



Accesibilidad en las ciudades: analizados zona centro, ayuntamientos, ambulatorios, bus urbano y eurotaxi en 18 ciudades

Las ciudades marginan aún más a ciegos y sordos que a quienes usan sillas de ruedas

SÓLO A CORUÑA SUPERA EL “ACEPTABLE” EN LA NOTA GLOBAL DE ACCESIBILIDAD. LAS MAYORES CARENCIAS SE REGISTRAN EN LAS MEDIDAS DE ADAPTACIÓN PARA LAS PERSONAS CIEGAS Y SORDAS. QUIENES SE DESPLAZAN EN SILLA DE RUEDAS HAN VISTO MEJORAR ALGO SU SITUACIÓN

Las ciudades son para los ciudadanos, pero no lo son del mismo modo para todos. Quienes sufren algún tipo de discapacidad, que en nuestro país suman más de 3,5 millones personas y representan el 9% de la población, siguen marginados, ya que se topan con barreras y obstáculos que no encuentra el resto de la población en tareas tan cotidianas como utilizar el taxi, efectuar una gestión en el ayuntamiento o resolver un asunto sanitario en un centro de atención primaria. Así lo ha constatado CONSUMER EROSKI en la investigación realizada sobre la accesibilidad urbana de 18 capitales de todo el país para las personas que se mueven en silla de ruedas y las que tienen discapacidad auditiva o visual. Aunque las diferencias entre unas ciudades y otras son importantes, la valoración global de la situación no puede ser otra que un suspenso: sólo A Coruña supera el aprobado, con un “bien” de calificación global del examen de accesibilidad. Ocho ciudades se quedan en un mediocre “aceptable”, y nueve suspenden con un “regular”, que les sitúa cerca del aprobado, pero sin llegar.

Los relevantes avances anotados en la adaptación a las necesidades de las personas que se desplazan en sillas de ruedas quedan en buena parte lastrados por las graves dificultades con que se encuentran los ciudadanos con discapacidades visuales y auditivas.

Los técnicos de esta revista, acompañados de una persona en silla de ruedas, otra invidente y otra sorda y contando con la valiosa colaboración de numerosas organizaciones de usuarios con discapacidad (listado de entidades colaboradoras y más detalles de la metodología del estudio, en www.consumer.es) **cumplieron tres visitas a cada una de estas ciudades:** A Coruña, Alicante, Barcelona, Bilbao, Cádiz, Córdoba, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza. Realizaron un examen de accesibilidad en el centro urbano, en el ayuntamiento u otra dependencia municipal, en



un centro de salud, en un autobús urbano y en el servicio de eurotaxi.

La conclusión más evidente del informe es que, en los últimos años, las ciudades se han esforzado más en la adaptación a las necesidades de accesibilidad de las personas en silla de ruedas (nota media de las 18 ciudades: “bien”) que en las que requieren los usuarios ciegos (nota media: “regular”) y, particularmente, los sordos (nota media: “mal”).

En la prueba relativa a las **personas en sillas de ruedas** suspendieron sólo Alicante, Córdoba, Sevilla y Valladolid, mientras que destacaron positivamente, con un “muy bien”, Granada, Málaga, Pamplona y Valencia. Por apartados del estudio, los mejores resultados para discapacitados en sillas de ruedas (media de “bien”) los obtuvieron las visitas al ayuntamiento y a la instalación sanitaria (aten-

•••• Lo mejor y lo peor de cada ciudad



ALICANTE:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: el servicio de eurotaxi y el pavimento táctil en la mayoría de los pasos de peatones.

Lo peor: el centro está plagado de barreras urbanísticas, como aceras sin rampas, pasos de peatones resbaladizos, rampas mal diseñadas y demasiado mobiliario urbano que supone un obstáculo. Además, si bien los semáforos emiten aviso acústico, no se escucha correctamente, debido al excesivo tráfico. A esto hay que añadir que el Ayuntamiento es inaccesible.



