



# Access•City

## Award 2017

Ejemplos de buenas prácticas para  
que las ciudades de la UE sean  
más accesibles



*Europa social*

2017— pp. 36 — 21 × 29.7 cm

PDF

ISBN 978-92-79-65914-0

ISSN 2467-0510

doi: 10.2767/137864

KE-BL-17-001-ES-N

---



# Contenido

Prólogo.....	2
Access City Award 2017 – Introducción.....	3
<b>Chester, United Kingdom</b> – Ganadora.....	4
<b>Rotterdam, Países Bajos</b> – Segundo premio.....	8
<b>Jūrmala, Letonia</b> – Tercer premio.....	12
<b>Lugo, España</b> – Mención especial como ciudad inteligente.....	16
<b>Skellefteå, Sweden</b> – Mención especial por su compromiso para mejorar el ambiente de trabajo .....	19
<b>Alessandria, Italia</b> -Mención especial por su compromiso con la accesibilidad en circunstancias financieras difíciles .....	22
<b>Funchal, Portugal</b> – Mención especial por su compromiso con la accesibilidad en un contexto geográfico difícil.....	26
Participación en el Access City Award 2018.....	29

# Prólogo



Las ciudades que participaron en la séptima edición del Access City Award, un galardón ya muy consolidado, han demostrado un alto nivel de compromiso con la mejora de la accesibilidad de todos los aspectos de la vida urbana de los ciudadanos con

discapacidad y de edad avanzada.

La Comisión Europea ha adquirido el compromiso de garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y trabaja para conseguir una Europa más social e inclusiva para todos. La política en materia de accesibilidad desempeña un papel fundamental para la eliminación de las barreras a las que las personas con discapacidad todavía se enfrentan en su vida diaria. La accesibilidad prospera cuando existe la voluntad política para que esto ocurra y cuando los políticos se involucran activamente en el diálogo con los expertos, las personas con discapacidad, las empresas y los proveedores de servicios. Por lo tanto, quisiera felicitar a todas las ciudades de la UE que

participaron en el Access City Award 2017 por liderar el camino para hacer la vida más accesible.

La presente publicación representa una ocasión para compartir el buen trabajo y las prácticas innovadoras desarrolladas por las ciudades que aquí se presentan. Sus iniciativas proporcionan una plétora de ideas para los formuladores de políticas y proyectos prácticos a fin de hacer que nuestras ciudades de la UE sean mejores lugares para vivir para nuestras poblaciones crecientes de personas con discapacidad y de edad avanzada. Al final, hacer que las ciudades sean accesibles redundará en beneficio de todos.

Los esfuerzos realizados por estas ciudades tan diversas resultan realmente inspiradores y espero que proporcionen orientación y aliento a todas las ciudades en Europa. Cualesquiera que sean las dificultades a las que se enfrentan las ciudades, siempre hay un camino viable que conduce a la accesibilidad.

**Marianne Thyssen**

Miembro de la Comisión Europea  
responsable de Empleo, Asuntos Sociales,  
Capacidades y Movilidad Laboral

# Access•City Award 2017

## ¿Quiénes somos?



Somos la **Comisión Europea**  
y el **Foro Europeo de la Discapacidad**

## ¿Qué es el Access City Award?



El Access City Award es un premio emocionante.

Está dirigido a las ciudades de Europa que hacen que la vida sea más fácil para sus habitantes.

Algunas ciudades se están esforzando para facilitar la vida a las personas de edad avanzada y a las personas con discapacidad.

El Access City Award está pensado para las ciudades que quieren hacer que sus edificios, parques, el transporte y muchas otras áreas públicas sean más accesibles para las personas con discapacidad y las de edad avanzada.

La información, internet, los teléfonos y otras formas de comunicarse también pueden ser mucho más sencillos si las ciudades cuentan con una buena planificación.

El Access City Award representa una oportunidad para que las ciudades:

- Muestran cómo están haciendo que la vida sea más fácil
- Veán lo que deben mejorar para sus ciudadanos.

## ¿Por qué es importante el Access City Award?



En Europa cada vez hay más personas de edad avanzada y con discapacidades.

Las ciudades y los pueblos pueden resultar un entorno difícil para vivir.

Por ejemplo, pueden tener problemas a la hora de usar el transporte, ir de compras y hacer uso de servicios.

¡Es importante que las ciudades sean un lugar en el que todo el mundo pueda vivir con facilidad!

# Chester, Reino Unido

Ganador

El ganador del Access City Award de 2017 es la ciudad de Chester.

Situada en el noroeste del Reino Unido, Chester es la ciudad más grande y más poblada dentro del área de Cheshire West y Chester. La región tiene una población de 329 000 habitantes, de los cuales alrededor del 18 por ciento tiene alguna discapacidad y el 21 por ciento son mayores de sesenta y cinco años.

Chester es una ciudad histórica famosa por las murallas de 3,2 km que forman el circuito de murallas romanas, sajonas y medievales más completo en el Reino Unido. También es muy conocida por sus famosas galerías elevadas que recorren las cuatro calles principales llamadas The Rows.

Chester ha ido mucho más allá de los requisitos mínimos legales en materia de accesibilidad para asegurar que el mayor número de personas posible pueda disfrutar de la ciudad.



Acceso a las murallas de la ciudad

“

Una mejora de la accesibilidad no solo aporta confianza y el apoyo necesario para aquellos que luchan por mejorar la accesibilidad, sino que también genera beneficios económicos y sociales duraderos para la ciudad y seguiremos priorizando la accesibilidad en todas nuestras acciones.

”

Conceala electa Angela Claydon  
Alcaldesa de Chester





“ **Todo fue muy bien. Todo el mundo ayudó mucho. Era tan fácil obtener información. Mi hija encontró todo lo que necesitábamos saber en internet y decidimos ir de visita.** ”

Turista estadounidense con discapacidad de visita en la Expo 2015

### La historia al alcance de todos

Por su condición de monumento antiguo, el acceso a las murallas de la ciudad era un asunto que había que abordar con sumo cuidado y sensibilidad. Con los años se han ido incorporando rampas y accesos nivelados y en la actualidad se encuentran en once ubicaciones. Sin embargo, en otros puntos donde no es posible garantizar el acceso completo por razones de patrimonio histórico, se ha mejorado el acceso en la medida de lo posible, por ejemplo, para permitir el acceso a las personas con discapacidad motriz y a los que tienen dificultades de visión. Entre las mejoras se incluyen pavimentos táctiles y pasamanos adicionales.

