

# ANÁLISIS DEL EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS

**María Teresa Fernández Alles**

*Universidad de Cádiz*

## **RESUMEN**

Este artículo analiza las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) llevadas a cabo en el ámbito de la accesibilidad universal, como factor de integración social e igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Para ello se identifican las principales iniciativas llevadas a cabo por las empresas españolas, mostrando los efectos obtenidos por las empresas certificadas en sus productos y servicios, y/o en la gestión de sus negocios, con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal de AENOR. Para ello, hemos utilizado como metodología de investigación el método del caso, centrándonos como estudio de casos en Renfe, La Casa Encendida, el Museo Guggenheim y el Palacio de Congresos de Málaga.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial (RSE), accesibilidad universal, discapacidad, igualdad de oportunidades y certificación.

**Códigos JEL:** J14, M14 y L15.

## **ANALYSIS OF EFFECT OF UNIVERSAL ACCESSIBILITY CERTIFICATION IN SPANISH COMPANIES**

### **ABSTRACT**

This article analyzes the policies of Corporate Social Responsibility (CSR) conducted in the field of universal accessibility as a factor of social integration and equal opportunities for people with disabilities. This will identify the major initiatives undertaken by Spanish companies, showing the effects obtained by the certified companies on their products and services and/or business management, with UNE 170001-2 Universal Accessibility AENOR. For this, we used as a research methodology the case method, as a case study focusing on Renfe, La Casa Encendida, the Guggenheim Museum and the Palacio de Congresos de Málaga.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility (CSR), universal accessibility, disability, equal opportunities and certification.

*Recepción:* 24.06.13

*Aceptación:* 11.04.14

## 1. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) plantea una nueva forma de concebir la actividad empresarial en la que ya no sólo se valora la capacidad competitiva y de generación de beneficios de las empresas, sino, además, la adopción de medidas socialmente responsables que tengan en cuenta los intereses de los diferentes *stakeholders*. En el ámbito español, son numerosas las empresas que han emprendido políticas de RSE, centradas fundamentalmente, en la sostenibilidad y el medioambiente, incrementándose las iniciativas promovidas en favor de la integración de las personas con discapacidad. Así, la accesibilidad universal desempeña, en la actualidad, un papel cada vez más relevante dentro de estas políticas, en la medida en que su incorporación en el uso y consumo de todos los productos y servicios persigue un entorno socialmente más sostenible a través de la igualdad de oportunidades para el conjunto de la sociedad, cumpliendo así con el criterio de equidad intrínseco en el concepto de sostenibilidad.

La accesibilidad universal hace referencia “al conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (IMSERSO, 2003: 20). Por otra parte, el diseño universal consiste en “el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado” (IMSERSO, 2003:21).

La sociedad en su conjunto cada vez es más consciente de que la inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida social es un derecho reconocido, y como tal es preciso promover la supresión de barreras, a través de la accesibilidad y el diseño universal.

Así, como se reconoce en las políticas RSE del grupo Sanitas, es responsabilidad de la sociedad en su conjunto adaptar el entorno de modo que pueda ser utilizado en igualdad de condiciones por todos, responsabilidad en la que es imprescindible la implicación empresarial (Compromiso RSE, 2013).

La adopción de políticas socialmente responsables orientadas a lograr la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades desde una óptica integradora, cobra aún mayor relevancia si se tiene en cuenta la magnitud del segmento poblacional beneficiario de la supresión de barreras y en el que habría que incluir tanto a las personas con discapacidad permanente como a otros colectivos entre los que se encuentran (INE, 2008):

- Las personas con discapacidad permanente (3.847.900 personas en España)
- Las personas mayores sin discapacidades (4´4 millones de personas en España).
- Las personas con discapacidad temporal (mujeres embarazadas, personas enyesadas, niños, etc.) (8´1 millones de personas en España).

Todos ellos representan alrededor del 40% de la población española, puesto que, según las últimas cifras publicadas por la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (I.N.E., 2008), el número de personas con discapacidad permanente en el país asciende a 3.847.900 personas. Cifras que se elevan a los más de 600 millones de personas con discapacidad registradas en todo el mundo, de las cuales 50 millones se encontrarían en Europa (O.M.S., 2009).