A CORUÑA:

> Valoración: BIEN

Lo mejor: el baño adaptado del Consistorio.

Lo peor: no todos los semáforos del centro emiten aviso acústico y los que lo hacen tienen un horario limitado de funcionamiento. El bastón que usan las personas con problemas visuales se queda enganchado en algunas alcantarillas y sumideros. El Ayuntamiento carece de servicio de intérprete de la lengua de signos, sus mostradores son muy altos y apenas hay espacio en los pasillos para moverse y maniobrar cómodamente en silla de ruedas.



BARCELONA:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: las personas con problemas visuales pueden activar el aviso acústico de los semáforos mediante un mando a distancia.

Lo peor: el pavimento de algunas calles del centro de la ciudad se encuentra en mal estado, es resbaladizo y tiene agujeros y baldosas sueltas. En las dependencias municipales es posible solicitar el servicio de un intérprete de la lengua de signos, si bien no es inmediato (puede demorarse un par de días), además los mostradores de atención al público son muy altos.

ción primaria) y el viaje en autobús. La adaptación del centro urbano se quedó en un poco satisfactorio “aceptable”, por falta de pavimentos estables, aceras y bordillos mal rebajados y por el mobiliario (jardineras, farolas, señales) mal ubicado.

Los invidentes lo tienen peor que quienes se desplazan en sillas de ruedas: se encuentran con mayores dificultades para moverse y ejercer de usuarios en su ciudad. La nota global de las 18 capitales en su adaptación a los ciegos es un “regular”, un suspenso, y el único apartado que consigue el aprobado es el centro de la ciudad, con sólo un “aceptable” por la falta de pavimentos táctiles y sonoros que ayuden a la orientación del invidente, además de semáforos con señales acústicas.

Ayuntamiento y centro de salud suspenden, debido principalmente a la falta de

información en braille y de sistemas alternativos para cumplimentar documentos y realizar trámites. Tampoco mejora la situación en el bus urbano, que también suspende, en este caso por la carencia de dispositivos sonoros y de información en braille tanto en marquesinas y postes como dentro del vehículo.

Sólo siete ciudades aprueban el examen si bien únicamente A Coruña lo hace con cierta holgura. Entre las que peor atienden las necesidades de los invidentes destacan Córdoba, San Sebastián y Vitoria. Estas dos últimas, junto con Bilbao, Cádiz, Sevilla y Valladolid, también se hallan entre las peores en su adaptación a los requerimientos específicos de los **usuarios sordos**, examen en que sólo aprueban, y con aprietos, Barcelona Málaga y Oviedo; incluso A Coruña, la ciudad con mejor nota global en esta

investigación, fue incapaz de superar el “regular” en esta prueba específica.

En Alicante, Córdoba, Granada, Madrid y Murcia no fue posible realizar en condiciones equiparables a las de las demás ciudades esta prueba de accesibilidad para personas sordas. El autobús urbano consiguió una nota satisfactoria (un “bien”) en adaptación para los usuarios con discapacidad auditiva, que pasa a convertirse en un mediocre “aceptable” cuando hablamos del centro de la ciudad.

De todos modos, las mayores deficiencias de adaptación cara a las necesidades de los ciudadanos sordos se registraron en ayuntamientos y centros de salud, que merecieron un rotundo suspenso (un “mal” sin paliativos) debido a la falta de intérpretes profesionales de la lengua de signos y a la carencia de sistemas visuales de información.



BILBAO:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: el eurotaxi, aunque tarda bastante en llegar al lugar una vez que se ha solicitado.

Lo peor: el pavimento de algunas calles del centro es resbaladizo, las alcantarillas representan un peligro y hay aceras muy altas. El Ayuntamiento está mal adaptado, debido a que la entrada principal es inaccesible, las dimensiones del edificio no permiten una movilidad cómoda y los accesos a los baños están en mal estado. Además, la información en braille brilla por su ausencia. Asimismo, carece de servicio de intérprete de la lengua de signos.



