development of these technologies, like that in the web page developed by Everycode in collaboration with the Red Proyecto Social-Discapacidad Tecnología (“Social/Disability Network Technology Project”) (Valencia), awarded the Queen Letizia Accessibility Technologies Award bestowed by the Royal Trust on Disability.

The new technologies (accessible websites, social networks and apps) enable people with disabilities to access information and attain their own inclusion in tourist destinations.

The Committee of Digital and Knowledge-based Cities (2012) identified a new model of city, the *Smart City*, defined as a city in which sustainable economic development, an improved quality of life and effective management of natural resources is achieved through investment in infrastructure and in society, and all through the actions of a participatory government.

The Secretary of State of Tourism fosters the concept of smart destinations via four key areas: innovation, technology, universal accessibility and sustainability. ICTs are key in this process, but cross-sectionally; knowledge of the area through territorial intelligence and the application of a technological architecture for management suitable destinations are fundamental to support all the public/private integrations needed for a smart destination to be produced. Innovation in technology is applied to all the tourism value chain, from mobility to the tourist accommodation, improving the autonomy and quality of life of its inhabitants, especially the most vulnerable ones, seeking to improve the autonomy and the understanding of the environment. This smart and inclusive city – *Smart City Human* (ONCE Foundation 2015) leverages innovation to promote and encourage social inclusion, acting in urban buildings and spaces, transport and mobility, ICT applications, and so on, aimed at making its infrastructure and public services usable by all people in equal conditions, with greater efficiency and interactivity. Through Accessibility 4.0, more interaction between visitors and residents will be achieved and, therefore, greater social cohesion in the smart destinations.

The Strategy of Intelligent Territories (2017), promoted by the State Secretariat for the Information Society and Digital Agenda, continues the National Smart Cities Plan launched in 2015.

The rise of the creative and cultural industries, especially beginning with the stimulus policies of the 1990s, has had a global impact. In the context of 2.0 culture, strongly connected to cultural and creative industries, to the internet and the development social networks, the *creative economy has arisen* (Howkins, 2001) and the new *creative class* (Florida, 2002). Then creative tourism moves from moves towards a more relational tourism whose precedent is in the theories on Integrated Relational Tourism (Grolleau, 1987).

In this context Richards & Raymond (2000) identified “Creative Tourism,” in which the learning is the distinguishing feature. For these authors, the creative tourist seeks greater interaction with the environment, experiences that will help them in their personal development and in the formation of their identities.

The significance of the phenomenon led the OECD to address the impact of culture and the creative economy on tourism in both documents. The combined effect of ICTs and cultural and creative industries on Tourism 2.0, a concept which emerged in the first decade of the 21st century. In parallel, these new forms of Cultural Tourism accompanied the consolidation of Creative Tourism. Many cities are part of the UNESCO’s “Creative Cities Network” (2004), whose definition coincides with that of Creative Tourism: tourism “in which the visitor has an educational, emotional, social and participatory interaction with the place, its culture and the people who live there. They fell like a citizen”. With the objective of promoting creativity as driving force for inclusive and sustainable urban development and source of cultural life, the Creative Tourism Network (2010) was created, supported by Greg Richards.

Digital technology has enabled the empowerment of citizens. This great transformation led Pier Luigi Sacco to characterise Culture 3.0 for its open innovation, co-creation on the new community platforms and a new approach to culture and tourism in the blurred boundaries between consumer and producer, (Sacco 2011).

In 2011 Richards, influenced by Sacco, began to talk of Cultural Tourism and to put it forward as a plausible future for an Urban Tourism in Europe committed to social inclusion. In reality, Tourism 3.0 is a complex ecosystem in which the tourism industry has to find its place among alternative Internet platforms and the proliferation of actors linked to the social economy.

Di Clemente et al. (2013) believe that the tourism demand begins to evaluate the proposals that allow for direct interaction with the authenticity of the destination being visited, seeks to experience the local way of life, live in the same spaces as the residents and share their customs and habits. This search for a more active role and a more human interaction with tourist attractions is taking place at the same time that cultural tourism is giving way to creative tourism, and this latter to relational tourism (Richards, 2013).

Citizens have become co-creators of authentic experiences, building the identity of the city and its social cohesion between hosts and visitors. A much broader range of individuals is involved in the production of experiences in Cultural Tourism 3.0 (Richards, 2013). This is creating changes from a hierarchical chain to a network of more distributed values. Experiential tourism, involvement in local life, the conversion of the spectator of culture into a live agent through creative tourism... are examples of this intense transformation taking place in parallel to the emergence of a new citizen's role (Diaz and Castro, 2017).

Almost simultaneously, Tourism 4.0 has begun to develop; in Spain, we find it embodied in smart destinations. The 4.0 concept is taken from the 4.0 industry, heavily based on big data and the IoT (Internet of Things). The improvement of the technological infrastructure of the city will have effects on both tourists and residents since the censoring, geolocation and universal connectivity can improve the quality of life of users and, especially, of people with disabilities. This interaction between tourists and regular residents, will strengthen the local supply of leisure activities, will be designed for all people, regardless of their capabilities and places of origin.

3.3. Professional profiles for new tourist attractions

A comprehensive analysis of occupational profiles operating today in tourism shows the point to which there is a gap between the training and the practice of tourism. Added to this is a series of profiles that emerged as a result of the development of Accessible Tourism and inclusive Tourism, examples of which are: accessible tourism and inclusive tourism managers; managers of basic conditions of accessibility and non-discrimination in the means of transport; managers of accessible destinations; consultants on accessible spaces and environments, cultural heritage and urban spaces and natural environments. Another key is the profile of the auditors of the accessibility of environments, facilities, processes, and cultural, leisure and tourism goods, products and services. The provision of comprehensive services on trips also requires new specialised categories. Experts are needed in providing services to clients with special needs: tourism assistants, tourist travel assistants, technicians specialising in providing services to clients with special needs and protocol assistants for people with disabilities.

Equally necessary are specialists in inclusive services of the information society and network and social media managers. Along with these, inclusive intermediaries and designers of creative activities that apply Design for All are also required. Lastly, we must mention designers of accessible guides, web environments and information-sharing media, as well as experts in systems of alternative communication.

3.3.1. Intermediation in Inclusive Tourism and Leisure

In the field of Tourism inclusive mediation requires multidisciplinary training in teaching activity, cultural management and social mediation, as well as to developing social strategies of interaction with people with specific needs. It must also be accompanied by empathy, sensitivity, active listening and everything that makes up the *common sensorium*. Therefore, two-fold training is required: from tourism to intermediation and from groups with specific needs to intermediation (Díaz, 2016).

Inclusive Tourism and Leisure intermediaries design activities, practise hospitality, hosting, listening and connection, hence the need to incorporate this profile into tourism training, especially when the new trends of Experiential Tourism are aimed at being inclusive. Therefore, there is a need to professionalise these services, once the absence of specific training for the performance of inclusive tourism intermediation work is found.

The intermediary has to be not only a knowledge transmitter, a connector, a seeker of formulas that help to reduce social prejudices. Our profession has the professional responsibility to *facilitate* access to the cultural, natural, tangible and intangible heritage; leisure, recreation, experiences... to include all people, helping them to be an active part of *everything that makes up society*. The Inclusive Leisure and Tourism intermediary dynamises cultural diversity, building a horizontal dialogue. He enhances the different capabilities of our clients, professionals, destinations and socio-cultural values, creating a space of encounter, coexistence and dialogue based on the responsibility and autonomy of participants; a bridge between people, places and culture, where we all participate.

3.3.2. Employment and entrepreneurship

Although there are policies to stimulate labour inclusion, the lack of university training for employability and entrepreneurship continue to be barrier that is difficult to overcome for this group in an increasingly competitive world.

According to the ONCE Foundation, “currently people with disabilities make up only 1.3% in university degrees and the percentage is even lower when speaking of master’s, postgraduate or doctoral students. Only between 5 and 6% of people with disabilities have university studies in Spain today, despite the European 2020 strategy that speaks of a horizon of 40%”.

Hacia un turismo accesible para todos (“Towards Accessible Tourism for All”) (CERMI, 2003: 51) has already noted the importance of the preparation of staff at tourist establishments in the care of people with specific needs. With an appropriate training plan, the tourism sector could also employ people with specific needs and do it in the field of Inclusive and Accessible Tourism. From the perspective of Universal Accessibility and Design for All it will be crucial to have the participation of this group. Therefore, Spanish universities must also assume the challenge of giving appropriate training, supporting the academic, social and labour inclusion of people with functional diversity in the tourism profiles linked to Universal Accessibility and Design for All.

3.3.3. Awareness, sustainability and social inclusion in Tourism and Leisure internships

Awareness and ongoing training in accessibility and providing services to a public with diverse needs have been approached from the fabric of supporting disability, covering a gap in the education system. Hence the importance of the work of international agencies and the collaboration of the conglomerate of disability support in the commemoration of milestones such as the European Year of Disability (2003) or World Tourism Day, whose motto in 2016 was “Tourism for all: promote universal accessibility”.

In 2017 the motto “Sustainable Tourism: a Tool for Development”, in line with the 2030 Sustainable Development Agenda emphasises “Tourism and Community Development”(2014). It stresses the ability of tourism to empower people and make local populations “more sustainable in diversity”; its value as a catalyst of change and its contribution to development, based on inclusive and sustainable economic growth, social and

labour inclusion, diversity and heritage. These items should be fully incorporated into the content, skills and learning outcomes of the Bachelor in Tourism, with the aim forming a more sustainable sector that benefits local communities and preserves cultural assets, both cultural and natural (UNWTO, 2017), thereby impacting on the social construction of a world that values human diversity.

The concept of “social sustainability” – which means living in an environment in which each individual can express their potential and where citizens interact in collective processes, bringing the population together around the traditions that underpin its identity – must be added to the above.