Ahora se puede acceder a todas las secciones de las galerías elevadas gracias a una combinación de rampas, vías de acceso de nivel, un ascensor y una escalera mecánica. Hay numerosos anuncios de los puntos de acceso en paneles por toda la ciudad y en el folleto de acceso al centro de la ciudad.

A fin de que las personas con discapacidad que necesiten instalaciones especiales puedan disfrutar de la ciudad durante más tiempo se han establecido cuatro aseos públicos. Son más grandes que los aseos adaptados estándar e incluyen equipos tales como elevadores, un cambiador con altura ajustable, un lavabo y una ducha.

“ **Gracias a los nuevos aseos públicos podemos pasar todo el día en el centro de Chester. Sin estas instalaciones tendríamos que volver a casa o al centro de día para utilizar los aseos. Las nuevas instalaciones también ayuda a animar a personas de otros lugares a visitar la ciudad.** ”

Jan Hutcheson  
Discapacidad  
física y de aprendizaje



## Moverse por la ciudad

Toda su flota de 129 autobuses de transporte público está totalmente adaptada y, además, Chester cuenta con un sistema telefónico que opera con ocho vehículos accesibles para sillas de ruedas que ofrece un servicio de transporte puerta a puerta para los que no tienen acceso a los servicios generales. Todos los autobuses que prestan servicio a la red de aparcamientos disuasorios (park and ride) que conectan con la ciudad también son accesibles.

El ayuntamiento requiere que sus 192 taxis con licencia estén adaptados para sillas de ruedas y que incluyan características adicionales, tales como bucles de inducción y asideros con contraste de color. Es posible tomar un taxi desde 20 paradas, en mitad de la calle o se pueden reservar con antelación.

Para ayudar a las personas con discapacidad a la hora de ir de compras, el ayuntamiento ofrece un gran número de espacios de estacionamiento designados y gestiona un sistema llamado «Shopmobility» que permite a las personas mayores y con discapacidad contratar una silla de ruedas o una moto para ayudarles a acceder a las áreas de compras. El sistema está disponible siete días a la semana y también proporciona un servicio de acompañamiento y asistencia («Ability Angels»), que acompañan y ayudan a las personas que lo necesitan para ir de compras.



Servicio accesible de aparcamientos disuasorios

## Participar en la vida de la ciudad

Casi todos los edificios municipales que existen en Chester han sido adaptados para que sean accesibles y todos los servicios e instalaciones públicos nuevos están diseñados para ser accesibles desde el principio. Algunos ejemplos son el centro de atención al cliente del Foro de la ciudad y doce bibliotecas repartidas por toda la ciudad que están equipados con quioscos de vídeo iConnect para que las personas puedan hablar cara a cara con el personal de servicio al cliente del ayuntamiento. Hay disponibles intérpretes de lengua de signos inglesa previa petición y el material informativo se puede proporcionar en letra grande, formato braille o audio.

### Información accesible

La página web de la ciudad tiene como objetivo cumplir con las normas internacionales de accesibilidad y está cerca de alcanzar su objetivo de la norma «Doble A» como mínimo.

Toda la información del ayuntamiento está disponible en formatos alternativos.

El Directorio de Servicios Online local ofrece una amplia gama de información, incluyendo datos sobre accesibilidad, transporte público y aparcamiento. Desde 2011 DisabledGo (una organización pionera dirigida por y para personas con discapacidad que lleva a cabo encuestas de acceso) ha recibido el encargo del ayuntamiento de producir y mantener actualizada información sobre temas de accesibilidad sobre más de 100 lugares. La aplicación iTravelSmart, galardonada a nivel regional, ofrece información actualizada sobre viajes, mapas interactivos y horarios de transporte. Ayuda a las personas con y sin discapacidad a la hora encontrar oportunidades de trabajo y hacer que los viajes sean más accesibles.





Acceso a la información turística

### Accesibilidad en el centro de la planificación urbana

El Plan One City constituye una estrategia de 15 años que guía la futura regeneración de Chester. El Plan da prioridad a la accesibilidad. Un responsable en materia de acceso sirve de enlace entre el ayuntamiento y sus asociados del sector privado para trabajar en todos los aspectos de mejora del acceso y las personas con discapacidad y sus organizaciones pueden expresarse con una sola voz en todos estos asuntos a través del Foro Corporativo de Acceso y Discapacidad. Este puesto fue creado en la década de los 90.

Algunos ejemplos de nuevas mejoras en materia de inclusión son la «Storyhouse», un nuevo centro cultural para Chester que contará con un teatro, un cine, una biblioteca y puestos de comida inclusivos bajo un mismo techo en el corazón del centro de la ciudad. El programa Northgate, unas instalaciones que combinan el ocio y la cultura, incluirá el primer hotel de la ciudad con una habitación equipada con elevadores de techo, así como un cambiador público.

“ Es importante que las personas con discapacidad y sus organizaciones de representación cuenten con un mecanismo para contribuir al diseño y al desarrollo de servicios e instalaciones públicos. El Foro Corporativo del Acceso y la Discapacidad trabaja con los promotores y diseñadores para garantizar que se tienen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y que, en la medida de lo posible, se superen los estándares mínimos. ”

Graham Garnett

Responsable sénior en materia de acceso,  
Ayuntamiento de Cheshire West y Chester

El enfoque innovador de la ciudad con su compromiso con las personas con discapacidad como elemento central de los nuevos proyectos urbanísticos contó con el reconocimiento del gobierno en los premios Accessible Britain Challenge Awards de 2015.



“ En los últimos años mi discapacidad se ha ido agravando de manera severa. Gracias al programa Shopmobility puedo visitar el centro de la ciudad de Chester tres o cuatro veces por semana para hacer mis compras y reunirme con amigos. He recuperado mi independencia y de nuevo vuelvo a poder socializar con personas. Sin Shopmobility me sentiría muy aislada. Incluso puedo acceder a las murallas de la ciudad, algo que nunca pensé que podría volver a hacer. ”

Evelyn Morris

Cliente de Shopmobility

# Rotterdam, Países Bajos

Segundo  
premio

El segundo premio para los Access City Award de 2017 ha sido para la ciudad de Rotterdam. Rotterdam es la segunda ciudad más grande de los Países Bajos y el principal puerto marítimo con una población de 610 000, de los que 30 000 han indicado que tienen alguna discapacidad.