CÁDIZ:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: en las oficinas municipales ofrecen el servicio de intérprete profesional de la lengua de signos.

Lo peor: en el centro de la ciudad hay baldosas sueltas en sus calles, algunas aceras son estrechas y faltan pasos de peatones adaptados. Hay semáforos que carecen de avisos acústicos y los que se estropean no se arreglan. La rampa de acceso a la Oficina de Empadronamiento tiene una pendiente muy pronunciada, además las dependencias no disponen de baño, ni de ascensor adaptado. Asimismo, el eurotaxi que se utilizó no estaba bien adaptado (el coche era muy antiguo y estaba en mal estado, para colmo había herramientas en la plataforma para la silla de ruedas).



CÓRDOBA:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: el mobiliario urbano está bien distribuido y se están desarrollando obras que harán de las vías urbanas espacios más accesibles.

Lo peor: en el Ayuntamiento, la carencia de información en braille, así como la ausencia de aseos adaptados. El suelo de la mayor parte de las calles del centro no es estable, debido a baldosas sueltas. Además, se echa de menos pavimento táctil en pasos de peatones. Asimismo, en algunas calles las aceras están deterioradas, lo que hace imposible la circulación en silla de ruedas. Por otra parte, hay árboles que carecen de rejilla, lo que provoca que las ruedas de las sillas se queden atrancadas.



GRANADA:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: las calles peatonales, la entrada accesible al Consistorio y que todas las oficinas se encuentran en una única planta.

Lo peor: rejillas y alcantarillas que no están enrasadas con la acera, así como algunos suelos resbaladizos en calles del centro de la ciudad. Se echa de menos pavimento táctil de botones que señale los pasos de peatones. Papeleras y bancos constituyen un peligro para las personas ciegas. Se hallaron obstáculos en el entorno inmediato a la entrada del Ayuntamiento (bancos, árboles, faroles...) y hay carencia de información en braille y de señales acústicas.



MADRID:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: el edificio de la oficinas municipales de Moncloa estaba bien adaptado y contaba con baño accesible.

Lo peor: suelos inestables y resbaladizos, así como la falta de pavimento táctil en pasos de peatones. Además, en muchas calles el mobiliario urbano supone un obstáculo tanto para invidentes como para personas en silla de ruedas. Asimismo, falta señalización que avise de la existencia de obras en la vía pública.

LA PRUEBA EN EL CENTRO DE LA CIUDAD

Las personas con discapacidad motriz que participaron en el estudio necesitaban para desplazarse la silla de ruedas. Sólo en ocho de las 18 capitales el pavimento del centro urbano se mostraba estable. En once ciudades (Alicante, Barcelona, Cádiz, Córdoba, Murcia, Pamplona, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Vitoria y Zaragoza) algunos bordillos tenían una altura superior a 14 centímetros. En concreto, en ninguno de los pasos de peatones por los que se cruzó en las capitales alicantina, gaditana y sevillana se había rebajado el bordillo, y sólo en algunos de las cordobesa, madrileña, murciana y zaragozana. Es más, en Sevilla y Valladolid el técnico de la revista tuvo que ayudar a subir y bajar las aceras a la persona discapacitada con la que estaba realizando la prueba. En el 40% de las ciudades analizadas, tanto farolas como señales, por su

deficiente ubicación, representaban un obstáculo para el tránsito de la silla de ruedas. En la misma proporción, se encontraron elementos del **mobiliario urbano** con esquinas o aristas.

El pavimento táctil, que ayuda a orientar la dirección de los pasos de las personas invidentes, se vio en siete de cada diez ciudades (las excepciones: Cádiz, Murcia, Pamplona, Sevilla y Zaragoza). Mucho menos frecuentes son **los suelos sonoros**, muy útiles para personas que utilizan bastón (sólo se hallaron en A Coruña, Granada, San Sebastián y Valladolid).