For this reason we must make these ideas have impact on tourism training. Students must be aware that their actions will have a cross-sectional impact in the future. Therefore, as part of the work we do, we must instil values that generate respect and harmonise economic and social profitability under the paradigm of sustainability. Based on the learning and practice of tourism, we must weave a society *able* to recognise and accept people with their uniqueness, their right to be different, since the disability is not in the people, but in prejudices.

The study and development of Accessible Tourism not only have their foundation in the right to equal enjoyment, but rather the inclusion of certain groups at risk of social exclusion. This is reflected in some university publications, such as the Master’s Thesis of the Charles III University of Madrid, *Turismo e Inclusión Social* (“Tourism and Social Inclusion”) (Díaz, 2016), which addresses interesting ideas about the importance of tourism as a means of social inclusion. One of the sections in particular cites the author Joan Sibina, which encapsulates the sense of becoming aware of inclusion in the practices of Leisure and Tourism.

The tourism sector is absolutely cross-cutting in its idiosyncrasies and therefore is an efficient means in the practice of breaking barriers in terms of exclusion.

3.4. The inclusion of “Design for All” in university Tourism studies

An inclusive society has to facilitate the creation in the educational system of appropriate subjects not only to achieve the integration of persons with disabilities, but rather so that diverse individuals and institutions, both public and private, can learn, assimilate and assess the needs and advantages of Design for All. In particular, the development of these subjects is fundamental so that Tourism students can become sensitive to these aspects and internalise their understanding and assessment prior to subsequently applying it in a professional capacity.

3.4.1. Bachelor Degree

3.4.1.1. Offer of compulsory, core and elective subjects

The inclusion of general skills, specific skills and measurable outcomes of learning are proposed for training and professional practice, as well as the inclusion of topics dedicated to Universal Accessibility and Design for All in core and specific subjects. In addition, the programming of internships that intersect with at least one subject in each topic module.

In some curricula, there is a recommendation for a subject to be taken in any of the profiles contained in the White Paper, as it is considered cross-sectional with all the profiles. However, in the case of the Bachelor in Tourism, we recommend offering more than one option, since Accessible Tourism and Inclusive Tourism are an undeniable reality in the practice of tourism.

The implementation of subjects related to Universal Accessibility and Design for All in the Bachelor in Tourism aims to convey the aforementioned concepts so that students become familiar with the problems of accessibility and the way of addressing the inclusion of differently abled people in the tourist activity. However, is not usual to include them in Tourism degrees.

We find (“Accessible and Social Tourism”) (Course 4, OP, 3 ECTS) in the Master in Sustainable Tourism Management offered by the University of Salamanca and “Fundamentals of inland tourism destinations”(Course 1, OB 4 ECTS) in that university’s Bachelor in Tourism. Another example is “Psycho-sociology of tourism”(Course 3, OP 3 ECTS) at the University of Zaragoza. The University of Valladolid has an elective –“Sustainability and accessibility”(Course 4, 6 ECTS) – in Bachelor in Tourism and “Autonomy, dependence: ageing and disability” in the Bachelor in Social Work.

The University of Almería’s Bachelor in Tourism introduces the elective “Providing services to disability” part of the Psychology curriculum (Plan 2010) and it is offered in 25 degrees. The Complutense University of Madrid addresses Universal Accessibility in Tourism under the topics of “Current challenges in tourism” and “Universal Accessibility in tourism” in the Sociology subject “Sociology of Tourism and Leisure”. The elective “Dependency: Ageing and Disability”(6 ECTS), offered by the School of Social Work of the same university, includes among its descriptors “Leisure and free time and Accessible Tourism”. The Miguel de Cervantes European University’s Bachelor in Sciences of Physical Activity and Sport is “Physical Exercise and Disability”.

The Bachelor in Architecture at the University of Alcalá de Henares includes the subject “Universal accessibility in the urban environment.” The Bachelor in Fundamentals of Architecture Degree at the Polytechnic University of Cartagena’s curriculum has the elective subject of Universal Accessibility, which came about as the University Extension course “Universal Accessibility: removal of architectural and urban-design barriers” taught in the 2014-2015 academic year.

The Charles II University of Madrid has a flexible programme of courses in the Humanities that can include specific two- and three-credit classes, as electives that are cross-cutting with all the bachelor’s degrees at the university. Thus, CESyA offered the training courses “Avoiding barriers of accessibility in the information society”(Academic years 2010/2011 and 2011/2012) and “How detect and eliminate barriers of accessibility in the Technologies of the Information and Communication”, within the ADA-Madrid Project (Distance and Opening Classroom of the Community of Madrid).

The University of Salamanca, along with INICO, AESE and Down España, offers the Training of Labour Preparation Specialists in Supported Employment, on line option for professionals in Spain and Latin America. Due to the importance it has for Accessible Tourism, we highlight the University Master in Evaluation and Provision of Services to Persons with Physical Disabilities provided by the Miguel de Cervantes European University in Valladolid. We find a similar orientation in the curriculum of the Official University Degree of Bachelor in Occupational Therapy from the University of Málaga.

3.4.1.2. Offer of internships in companies

It is necessary to create External Curriculum Internships that promote contact with the reality of disability and the provision of services to clients with different capacities, as well as the various forms of social tourism (Royal Decree 1393/2007 of 29 October, which sets out the organisation of official university studies). Voluntary Extracurricular Internship should be established and should link with aforementioned, to continue the learning and professionalisation of students in inclusive settings (Royal Decree 1791/2010 of 30 December which approves the Statute of University Students).

3.4.1.3. Final Project

It is necessary to offer topics for the Final Project that require reflection on the practical implementation of Universal Accessibility and Design for All in the tourism field, on the necessary change that most take place in the context. Therefore, it is of the highest importance to train teachers of Tourism in Accessibility, Inclusion and Disability, because they must be sensitive to this topic and also be trained in it. Several final Bachelor in Tourism projects at the University of Valencia have defended final projects on Accessible Tourism. One of the students – who has an intellectual disability, has specialised in this field”.

3.4.2. Postgraduate: Master, Doctorate and Own Titles

The absence of specialisation in and the scarcity of specific subjects on Universal Accessibility and Design for All in Spanish universities have led to the closure of many masters. They were programmed for government technicians, civil servants and independent professionals with higher education degrees, excluding potential recipients in the field of disability, who had restricted access to such training sometimes due to lacking university certification.

Hence the need to provide compulsory and elective subjects in all masters, doctorates and degrees in the areas involved in Universal Accessibility and Design for All. And do it not only as theoretical training, but with internship and exercises integrated in the continuous assessment of the various post-graduate studies. It will be essential to connect with the external internships to get future professionals to introduce Design for All, implementing the way included in Chapter 14 of Royal Decree 1791/2010 of 30 December regulating the Statute of University Students. With regard to the activities of social participation and cooperation to the development of students, doing an internship in projects of cooperation in development cooperation and social participation. Also practices in social responsibility that combine academic learning in the different degrees with the provision of services to the community aimed at "improving the quality of life and social inclusion". The statute specifically affects the participation of students with disabilities in these projects. This entail an instrument of social and labour integration, especially the idea is of correspondence/continuity between the internship and the topic of Master's Thesis in the various branches of Social Tourism.

Along with the master's, we suggest scheduling expert qualifications and specialisation diplomas because they facilitate and stimulate students to complement their training when they have optional secondary school or vocational qualifications or empirical knowledge acquired in the professional practice. We believe that this type of curriculum should be promoted with the goal of extending university education to all people, creating opportunities not only to encourage their access to college, but to promote their autonomy and personal development.

We suggest not only providing training for employability, but to support and recognise people with disabilities or without that could not pursue higher education. These studies will be fully inclusive: teachers and students must have a strong involvement with the field of disability support, bringing together professionals in tourism and/or social integration in university education that will train for the working under a new professional profile, which we have defined as “Expert in Inclusive Tourism”. Due to its approach and cross-cutting nature, this profile could also be included in the Bachelor in Tourism.

The multidisciplinary nature of tourism is reflected in research on various aspects. The studies on this subject are an already consolidate line in the Spanish university system. However, the specific line of Accessible Tourism and Inclusive Tourism has been developed to a lesser extent, and is a reference *the University and Disability Observatory* of the UPC and the project *Chair in Leisure and Disability* (1994) and the Institute of Leisure Studies of the University of Deusto.

Ties to the Doctorate is crucial to promote research. Below, we highlight some research projects within the European Area of Higher Education:

- Newscat (New Skills for Customized Accessible Tourism) (2016-2019). Objective: to meet the growing demand for professionals with knowledge of local resources to be able to implement the principles of co-production in the design of solutions to adapt to the individual needs of the group with disabilities.
- A.L.L. – Across the Lombards’ Lands. Objective: to develop and promote transnational tourism for all especially in the region of Ljubljana and Kranj (Slovenia) and Spoleto and Campello sul Clitunno (Italy).
- Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism (BRENDAIT) (2015-2017). Objective: the conception and the implementation of a Regional Network of Accessible Tourism for the transformation of the territory into accessible and inclusive tourism in tourist destinations

- EU Study: Mapping the Skills and Training Needs to Improve Accessibility in Tourism Services (2013-2014). Objective: make a map of the skills that staff in the tourism sector need to improve accessibility.

3.4.3. Teaching innovation and continuing education in Design for All

Courses on accessibility arose in the decade of the 80's as a result of the lack of training in accessibility (at the time "architectural barriers") in Spanish universities. Currently, the majority of the courses offered in Spain are promoted by non-profit institutions linked to groups with disabilities, supported by foundations or state or supranational agencies, such as the (UNWTO). Specifically designed for Accessible Tourism are those organised by the Royal Trust for Disability, PREDIF, CESyA, etc.