Se trata de una ciudad relativamente joven, que sufrió un considerable proceso de reconstrucción tras la última guerra. Rotterdam se ve a sí misma como una ciudad «hecha por y para sus habitantes.»

## Creando espacios públicos sin barreras

En 2014 se formularon unas directrices para los espacios abiertos para mejorar la accesibilidad, que fueron el resultado del diálogo conjunto entre el ayuntamiento y las partes interesadas. Este documento recoge diferencias de altura de no más de 2 cm en las rutas para caminar, desniveles no superiores a 3 cm, un espacio libre de al menos 180 cm y, al menos, un espacio de estacionamiento accesible de cada 200 a unos 50 metros de la entrada principal de los edificios públicos.

También en 2014 se modificó la norma para el diseño viario a fin de reflejar los requisitos de accesibilidad. Siempre que haya previstas obras importantes, se deberá contar con expertos en materia de accesibilidad para garantizar que la propuesta satisface las necesidades y deseos de las personas con discapacidad.

Se puede informar de los problemas de acceso por teléfono, Internet o utilizando una aplicación llamada «Better Outdoors» (mejor al aire libre). A través del programa «repaid repair» (reparación rápida) el ayuntamiento soluciona en un plazo de 24 horas quejas urgentes en materia de acceso.



Una pareja de invidentes caminando por el Museumpark



De compras en el mercado en Delfshaven

Hoek van Holland:  
Playa más accesible  
en los Países Bajos

“ ¡Uso todo el tiempo la aplicación «Better Outdoors»! Es fácil de usar en el teléfono móvil y es cierto que reparan todo muy rápido. ”

Nel  
Jubilado

Desde 2007, Rotterdam cuenta con la playa más accesible en los Países Bajos con sillas de ruedas y andadores para playa gratuitos, aseos accesibles y un camino para sillas de ruedas hasta la orilla.

En 2016, la ciudad publicó un documento de visión para juegos, deportes, ejercicio y lugares de encuentro en el que la accesibilidad y una sociedad inclusiva ocupan un papel central.

### Moveirse por la ciudad

Rotterdam tiene una extensa red de transporte público. De conformidad con la legislación del país, el 80 por ciento de todas las paradas de transporte público debe ser accesible para los usuarios de sillas de ruedas en 2019. Rotterdam ya había superado esta cifra en 2015 y en 2018 casi todas las paradas serán accesibles.

Las paradas de transporte público también cuentan con información de audio para personas con problemas de visión, así como audioguías de lugares concurridos.

También existe una normativa por la que las bicicletas en desuso se deben retirar para dejar libres las aceras.

La nueva estación central de tren, que fue abierta en 2015, se diseñó y construyó con aportaciones de expertos en accesibilidad.

Por toda la ciudad circula un servicio de bus de proximidad, a cargo de voluntarios, que presta servicio a personas de 55 años y más para promover la participación de la tercera edad en la sociedad en general. Para 2017 todos estos autobuses estarán adaptados para personas con sillas de ruedas.





El principal elemento en el que se basa la creación de Transporte a la Carta son las preocupaciones de las personas. Nos preguntan nuestra experiencia, demandas y deseos. Somos importantes, y te das cuenta.



Leah  
Madre de un usuario de  
Transporte a la Carta



Modificaciones en el hogar, servicio doméstico y más servicios gracias a la Ley de asistencia municipal

Aquellos ciudadanos que no pueden utilizar el transporte público tienen a su disposición un servicio de taxi a la carta de monovolúmenes adaptados. Actualmente cuenta con alrededor de 21 000 usuarios regulares.

### Creando una sociedad inclusiva

Para ayudar a las personas que necesitan asistencia, se han establecido catorce quioscos informativos y equipos de asistencia primaria para informar sobre la asistencia que el ayuntamiento debe prestar y para organizar la ayuda que necesitan, por ejemplo, el uso de carritos o la instalación de rampas en las entradas.

También se han realizado inversiones importantes para hacer que las instalaciones deportivas y de ocio sean accesibles para las personas con discapacidad, tanto espectadores como participantes. Algunos ejemplos son instalaciones para que personas invidentes puedan disfrutar de partidos de fútbol (en el club de fútbol de Feynoord) y de tenis. También hay una zona de juegos inclusiva en el Museo Marítimo y una ruta para carritos de movilidad en el Jardín Botánico.

### Información para todos

Se está desarrollando un nuevo sitio web basado en la demanda, en estrecha cooperación con la ciudad de Rotterdam y estará listo en 2017. Para aquellos que no pueden acceder a Internet, incluidas muchas personas de edad avanzada, también es posible obtener información y asesoramiento por teléfono o en persona en diversos establecimientos en la ciudad y en quioscos informativos.

Se elaboran guías de vecindario en formato impreso con consejos prácticos sobre asuntos tales como viajes y alojamiento e información sobre qué hacer en la ciudad. Se está formando a voluntarios para ayudar con una amplia gama de información sobre asistencia, atención y actividades.

Consultores deportivos municipales proporcionan información sobre las opciones deportivas de las que disponen las personas con discapacidad para participar en sus actividades favoritas.

“ El espacio al aire libre es para todo el mundo. ”

Arja  
Miembro de F2.  
Conciencia General de Concienciación



Personas con discapacidades de aprendizaje que trabajan en el sector de la restauración a través de la Fundación Pameijer

## Un compromiso con la co-creación

La ciudad de Rotterdam está firmemente comprometida con el concepto de co-creación con sus ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad, como elemento central de la toma de decisiones sobre los planes y desarrollos de la ciudad.

La accesibilidad (física y social) y la inclusión son una prioridad en la agenda política de la ciudad y están integrados en la política y la gestión a todos los niveles. Rotterdam escucha a sus habitantes a través de distintos

canales, así como mediante una amplia red de asesores expertos en el marco de programas como el Consejo General o las Reglas de Vecindad, que permiten a los ciudadanos determinar las prioridades en el ámbito local.

El control regular de los niveles de satisfacción indica que las personas con discapacidad y de edad avanzada en la ciudad cada vez están más satisfechos con las mejoras físicas y con la forma en la que se les implica en la toma de decisiones.



# Jūrmala, Letonia

**Tercer  
premio**

El tercer lugar en los Access City Award de 2017 ha sido para la ciudad de Jūrmala en Letonia.

Jūrmala es la mayor ciudad balneario en las costas de los Estados del Báltico, con 25 km de playas de arena blanca, extensos pinares y una frontera con el río Lielupe.