Por otra parte, en casi la mitad de las capitales se hallaron **baldosas de diferente color** para que las personas con visión reducida puedan diferenciar los espacios, como por ejemplo la dirección hacia un paso de cebra. En varias calles de Valladolid (Gamazo, Muro, General Ruiz y 2 de Mayo) este pavimento táctil

estaba mal situado y conducía a los invidentes directamente al tráfico. Llama la atención que sólo una de cada tres ciudades (Barcelona, Bilbao, Granada, Málaga, Murcia y San Sebastián) contaba con **semáforos** en todos los cruces que se encontraron el técnico y la persona discapacitada.

En el 40% de los recorridos realizados el tiempo para que la persona en silla de ruedas cruzara el paso de peatones no era suficiente (proporción similar a la de las personas ciegas o sordas): en A Coruña, Alicante, Bilbao, Cádiz, Pamplona, Valladolid y Vitoria tuvieron que acelerar el ritmo.

Es recomendable que los semáforos cuenten con algún dispositivo para avisar de cuándo se pondrá en rojo: el más habitual es que la luz verde pase de ser permanente a intermitente, muy útil para las personas sordas y hallado en la mayoría de las



MÁLAGA:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: pavimento táctil de botones en la mayoría de pasos de peatones del centro y las calles peatonales.

Lo peor: el pavimento de algunas calles es resbaladizo y hay semáforos que no emiten aviso acústico. En el Ayuntamiento se echó de menos señales que indicaran las diferentes áreas e información en braille. Además, no se ofrece servicio inmediato de intérprete profesional de la lengua de signos, si bien es posible solicitarlo con un par de días de antelación.



MURCIA:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: uno de los mejores aspectos de la ciudad es que casi todas las aceras están al mismo nivel que la calzada.

Lo peor: algunas rampas de la zona centro presentan una pendiente demasiado pronunciada y carecen de mesetas para descansar y a los invidentes se les hace difícil la orientación debido a la ausencia de pavimento táctil. En las oficinas municipales no hay aseos adaptados para personas con discapacidad y las puertas resultan demasiado pesadas y son de apertura manual. No obstante, para rellenar impresos del Ayuntamiento existe la posibilidad de hacerlo desde casa mediante el ordenador. Tanto en el Consistorio como en el centro de la ciudad se encontraron elementos que constituían un obstáculo.



OVIEDO:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: la zona centro de la ciudad está bien señalizada y resulta accesible para personas con movilidad reducida. A esto hay que añadir que los pasos para peatones están señalizados mediante pavimento táctil y cuentan con semáforos que emiten una señal sonora.

Lo peor: uno de los apartados más deficientes es el referente al Ayuntamiento, ya que se trata de un edificio muy antiguo no adaptado, donde se hace difícil la movilidad de las personas en silla de ruedas, no hay intérprete profesional de la lengua de signos (si es necesario hay que solicitarlo con dos días de antelación), y carece de información en braille. En lo referente a los eurotaxi, son pocos y caros.



PAMPLONA:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: la peatonalización del centro.

Lo peor: tanto en el Ayuntamiento como en el centro se hallaron elementos mal ubicados y que suponían un obstáculo. Asimismo, la mayoría de los pasos para peatones carecía de señalización mediante pavimento táctil y en el Consistorio no había un intérprete profesional de la lengua de signos ni señalización en los mostradores. Además, la entrada principal es inaccesible y las personas con movilidad reducida tienen que entrar por una lateral.



SAN SEBASTIÁN:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: las calles del centro tienen una anchura suficiente y están señalizadas a través de pavimento táctil.

Lo peor: el metal que cubre alcantarillas y sumideros es resbaladizo y la señalización es escasa. Tanto en el Ayuntamiento como en la zona centro se encontraron obstáculos, como expositores o papeles mal ubicados. El edificio consistorial carece de suelo antideslizante y de intérprete profesional de la lengua de signos. Además, las personas con movilidad reducida se ven obligadas a entrar por una puerta exclusiva.

ciudades; mucho menos común es instalar una pantalla para indicar los segundos que quedan para que se encienda la luz roja, algo que se vio en todos los semáforos en Granada. Entre las demandas de la comunidad sorda, se encuentran el cambio de color de los semáforos ante una situación de riesgo (el paso de ambulancias, coches de policía o bomberos).