A pesar del volumen poblacional que representan y de que la accesibilidad es un elemento fundamental para lograr la inclusión social, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de todas las personas, durante muchos años se han menospreciado los derechos de estas personas, las cuales precisan el cumplimiento de los principios de accesibilidad, tanto en el entorno, para poder acceder, moverse y disfrutar del mismo, como en los productos y servicios que se ofertan en el mercado. Ante estas circunstancias, agentes públicos y privados han promovido políticas y actuaciones dirigidas a ofrecer soluciones al problema de la supresión de barreras para lograr un entorno más accesible, más allá de las exigencias establecidas por la normativa vigente.

En España, la ley que regula la accesibilidad es la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*. En la misma se establecen las medidas necesarias para lograr la accesibilidad en el entorno físico y en la comunicación, fijando las obligaciones y los periodos en los que se deben cumplir tales medidas. Pero la relevancia de la accesibilidad y el diseño universal para lograr la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, ha llevado a muchas empresas a incorporarlas en sus políticas RSE, no limitando sus actuaciones al cumplimiento de las exigencias legales.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dentro de las líneas fijadas en la reciente *Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo sobre responsabilidad social de las empresas: comportamiento responsable y transparente de las empresas y crecimiento sostenible (2012/2098 (INI))*, acerca de la importancia de difundir las buenas prácticas en

materia de RSE para reforzar su vínculo con los ciudadanos, la competitividad y las empresas, el objetivo del presente trabajo es presentar estudios de casos para la identificación y difusión de las iniciativas realizadas por las empresas españolas con un comportamiento socialmente responsable en el ámbito de la accesibilidad universal, centrándonos particularmente en aquellas empresas que han obtenido la certificación 170001-2 de AENOR de Accesibilidad Universal por el cumplimiento de las normas DALCO en sus productos o servicios y/o en la gestión de sus negocios.

## **2. LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

En España podemos encontrar claros ejemplos de actuaciones empresariales dirigidas a incorporar la accesibilidad universal, tanto en sus productos y servicios, como en su gestión, bajo el enfoque de la RSE. En primer lugar, haremos mención del primer operador aeroportuario del mundo, AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea), cuyas actuaciones dejan constancia del compromiso adquirido por esta organización en aspectos tan relevantes y diversos como la conciliación laboral, la seguridad, la calidad del servicio al cliente, los sistemas de gestión medioambiental, el control del ruido, la calidad del aire, las emisiones de gases, la gestión de residuos, la colaboración institucional y, particularmente, la garantía de acceso a las personas con discapacidad (Memorias de Responsabilidad Social Corporativa de AENA, 2013).

El Banco Santander es otro referente en este ámbito, habiendo incorporado la accesibilidad universal en sus políticas RSE. Entre otras actuaciones, ha adaptado el diseño de sus páginas web a las pautas de accesibilidad definidas por el grupo WAI (Web Accessibility Initiative) de la W3C (World Wide Web Consortium), facilitando especialmente su uso para los usuarios con discapacidad visual y auditiva, y proporcionando el máximo nivel de accesibilidad a los contenidos web para todos los usuarios.

La empresa Transports Metropolitans de Barcelona también lleva a cabo políticas socialmente responsables en este ámbito al aplicar la accesibilidad universal a todas sus modalidades de transporte público, habiendo convertido a Barcelona en una de las ciudades más accesibles de Europa en materia de movilidad.

Otras empresas han aumentado su compromiso con la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades, acudiendo a la certificación de sus productos y servicios a través de la norma UNE 170001-2 Accesibilidad Universal de la Asociación

Española de Normalización y Certificación (AENOR), al objeto de garantizar la accesibilidad universal de instalaciones, productos y servicios, más allá del diseño e implantación de planes de accesibilidad. Esta norma certifica la Accesibilidad Universal en instalaciones y servicios, teniendo dos componentes (AENOR, 2013):

1º UNE 170001-1:2001. Accesibilidad global, que reconoce que el Sistema de Gestión de Accesibilidad Global adaptado por una determinada organización garantiza el acceso a cualquier parte del entorno, así como el uso y disfrute de los servicios en ella prestados por cualquier persona, independientemente de que padezca algún tipo de discapacidad, y todo ello con la mayor autonomía posible en su utilización. Los criterios que tiene en cuenta esta norma para facilitar la accesibilidad al entorno son los denominados DALCO, que hacen referencia a la facilidad existente en el entorno para la Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación.