Con una población de unos 57 300, Jūrmala lidera el movimiento de la OMS de Ciudades Saludables en Letonia, que ofrece terapias y rehabilitación médica y social, así como turismo.

## Accesibilidad junto al mar

La accesibilidad para todos es un objetivo clave para Jūrmala. Una pista accesible de 850 m une la ciudad con la costa y con vestuarios accesibles y acceso con rampas en las playas favoritas de la ciudad.

Jūrmala ha comprado vehículos de tres ruedas destinados a las personas de edad avanzada y a aquellas que tienen problemas de equilibrio. La ciudad también ofrece bicicletas tándem para personas invidentes y tenis de mesa de playa con pelotas de tenis audibles.

También hay disponibles sillas reclinables, sillas de ruedas especiales para nadar en el mar y auxiliares especialmente formados para ayudar a nadar, si es necesario.

## Movilidad para todos

Después de una amplia reconstrucción en 2015, ahora hay diez estaciones de tren en Jūrmala que son accesibles para los usuarios de sillas de ruedas.

Todos los autobuses también son accesibles y disponen de suelos bajos, rampas, números de autobús y un diseño interior con contraste de color para usuarios de sillas de ruedas y



Silla de ruedas especial para nadar



para los que viajan con cochecitos de bebé. Las personas de edad avanzada y las personas con discapacidad pueden utilizar el transporte público de manera gratuita.

Para aquellos que no pueden utilizar el transporte público hay disponible un servicio de puerta a puerta de transporte con asistencia para ayudar a aquellos que necesitan viajar solos o con un compañero.

También hay beneficios para la compra de gasolina como asistencia financiera para los conductores con discapacidad con coches adaptados a sus necesidades.

“ El pavimento táctil y los semáforos audibles instalados por el ayuntamiento hacen que el acceso al centro para personas con discapacidad visual sea mucho más fácil para nuestros visitantes. Los miembros de la Sociedad de Invidentes, cuya mayoría son personas de edad avanzada, ya pueden disfrutar de las actividades que ofrecemos y de la compañía de amigos más a menudo. Esto les permite llevar una vida más activa y satisfactoria. Jūrmala ha progresado mucho en materia de accesibilidad durante los últimos años. ”

Boriss Zuševics  
Presidente, sucursal de Jūrmala de la  
Sociedad de Invidentes de Letonia



## Tecnología accesible

Jūrmala ha rediseñado su página web de la ciudad para que sea accesible a las personas con problemas visuales. También se puede acceder a la información a través del Centro de Visitantes y todas las bibliotecas de la ciudad.

También hay una aplicación disponible que proporciona información acerca de los sitios y destinos accesibles para las personas con discapacidad y las personas con niños pequeños. El municipio también financia un proyecto para ayudar a las personas de edad avanzada que utilizan ordenadores, teléfonos inteligentes y tabletas.

## Promoción de la vida independiente

Un objetivo clave para la ciudad es apoyar a las personas con discapacidad en el mundo laboral y la vida independiente. Un servicio taller

especializado proporciona entornos de trabajo accesibles y ayuda a las

personas a desarrollar sus habilidades sociales y funcionales.

También hay disponible ayuda financiera para la adaptación de viviendas para que los usuarios de sillas de ruedas puedan vivir de forma independiente y un servicio de asistencia presta apoyo a través de una amplia gama de funciones, incluyendo la entrega de alimentos, medicinas, leña y cocina.

Además, Jūrmala ofrece una amplia gama de actividades deportivas y otras actividades tanto para niños como para adultos con discapacidades, así como para la tercera edad.

La ciudad ha financiado programas dirigidos a promover la inclusión, que van desde clases de baile con silla de rueda hasta programas de arte para personas con discapacidad visual.

## Ampliación de los objetivos de accesibilidad

Uno de los principales objetivos del «Plan de Promoción de la Salud 2013 - 2020» de Jūrmala es desarrollar, apoyar y mantener un entorno accesible y seguro dentro de la ciudad.

Todos los requisitos y las prioridades de accesibilidad son acordados entre el municipio y las organizaciones de representación de personas con discapacidad y de edad avanzada. Se recurre a expertos en materia de acceso para comprobar que las características vitales tales como los gradientes de rampa, los anchos de las puertas de entrada y los baños están instalados de manera correcta.







Carteles informativos táctiles en el Raina Priedes

En 2017, la ciudad tiene previsto llevar a cabo una auditoría para determinar el nivel de accesibilidad para todos los ciudadanos de Jūrmala y seguir trabajando con personas con discapacidad y de edad avanzada para satisfacer sus necesidades en todos los aspectos de la vida de la ciudad, así como la apertura de nuevas oportunidades de turismo accesible.

En la agenda para el desarrollo futuro del Plan se recogen asuntos como la mejora del acceso a las escuelas y otros edificios educativos; la mejora del acceso a la playa a través de pasarelas; el acceso en silla de ruedas a todos los espacios públicos de la ciudad; equipos para facilitar el acceso a todas las instituciones del ayuntamiento y señales táctiles de información en los destinos culturales y turísticos.

“ Gracias al continuo apoyo del ayuntamiento de Jūrmala, podemos llevar a cabo proyectos dirigidos a hacer de nuestra ciudad un lugar donde todos se sientan incluidos. Con la ayuda de la financiación local en 2016, inspeccionamos y adaptamos la ruta desde las afueras de Jūrmala hasta el centro de la ciudad e imprimimos un mapa de todos los lugares públicos y atracciones turísticas que son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad, personas mayores y familias jóvenes con cochecitos. ”

Regīna Simsone  
Presidenta  
Fundación «Jūrmala para la gente»

# Lugo, España

## Mención especial como Ciudad Inteligente

Lugo en el noroeste de España ha sido galardonada con una mención especial como Ciudad Inteligente.

De la época romana, Lugo es la ciudad romana más antigua de Galicia. La muralla romana de Lugo es la única en el mundo que todavía está completa. Fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 2000.

El casco antiguo ha conservado su aspecto medieval, con calles estrechas, en su mayoría peatonales. Lugo tiene una población de 98 134 habitantes.

### Comunicaciones modernas en una ciudad antigua

La página web municipal de la ciudad de Lugo ya ha alcanzado la categoría de doble A, conforme a las directrices de la Iniciativa de Accesibilidad en la Web (WAI, por su sigla en inglés), y la ciudad se ha comprometido a garantizar que todos los contenidos del sitio web alcancen el nivel de triple A.