Para las personas ciegas, lo idóneo es que los semáforos emitan una señal acústica. Ninguno de los comprobados en Zaragoza lo hacía, y en una de cada cuatro ciudades se detectaron fallos de funcionamiento. Además, en A Coruña y Valladolid tienen un horario de funcionamiento limitado.

Mención aparte merecen las **rejillas de ventilación, sumideros y alcantarillas**, dado que si no están debidamente enrasadas o no son antideslizantes se convierten en un peligro para personas



SEVILLA:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: dispone de un servicio de gestión domiciliar municipal.

Lo peor: algunas calles están adoquinadas, algunos bordillos tienen una altura excesiva, falta de señalización en el centro, en los pasos para peatones no hay pavimento táctil. La entrada al Ayuntamiento no es accesible, ya que carece de rampa, y no hay intérprete profesional de la lengua de signos. Tampoco hay baños adaptados y el mostrador de atención, así como la máquina para coger turno son demasiado altos.



VALENCIA:

> Valoración: ACEPTABLE

Lo mejor: hay semáforos en el centro que funcionan por radiofrecuencia. Además, algunas gestiones municipales se pueden tramitar por Internet o a través del 010.

Lo peor: las aceras del centro resultan estrechas, la señalización es escasa, en algunas calles el pavimento es resbaladizo y algunos vados de peatones no están enfrentados, por lo que las personas invidentes no pueden alinearse para cruzar correctamente. A esto hay que añadir que en el Ayuntamiento no hay intérprete profesional de la lengua de signos, ni fax. Asimismo, hay una mampara que carece de un sistema para amplificar el sonido entre la persona que atiende y la que es atendida. Hay pocos eurotaxi y son caros.



VALLADOLID:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: en el ayuntamiento hay una pantalla general y otra en cada mostrador para anunciar el turno.

Lo peor: se han encontrado pocas señales y algunos elementos, tales como papeletas, extintores etc. estaban mal situados y suponían un obstáculo. Los semáforos con aviso acústico tienen un horario limitado de funcionamiento y la mala colocación del pavimento táctil en algunas calles conduce a las personas directamente al tráfico. En el Ayuntamiento no hay un intérprete profesional de la lengua de signos y las personas con movilidad reducida no pueden entrar por la puerta principal sino que tienen que acceder al edificio por una entrada trasera.



VITORIA:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: la mayor parte del centro de la ciudad es llano y peatonal, además se trata de una zona cuadrículada en la que es fácil orientarse.

Lo peor: a lo largo del centro se encontraron obras que hacían que el pavimento no fuera estable y la señalización resultó escasa, así como que la accesibilidad del Ayuntamiento es muy deficiente, debido a que se trata de un edificio muy antiguo cuya entrada es inaccesible y no cuenta con baños adaptados. Tampoco hay un intérprete profesional de la lengua de signos.



ZARAGOZA:

> Valoración: REGULAR

Lo mejor: la señalización en el centro y en las oficinas municipales es buena, en el Consistorio hay ordenadores para informar sobre diferentes servicios y las zonas reformadas del edificio son accesibles.

Lo peor: llama la atención de manera negativa que hay zonas en las que el pavimento no es estable y resulta resbaladizo y que algunos elementos del mobiliario urbano no están colocados incorrectamente, de manera que suponen un obstáculo. Asimismo, destaca que se encontraron coches y motos aparcados en la acera a lo largo de la visita. En el Ayuntamiento no hay intérprete profesional de la lengua de signos y hay deficiencias de accesibilidad debido a que el edificio es viejo.

en sillas de ruedas o invidentes. En dos de cada tres ciudades se observaron deficiencias al respecto.