The review of the information published on the websites of the universities reflects a near absence of programmes or plans for internal training on Accessible Tourism or even on Accessibility. Among the responsibilities of universities is promoting the signing of cooperative education agreements in this line, while at the same time it is fundamental for university professors to be trained so that they can design/supervise training programmes (curricula) for these practices. However, we appreciate that training of professors is limited to their voluntary participation in continuing training courses or is targeted to architects, engineers, designers or any other professional profile related to architecture. Collaboration with professional associations and/or associations of those with doctorates and higher degrees to provide training on Universal Accessibility and Design for All among secondary education teachers (optional studies and vocational training). Thus will encourage sensitivity towards this topic between secondary education teachers and students.

The topics focus on two broad areas. On one hand, the courses on the characteristics of the accessibility of tourist services, aimed at ensuring equal opportunities in the use and enjoyment of the tourism offer for all people; provide better quality to the establishments and tourist services, integrating accessibility criteria currently recognised by the Institute

for Spanish Tourist Quality (ICTE). In addition, those focusing on the development of skills in customer service professionals that trains them to provide appropriate service and care. However, there are few training courses targeted to middle- or top-level managers.

3.4.4. Access by people with disabilities to the training and professionalisation for Tourism

Beyond adaptation for integration, we aspire to achieve full inclusion based on the conviction of the benefits of Design for All in the areas of training, leisure and tourism. The participation of citizens as new tourist agents in the conceptualisation, design and evaluation of tourism products and services form part of the dynamics of co-creation into which people with disabilities must be incorporated, because, as promoters and end users, they will help us to holistically understand and manage the complexity of the reality of tourism.

Conceiving and implementing co-designing is a methodological challenge, as we speak of a collective process that includes human diversity, with its uniqueness. Working in teams composed of people with and without disabilities is another challenge, but the effort is worth it, as it helps to eliminate barriers to the employment of people with disabilities.

Training in Design for All for students of the Bachelor in Tourism, or for working professionals wishing to take part in Inclusive and Accessible Tourism, also requires the design of an accessible curriculum, with materials adapted for people with various limitations, addressing diversity and disability with respect for their rights; undertaking the learning based on the practice of peer-to-peer, without leaving aside virtual learning systems that can sometimes enhance training for individuals with specific needs. The challenge, for both people with and without disabilities, remains how to virtualise practices based on interpersonal interaction. We must therefore introduce students to methodologies, strategies, procedures and tools to support customised learning that is collaborative, inclusive and accessible, with the assistance of social networks, open learning, gamification, learning analytics, customised learning environments, etc., as has been suggested in the International Congress on Technology and Tourism for All: Accessibility 4.0 (Málaga, 2017).

3.5. Skills, results of learning and new subjects

In 2015 Rubio Marquez, when addressing the analysis of training for Accessible Tourism in Spain, stated there were no subjects in the curricula for the Bachelor in Tourism in Spanish universities whose content refers directly to Accessible Tourism or the provision of services to a client with disabilities, although he noted two general skills contained in the Libro Blanco del Grado en Turismo (“White Paper on the Bachelor in Tourism”) (2004) that could be related with the customer with disabilities: “Skills in interpersonal relationships” and “Recognition of diversity and multiculturalism”(Rubio, 2015).

Analysing the current curricula, as verified by ANECA, we see a greater presence of skills that produce an approximation to ethical values and commitment to cooperate in achieving a society that is more just and respectful of fundamental rights. Also towards the legalisation in the area of equality between men and women, the principles of equality of opportunities and universal accessibility of people with disabilities, as well as the values of a culture of peace and democracy. This also includes the recognition of diversity, multiculturalism and social or environmental sustainability. However, it can be seen that the specific skills continue to not be focused on practical application, and must be associated to realistic activities that encourage the students’ interest and the motivation.

3.5.1 New Skills and Learning Results consistent with Design for All: blocks of recognised subjects in Libro Blanco del Grado en Turismo

Accordingly, below we suggest skills that have been prepared based on the commitment to the application of the criteria of Universal Accessibility and Universal Design and that we link in a first stage to the professional profiles set out in the White Paper on the Bachelor in Tourism. However, given the propositional nature of this document, we add some professional profiles absent in the White Paper with a set of specific skills and their corresponding learning outcomes. We do so with the hope that they can be taken into consideration in a desirable expansion and updating of the White Paper on the Bachelor

in Tourism as a complement to the work carried out in 2004. Hence, we sometimes propose expanding the content of existing skills, and in others a completely new rewrite, to include the requirements of Universal Accessibility and Design for All.

We are aware that specific skills must relate the practical knowledge required to engage in the labour sector to specific techniques, skills and abilities applied to the practice of a particular profession. It is therefore very important to be able to interiorise them through practical simulation in the classroom or through the inclusion in the actual professional context, reinforcing learning. For this reason we also introduce Learning Results, defined in Article 2 of Royal Decree 1027/2011 of 15 July establishing the Framework for Qualifications of Spanish Higher Education (Spanish acronym MECES), as “what a student is expected to know, understand or be able to do when their learning period ends”. In defining it, we have used the Guía de apoyo para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje (“Support Guide for the Drafting, Implementation and Assessment of Learning Results”) (ANECA, 2013).

With all this, we seek compliance with the provisions of Organic Law 4/2007 of 12 April amending the Organic Law on Universities (Spanish acronym LOMLOU), whose paragraph 5 of the Twentieth Fourth Additional Provision of this law states: “All study plans proposed by universities must take into account that training for any professional activities is to be conducted respecting and promoting Human Rights and the principles of universal accessibility and design for all.”

Our training does in fact also agree with the approach of Royal Decree 1393/2007 of 29 October establishing the management of official university studies, which explicitly states: “... should take into account that the training in any professional activity should contribute to the knowledge and development of Human Rights, democratic principles, the principles of equality between women and men, solidarity, environmental protection, universal accessibility and design for all, and of the culture of peace.”

In addition, our proposal responds to the commitment to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006) and supports the implementation of Royal Legislative Decree

1/2013 of 29 November, approving the Revised Text of the General Law on the rights of people with disabilities and their social inclusion, whose Second Final Provision states: "The Government shall encourage universities to consider measures for the development of the curricula of their degree courses so that they include training in Design for All."

The ultimate goal, therefore, is to facilitate the tools for application in the degrees in Tourism that may be useful to universities in their processes of verification and to ANECA itself in defining the future lines of action in connection with encouraging the effective implementation of Design for All in university degrees.

Base and core skills

To be able to convey information, ideas, problems and solutions to a specialised or non-specialised audience in response to its diversity and ensuring equality of treatment

Learning Results (L.R.): Value the process followed by people with disabilities to achieve their recognition and social inclusion.

Be able to adapt to new environments and various culturally and functionally diverse situations, based on the uniqueness of the people

L.R.: Recognise the uniqueness of people in order to facilitate adaptation in various cultural and functional environments and situations.

Stimulate the persistence in tasks, curiosity, the ability of astonishment, openness and sensitivity to what is new and different; cognitive flexibility and willingness to work on a team

L.R.: Practice collective resolution of problems.

Integrate the adaptive capacity and the “learning to learn” through the search for creative alternatives.

Organise the learning in an increasingly more effective and autonomous way based on their own goals and needs.

Motivate the acquisition of skills in interpersonal relationships

L.R.: Put into practice interpersonal intelligence analysing the verbal and non-verbal language of the people they relate with, using active listening, the use of confirmatory questions on the perception of needs of the other and empathy.

Respond to diversity through Universal Accessibility and Design for all as a means of the social and cultural enrichment of society as a whole.

L.R.: Value the richness of diversity and authenticity.

Analyse the impact of social and functional diversity on different tourist sectors, proposing strategies and processes for improvement.

Recognise the importance of tourism as a vehicle to disseminate and promote an attitude of appreciation of other cultures.

Defend uniqueness, diversity and multiculturalism as an element of enrichment for all people in any social context.

Understand and know how to interpret tourism legislation and view in the general framework of Spanish legislation on equality, non-discrimination, Universal Accessibility and Design for All.

L.R.: Implement the tourism policy by incorporating into their proposals the general framework of Spanish legislation on equality.

Collect the sector-related legislation and regulations on Universal Accessibility in environments and facilities and on Design for All in services and products that have impact on the tourism sector.

Apply the codes of conduct on accessibility adopted by different actors (professional associations, companies, etc.) in the tourism sector related to support for disability.

Identify social and cultural barriers to define methods of overcoming these

L.R.: Develop strategies for overcoming barriers.

Design innovative proposals that are free of barriers.

Carry out in the field of Universal Accessibility the reasonable adjustments and supports as the foundation of the entire system of rights of people with disabilities.

Cross-cutting skills - Creativity

Promote the development of creative thinking, as it is one of the fundamental elements for generating innovation and facilitating the progress of societies in all their aspects

L.R.: Develop creativity through intuition and emotions.

Develop new ideas for social inclusion through tourism.

We have restructured and updated some of the blocks of subjects included in the White Paper on Tourism through five profiles for which we set out the following specific skills:

**Profile 1. Management of Accommodation and Hospitality Services.
Specific skills:**

Define the standard processes of the area of accommodation for people with and without disabilities

L.R.: Apply the legal/administrative regulation of tourism accommodation companies and the specific regulations on accessibility.

Identify key positions within the establishments engaged in accommodation.

Distinguish the main processes in the accommodation, including those specific to people with disabilities.

Review and revise the standard processes so that all people receive response to their accommodation needs.

Design accessible means of dissemination on the use of the facilities.

Know the operational areas of the different modalities of hospitality services, with special attention to the diversity of the clients

L.R.: Apply the legal/administrative regulation of tourism hospitality companies and the specific regulations on accessibility.

Identify key positions within the establishments engaged in hospitality services.

Distinguish the main processes in the hospitality services, including those specific to people with disabilities.

Design accessible means of dissemination of the hospitality services for all people.