Sus características incluyen ReadSpeaker, que con un solo clic de ratón permite acceder a contenidos de audio para personas invidentes sin necesidad de descargar ningún software y un buzón que permite a las personas con dificultades auditivas participar en las consultas (con un intérprete de lenguaje de signos, si es necesario).

Una guía de accesibilidad en línea de la ciudad, que incluye información sobre Lugo como un destino turístico accesible, recibe más de 200 000 visitas al año.

Asimismo, la ciudad ofrece señalización turística y mapas accesibles (incluyendo placas en braille) y videos subtítulos para personas con discapacidades auditivas. También hay un mapa específico para personas con dificultades de visión y desde 2013 los principales monumentos históricos de la ciudad aparece en relieve y también se enumeran en braille.

Asimismo, hay información con pictogramas para ayudar a las



La mejora en la accesibilidad en la ciudad de Lugo ha sido el resultado de 20 años de planes de acción y proyectos que han sido posibles gracias a la labor conjunta de las organizaciones de personas con discapacidad y el compromiso de los sucesivos gobiernos locales desde 1996.



Fernanda Arrojo

Representante de las personas con discapacidad en la Oficina Municipal de Accesibilidad





Ascensor para acceder a la muralla romana

personas en el espectro autista en piscinas, instalaciones gubernamentales provinciales y en el Museo Provincial.

### Acceso a todas las áreas

Todos los edificios públicos, escuelas, centros deportivos e instalaciones de servicios sociales son accesibles.

Una característica particular es la casa inteligente (*Casa da Domótica*), un edificio de cinco plantas que pueden alquilar las organizaciones de personas con discapacidad.

Hay disponibles intérpretes de signos y se otorgan subvenciones para ayudar a las organizaciones que trabajan en el sector de la discapacidad para desarrollar nuevas actividades.

### Moverse por Lugo

Lugo es una ciudad cómoda para moverse como peatón gracias a los importantes esfuerzos de la ciudad para mejorar la accesibilidad de las calles, plazas y espacios públicos.

El 100 por ciento de los autobuses en la ciudad y en la zona rural de los alrededores están adaptados y las personas con discapacidad y de edad avanzada tienen un descuento del 50 por ciento en los precios de los billetes.

Las paradas de autobús en el casco antiguo cuentan con paneles de información en tiempo real que indican el tiempo que tarda en llegar el próximo autobús.

La renovación de la estación de tren en el año 2015 ha incluido nuevos ascensores y la ampliación de los andenes para mejorar el acceso a los trenes. La estación también ofrece un servicio «Attendo» (presta apoyo personal a las personas con discapacidad que lo necesiten). Del mismo modo, las obras de renovación en la estación de autobuses en 2015 han incluido la eliminación de barreras, la instalación de paneles informativos y señalización electrónicos.

También hay disponible un número reducido de taxis adaptados y amplios espacios de estacionamiento para personas con discapacidad.





Información turística en braille en la entrada al centro histórico



Plaza Mayor y el Ayuntamiento

### Planificación inclusiva

En el corazón del éxito de Lugo en la creación de un entorno inteligente y accesible se encuentra la estrecha colaboración entre la ciudad y las organizaciones representativas de las personas con discapacidad. El Gabinete Municipal de Accesibilidad está formado por la alcaldía, representantes de los distritos municipales y asociaciones de las personas con discapacidad.

Este órgano se reúne cada tres meses para evaluar cambios en la situación y para asegurar que las características de accesibilidad se aplican de conformidad con la ley y las mejores prácticas.

“

Podemos caminar por la ciudad sin obstáculos, acceder a edificios públicos y museos, las personas con dificultades de vista pueden escuchar la página web municipal...

Esperamos que en los próximos años sigamos trabajando en una ciudad que sea accesible para todos.

”

Matilde Fernández  
Usuaría de silla de ruedas

# Skellefteå, Suecia

**Mención especial por su compromiso con la mejora del entorno de trabajo**

Skellefteå, una ciudad costera en el norte de Suecia, con una población de 72 000 habitantes, ha sido galardonada con una mención especial por su compromiso con la mejora del entorno de trabajo.

Un antiguo pueblo industrial que depende de las industrias madereras y mineras, Skellefteå ahora ha desarrollado un nuevo y vibrante enfoque en la innovación y se identifica con el lema «hacer espacio para las ideas».

Con sus largos y fríos inviernos, con el reto de la nieve y el hielo, Skellefteå se enorgullece de la apertura de la ciudad a todo el mundo independientemente de sus habilidades u orígenes.

## Ampliando las oportunidades laborales

El acceso al trabajo representa una de las principales prioridades políticas para Skellefteå. Un grupo de funcionarios de diferentes departamentos de la ciudad colaboran para abordar las necesidades de aquellos que están lejos del mercado de trabajo, como los jóvenes con discapacidades.

La combinación del compromiso político y la asignación de recursos aseguran empleos y prácticas adaptados, que en general facilitan el acceso al mercado laboral a cerca de 250 personas con discapacidad en toda la ciudad.

Por ejemplo, los jóvenes con discapacidad tiene prioridad para hacer prácticas de verano en el ayuntamiento y el municipio apoya el empleo a tiempo completo en sus dependencias de 20 personas con una situación escolar especial.

“ **Pensamos que las autoridades locales aprecian nuestros conocimientos únicos y aprovechan nuestra experiencia para crear una ciudad más accesible.** ”

Mats Rönnblom  
Miembro de la organización de personas con discapacidad visual



**Entregar la compra, mantener limpio el medio ambiente...el equipo del conserje municipal lo hace todo**

“

Mis nuevos compañeros me han ayudado a encontrar las herramientas que necesitaba para animarme y centrarme en mis puntos fuertes, en aquello en lo que soy buena en lugar de en mis debilidades.

”

Josefine Stenlund  
Paciente con síndrome de Asperger

Estas y otras prioridades se recogen en la Estrategia de Accesibilidad y Participación para 2015-2025, que cuenta con un amplio apoyo político de alto nivel en la ciudad. El Plan se centra en tres áreas como son la mejora de la accesibilidad, el aumento de los niveles de concienciación y la mejora de las oportunidades de empleo y educación. Estos objetivos estratégicos se integran en las principales políticas locales.

Se está desarrollando una política comunitaria sobre espacios públicos accesibles. Proporciona principios rectores y disposiciones para ayudar a los planificadores urbanos. El objetivo es asegurar que haya coherencia y consistencia en el diseño en elementos tales como pasos de peatones y paradas de autobús.