- a) Deambulación: referida a la acción de desplazarse de un sitio a otro, lo que abarca al pavimento (uniformidad y deslizamiento), el espacio de maniobra (dimensiones, obstáculos, mobiliario, apoyos o ayudas y asientos), las zonas de circulación (dimensiones, obstáculos, puertas y elementos de cierre) y los cambios de plano (escaleras y rampas).
- b) Aprehensión: acción de coger o asir una cosa. Incluye todos los aspectos relacionados con la accesibilidad en los sistemas de accionamiento, agarre y transporte.
- c) Localización: acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien. Incluye todo lo referente a la señalización, así como otros medios de localización.
- d) Comunicación: acción de intercambio de información para el desarrollo de una actividad, haciendo alusión a la comunicación interactiva y no interactiva (señales paneles, señales acústicas, otros medios gráficos, etc.).

2º. UNE 170001-2:2001. Sistema de gestión de la accesibilidad global referido a los criterios para facilitar la accesibilidad al entorno, que implica el compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas y está referida a la rotulación accesible.

El proceso de certificación en Accesibilidad Universal lo integran las siguientes etapas (Fernández Alles, 2012):

1ª Etapa. Presentación de la solicitud de certificación UNE 170001-2 a AENOR.

2ª. Etapa. Estudio de documentación y visita previa. Se abre expediente y técnicos de

AENOR visitan la empresa para realizar una auditoría que consta de dos partes:

- Estudio de la accesibilidad efectiva de las instalaciones y de los servicios ofrecidos por la empresa (trato al cliente, guía dentro de las instalaciones, etc.).
- Diagnóstico del nivel de accesibilidad realizado por parte de la empresa solicitante y de los planes de acción previstos por la empresa para rectificar aquellos aspectos que no sean accesibles.

En esta primera visita se comprueba si la empresa está en condiciones de someterse a una auditoría para certificar la accesibilidad emitiéndose un primer informe al respecto.

3ª Etapa. Auditoría. Unas semanas después de la primera visita, se realiza una segunda visita para comprobar el nivel de accesibilidad de las instalaciones y de los servicios, emitiéndose un informe en el que se indican todos los aspectos que son necesarios modificar para lograr la accesibilidad universal y con ello la certificación. La auditoría por parte de AENOR la realizan un experto en accesibilidad, un arquitecto y un auditor jefe especialista en sistemas. En esta auditoría se utilizan unos indicadores para comprobar si se cumplen los requisitos de accesibilidad en cada una de las dependencias.

4ª Etapa. Evaluación y decisión por parte de AENOR respecto a la concesión o no de la norma a la empresa solicitante.

5ª Etapa. Concesión del certificado, en el que caso de que se cumplan los requisitos exigidos en la norma.

Una vez concedida la certificación, ésta tiene una validez de 3 años, si bien en cada uno de esos años se comprueba si la empresa sigue cumpliendo con los requisitos que le han llevado a su obtención, tanto en el entorno como en el servicio. Todos estos aspectos vendrán recogidos en la documentación entregada en el momento de la concesión de la certificación.

Esta norma, aplicable a todos los sectores públicos y privados donde los ciudadanos puedan hacer uso de los servicios públicos (transportes, hospitales, centros de atención primaria, universidades, ayuntamientos, Comunidades autónomas y administración central) y los emplazamientos empresariales, ya sean de atención con el cliente final (hoteles, museos, centros comerciales, oficinas bancarias, etc.), o bien entornos laborales de cualquier organización sea pública o privada, constituyen una herramienta útil para aquellas organizaciones que quieran garantizar la

igualdad de oportunidades de todos sus posibles usuarios, dando a conocer con la obtención de su certificación que son eficaces en materia de accesibilidad a través del cumplimiento de los criterios que integran la norma.

Entre las empresas españolas certificadas con esta norma se encuentra el Museo Guggenheim de Bilbao, pionero en la obtención de esta certificación en 2003; la cadena hotelera Confortel; el Palacio de Congresos Kursaal de San Sebastián; el Palacio de Congresos de Málaga; el centro cultural La Casa Encendida de Caja Madrid; el “Servicio Atendo” de Renfe; tres hospitales de Sanitas, Sanitas La Moraleja, Sanitas La Zarzuela y Sanitas Zima; las playas del Puerto de Sagunto, La Malvarrosa y El Cabanyal en Valencia, la de Ribadesella en Asturias y la de las Vistas en Tenerife; el Museo de la Naturaleza y El Hombre y el Metropolitano, ambos en Tenerife; o el Parque Tecnológico de Valencia; entre otras.

Todas estas empresas se han posicionando como referentes en la mente de los clientes con discapacidad, por cuanto estos perciben que se está satisfaciendo una necesidad básica, la accesibilidad universal de los productos y servicios, y del entorno en general.