Examine and review the standard processes with the aim of responding to the demand and needs of all people.

Profile 2. Tourism distribution and intermediation. Specific skills:

Analyse the foundations of tourism marketing as well as the objectives, strategies and commercial policies based on the commitment to social responsibility and the inclusion of all people.

L.R.: Value as a quality criterion, that the proposals are accessible and are designed taking into account the diversity of recipients.

Develop advertising initiatives that highlight social responsibility and inclusion of all people.

Classify the operational areas of the different modalities of distribution and intermediation, including specifications for people with special needs

L.R.: Analyse and identify the structure and functioning of tourism markets from a socio-economic point of view, highlighting the value of social tourism modalities.

Distinguish the main processes in tourism distribution.

Identify the legal/administrative regulation of tourism intermediation companies, identifying accessible channels of distribution and intermediation.

Profile 3. Transport and logistics. Specific skills:

Know and define the operational areas of the different modes of transport, with special attention to the accessibility of clients with special needs

L.R.: Examine the legal/administrative regulations on accessibility in transport companies for tourist travellers and the specific legislation on accessibility.

Recognise the essential role of transport adapted to passengers in the tourism value chain, to facilitate the accessibility and mobility of all users.

Describe the main proceedings related to accessibility in the transport of passengers, including the implementation of assistance services.

Profile 4. - Tourism products. Specific skills:

Understand and analyse the processes of decision-making on policy and business strategy applied to Accessible Tourism and to Inclusive Tourism

L.R.: Organise products and services for all, applying the principles of Universal Accessibility in environments and Design for All in tourist sector products and services.

Identify and apply techniques and methods of marketing accessible products and services available based on good practices.

Design tourism products and define inclusive objectives, strategies and trade policies

L.R.: Develop various tourism products that take Design for All into account.

Create a wide range of products which take into account the diversity of people and their demands.

Design activities that respond to the diversity of the clients.

Value Design for All and Universal Accessibility as a criterion of quality tourism

L.R.: Recognise the inclusive tourism offer as an added value of quality.

Value the social opportunities of the new trends in Inclusive Tourism

L.R.: Appreciate and defend the new trends of Inclusive Tourism as a means of social benefit for everyone, visitors and locals alike.

Profile 5. - Public planning and management of destinations. Specific skills:

Identify, manage and design strategies and plans for the management of land and tourist destinations in accordance with the principles of sustainability, Universal Accessibility and Design for All

L.R.: Develop plans to detect the needs of land and tourist destinations with the aim of finding possible shortcomings in Universal Accessibility.

Generate proposals that incorporate the identified needs so that the reorganisation plans include the criteria of Design for All.

Organise resources efficiently, in accordance with proposals of management of land and tourist destinations.

Identify barriers of technical planning of infrastructure and tourist facilities, taking into account Universal Accessibility and Design for All

L.R.: Discover the implications that barriers to accessibility have in the field of tourism.

Report on the problems of accessibility, the types of barriers and the usual assistance for the disabled.

Prepare quality surveys with questions on Universal Accessibility and Design for All.

Analyse adapted infrastructure and tourism facilities, creating reasonable proposals for adjustments that make them more functional.

Apply the principles of Design for All to projects for new infrastructure and leisure and tourism facilities

Incorporate the prevention of occupational risks into the technical planning of tourist facilities and schedule reviews, taking into account Universal Accessibility and Design for All

L.R.: Know the systems for preventing occupational risks and the current regulations.

Design a plan of regular reviews confirming the good functioning of the reasonable adjustments and that will identify new needs in relation to the modification of the infrastructure and tourist facilities to make them accessible.

Analyse the responses to the survey to identify barriers and needs for technical planning of infrastructure and tourist facilities.

Plan and manage human resources of leisure and tourism organisations integrated by people with and without disabilities

L.R.: Analyse the skills necessary for each of the jobs, promoting the inclusion of people with and without functional diversity.

Manage a public or private company specialising in the supply of tourist services for all.

Include Design for All in the implementation of tourism management processes intended to address diversity

L.R.: Analyse the impact of social, cultural and functional diversity on different tourist sectors, proposing strategies and processes for improvement.

Identify processes of tourism management that require special accessibility according to the criteria of Design for All.

3.5.2 New Skills and Learning Results consistent with Design for All: unrecognised profiles in Libro Blanco del Grado en Turismo

We include the following blocks of subjects, absent in the White Paper on the Bachelor in Tourism (2004), of great importance in the present:

- Training, research and consultancy
- Customer service
- Technologies, communication, dissemination, management of social networks
- Interpretation and inclusive intermediation of heritage

- Inclusive company and entrepreneurship

For these blocks of subjects, we propose the following specific skills:

Training, research and consultancy. Specific skills:

Have an ethical commitment to Universal Accessibility and Design for All in the course of studies and professional work.

L.R.: Apply knowledge acquired on Universal Accessibility and Design for All in the proposals they do in their studies and in the professional field.

Train teachers and students of the Bachelor in Tourism in matters of Universal Accessibility and Design for All.

L.R.: Select the manuals that can help in planning Inclusive Tourism and Accessible Tourism.

Identify initiatives of standardisation and accreditation of accessibility in natural, cultural and heritage spaces.

Lead and manage the R&D + I + d (Research, Development, Innovation and Dissemination) strategies of in the generation of new inclusive tourism products.

Train future graduates in Tourism such as Tourism Coordinators or Free Time Coordinator in the provision of services to all

L.R.: Analyse on a regular basis the system of education and professionalisation of tourism with the aim of achieving ongoing improvement.

Plan programmes of training activities that take into account accessibility and are designed for all people.

Organise training activities to enable Tourism Coordinators or Free Time Coordinators to become sensitive to the various different needs and capacities of the recipients of their services.

Customer service. Specific skills

Acquire a strong customer service orientation based on an ethical commitment to inclusion and human values

L.R.: Use the user-centred design model.

Note the treatment with all the customers to achieve their satisfaction.

Integrate Accessible Tourism and Inclusive Tourism as first-class tourism resources.

Identify the different types of clients and their behaviours, motivations, interests, preferences and needs, with particular emphasis on people with disabilities

L.R.: Assist and receive clients with and without disabilities, adapting the message to the uniqueness of the user

Be flexible in providing services to the cultural and functional diversity of the clients

L.R.: Adapt our conduct to new, changing and unexpected situation, recognising the diversity of people for the resolution of any request from the clients.

Apply the methodology of adapting environments, products and services to the uniqueness of the potential users in the area of functional diversity.

Help to manage the complaints and claims of all the clients to improve the quality of service provision

L.R.: Assist any client in the process of handling complaints and claims, to resolve the conflict amicably.

Accept the claim process as an opportunity to improve the service and facilities.

Solve practical problems relating to administration in matters of tourism.

Publicise the role of the personal assistant at the destination indicating their functions, needs, skills and characteristics

L.R.: Highlight the importance of the assistant, being aware of the importance of their role in the daily care of dependent people.

Support at the tourist destinations for customers with various difficulties, providing personal assistance services

L.R.: Know how to identify the needs of the clients to provide the professional assistance services required in each case.

Technologies, communication, dissemination, management of social networks. Specific skills

Use and analyse information technologies and communications (ICT) in the different areas of the tourism sector, including the specific applications for people with disabilities and communication accessibility.

L.R.: Distinguish between the concepts of usability and accessibility applied to webpage development and the design of applications that support disability.

Explain the legislation on communication accessibility.

Apply communication techniques for better interaction with the various factors involved in tourism activities and services.

Select and use the TICs that are most appropriate to each situation

L.R.: Organise and disseminate information effectively and efficiently, taking into account all types of recipients.

Show the way to prepare accessible means of dissemination.

Show in a usable and accessible manner the different means of disseminating tourism

Organise and manage social networks and any platform that supports the participation of all people.

Train in the handling of technical communication alternatives (pictograms, signs, easy reading, sign language etc.) to facilitate the access of all people to information.

L.R.: Stress the importance of signage plus personal supports in transmitting the information more clearly and understandably to all people (adults with intellectual disabilities, limitations of language and of knowledge of the environment)

Design a strategy of accessible and universal communication.

Apply communication techniques for better interaction with the various actors involved in tourism activities and services.

Design accessible guides for tourism products.

Inclusive Interpretation and Intermediation of Heritage. Specific skills:

Understand the management and dissemination of the cultural and natural heritages applying the guidelines of Design for All

L.R.: Apply the guidelines of Design for All to the management of cultural and natural heritage.

Assess inclusive proposals for tangible and intangible heritage, taking into account the criteria of Universal Accessibility and Design for All, and also of the natural sustainability and preventive conservation of the heritage.

Apply the Design for All to the interpretation of heritage

L.R.: Develop sensitivity towards the heritage and its problems, with students becoming in transmitters of the need for the preservation and promotion for the enjoyment of all people.

Design tours for all people taking into account the criteria of universal accessibility, focusing on intangible cultural heritage, its value and the importance of its conservation.

Understand, interpret and identify the natural, cultural and heritage resources related to tourism for all people

L.R.: Recognise the problems in applying the regulations on Universal Accessibility and Design for All in natural and cultural spaces.

Report and review the various possibilities of the use of natural resources and cultural heritage, so that their use is adjusted to the people with whom the activity is carried out.

Know the main initiatives in for enhancing the cultural and natural heritage for people with and without disabilities

L.R.: Compile and provide sources of dissemination of the main initiatives in enhancing the cultural and natural heritage, with special attention to respecting the criteria of Design for All.

Value the importance of the dissemination of the good practices as a tool of social awareness and diversity.

Know and apply the new trends of social museography making use of the tools of non-formal learning

L.R.: Recognise teaching trends aimed at achieving greater social inclusion based on the field of culture and its institutions.

Apply teaching strategies that promote the interaction of people with functional diversity in natural and cultural heritage environments.