“

Tener un verdadero trabajo con un salario de verdad es muy importante para mí. Esto me demuestra que la ciudad cree en mí, algo que yo he hecho todo este tiempo.

”

Sara Brännstrom  
Tiene una discapacidad de aprendizaje y trabaja en la cafetería en una escuela



## Creación de una ciudad para todos

Todos los edificios públicos en Skellefteå cumplen con las leyes y normas nacionales en materia de accesibilidad en Suecia. Hay un experto en acceso municipal que trabaja con los promotores desde las primeras etapas de la construcción, el seguimiento y la inspección sistemática de los planes de construcción para asegurar que se mantienen unos niveles elevados de accesibilidad.

Este enfoque no solo garantiza el acceso para los usuarios de sillas de ruedas, personas con baja visión y aquellos con deterioro cognitivo, sino que también aumenta la seguridad y la facilidad de uso para el público en su conjunto.

Esta política de inclusión se extiende a los parques infantiles, que se modernizan y mejoran de manera sistemática para que todos los niños los puedan usar, independientemente de sus capacidades.





Rutas táctiles a lo largo de la ciudad que facilitan la orientación a las personas con discapacidad visual

El acceso a la naturaleza y a las actividades de ocio también son una prioridad con instalaciones adaptadas a fin de que las personas puedan practicar el esquí, el patinaje, el ciclismo y otras actividades.

Las viviendas adaptadas también son vitales y en 2015 se elaboró un inventario de apartamentos y otros edificios que dio lugar a un plan de acción para seguir mejorando el acceso.

## El transporte: la clave de la independencia

La ciudad de Skellefteå reconoce que el acceso al transporte público es uno de los aspectos más importantes de la independencia.

Todos los autobuses de la ciudad están totalmente adaptados con mecanismos de inclinación, rampas, pantallas de texto y síntesis de voz. Todos los conductores de autobuses han recibido formación sobre concienciación en materia de discapacidad.

Actualmente, el municipio está animando a cualquier persona con derecho a usar el paratransito a que utilice el transporte público de forma gratuita.

## Acceso a la información

El sitio web de la ciudad está totalmente adaptado de acuerdo con las normas internacionales. Incluye síntesis de voz integrada, lenguaje de signos y secciones de lectura fácil.

Se está elaborando un inventario/base de datos digital que proporcionará información sobre el acceso a actividades deportivas, culturales y de otro tipo.

Desde el año 2014, la ciudad y la compañía eléctrica local han trabajado juntos para proporcionar información vía SMS sobre las obras y obstáculos existentes en el espacio público de la ciudad. Esto es especialmente valioso para las personas con discapacidad visual que a menudo no pueden acceder a la información en la web.



El fútbol en silla de ruedas todos los martes por la noche permite que más personas tengan acceso al deporte.



# Alessandria, Italia

**Mención especial por su compromiso con la accesibilidad en circunstancias financieras difíciles**

Alessandria es una ciudad de unos 94 000 habitantes situada en la región de Piamonte en Italia.

La ciudad se encuentra entre los ríos Tanaro y Bormida y se accede a ella a través de sus cuatro puentes que desembocan en el centro histórico de la ciudad.

La ciudad ha sido galardonada con una Mención Especial por su compromiso con la accesibilidad en circunstancias financieras difíciles.

## **Haciendo frente a un complicado reto económico**

Tal es el compromiso de la ciudad con la accesibilidad que, a pesar de haberse declarado en quiebra en 2012, el ayuntamiento se dirigió al sector privado y a las asociaciones e instituciones locales para asegurar la

continuidad de sus planes para mejorar la accesibilidad.

Ahora que ha pasado la peor fase de la crisis financiera, la ciudad ha incluido en su presupuesto para 2015 - 2017 dos partidas específicas de gastos: para sostener y apoyar programas de sensibilización sobre discapacidad, y accesibilidad y para financiar las actividades del Director de Discapacidad de la ciudad.

El trabajo de seguimiento de las necesidades de las personas con discapacidad y la planificación de cómo abordarlas es una tarea encomendada a la oficina del Director de Discapacidad en colaboración con unas 40 asociaciones de personas con discapacidad.

“

**La red, coordinada por profesionales innovadores como el Director de Discapacidad y el experto europeo del proyecto, es extremadamente importante para unir fuerzas y crear una cultura generalizada de pensamiento para todos, empezando por las necesidades, en la que cooperan asociaciones, organizaciones, instituciones, universidades, voluntarios e inversores.**

”

Paola Testa

Directora de Discapacidad del Ayuntamiento de Alessandria



“

Los proyectos de «Deporte para todos» son cruciales para romper las barreras y superar los límites. Todos somos diferentes pero tenemos los mismos derechos.

”

Francesco Margaria  
Usuario de prótesis

### Una ciudad para todos

Esta ciudad histórica se encuentra entre dos ríos y hay cuatro puentes que permiten entrar y salir del centro tanto a vehículos como a peatones.

La ciudad está aplicando un plan de acción que identifica temas clave de accesibilidad en el entorno urbano y establece un calendario y una agenda para abordarlos. Las iniciativas incluyen un nuevo puente sobre el río Tanaro con una vía separada para peatones (inaugurada en octubre de 2016), la renovación del Palacio de Deportes y las áreas del Parque Italia para incorporar instalaciones de juego que puedan utilizar todos los niños, incluidos los que tienen problemas físicos, sensoriales o intelectuales y seis carriles de instalaciones de «deporte para todos» en la pista de atletismo local.

### Promoción de la sensibilización

El ayuntamiento está trabajando duro para cambiar la cultura de la ciudad por lo que respecta a las actitudes con respecto a la discapacidad y a las personas afectadas.

Las iniciativas incluyen la «sensibilización en masa» a través de proyectos específicos como la creación de redes con asociaciones de personas con discapacidad en la ciudad para fomentar la participación conjunta en propuestas y convocatorias, promoviendo la importancia del deporte para todos (mediante cursos deportivos adaptados) y la publicación de un folleto para ayudar a las familias de personas con discapacidad con los trámites burocráticos que tienen que cumplir para obtener la ayuda que necesitan.

También se organizan actividades en escuelas para aumentar la concienciación de los niños y jóvenes, incluyendo una carrera «solidaria» con demostraciones deportivas de atletas con discapacidad y un plan de «multas virtuales» en el que participan jóvenes que cometen infracciones de tráfico que impiden el acceso de las personas con discapacidad (como aparcar de manera irresponsable).