En Cádiz, Granada, Valencia, Zaragoza y nuevamente Valladolid se hallaron señales, banderolas y toldos, entre otros elementos, que sobresalían de la pared a una altura inferior de 2,20 metros, con los que los discapacitados visuales podían chocar. Uno de los lados de la fuente monumental de la plaza de El Pilar de la capital aragonesa queda enrasado con la acera y carece de indicaciones, por lo que las personas ciegas o con visión reducida pueden meterse en ella sin darse cuenta.

Las **escaleras** representan uno de los mayores impedimentos para las personas en silla de ruedas. Pues bien, se encontraron en los recorridos de la mitad de las ciudades. Una de las medidas para salvar este tipo de obstáculo es la instalación de **rampas**, pero en Córdoba, Valladolid y Zaragoza no las había en demasiados lugares con escaleras. Asimismo, en tres de cada diez casos la pendiente era demasiado pronunciada (situación peor: Granada, Sevilla y Valencia) y el 40% de las escaleras carecía de pasamanos.

AYUNTAMIENTOS: ¿LA CASA DE TODOS?

Los ayuntamientos forman parte de la rutina de muchos ciudadanos. Se acude a ellos para realizar trámites, pedir información, casarse, trabajar, consultar documentos o solicitar asesoramiento. Por tanto, cualquier persona tendría que poder acceder a las instalaciones del ayuntamiento fácilmente y sin mayor problema. Sin embargo, la realidad es muy diferente.

Las entradas a los consistorios han de ser accesibles, lo que no ocurre en los ayuntamientos de Bilbao, Oviedo, Sevilla y Valladolid. Escalones, rampas que resultan peligrosas por su pronunciada pendiente y puertas no adaptadas imposibilitaban la entrada o hacían que la persona en silla de ruedas necesitase ayuda para poder acceder. En el de Bilbao la puerta

principal era inaccesible, si bien pudieron pasar al edificio por una de las entradas laterales. En Valladolid se entró por la puerta trasera tras rodear todo el edificio.

En cuanto a las personas ciegas, ocho de cada diez entradas de los ayuntamientos carecían de **pasamanos**. En los detectores de metales de los de A Coruña, Granada, Málaga y Valencia llegaron a pedir a la persona ciega que colaboraba en la prueba que se desprendiera de su bastón.

También dejó que desear **el trato del personal** en las oficinas municipales estudiadas en Córdoba, Murcia, San Sebastián, Valladolid y Vitoria. En lugar de hablar directamente a la persona ciega, se dirigían a su acompañante, gesticulaban o empleaban vocablos como “aquí”, “allí”, etc. que no aportan información útil a los invidentes.

Una vez dentro de las instalaciones, es necesario **poder maniobrar con la silla de ruedas en el interior**. Pero en los ayuntamientos de Bilbao, Oviedo y San Sebastián las dimensiones del edificio dificultaban la movilidad. A esto hay que sumar que en diez oficinas municipales se encontraron suelos resbaladizos.

Máquinas para coger el turno e información a una altura excesiva, alfombras en los suelos, mesas de atención al público que no permiten el acercamiento a las personas en silla de ruedas (en una de cada tres oficinas) o mostradores muy altos fueron sólo algunas de las muchas contrariedades con las que se hallaron los técnicos de esta revista y los discapacitados que participaban en la prueba.

Atendiendo ya a las personas ciegas, en ninguna oficina consistorial se proporcionó **la información en braille** y sólo en