Show the various modalities of cultural action in museums, highlighting innovative lines in museography for people with functional diversity and populations at risk of social exclusion.

Analyse examples of accessible museums and interpretation techniques aimed at people with functional diversity.

Instil the ethical values that underpin Tourism Social and, within it, Intermediation in Inclusive Tourism

L.R.: Value the importance of carrying out intermediation in accordance with the diversity of people and the cultural and natural environments.



Use the skills acquired to improve interaction with all the clients.

Identify the barriers existing in the entire value chain of tourism to ensure the overall accessibility and the inclusion of all at the destination.

Inclusive company and entrepreneurship. Specific skills:

Know and understand the social responsibility arising from economic and business activities in the field of the supply of inclusive tourist services.

L.R.: Carry out the formalities required by the various public administrations for the normal operation of a business or the third sector specialised in the offer of inclusive tourism.

Know the limitations of the main disability groups when it comes to enjoying leisure time.

L.R.: Manage a public or private company specialising in the supply of tourist services for all.

Develop the abilities and skills necessary to integrate and be integrated into the implementation of tasks and practical work in the classroom, in teams composed of people with and without disabilities.

Organise and implement a tourism activity, considering the integration of various individuals with and without disabilities.

3.5.3. Proposals for new subjects (content, skills and learning outcomes)

An inclusive society has to facilitate the creation in the educational system of appropriate subjects not only to achieve the integration of persons with disabilities, but rather so that diverse individuals and institutions, both public and private, can learn, assimilate and assess the needs and advantages of Design for All. In particular, the development of these subjects is fundamental so that Tourism students can become sensitive to these aspects and internalise their understanding and assessment prior to subsequently applying it in a professional capacity.

The knowledge of the fundamental principles of Accessible Tourism remains outside the curriculum in 2017, although they have been incorporated into other types of comparable materials, such as Sustainable Tourism or Multiculturalism We must also accept the need to incorporate into the training subjects that address the diversity of customers, with or without disabilities, to ensure equality of treatment and a service of quality, as well as the basis of Inclusive Tourism.

Below are the information sheets for three subjects: one elective subject and two core subjects, on Universal Accessibility and Design for All, to facilitate their inclusion in the curricula of the universities:

Elective “Universal Accessibility and Design for All in Tourism”

Compulsory “Inclusive Leisure and Tourism ”

Compulsory “Inclusive Tourism and Universal Accessibility to Cultural Heritage”

NEW SUBJECT INFORMATION SHEET	
<i>Universal Accessibility and Design for All in Tourism</i>	Type: Elective
Course proposed: 4	ECTS: 3
Brief description: Introduction to the major concepts, issues and legislation of Universal Accessibility and Design for All in their application to the challenges in the tourism sector.	
Topic content: <ol style="list-style-type: none">1. Introduction and basic concepts. Accessibility and its practical problems.2. Types of barriers and the most frequent assistance for disability. Independent life. Personal assistance3. European, national and regional legislative frameworks on Universal Accessibility.4. Accessibility in the external spaces, spaces with buildings for public use and transport.5. Accessibility in web sites and technological tools6. Design, assessment and application of plans of accessibility in the tourism sector.	

Results of learning:

Upon successfully finishing this subject, students will be able to:

- Define the concepts of Universal Accessibility and Design for All in their application to the tourism sector.
- Identify the problems of accessibility, the types of barriers and the usual assistance for the disabled.
- Distinguish between types of accessibility solutions and their main characteristics.
- Apply the different legislation on accessibility when choosing accessible buildings, itineraries or routes.
- Analyse examples of good practice in accessibility in external spaces and built spaces.
- Analyse examples of accessible tools and web sites
- Show the cross-cutting nature of the accessibility and its application in tourism, through specific plans, such as accessible beaches, accessible cultural buildings, accessible hotels, etc.
- Value the need for design for all and accessibility, applying their criteria as indicators of quality tourism.

Suggestions for teaching activities and elements of assessment:

- Glossary with specific terminology from universal accessibility and disabilities in tourism.
- Analysis of legislative texts related to accessibility in the tourism sector.
- Case studies of real practical problems of accessibility in the tourism sector and proposals for intervention.
- Assess a plan for accessibility for an already-existing tourist resource and published with open access.

NEW SUBJECT INFORMATION SHEET	
<i>Inclusive Tourism and Leisure</i>	Type: Compulsory
Course proposed: 3	ECTS: 6
<p>Brief description: Study of current trends in leisure and tourism for the inclusion, especially with respect to tourist uses for equality, of the needs of groups with disabilities and the implementation of the concepts of quality of life and equal opportunities in leisure.</p> <p>Topic content:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Areas and dimensions of leisure. The right to leisure as a tool for equality. 2. Leisure and tourism as a social phenomenon and personal experience. 3. Disability in the 21st century. Concepts, profiles of groups and needs derived. 4. Fundamentals of accessibility and universal design in tourism. 5. From barriers to participation to accessible designs. 6. Legislative issues in inclusive and accessible leisure 7. Quality of life and the principle of inclusion. 8. Participation, equal opportunities. 9. Levels of physical, communicative and social inclusion. 10. Models of inclusive relational management in leisure. 	

Results of learning:

Upon successfully finishing this subject, students will be able to:

- Apply the concepts of leisure and tourism to the needs and incidents of groups of people with disabilities.
- Analyse the contribution of tourism to the comprehensive development of people with disabilities, especially the overcoming of barriers in participating in leisure activities.
- Integrate the personal and social realities of people with disabilities in relation to tourism.
- Summarise the guiding principles of intervention for people with disabilities: the principle of inclusion and the levels of physical, communicative and social inclusion.
- Analyse the characteristics of the tourism offer and conditions of accessibility that are currently in place.
- To describe the latest trends in the demand for leisure and tourism for people with disabilities.
- Define the main challenges in the intervention in tourism and disability.
- Develop specific proposals for an offer of inclusive tourism.

Suggestions for teaching activities and elements of assessment:

- Analysis of interviews with groups with disabilities about their wishes and possibilities for leisure activities.
- Design and planning of inclusive leisure activities.
- Study of existing management plans for the validation of inclusive leisure offers.

NEW SUBJECT INFORMATION SHEET	
<i>Inclusive Tourism and Universal Accessibility to cultural heritage</i>	Type: Compulsory
Course proposed: 3	ECTS: 6
<p>Brief description: Study of the fundamentals of Universal Accessibility to heritage and its legal framework. Analysis of the needs, possibilities and good practices of Inclusive Tourism in connection with the interpretation of cultural heritage in its tangible and intangible forms.</p> <p>Topic content:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accessibility to cultural heritage and inclusive tourism. Fundamental concepts. 2. The accessibility of tourists with disabilities. Accessibility plans, manuals and good practice. 3. Institutional framework and legislative foundations. 4. Quality and accessibility. Certification of Universal Accessibility systems. 5. Accessibility to tangible assets, movable and immovable. Resources and strategies. 6. The accessible city and relational tourism. Inclusive urban experiences. 7. Museums for everyone. Good practices in museography and accessibility. 8. Accessibility to intangible heritage. Tradition, orality, holidays and rituals for everyone. 9. The inclusive value of intangible heritage; from personal diversity to inclusion staff (cultural and functional). 10. New inclusive proposals. Citizen participation and the sensory aspect of heritage. 	

Results of learning:

Upon successfully finishing this subject, students will be able to:

- Interpret the key process of recognition and social inclusion of people with disabilities.
- Identify the barriers existing in the tourism value chain.
- Use different manuals, documents and strategies that can help in planning accessible and inclusive tourism.
- Apply the different legislative structures and management systems of universal accessibility.
- Interpret the new trends in social museography, especially in those related to the social participation of people with disabilities at exhibitions.
- Design accessible tours focusing especially on intangible cultural heritage, its value and the importance of its conservation.
- Assess inclusive proposals for tangible and intangible heritage, taking into account the criteria of Universal Accessibility and Design for All, and also of the natural sustainability and preventive conservation of the heritage.
- Value the importance of the dissemination of good practices in inclusive heritage as an instrument of social awareness and diversity.

Suggestions for teaching activities and elements of assessment:

- Compilation of good practices in accessible cultural heritage.
- Design of systems for the management of accessibility to heritage in accordance with international standards of quality.
- Practical analyses of conditions of accessibility to art exhibitions, festive and urban events.
- Creation of contents and designs with heritage elements where social (functional or cultural) diversity is a central value.

3.6. Teaching methodologies and training strategies proposed

Through the teaching methodology, a response must be given must respond to how students achieve learning results, understood as “verifiable statements of what students should know, understand and be able to do after obtaining a specific skill, or after completing programme or its components” (ANECA, 2013: 15).

Therefore, if we take into account that in the Bachelor in Tourism professionals are trained to handle various profiles, and degree must train them to respond to each of the needs to be covered and, among other challenges, to design tourist activities that make Tourism for All and with All a reality. Therefore, the teaching/learning methodologies must also be based on this principle.

In a society undergoing continuous change, students must be installed with the commitment to ongoing updating of skills and the demand for up-to-date training. In turn, the university has to be permeable to social and professional demands, giving immediate responses, and providing flexible procedures for modifying their curricula.

In the approach to the subjects, is methodologically positive to implement the principle of work based on research/action (Lewin, 1946). Thus, the design should be focused on the implementation of projects or the resolution of problems, giving more value to the proposed tasks and processes. To achieve this, cooperative work is effective, since one of the skills required by today’ society is the ability to work in concert with other people.

Cooperative learning promotes all people having the option of contributing their skills, with results of higher quality that better respond to real needs (Díaz-Aguado, 2006).