Simulación de las cuestiones de discapacidad en las escuelas

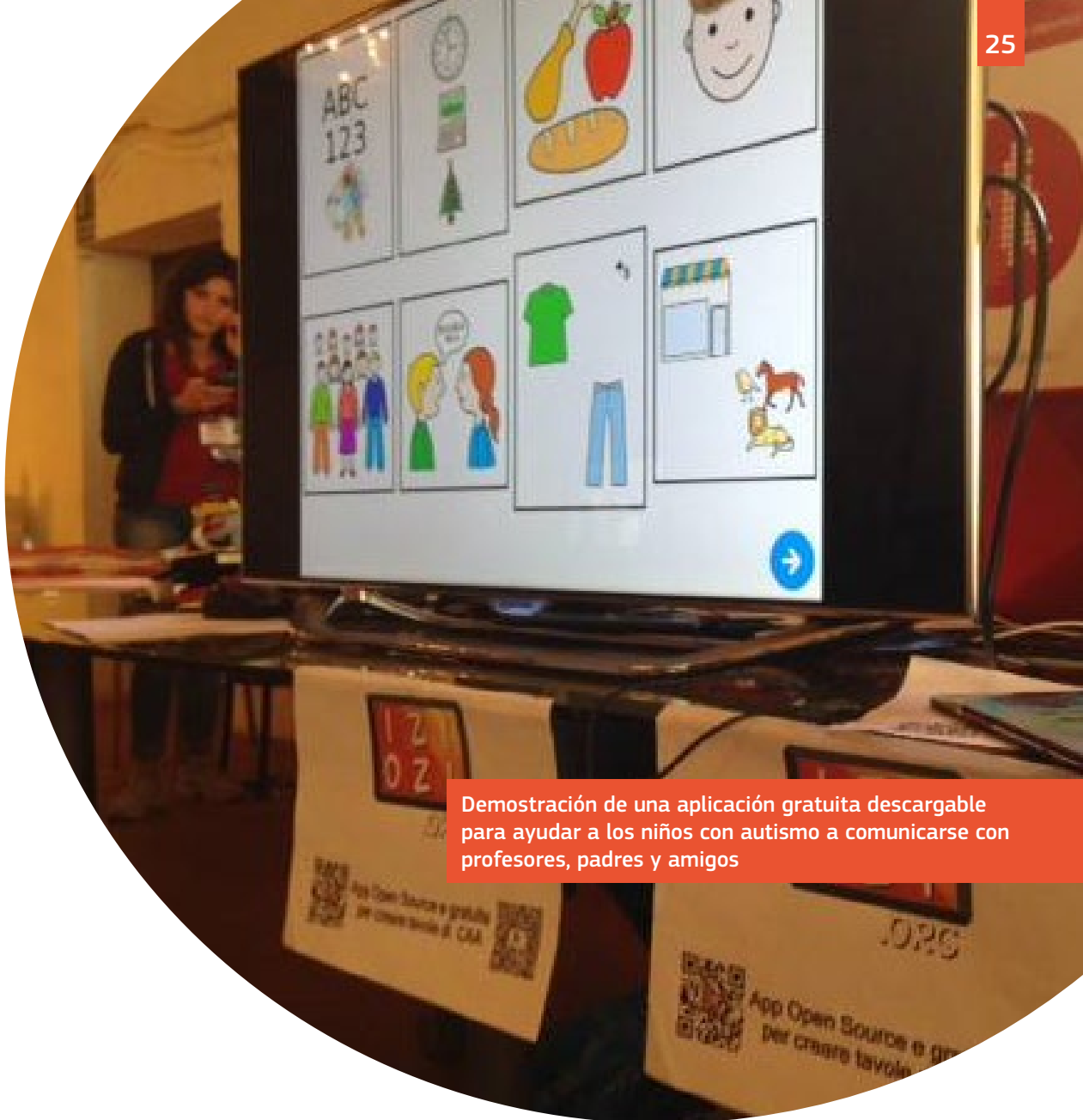
### Comunicaciones fáciles

La ciudad está poniendo en práctica un «Plan de Comunicación Accesible». Esto implica reestructurar el sitio web municipal para adoptar un lenguaje universal con símbolos, fotografías y pictogramas táctiles. También incluye un curso de «informática fácil» para personas de más de 65 años, para personas con discapacidad y que necesitan ayuda con las nuevas tecnologías.

Asimismo, se ha previsto un evento para 2017 (Abititando), que incluirá demostraciones de nuevas tecnologías para ayudar a superar la discapacidad, así como talleres y conferencias sobre la entrada en el mundo laboral y la educación para personas con discapacidad.



Deporte para todos en acción



Demostración de una aplicación gratuita descargable para ayudar a los niños con autismo a comunicarse con profesores, padres y amigos

## Promoción de la movilidad

Mejorar el acceso al sistema de transporte de la ciudad es también una prioridad. Se han instalado seis ascensores en la estación de trenes y una paso subterráneo con un mapa táctil y listones de guía táctiles.

Además de introducir autobuses adaptados, la ciudad también ha creado un centro de llamadas para usuarios con discapacidad y sistemas de indicación de próxima parada.

Las organizaciones de personas con discapacidad se encargan de la gestión de la formación de los taxistas locales, en asociación con el ayuntamiento.



# Funchal, Portugal

**Mención especial por su compromiso con la accesibilidad en un contexto geográfico difícil**

Funchal, capital de la isla de Madeira, ha sido galardonada con una Mención Especial por su compromiso con la accesibilidad en un contexto geográfico complicado.

Situada entre el mar y las escarpadas montañas como transfondo, Funchal, con su población de unos 111 000 habitantes, tiene muchos desafíos a la hora de proporcionar un entorno accesible tanto para sus habitantes como para sus numerosos turistas, para los que la isla representa el epicentro de la vida cultural en Madeira.

## Eliminando barreras

La ciudad está desarrollando planes estratégicos para eliminar las barreras de acceso y crear una «ciudad para todos». La primera etapa del enfoque sistemático es un ejercicio de identificación de todas las áreas que necesitan mejoras.

A esto le seguirá una detección de las mejoras que se necesitan y, a continuación, se elabora un presupuesto.

Se hace mucho hincapié en todo el proceso al implicar a las personas con discapacidad en las zonas afectadas para garantizar que se entienden completamente sus necesidades.