### **3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Justificación del método**

Dado que esta investigación pretende analizar un fenómeno complejo, como es la accesibilidad universal dentro de las políticas de RSE llevadas a cabo por las empresas españolas, centrándonos en el caso concreto de aquellas empresas que han acudido a la certificación de sus productos y servicios, o bien en la gestión de sus negocios, entendemos que el método del caso, como estrategia de investigación, es la más idónea. Esta metodología permite, en el caso de fenómenos complejos como el que nos ocupa, dar respuesta a interrogantes del tipo ¿cómo? y ¿por qué? (Yin, 2009), así como ahondar en la comprensión del fenómeno, aportando una visión holística (Gummesson, 1991). De igual forma, al no haberse encontrado trabajo alguno en el que se analicen las políticas de responsabilidad social empresarial bajo la óptica de la accesibilidad universal, consideramos que este trabajo constituye una aportación relevante al campo objeto de estudio.

#### **3.2. Diseño de la Investigación**

Una vez realizada la revisión de la literatura, hemos procedido a la fundamentación

de las cuestiones de investigación, así como a la selección de la unidad de análisis, para realizar el adecuado planteamiento de la metodología a emplear y del contenido de las entrevistas y de la información requerida. Tras consultar el universo de museos accesibles, decidimos dirigirnos a las empresas españolas que cuentan con la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal de AENOR, centrándonos en el caso particular de aquellas empresas que han cuantificado en algún ámbito las repercusiones o beneficios derivados de la obtención de esta certificación. Ante estas circunstancias decidimos utilizar como metodología de investigación el método del caso, ya que así podríamos conocer al completo todo lo relativo a las características y repercusiones de la certificación de accesibilidad universal en las empresas analizadas.

Tras la fundamentación teórica y metodológica de este trabajo, pasamos a la fase de obtención de la información primaria, a través de entrevistas telefónicas breves, y solicitando el envío, vía correo electrónico de información referente a número de participantes, evolución longitudinal de dicho número, satisfacción de los mismos, así como cualquier otra información de interés que considerasen los responsables de las empresas seleccionadas, de manera que el marco teórico no limitase la obtención de información relevante.

Concretamente, hemos procedido a realizar una investigación de carácter exploratorio, basada en la búsqueda documental. La información que se ha recopilado hace referencia a las repercusiones en la tasa de clientes, particularmente de los clientes con discapacidad, para conocer la evolución del número de visitantes y la demanda por parte de asociaciones de personas con discapacidad.

Una vez obtenida la información, ésta fue clasificada y sintetizada para su posterior análisis, permitiendo extraer conclusiones generales aplicables a otras empresas, compartiendo las características esenciales (segmento al que va orientado, beneficio físico y emocional ofrecido, y contexto sociocultural en el que opera). En la tabla 1 recogemos la información sintetizada de este proceso de investigación basado en la metodología del caso.

**Tabla 1. Metodología de la investigación.**

<b>Propósito de la investigación</b>	Comprobar empíricamente los beneficios derivados de la puesta en práctica de política socialmente responsables en materia de accesibilidad universal en casos reales para analizar las características, factores y parámetros que determinan la accesibilidad universal en empresas relevantes como son Renfe, el Museo Guggenheim, la Casa Encendida y el Palacio de Congresos de Málaga. Perfilar las ventajas de incorporar la accesibilidad universal en una empresa o institución certificada de manera que sirva de patrón para otras empresas análogas.
<b>Metodología de investigación</b>	Estudio de caso contemporáneo singular de carácter holístico (unidad de análisis simple). Estudio exploratorio, descriptivo y explicativo.
<b>Unidad de análisis</b>	Empresas o instituciones de nuestro entorno geográfico(España) que estén acreditadas con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal.
<b>Ámbito geográfico</b>	España.
<b>Universo</b>	Empresas Españolas Certificados con la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal de AENOR.
<b>Muestra</b>	Renfe, Museo Guggenheim, La Casa Encendida y el Palacio de Congresos de Málaga.
<b>Tipo de muestra</b>	Muestra lógica y teórica (capacidad de generalización analítica del fenómeno estudiado), no de forma aleatoria (muestreo y generalización estadística).
<b>Métodos de recogida de evidencia</b>	Revisión documental, entrevistas semiestructuradas tanto telefónicas como por e-mail. Observación directa.
<b>Fuentes de información</b>	Interna: documentación aportada por la gerencia de las empresas analizadas, contenido de las entrevistas y contexto físico real. Externa: publicaciones especializadas, estadísticas e informes del AENOR y de las empresas objeto de estudio.
<b>Informadores clave</b>	Personal de las empresas con participación activa y directa en materia de accesibilidad universal.
<b>Métodos de análisis de la evidencia</b>	Fundamentalmente de tipo cualitativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y clasificación de los factores determinantes de la obtención de la certificación de accesibilidad universal.</li> <li>- Explicación del proceso seguido por las empresas para la obtención de la certificación de AENOR.</li> <li>- Identificación de relaciones causales entre la obtención de la certificación y el aumento de visitantes a las empresas y/o atracción de otros segmentos de mercado.</li> <li>- Elaboración de información útil para la implantación de la accesibilidad universal en las empresas españolas.</li> </ul>
<b>Enfoque científico</b>	Inducción analítica a través de la lógica de la réplica (generalización analítica). Procesos deductivos en la medida que se parte de proposiciones teóricas a través de la revisión de la literatura.
<b>Evaluación del rigor y calidad científica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la validez de constructo, interna y externa.</li> <li>- Fiabilidad.</li> <li>- Consistencia (teórico-interpretativa y contextual).</li> </ul>