Thinking about the way to put inclusive training in tourism for all into practice, it is possible to use strategies that are collaborative and participatory, such as motivating and encouraging students with disabilities to inform the rest about what their demands are from the perspective of a supply of tourist services designed for them and with them; or, to motivate

and encourage a part of the students to integrate another part with obvious disabilities. In short, students with disabilities play a leading role, assuming their own responsibility in the development and testing of appropriate initiatives for the improvement of their process of inclusive learning. In this sense, the work done by Bernacchio & Mullen is especially revealing; which states: *learners have a responsibility to be actively thinking about their needs and preferences for knowledge and skills, based on their capacity to learn and their understanding of their own learning strengths and limitations*] (Bernacchio & Mullen, 2007: 167).

The model of problem-based learning is based on the investigation/action to find possible responses to a challenge. It can be very appropriate in the first courses, when the students do not yet have sufficient skills to deal with project-based learning. In this type of learning, achieving the end product is more important than the search for solutions.

By working cooperatively, we can tackle more complex projects and resolve them more comprehensively. This methodology requires more knowledge and procedural skills, and demands habits of autonomy and skills-based learning to ensure success. Is therefore particularly suitable for the more advanced courses.

When approaching the distribution of tasks we can decide to assign the same type of task allocation to all groups and, once carried out, for them to present it and analyse the various solutions offered for the same problem. Thus, students are taught to review their own work and to value the proposals of others, which also develops "*learning to learn*". This process is very useful for the teacher because it enables them to detect, when it is necessary to change his strategy to achieve the objectives set out initially.

The assessment methodology has to be necessarily training, enhancing the value of contributions from groups, sharing suggestions of improvement. This makes it possible for the product to be improved as it is being worked on. Similarly, the assessments must be designed to that students self-assess their work, both individually and as a group. It is also necessary for the students to assess their peers, which enables them to be more objective with their own work, develop critical thinking and exercise self-criticism. This way, the final mark will be a compendium of the three assessments: own, peer and teacher; and will be accompanied by suggestions for improvement.

In addition to cooperation, the process of inclusive learning applicable to studies of Tourism for All requires great flexibility. In this respect, recent studies (Rao & Meo, 2016) called the attention on the wide range of forms present in the student, the variability can be extended to the whole of all the students in a class, in the sense of including individual and personal attributes that influence the way they perceive their experience in school. However, although the variability of the pupil in terms of the learning process is an unquestioned fact, identifiable in any classroom, the development of the lesson based on universal design for learning does not imply for the teacher a single and personal resource for each student. On the contrary, they can respond to the variability by including flexible procedures when teaching a lesson, which, as a result, will produce proactive support to implement one-of-a-kind guidelines according to the specific needs of each student (Rao & Meo, 2016).

Examples of the application of the principle of flexibility in inclusive training, applicable to studies in *Tourism for All*, are the following: 1) the use of accessible digitised forms of reading and work materials, available electronically via computer; 2) the tolerance to error, understood as an indicator of the diversity in the learning process; 3) the provision of opportunities for the review of the work done; 4) the organisation of the performance of tasks in pairs; 5) made available to the student the appropriate space dimensions and sizes of appropriate equipment, in order to overcome the limitations of their disability (Bernacchio & Mullen, 2007; Hall et al., 2015).

In addition, special attention must be given to strategies for developing creativity, since the Creative and Cultural Tourism, as well as the design of inclusive activities, require it.

3.7. Suggestion for good training practices in Tourism

The current rigidity of the studies and the intensity of the timetables of the subjects reduce the possibilities of undertaking collaborative innovative experiences in the context of the Bachelor, and thus we will include training initiatives outside of it. With greater flexibility, strategies and training activities that respond to Universal Accessibility and Design for All could be introduced into the bachelor's degree. We highlight the following achievements in this effort:

Work orientation plan, University of Deusto

Its objective is “ to guide Tourism students in their training (which promotes labour insertion) and accompany them in the process,” organise meetings with professionals in the classroom, specific conferences with professional organizations, outings to organisations, talent conferences, courses, seminars, or extracurricular internships. Together with the “Travel for all” travel agency, students participate in some of the experiences for people with disabilities. The activity is worked on in the first year subjects “Resources and tourism products on heritage and culture” and “Structure of the tourism market: demand,” from both the point of view of the demand (wishes, needs, etc.) and the supply (design of adapted experiences, etc.).

MUSACCES Consortium, Complutense University of Madrid. Museology and social integration: the dissemination of the cultural and artistic heritage of Museo del Prado to groups with special accessibility needs (the blind, the deaf and prisoners).

Accessible Culture Agenda, CESyA, Charles II University of Madrid

It contains the offer of services with accessibility in the areas of film, theatre, museums and other events such as concerts, festivals, conferences and workshops, that have a support service for audio-visual media, such as captioning, magnetic loop, sign language or audio description, among others.

Inclusive *dérive*, Charles III University of Madrid. In the subject “Tourism and Innovation: Creative Cities” in the Master in Management of Cultural and Natural Resources Tourism.

Free movement (*urban dérive* of G. Debord) by Madrid Creativo. Students incorporate other cultural milestones discovered by themselves during the *dérive*. This experience facilitates the act of sharing and creating stories based on the interaction through the autonomous trip.

A deaf female student and hearing students of Asian background shared the experience. The three, with different capacities for communication, with the support of the inclusive intermediary that accompanies them (without guiding or steering the walk), shared spaces, moments and laughter, discovering a different and alternative Madrid and making their own contributions to the construction of a destination.

Training of leisure and free time monitors for groups with people with disabilities. School of Human Sciences and Education, University of Zaragoza - ASPACE Huesca

The aim is to train leisure and free time monitors specialised in dealing with people with disabilities.

Course on knowing about the intellectual disabilities and the treatment of people who have it promoted the project by the inclusive leisure project of the Tío Jorge Arrabal Association, officially recognised by the University of Zaragoza.

Down Town, Adventure in the underground Complutense University of Madrid - Centre for Experimental Innovation in Knowledge CEIEC, Francisco University of Vitoria.

An educational videogame for young people with Down syndrome, to help them learn to overcome problem situations and move about the Madrid metro with greater autonomy. Carried out in collaboration with Down Madrid as part of the European project H2020 BEACONING, which uses learning analytics developed by the e-UCM for the European H2020 RAGE project.

3.8. Conclusions

- The university system should be a reflection of pluralistic and diverse society they train and serve. Today, access to leisure, culture and tourism is considered a social right for any person, as a guarantee of equal opportunities and non-discrimination, as well as a means of social integration. The right to leisure and free time impacts on the quality of life of people and the welfare of the entire community.
- In recent years, universities have normalised the inclusion of people with disabilities in their classrooms, however professors need ongoing training and encouragement to raise awareness and instil the values that underpin Universal Accessibility and Design for All. The implementation of this paradigm requires a comprehensive intervention in the university system; this would be driven by the ANECA to ensure the effective inclusion of subjects, skills and learning outcomes into the bachelor degree studies taught in all universities. This would require making the procedure to modify the degrees more flexible and ensuring that are maintained up-to-date.
- Meanwhile, it will be necessary to facilitate universities implementing Universal Accessibility and Design for All through undergraduate, post-graduate and various forms of non-official education qualifications, as a guarantee of the quality and excellence of the courses is offers.
- It is imperative to ensure that, by law, no educational institution involved in inclusive education is burdened by the costs arising from outsourcing the support services needed (audio description, captioning, Braille, sign language interpretation, easy reading, etc.).
- Universities should not have to cover the cost incurred by the support needed so that people with disabilities can pursue university degrees, both official as well as issued by the university, as its impact on school fees reduces the possibilities of access to this support. These support services have to be paid for by higher

bodies: Ministry of Education, Culture and Sport, Ministry of Health, Social Services and Equality and autonomous regions, companies, foundations and the community of associations with the endorsement of the Royal Trust of Disability.

- In the context of the studies of Bachelor in Tourism, there is a lack of a group of subjects focused on Accessible Tourism and Inclusive Tourism, despite making up a segment that is increasingly significant in Spain's tourism. There would be justification for the implementation of a new specialty and even a new Bachelor in Leisure and Accessible and Inclusive Tourism, as Spain receives the third largest number of tourists. In addition, there is an increasing influx of older people and it should be emphasised that the autonomy reached by people with disabilities thanks to technology and, in good measure, to the development of professional services to support them.
- From the perspective of Universal Accessibility, subjects must be implemented that focus on legislation, standardisation and certification, given the increasing importance of marks that attest to the overall accessibility of the tourism experience.
- It is necessary to promote research on technological solutions that improve the tourist experience, from programming, contracting, travel, the stay and the enjoyment of the destination, including the design and participation in activities that respond to the different groups depending on their ages, interests and abilities.
- It is necessary to promote the relationship between the universities and the fabric of disability support associations for progress in achieving more inclusive training and to be able to jointly build an offer of quality Inclusive Tourism and Leisure.
- It is necessary to create channels of collective work between tourism trainers, teachers and professionals to share knowledge through working groups, expe-

riences, good practices... and disseminate them through meetings, publications, conferences, etc. This way, there will be continuous updating of the knowledge and sharing of it inside and outside of our borders.

- Future tourism professionals must discover and transmit the cross-cutting nature of accessibility applied to tourism, leisure, free time, etc. As teachers we are obligated to instil this commitment and work systematically to attain it.
- Given that tourism is a cross-cutting discipline aimed at everyone, it is essential to develop creativity at the same time as the practical application what is learnt, based on respect for the ethical values that underpin our mission, with sensitivity and professionalism. These foundations have to drive the training actions in the field of tourism.
- In these times, in which we have special trust in technology as a way to improve the quality of life of all people, we must emphasise the need to strengthen the human component of tourism. Due to its relational character and social dimension, providing services to all kinds of clients in their diversity and differences is crucial.
- Tourism must be conceived based on the aspiration to *total accessibility*, i.e. beyond physical accessibility and environments, special attention should be given to clients with and without disabilities and the design of services and activities for all people, working for real inclusion and for *the achievement* of a global tourism experience in which all the links of the chain of accessibility are interlocked.
- To do this, it is necessary to raise awareness about the involvement at all levels of teams of teachers and professionals leading leisure and tourism mechanisms in being welcoming, sensitive and competitive, able to consider both the space as well as people in tourism planning and in business strategies as a hallmark of quality.