• • • • Accesibilidad en las ciudades, el resumen

CIUDAD	Accesibilidad en las ciudades para personas con discapacidad			Valoración global ⁴
	motriz ¹	visual ²	auditiva ³	
A Coruña	Bien	Bien	Regular	Bien
Alicante	Regular	Regular	-	Regular
Barcelona	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Bilbao	Aceptable	Aceptable	Mal	Regular
Cádiz	Aceptable	Regular	Mal	Regular
Córdoba	Regular	Mal	-	Regular
Granada	Muy Bien	Regular	-	Aceptable
Madrid	Bien	Regular	-	Aceptable
Málaga	Muy Bien	Regular	Aceptable	Aceptable
Murcia	Bien	Aceptable	-	Aceptable
Oviedo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Pamplona	Muy Bien	Aceptable	Regular	Aceptable
San Sebastián	Bien	Mal	Mal	Regular
Sevilla	Regular	Regular	Mal	Regular
Valencia	Muy Bien	Aceptable	Regular	Aceptable
Valladolid	Regular	Regular	Mal	Regular
Vitoria	Aceptable	Mal	Mal	Regular
Zaragoza	Bien	Regular	Regular	Regular
Total	Bien	Regular	Mal	Regular

(1) **Accesibilidad en las ciudades para personas con discapacidad motriz:** se ha valorado la accesibilidad en el centro de la ciudad, en el Ayuntamiento u oficinas municipales y en un centro de salud, así como las medidas de adaptación implantadas en los autobuses urbanos. El técnico de la revista realizó las visitas acompañado de una persona en silla de ruedas. (2) **Accesibilidad en las ciudades para personas con discapacidad visual:** se ha observado la presencia de pavimento táctil y la ubicación del mobiliario urbano en el centro de la ciudad. También, se ha analizado la existencia de información en braille y de dispositivos acústicos tanto en el Ayuntamiento como en el Centro de Salud. Con respecto al urbano, se ha valorado si contaba con sistemas sonoros de información en la parada y en el interior del vehículo. El técnico realizó las visitas acompañado de una persona invidente. (3) **Accesibilidad en las ciudades para personas con discapacidad auditiva:** se ha tenido en cuenta la señalización en las calles del centro, así como en el Ayuntamiento y Centro de Salud. Además, se ha analizado si ofrecían servicio de intérprete profesional de la lengua de signos y la presencia de dispositivos visuales de información en los citados edificios y en el autobús urbano. El técnico realizó las visitas acompañado de una persona sorda. (4) **Valoración global:** nota media final de los 3 apartados anteriormente señalados.

EN NINGUNA OFICINA CONSISTORIAL SE PROPORCIONÓ INFORMACIÓN EN BRAILLE

las de Barcelona y Murcia ofrecían la posibilidad de cumplimentar impresos en soporte digital. Y únicamente en el de Sevilla contaban con **gestión domiciliaria** (un trabajador acude al domicilio de la persona tras solicitar el servicio por teléfono; allí le ayuda a rellenar el impreso y posteriormente lo lleva a las oficinas). Eso sí, en la mayoría de los ayuntamientos el personal no manifestó problema alguno en ayudar a rellenar el impreso al invidente, actitud de agradecer, si bien se considera insuficiente. No proporcionaron alternativa alguna de gestión al usuario invidente en los locales municipales de Bilbao, Granada, Oviedo, Vitoria y Zaragoza.

De parecido, si no peor, alcance fueron los obstáculos con los que se toparon las personas sordas. Sólo en las dependencias municipales de Cádiz había un **intérprete profesional de la lengua de signos**. Además, de los doce consistorios que carecían de este servicio sólo en Barcelona, Málaga y Oviedo se pudo solicitar un profesional capaz de comunicarse en este lenguaje, aunque fuera necesario pedirlo con dos días de antelación (en Oviedo disponen de un servicio de 24 horas para casos urgentes).

En este contexto, las personas con discapacidad auditiva no tuvieron más remedio que comunicarse de manera escrita, por gestos e incluso leyendo los labios del trabajador de la Administración de su ciudad. Los ayuntamientos menos considerados con los sordos fueron los de A Coruña, Bilbao, Pamplona y San Sebastián, seguidos de los Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza.