Fecha de realización	Mayo-Junio 2013.
----------------------	------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de Villareal y Landeta (2010).

#### **4. EFECTOS DE LA CERTIFICACIÓN EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL (UNE 170001-2): ESTUDIO DE CASOS**

El número de empresas certificadas en España con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal es cada vez mayor, mostrando todas ellas su satisfacción en su obtención por los beneficios derivados de la misma, no sólo como factor integrador de las personas con discapacidad, sino por su repercusión favorable en la imagen de la empresa.

Tras realizar un estudio en profundidad en algunas de las empresas certificadas con la norma de accesibilidad universal de AENOR, hemos podido constatar como la mayoría no han cuantificado aún el número de beneficiarios con el cumplimiento de las normas DALCO en estas empresas, ni han evaluado el nivel de satisfacción de los mismos. No obstante, dado que consideramos necesaria su cuantificación, hemos realizado un estudio exploratorio entre las empresas que en alguna medida cuentan con información relativa a los beneficios derivados de la incorporación de las normas DALCO a tenor de la norma UNE 170001:2 de Accesibilidad Universal en sus empresas.

**Caso 1.** La Casa Encendida es un Centro Social y Cultural de la Fundación Especial Caja Madrid, en el que se dan cita diferentes expresiones artísticas, a través de un programa cultural en el que se ofrecen artes escénicas, cine, exposiciones, cursos y talleres (CajaMadrid, 2013). Este centro cultural obtuvo la certificación en la norma UNE 170001-2 en 2007 para la asistencia de los usuarios a exposiciones, eventos y cursos que se desarrollan en cada una de las salas del edificio, así como en los servicios prestados en la biblioteca, tienda y cafetería. En la actualidad, según datos ofrecidos por el propio centro, se cuantifican en unos 8.000 las personas con discapacidad que han asistido a La Casa Encendida desde que obtuvo tal certificación (La Casa Encendida, 2013).

**Caso 2.** El museo Guggenheim de Bilbao, uno de los más importantes del mundo, fue pionero en certificarse con la norma UNE 170001-2 en 2003. Desde entonces, según fuentes del museo, ha duplicado las visitas guiadas concertadas para colectivos con discapacidad, siendo incesante la visita de grupos de personas con discapacidad. Así, diversas asociaciones como la ONCE, desde sus distintas delegaciones de Bilbao, Córdoba, Granada, Cataluña, Madrid, Castilla La Mancha, Castilla León, Canarias, Tarragona, Alicante y Jerez, además de otros centros de personas con dis-

capacidad de todas las tipologías, y de diversas ciudades españolas y extranjeras, han realizado visitas al museo Guggenheim, creando un flujo de visitantes cercano a las 2.500 personas en el periodo 2004-2006 (Museo Guggenheim, 2011). Desde el año 2009, el museo cuenta con una base de datos en la que se registran tanto el número de personas con discapacidad que han visitado el museo como el número de acompañantes. Téngase en cuenta que las personas con discapacidad son consideradas “multiclientes” debido a que cuando viajan suelen hacerlo acompañadas, atrayendo a otras personas al destino, aspecto que aumenta el atractivo de este segmento poblacional. Desde ese año, según los últimos datos proporcionados por el Museo Guggenheim, se han registrado un total de 317 personas como acompañantes de las personas con discapacidad que han visitado el museo en el periodo 2009-2011.