- A tourist destination is a space of relationship, a place of welcoming and encounter between hosts and visitors, between residents and visitors, between hosts and guests; in short, a space of connection between people, a stage of co-creation where the rights to freedom, equality and dignity are key concepts. Hence the need for professionals to receive quality training consistent with these principles.

4

Turismo

Bibliografía

Bibliography

4. Bibliografía

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Libro Blanco. Título de Grado en Turismo*. Madrid: ANECA, 2004.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Guía para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje*. Madrid: ANECA, 2013.

Bernacchio, Charles y MichelleMullen. "Universal Design for Learning". *Psychiatric Rehabilitation Journal*, v. 31, n.º. 2 (2007): 167–169, .

Brinckmann, Wanderléia Elizabeth y Jairo Sidnei Wildgen. "Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»." *Cuadernos de Turismo* n.º 11 (2003): 41-58 [consulta: 21 de julio de 2017].

Carmona, Juan Jesús, Antonio Guevara, y Carlos Rosa Jiménez. "Metodología para la continuidad del espacio público para el turismo con movilidad reducida". *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* n.º 13 Enero-Junio 2016: 132-148.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2001.

Cuenca Cabeza, Manuel. "Ocio Valioso". Bilbao. *Documentos de estudios de ocio*. 52, 2014.

Di Clemente, Elide di, José Manuel Hernández Mogollón y Ana María Campón Cerro. "Albergo Diffuso: un modelo de hospitalidad horizontal para los destinos de turismo rural de Extremadura". *Revista de Didáctica de la Lengua y la Literatura*. Monográfico, n.º 9 (2014): 159-175.

Díaz Zarco, Victoria. "Turismo e inclusión social". Trabajo fin de máster, Universidad Carlos III de Madrid, 2016. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/24467/victoria_diaz_zarco_TFM_2016.pdf

Díaz Zarco, Victoria y Federico Castro Morales. "El turismo emocional creativo: la ciudad como taller inclusivo". *Journal of Scientific Management and Tourism* 3, nº 1 (2017): 357-371.

Díaz-Aguado, María José *Educación Intercultural y Aprendizaje Cooperativo*. Madrid: Pirámide, 2006.

Domínguez Arranz, Almudena dir red. *Actas del II Congreso Internacional Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio. En y con todos los sentidos: hacia la integración social en igualdad*. Huesca: Universidad de Zaragoza, Máster en Museos: Educación y Comunicación, 2015.

Domínguez, Trinidad, José A. Fraiz, y Elisa Alén. "Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain". *Tourism economics* v. 19, nº 6 (2013): 1385-1399 [consulta: 22 de junio de 2017].

Fernández Alles, María Teresa. "Turismo Accesible y Turismo para Todos en España: Antecedentes, Estado de la Cuestión y Futuras Líneas de Investigación". *Estudios Turísticos*, nº 180 (2009): 141-153 [consulta: 22 de junio de 2017].

Florida, Richard. *The rise of the creative class—and how it is transforming leisure, community and everyday life*. New York: Basic Books, 2002.

García Manjón, Juan Vicente y María del Carmen Pérez López. "El grado en Turismo: un análisis de las competencias profesionales". *Cuadernos de Turismo* nº 21 (2008): 67-83.

Grolleau, Henri. "Le tourisme rural dans les 12 Etats membres de la Communauté économique européenne". Bruxelles, TER, 1987.

Guasch, Daniel y Jesus Hernández Galán. *Observatorio Universidad y discapacidad. Evaluación de la implementación de Principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas*. Barcelona: Fundación ONCE - Observatorio Universidad y Discapacidad, 2011.

Hall, Tracey E. , Nicole Cohen, Ge Vue, y Patricia Ganley . "Addressing Learning Disabilities With UDL and Technology: Strategic Reader". *Learning Disability Quarterly*, v. 38(2) (2015): 72 –83.

Hernández Galán, J. dir. *Observatorio sobre Accesibilidad Universal del Turismo*. Madrid: Fundación ONCE, 2017.

Hernández-Galán, Jesús, Yolanda Mª de la Fuente y Maribel Campo. "La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular". *Educació Social. Revista d'intervenció Socioeducativa*, 58 (2014): 119-134.

Howkins, John. *The Creative Economy: How people make money from ideas*. London: Penguin, 2001.

Jurado Almonte, José Manuel. "Turismo Accesible en Andalucía y Portugal". *Cuadernos de Turismo*, nº 33 (2014): 121-150.

Labrador, Cristina. "Un entorno para todos..., hacia el Diseño Universal". *Boletín Informativo de la Asociación Terapia Ocupacional*, n. 36 (2005): 37-43.

Lewin, Kurt. *Resolving social conflicts*. Nueva York: Harper, 1946.

Libro blanco del diseño para todos en la universidad. Madrid: Fundación ONCE, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2006. [Consulta 24 mayo 2017].

Marcos Pérez, Daniel y Diego J. González Velasco *Turismo accesible: hacia un turismo para todos*. Madrid: Col. CERMI n. 4., 2003.

Martos Molina, Marta. "Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad". *Anales de Geografía*, 32 (2) (2012): 297-321.

Peralta Morales, Antonio. *Libro Blanco sobre Universidad y Discapacidad*. Real Patronato sobre Discapacidad, con la colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia, la Fundación Vodafone, ANECA y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), 2007.

Principles of Universal Design. NC State University, The Center for Universal Design, 1997.

Rao, Kavita y Grace Meo. Using Universal Design for Learning to Design Standards-Based Lessons. Special Issue - Student Diversity. *SAGE Open monographs*, 2016.

Richards, Greg W. y Crispin Raymond. "Creative tourism." *ATLAS news* n° 23 (2000): 16-20 [consulta: 18 de Junio de 2017].

Richards, Greg. "Cultural Tourism 3.0: the future of urban tourism in Europe?" En Garibaldi, R. (ed.) *Il turismo Culturale Europeo*. Città ri-visitate. Milano: FrancoAngeli

Richards, Greg (2013). Creativity and tourism in the city. *Current Issues in Tourism*, 2013 <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2013.783794> [consulta: 23 de junio de 2017].

Richards, Greg (2013). Creating relational tourism through exchange. Paper presented at the ATLAS Annual Conference, Malta, November 2013.

Rivera Mateo, Manuel . "Turismo experiencial como forma de turismo responsable". *Relaciones interculturales en la diversidad*. Cátedra intercultural (2013): 199-217.

Rubio Márquez, Juan Miguel. "Formación en materia de accesibilidad en el sector turístico". *Estudios turísticos* n. 203-204 (2015) (Ejemplar dedicado a: Turismo accesible): 87-110

Sacco, Pier Luigi. *Culture 3.0: A new perspective for the EU. 2014-2020 structural funds programming*. European Expert Network on Culture, EENC Paper, April 2011).

Sala Bars, Ingrid). *Universidad y Discapacidad. Construyendo un modelo de aula inclusiva en el marco universitario*. Tesis doctoral sin publicar. Departamento de Psicología. Universidad Ramón Llull, 2013.

Sibina, Joan (2016). "La museografía de la felicidad. Una museografía accesible para todos." *Museos. es: Revista de la Subdirección General de Museos Estatales* n° 9 (2013): 98-109.

Steinfeld, Edward. *Universal Design as Innovation*". Buffalo, NY: University at Buffalo, 2007.

Sue, Roger. *El ocio*. México: Fondo de Cultura Económica, 1981.

UNESCO: *La educación encierra un tesoro*, UNESCO, 1996.

4. Bibliography

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Libro Blanco. Título de Grado en Turismo*. Madrid: ANECA, 2004.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). *Guía para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje*. Madrid: ANECA, 2013.

Bernacchio, Charles y MichelleMullen. "Universal Design for Learning". *Psychiatric Rehabilitation Journal* , v. 31, nº. 2 (2007): 167–169, .

Brinckmann, Wanderléia Elizabeth y Jairo Sidnei Wildgen. "Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»." *Cuadernos de Turismo* nº 11 (2003): 41-58 [consulta: 21 de julio de 2017].

Carmona, Juan Jesús, Antonio Guevara, y Carlos Rosa Jiménez. "Metodología para la continuidad del espacio público para el turismo con movilidad reducida". *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* nº 13 Enero-Junio 2016: 132-148.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2001.

Cuenca Cabeza, Manuel. "Ocio Valioso". Bilbao. *Documentos de estudios de ocio*. 52, 2014.

Di Clemente, Elide di, José Manuel Hernández Mogollón y Ana María Campón Cerro. "Albergo Diffuso: un modelo de hospitalidad horizontal para los destinos de turismo rural de Extremadura". *Revista de Didáctica de la Lengua y la Literatura*. Monográfico, nº 9 (2014): 159-175.

Díaz Zarco, Victoria. "Turismo e inclusión social". Trabajo fin de máster, Universidad Carlos III de Madrid, 2016. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/24467/victoria_diaz_zarco_TFM_2016.pdf

Díaz Zarco, Victoria y Federico Castro Morales. "El turismo emocional creativo: la ciudad como taller inclusivo". *Journal of Scientific Management and Tourism* 3, nº 1 (2017): 357-371.

Díaz-Aguado, María José *Educación Intercultural y Aprendizaje Cooperativo*. Madrid: Pirámide, 2006.

Domínguez Arranz, Almudena dir red. *Actas del II Congreso Internacional Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio. En y con todos los sentidos: hacia la integración social en igualdad*. Huesca: Universidad de Zaragoza, Máster en Museos: Educación y Comunicación, 2015.