El sistema Audioplage

“ Ya no tengo que viajar casi 51 km para ir a la única playa en Madeira en la que podía nadar. Ahora puedo nadar más cerca de casa, como cualquier otro ciudadano, siempre que lo desee. ”

Hernani Silva



La Asociación Portuguesa de Personas con Discapacidad participa en el Festival de Carnaval

### Promoción del turismo accesible

Praia Formosa es la primera playa en Portugal adaptada específicamente a las necesidades de las personas con discapacidad visual, con un dispositivo llamado Audioplage que permite a las personas invidentes nadar de forma independiente y de manera segura.

El complejo de natación de Ponta Garda ha ganado premios con regularidad desde 2010 como una «Playa Accesible, playa para todos».

La piscina tiene una silla hidráulica para ayudar a los usuarios a entrar y salir del agua, aseos, vestuarios y restaurantes adaptados y otros servicios.



Los famosos coches cesta

También hay un plan para adaptar los famosos coches cesta de la isla de Madeira, estructuras de dos plazas de mimbre y madera y controlados por dos asistentes, para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

El sitio web de turismo tiene una sección dedicada al turismo accesible, con información sobre las rutas de acceso en la ciudad y dónde encontrar un alojamiento adecuado y otras instalaciones.

Se están estudiando las futuras necesidades y demandas de turismo accesible y esto formará la base para elaborar una estrategia de turismo accesible que se pondrá en marcha en los próximos años.



El complejo de baño de Ponta Garda

## Instalaciones y servicios inclusivos

La ciudad está aplicando un concepto innovador de servicio público llamado la «tienda del ciudadano» (*Loja do Cidadão*), que agrupa todos los servicios e instalaciones en un único edificio, al tiempo que también integra todos los servicios en línea en una única plataforma para facilitar el acceso a residentes y visitantes.

El Club de Empleo Inclusivo de la ciudad proporciona información, orientación y apoyo en materia de educación y empleo para el público en general, pero con especial énfasis en las personas con discapacidad. Al mismo tiempo, existe un servicio que presta apoyo para garantizar que los jóvenes y adultos con discapacidad pueden desarrollar sus capacidades al máximo ayudándoles a gestionar sus tareas diarias y vivir de forma independiente en la medida de lo posible. En el ayuntamiento de Funchal trabajan varios empleados con discapacidad.

La ciudad también se ha comprometido a proporcionar apoyo técnico para ayudar a los ciudadanos con discapacidad a utilizar las tecnologías de la información.

El Instituto de las Ciudades y Pueblos con Movilidad en Portugal ha otorgado un certificado de accesibilidad a Funchal, en el marco de un proyecto piloto nacional sobre itinerarios turísticos accesibles de Portugal.

## Satisfacer las necesidades de los ciudadanos de mayor edad

En varias parroquias de Funchal hay centros comunitarios, que ofrecen diversas actividades recreativas, de ocio y de formación a las personas de edad avanzada. Además, desde el año 2007, el ayuntamiento de Funchal cuenta con una Universidad de Mayores, dirigida especialmente a las personas de más de 50 años. El objetivo es mejorar la

vida de las personas, reforzando su papel en la sociedad.

## Moverse por la ciudad

Hay diferentes tipos de transporte público en distintas zonas de la ciudad para adaptarse a la escarpada orografía.

La flota de autobuses local, que está dirigida por una asociación público/privada, incluye una flota de transporte especial con cuatro minibuses adaptados para sillas de ruedas. Además, la flota de cuatro microbuses eléctricos no contaminantes también está adaptada para sillas de ruedas.

La flota principal de autobuses incluye 20 vehículos con sistemas de inclinación y espacio para usuarios de sillas de ruedas.

También hay diez autobuses equipados con ascensor que prestan servicio en las zonas más elevadas de la ciudad y 21 taxis adaptados.



# Participación en el Access•City Award 2018

## ¿Quién puede participar en el Access City Award?



El Access City Award está abierto a ciudades con más de 50 000 habitantes.



**En el caso de Estados miembros con menos de dos ciudades de este tamaño,**

dos o más ciudades pueden unirse para participar.



Su ciudad debe estar en un país miembro de la Unión Europea.

La Unión Europea es un grupo de países que trabajan para hacer una Europa mejor.



La ciudad que ganó el Access City Award el año pasado no puede participar en esta ocasión.

Pero otras ciudades de la edición anterior sí pueden.

## Cómo presentar la candidatura al Access City Award



Es necesario presentar la candidatura al Access City Award.

Presentar la candidatura significa:

- decir que se quiere ganar el premio
- decir por qué se debe ganar



Los participantes deben ser una organización gubernamental.

Esto significa una organización que gobierne la ciudad y que tome decisiones importantes al respecto.





Le diremos la fecha en que se puede presentar la candidatura. Será en junio de 2017.



Es necesario cumplimentar un formulario en Internet.

En esta página web podrá encontrar el formulario:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141&langId=en>



En esta página web podrá encontrar más información y las normas:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1141&eventsId=1208&furtherEvents=yes>

## ¿Cómo se elegirá al ganador?



El ganador del Access City Award es elegido por varios grupos de personas.

Hay un grupo de personas de edad avanzada y personas con discapacidad en cada país.



Examinarán qué hacen las ciudades para hacer que la vida sea más fácil, como por ejemplo:

- Edificios y lugares públicos como parques
- Transporte
- Información, Internet, teléfonos y otras formas de comunicación
- Otros servicios públicos, como servicios de salud, centros deportivos y centros comerciales





Los grupos elegirán hasta tres ciudades en sus países que estén haciendo un buen trabajo.

A continuación, otro grupo examinará todas las ciudades que han sido elegidas en Europa.

Ellos elegirán el ganador.

## ¿Cuándo se sabrá quién es el ganador?



El ganador se dará a conocer en un gran evento los días 4 y 5 de diciembre de 2017.

El tema del evento será cómo hacer la vida más fácil para las personas con discapacidad en Europa.

## Para obtener más información o ayuda



Envíe un correo electrónico: [secretariat@accesscityaward.eu](mailto:secretariat@accesscityaward.eu)



## **CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA**

### **Publicaciones gratuitas:**

- un único ejemplar:  
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- Varios ejemplares/pósteres/mapas:  
  
En las representaciones de la Unión Europea ([http://ec.europa.eu/represent\\_es.htm](http://ec.europa.eu/represent_es.htm)),  
en las delegaciones en terceros países ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm))  
o contactando con Europe Direct a través de [http://europa.eu/europedirect/index\\_es.htm](http://europa.eu/europedirect/index_es.htm) o  
del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (\*).

(\*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

### **Publicaciones de pago:**

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).