**Caso 3.** Palacio de Congresos de Málaga. Obtuvo la certificación de AENOR en 2008. El ámbito de la certificación son “las instalaciones y espacios de actividad ferial y congresual” correspondientes a las plantas baja y primera. En este caso, el número de visitantes no es la métrica, puesto que el objetivo del palacio de congresos es la celebración de eventos en los que la accesibilidad forme parte de los elementos de excelencia en servicio como gestión ambiental, eficiencia energética y calidad que ayuden a atraer eventos, tanto nacionales como internacionales.

En el caso específico de accesibilidad, el Palacio de Congresos de Málaga lleva 6 años siendo sede del Foro de Diseño Universal. Según fuentes del palacio, es muy difícil determinar en términos de venta, cuánto aporta realmente la certificación en sí y cuanto una arquitectura sin barreras y un sistema de gestión de la accesibilidad aunque no sea certificado. En este caso particular, desde la gestión del palacio muestran su convencimiento de que la certificación en accesibilidad universal les han ayudado internamente a organizar y gestionar los elementos de planificación y de servicio durante la celebración de eventos.

**Caso 4.** Renfe (Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles) es otra de las empresas españolas que ha llevado cabo actuaciones en materia de Accesibilidad Universal, no sólo en cumplimiento de las exigencias legales, sino que ha mostrado un verdadero compromiso hacia la mejora social para todos los viajeros, y especialmente, para los viajeros con discapacidad, lo que ha quedado reflejado en el *Plan de Accesibilidad* aprobado en 2007, que fue ampliado, mejorado y actualizado en 2010. Las líneas de acción del *Plan de Accesibilidad Universal de Renfe* se integran en dos estrategias (Renfe, 2010): la adecuación del material rodante, como acción estructural como medidas a medio plazo, adaptándose desde 2009 cerca de 500 trenes de media distancia, larga distancia y cercanías, cumpliendo así con las condiciones

de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de este medio de transporte por las personas con discapacidad; y la implantación del “Servicio Atendo” de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, como respuesta inmediata a corto plazo.

El servicio “Atendo” implantado por Renfe en julio de 2007, opera desde junio de 2008 con carácter permanente y asistencia inmediata (no requiere aviso previo) en las 68 principales estaciones ferroviarias españolas, permaneciendo el servicio de asistencias puntuales y el preaviso de 12 horas en otras 26 estaciones (Renfe, 2013). Este servicio gratuito de atención y asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida, obtuvo la certificación de Accesibilidad Universal en mayo de 2008, reconociendo que Renfe y Adif disponen de un sistema de gestión de accesibilidad universal, conforme a esta norma, para el tránsito de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo en acceso a las estaciones y a los trenes, el recorrido dentro de las estaciones y trenes y la acomodación dentro de los trenes.

Según las últimas estadísticas publicadas, desde el momento que obtuvo la certificación (mayo de 2008) hasta mediados de 2010, el servicio registró más de 400.000 asistencias, siendo altamente valorado por sus usuarios. Así como mostraron los resultados de la Encuesta de Satisfacción realizada en 2009, el “Servicio Atendo” obtuvo una calificación de 8,76 sobre 10, siendo los aspectos mejor valorados el trato y la atención personalizada, la rapidez, la información facilitada y las asistencias en el acompañamiento y en el embarque (Encuestas de Satisfacción, 2009).

Debemos resaltar que las medidas adoptadas por Renfe no se han limitado a satisfacer las necesidades de los clientes con discapacidad, sino que en su orientación hacia la creación de valor para el cliente, ha adaptado sus productos y servicios a las necesidades específicas de sus clientes o grupos de clientes, intentando, incluso, en el caso de los servicios, satisfacer las necesidades de cada cliente en particular. Para ello, una de las actuaciones emprendidas por Renfe, dentro del *Plan de Accesibilidad*, ha consistido en la actualización permanentemente de su base de datos de clientes con discapacidad al objeto de poder ofrecerles el servicio lo más personalizado posible, atendiendo las necesidades relativas, entre otros, a los siguientes aspectos:

- Proporcionar asistencia desde la entrada de la estación y por el tránsito de la estación hasta el tren.
- Prestar asistencia en función del grado de autonomía personal hasta el

Centro Atendo/Punto de encuentro.

- Facilitar sillas de ruedas durante el tránsito por la estación o un scooter para viajar.
- Habilitar rampas para embarcar y desembarcar si fuera necesario.
- Proporcionar ayuda para llegar hasta la plaza o para comer si fuera necesario.
- Comunicación con el lenguaje de signos o medios de apoyo a la comunicación oral.