Domínguez, Trinidad, José A. Fraiz, y Elisa Alén. "Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain". *Tourism economics* v. 19, nº 6 (2013): 1385-1399 [consulta: 22 de junio de 2017].

Fernández Alles, María Teresa. "Turismo Accesible y Turismo para Todos en España: Antecedentes, Estado de la Cuestión y Futuras Líneas de Investigación". *Estudios Turísticos*, nº 180 (2009): 141-153 [consulta: 22 de junio de 2017].

Florida, Richard. *The rise of the creative class—and how it is transforming leisure, community and everyday life*. New York: Basic Books, 2002.

García Manjón, Juan Vicente y María del Carmen Pérez López. "El grado en Turismo: un análisis de las competencias profesionales". *Cuadernos de Turismo* nº 21 (2008): 67-83.

Grolleau, Henri. "Le tourisme rural dans les 12 Etats membres de la Communauté économique européenne". Bruxelles, TER, 1987.

Guasch, Daniel y Jesus Hernández Galán. *Observatorio Universidad y discapacidad. Evaluación de la implementación de Principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas*. Barcelona: Fundación ONCE - Observatorio Universidad y Discapacidad, 2011.

Hall, Tracey E. , Nicole Cohen, Ge Vue, y Patricia Ganley . "Addressing Learning Disabilities With UDL and Technology: Strategic Reader". *Learning Disability Quarterly*, v. 38(2) (2015): 72 –83.

Hernández Galán, J. dir. *Observatorio sobre Accesibilidad Universal del Turismo*. Madrid: Fundación ONCE, 2017.

Hernández-Galán, Jesús, Yolanda M^a de la Fuente y Maribel Campo. "La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular". *Educació Social. Revista d'intervenció Socioeducativa*, 58 (2014): 119-134.

Howkins, John. *The Creative Economy: How people make money from ideas*. London: Penguin, 2001.

Jurado Almonte, José Manuel. "Turismo Accesible en Andalucía y Portugal". *Cuadernos de Turismo*, nº 33 (2014): 121-150.

Labrador, Cristina. "Un entorno para todos..., hacia el Diseño Universal". *Boletín Informativo de la Asociación Terapia Ocupacional*, n. 36 (2005): 37-43.

Lewin, Kurt. *Resolving social conflicts*. Nueva York: Harper, 1946.

Libro blanco del diseño para todos en la universidad. Madrid: Fundación ONCE, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2006. [Consulta 24 mayo 2017].

Marcos Pérez, Daniel y Diego J. González Velasco *Turismo accesible: hacia un turismo para todos*. Madrid: Col. CERMI n. 4., 2003.

Martos Molina, Marta. "Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad". *Anales de Geografía*, 32 (2) (2012): 297-321.

Peralta Morales, Antonio. *Libro Blanco sobre Universidad y Discapacidad*. Real Patronato sobre Discapacidad, con la colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia, la Fundación Vodafone, ANECA y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), 2007.

Principles of Universal Design. NC State University, The Center for Universal Design, 1997.

Rao, Kavita y Grace Meo. Using Universal Design for Learning to Design Standards-Based Lessons. Special Issue - Student Diversity. *SAGE Open monographs*, 2016.

Richards, Greg W. y Crispin Raymond. "Creative tourism." *ATLAS news* nº 23 (2000): 16-20 [consulta: 18 de Junio de 2017].

Richards, Greg. "Cultural Tourism 3.0: the future of urban tourism in Europe?" En Garibaldi, R. (ed.) *Il turismo Culturale Europeo*. Città ri-visitate. Milano: FrancoAngeli

Richards, Greg (2013). Creativity and tourism in the city. *Current Issues in Tourism*, 2013 <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2013.783794> [consulta: 23 de junio de 2017].

Richards, Greg (2013). Creating relational tourism through exchange. Paper presented at the ATLAS Annual Conference, Malta, November 2013.

Rivera Mateo, Manuel . "Turismo experiencial como forma de turismo responsable". *Relaciones interculturales en la diversidad*. Cátedra intercultural (2013): 199-217.

Rubio Márquez, Juan Miguel. "Formación en materia de accesibilidad en el sector turístico". *Estudios turísticos* n. 203-204 (2015) (Ejemplar dedicado a: Turismo accesible): 87-110

Sacco, Pier Luigi. *Culture 3.0: A new perspective for the EU. 2014-2020 structural funds programming*. European Expert Network on Culture, EENC Paper, April 2011).

Sala Bars, Ingrid). *Universidad y Discapacidad. Construyendo un modelo de aula inclusiva en el marco universitario*. Tesis doctoral sin publicar. Departamento de Psicología. Universidad Ramón Llull, 2013.

Sibina, Joan (2016). "La museografía de la felicidad. Una museografía accesible para todos." *Museos. es: Revista de la Subdirección General de Museos Estatales* nº 9 (2013): 98-109.

Steinfeld, Edward. *Universal Design as Innovation*". Buffalo, NY: University at Buffalo, 2007.

Sue, Roger. *El ocio*. México: Fondo de Cultura Económica, 1981.

UNESCO: *La educación encierra un tesoro*, UNESCO, 1996.



5

Turismo

**Participantes
del proyecto**

**Project
participants**

5. Participantes del proyecto

5.1. Dirección y Coordinación

María Teresa Lozano Mellado

Crue Universidades Españolas

Carlos Martínez Tomás

Crue Universidades Españolas

Borja Fanjul Fernández-Pita

Real Patronato sobre Discapacidad

Jesús Hernandez Galán

Fundación ONCE

Maribel Campo

Coordinadora

5.2. Equipo de redacción

Coordinación: *Federico Castro Morales*

Universidad Carlos III de Madrid

Coordinación: *Victoria Díaz Zarco*

Universidad Carlos III de Madrid

Marina Abad Galzacorta

Universidad de Deusto

Rubén Arnandis i Agramunt
Universitat de València

Flora María Díaz Pérez
Universidad de La Laguna

Nagore Espinosa Uresandi
Universidad de Deusto

Asunción Fernández-Villarán Ara
Universidad de Deusto

Antonio J. Guevara Plaza
Universidad de Málaga

Nicolás Alejandro Guillén Navarro
Universidad de Zaragoza

Aurora Madariaga Ortuzar
Universidad de Deusto

Diego Mayordomo Martínez
Universidad Politécnica de Zaragoza

Ángel Pazos-López
Universidad Complutense de Madrid

Lea Plangger
Universidad Complutense de Madrid

5.3 Colaboraciones

Carlota Cazalla
In2destination

Mónica Cerdán Chiscano
Universidad Ramón Llull

María Gemma Cuesta Romero
Universidad de Salamanca

Rafael de Asís
Instituto Bartolomé de las Casas

Fernando José Garrigós Simón
Universidad Politécnica de Valencia

M^a Isabel López Fernández
Universidad de Salamanca

Francisco Javier Melgosa Arcos
Universidad de Salamanca

M^a del Carmen Pérez López
Universidad Europea Miguel de Cervantes

Belén Ruiz Mezcu
Universidad Carlos III de Madrid, CESyA

5. Project participants

5.1. Management and Coordination

María Teresa Lozano Mellado
Crue Universidades Españolas

Carlos Martínez Tomás
Crue Universidades Españolas

Borja Fanjul Fernández-Pita
Royal Board on Disability

Jesús Hernandez Galán
ONCE Foundation

Maribel Campo
Coordinator

5.2. Editorial team

Coordination:

Federico Castro Morales
University Carlos III of Madrid

Victoria Díaz Zarco
University Carlos III of Madrid

Marina Abad Galzacorta
University of Deusto

Rubén Arnandis i Agramunt
University of Valencia

Flora María Díaz Pérez
University of La Laguna

Nagore Espinosa Uresandi
University of Deusto

Asunción Fernández-Villarán Ara
University of Deusto

Antonio J. Guevara Plaza
Malaga University

Nicolás Alejandro Guillén Navarro
Zaragoza's University

Aurora Madariaga Ortuzar
University of Deusto

Diego Mayordomo Martínez
Polytechnic University of Zaragoza

Ángel Pazos-López
Complutense University of Madrid

Lea Plangger
Complutense University of Madrid

5.3. Collaborations

Carlota Cazalla

In2destination

Mónica Cerdán Chiscano

Ramón Llull University

María Gemma Cuesta Romero

University of Salamanca

Rafael de Asís

Bartolomé de las Casas Institute

Fernando José Garrigós Simón

Polytechnic university of Valencia

M^a Isabel López Fernández

University of Salamanca

Francisco Javier Melgosa Arcos

University of Salamanca

M^a del Carmen Pérez López

European University Miguel de Cervantes

Belén Ruiz Mezcua

Carlos III University of Madrid, CESyA

Formación
**curricular
en diseño**
para todas las personas

Turismo

Esta publicación nace de la necesidad de tener en cuenta la diversidad de las personas desde el momento en que se concibe y diseña un producto, bien o servicio. Pensar en la generalidad excluye a quienes son diferentes. Una sociedad de iguales necesita de concepciones que tengan en cuenta sus diferencias. Los profesionales del mañana necesitan tener formación específica en Diseño para Todas las Personas para hacer de la práctica de su desarrollo profesional una oportunidad y no otra barrera.

Las seis publicaciones fruto de este proyecto, son una valiosa herramienta para que las universidades españolas puedan impulsar el Diseño para Todas las Personas en los currícula de la formación universitaria, cumpliendo así las directivas europeas.

This publication is the result of the need to take into account people's diversity from the very first moment we envisage and design a product, good or service. By thinking about the general picture, we exclude different people. A society of equals needs concepts that take into account the differences among people. Future professionals need to receive specific training in Design for All to make their practical professional development an opportunity and not another barrier.

The six publications that have resulted from this project are a valuable tool with which Spanish universities may promote the Design for All in the curricula of university education, complying with European directives.