Los casos analizados forman parte de las políticas de responsabilidad social de las empresas objeto de estudio, las cuales están centradas en aspectos tan relevantes como la calidad, la accesibilidad universal y el medioambiente, con una clara orientación “a prestar a sus clientes un servicio único que le distinga de sus competidores y haga de éste su principal ventaja competitiva”. Particularmente, las actuaciones realizadas por las empresas que ostentan la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal ponen de manifiesto el compromiso de estas empresas por asegurar la máxima satisfacción de sus clientes/usuarios a través de la accesibilidad universal, requisito fundamental que han de cumplir los productos y servicios para cumplir las expectativas de un segmento de mercado, el de las personas con discapacidad, para quienes este factor es clave para garantizar que se cumplen las condiciones de seguridad, comodidad e independencia en cualquier ámbito de sus vidas.

## 5. CONCLUSIONES

El concepto de RSE plantea una nueva manera de concebir la actividad de las empresas, convirtiéndose hoy en día en un valor con un gran atractivo estratégico y comunicativo capaz de eximir un volver a legitimar a las empresas frente a sus *stakeholders* (Herranz, 2010). Así, el futuro de las empresas pasa por el compromiso con todos los *stakeholders*, lo que queda plasmado en el diseño y puesta en prácticas de políticas socialmente responsables. En las últimas décadas, la mayoría de estas actuaciones se han centrado en el ámbito medioambiental y sostenible, si bien en la última década otras áreas han ido cobrando protagonismo, especialmente las enfocadas a las comunidades, los empleados y los clientes. En este sentido, se ha prestado un especial y creciente interés a los clientes con discapacidad, incorporándose la accesibilidad y el diseño universal en las políticas socialmente responsables de las

empresas, al objeto de lograr la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las mismas en todos los ámbitos de la vida social. Algunas empresas han ido más allá de las exigencias legales, aprobando planes de accesibilidad o incluso acudiendo a las certificaciones de accesibilidad.

En España, son cada vez más numerosas las empresas que se certifican con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, destacando, entre otras, Sanitas, Renfe, el Palacio de Congresos de Málaga o la cadena hotelera Confortel. Los datos mostrados por estas empresas reflejan la importancia de incorporar la accesibilidad universal en el entorno, así como en los productos y servicios, dado el elevado y creciente número de personas con discapacidad que se están beneficiando de ello. Pues, aunque la mayoría de las empresas no realizan una cuantificación real del número de clientes beneficiados por la incorporación de la accesibilidad universal y sus repercusiones económicas, las empresas consultadas han dejado constancia de las importantes repercusiones sociales de estas medidas en el logro de una sociedad más justa y equitativa, en la que ningún ciudadano o usuario se sienta discriminado. A su vez, son indudables sus efectos positivos en la imagen social de la empresa, al ofrecer productos y servicios accesibles para toda la población, sin realizar discriminación alguna hacia las personas con discapacidad, constituyendo un factor de diferenciación para las empresas, lo que les permite tener un mejor posicionamiento en el mercado.

Como ha quedado de manifiesto en nuestra investigación, la obtención de la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal por parte de las empresas españolas constituye un factor de diferenciación, debido a que la misma está garantizando a los clientes la accesibilidad a los productos y servicios con plena seguridad, cumpliendo así con los derechos reconocidos a las personas con discapacidad. Además, de esta certificación Accesibilidad Universal se derivan una serie de ventajas, que se cumplen en el caso objeto de estudio, entre las que cabe mencionar (AENOR, 2013):

- Compatibilidad con otros sistemas de gestión (ISO 9001 e ISO 14001).
- Facilita el cumplimiento de la legislación.
- Ayuda a optimizar los recursos de la organización.
- Refuerza la actitud socialmente responsable de la organización, al ofrecer instalaciones, entornos y servicios para el uso de todos los usuarios, independientemente de su discapacidad.

Además, la incorporación de medidas socialmente responsables destinadas a lograr la accesibilidad universal implica una serie de ventajas importantes entre las que cabe mencionar:

- Una mejora de la imagen social de las empresas, al contribuir a la igualdad de oportunidades y de acceso a producto y servicios accesibles para todos, sin discriminación.
- La accesibilidad va asociada a una mayor calidad de los productos y servicios, gozando los mismos de un mejor posicionamiento estratégico.

### Referencias bibliográficas

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2013): “Norma UNE 170001:2007”. Disponible en: [www.aenor.es](http://www.aenor.es). Consultado en enero de 2013.
- COMISIÓN EUROPEA (2011): “Eurostat: Proyecciones poblacionales de la UE 2010-2060”. Disponible en: [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu). Consultado en enero de 2013.
- COMPROMISO RSE (2013): “Tres hospitales Sanitas obtienen la certificación Accesibilidad Universal”. Disponible en: [www.compromisorse.com](http://www.compromisorse.com). Consultado en enero de 2013.
- CONSEJO DE EUROPA (2006): “Resolución ResAP (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”. Disponible en: [sid.usal.es](http://sid.usal.es). Consultado en diciembre de 2012.
- CONSEJO DE EUROPA (2007): “Resolución ResAP (2007)3 del Consejo de Europa “Hacia la plena participación mediante el Diseño Universal”. Disponible en: [sid.usal.es](http://sid.usal.es). Consultado en diciembre de 2012.
- FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2012): “Adaptación del transporte aéreo a las necesidades de los turistas discapacitados: el caso de los aeropuertos españoles”, *Papers Turisme*, 51, pp. 23-38.
- FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2013): “Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim”, *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 11, nº 2, pp. 399-415.
- FUNDACIÓN ONCE (2003): “Centros culturales, históricos y naturales accesibles”. Disponible en: [www.once.org](http://www.once.org).
- INSTRUMENTO de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Disponible en: [www.boe.es](http://www.boe.es). Consultado en diciembre de 2012.
- EUROPEAN COURT OF HUMAN RIGHTS (1950): *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales*. Disponible en: [www.echr.coe.int](http://www.echr.coe.int). Consultado en diciembre de 2012.
- HERRANZ, J.M. (2010): “La comunicación de la responsabilidad social: una forma de participación ciudadana”, *Revista Sociedad y Utopía*, 35, 1º semestre, pp. 201-218.
- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2002): *Libro Verde de la Accesibilidad en España. Secretaría de Asuntos Sociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. Disponible en: [www.imserso.es](http://www.imserso.es). Consultado en diciembre de 2012.
- INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2003): *Plan de Accesibilidad 2003-*

2010. *ACCEPLAN. Libro Blanco de la Accesibilidad*. Secretaría de Asuntos Sociales.
- LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. Disponible en: [www.imserso.es](http://www.imserso.es).
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2008): “Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD)”. Disponible en: [www.ine.es](http://www.ine.es). Consultado en diciembre de 2012.
- MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL (2010): “Hacia la plena participación mediante el diseño universal”, Secretaría General de Política Social y Consumo. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Madrid.
- Naciones Unidas (ONU) (2006): “Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006”. Disponible en: [www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf](http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf). Consultado en diciembre de 2012.
- NACIONES UNIDAS (ONU) (2012): “Perfiles demográficos”. Disponible en: <http://www.un.org/esa/population/>.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (O.M.S.) (2005): “International Classification of Functioning, Disability and Health”. Disponible en: [www.who.int](http://www.who.int). Consultado en diciembre de 2012.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (O.M.S.) (2009): “Sistema de Información Estadística de la OMS (WHOSIS)”. Disponible en: <http://www.who.int>. Consultado en diciembre de 2012.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) (2013): “Estadísticas”. Disponible en: [www.wto.org](http://www.wto.org). Consultado en enero de 2013.
- PARLAMENTO EUROPEO (2013): “Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo sobre responsabilidad social de las empresas: comportamiento responsable y transparente de las empresas y crecimiento sostenible”. Disponible en: (2012/2098 (INI)) <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2013-0017+0+DOC+XML+V0//ES#title1>. Consultado en febrero de 2013.
- PAVÓN, F. y Casanova, J. (2006): “Telefonía móvil y personas mayores la accesibilidad como derecho”. *RELATEC: Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*. Vol. 5, N° 2, Pp. 385-395.
- PÉREZ, M. (2002): *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía. Madrid.
- RENFE (2010): “Plan de Accesibilidad Universal”. Disponible en: [www.renfe.com/docs/plan\\_accesibilidad\\_universal.pdf](http://www.renfe.com/docs/plan_accesibilidad_universal.pdf). Consultado en enero de 2013.
- RENFE (2013): “Servicio Atendo”. Disponible en: [www.renfe.com/viajeros/atendo/](http://www.renfe.com/viajeros/atendo/). Consultado en enero de 2013.
- SANCHÍZ, N. (2000): “Accesibilidad a Hoteles de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales”, *Ceter C.E.E.*, Madrid.
- VILLAREAL, O. y LANDETA, J. (2010): “El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización”, *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16 (3), pp. 31-52.