• • • • Accesibilidad en las ciudades para personas que usan silla de ruedas

CIUDAD	Centro de la ciudad ¹	Ayuntamiento ²	Centro de salud ³	Autobús urbano ⁴	Valoración global ⁵
A Coruña	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Alicante	Muy Mal	Muy Bien	Regular	Bien	Regular
Barcelona	Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Bien
Bilbao	Bien	Regular	Muy Bien	Aceptable	Aceptable
Cádiz	Aceptable	Bien	Muy Bien	Aceptable	Aceptable
Córdoba	Regular	Aceptable	Regular	Bien	Regular
Granada	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Madrid	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien	Bien
Málaga	Muy Bien	Excelente	Muy Bien	Bien	Muy Bien
Murcia	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien
Oviedo	Muy Bien	Mal	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable
Pamplona	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien
San Sebastián	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Bien
Sevilla	Bien	Mal	Muy Bien	Aceptable	Regular
Valencia	Bien	Excelente	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Valladolid	Regular	Bien	Regular	Aceptable	Regular
Vitoria	Aceptable	Regular	Regular	Bien	Aceptable
Zaragoza	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Total	Aceptable	Bien	Bien	Bien	Bien

(1) **Centro de la ciudad:** se ha analizado el estado del pavimento, la ubicación del mobiliario urbano, así como de las señales. También, se ha tenido en cuenta la altura de los bordillos, los pasos de peatones y la existencia de semáforos. Igualmente se ha valorado que tanto escaleras como rampas sean accesibles (mesetas para descansar, colocación de pasamanos, etc.). (2) **Ayuntamiento:** se ha observado la cercanía de una parada de autobús urbano y las señales en el exterior y en el interior. Igualmente se ha comprobado la accesibilidad de la entrada y la posibilidad de maniobrar y moverse en silla de ruedas dentro del edificio. Se ha tenido en cuenta que la información expuesta, así como otros elementos tales como máquinas para extraer turno estén a una altura adecuada. Asimismo, se ha analizado la colocación del mobiliario (macetas, sillas, mostradores, etc.) y si los aseos públicos están adaptados correctamente. (3) **Centro de salud:** se han tenido en cuenta los mismos aspectos valorados en el apartado del Ayuntamiento. (4) **Autobús urbano:** se ha considerado la existencia de rampas, plataformas elevadoras o sistemas que faciliten el acceso a las personas en silla de ruedas. También se ha analizado la actitud del conductor, que el vehículo contara con zona para personas discapacitadas y la presencia de elementos tales como anclajes, cinturones de seguridad, pasamanos y asideros, entre otros. (5) **Valoración global:** nota media final de los 4 apartados anteriormente señalados.

Otra de las carencias más llamativas es la falta de **sistemas de aviso visual para alertar en caso de emergencia**. Salvo en el ayuntamiento de A Coruña, no había dispositivo de este tipo: en los edificios que disponían de un mecanismo de aviso en caso de evacuación, en la mayoría de las ocasiones era sonoro.

Respecto a los ascensores, se comprobó su accesibilidad en las dependencias municipales visitadas, excepto en los ayuntamientos de Barcelona, Madrid, Oviedo y Sevilla, debido a que el edificio era de un piso o a que no se localizó elevador alguno. Y la cabina del ascensor del ayuntamiento de Cádiz y San Sebastián no permitía la entrada de una persona en silla de ruedas y de un acompañante, y sólo cuatro de cada diez ascensores de los ayuntamientos tenía pasamanos.

En el lado positivo, cabe mencionar que los botones del ascensor estaban situados

a una altura correcta, excepto en los de los ayuntamientos de las capitales gaditana y alavesa. En siete de cada diez casos, la cabina del ascensor contaba con botones en braille o en alto relieve pero sólo en Alicante y Córdoba se hallaron dispositivos acústicos.

El baño es un espacio imprescindible en cualquier edificio y debe permitir el acceso y el uso de cualquier ciudadano. En las oficinas municipales de Cádiz, Córdoba, Murcia, Oviedo, Sevilla y Vitoria no se localizó ningún aseo adaptado. El baño visitado en el Ayuntamiento de Pamplona era muy pequeño y apenas entraba la silla de ruedas.

En líneas generales, se echaron de menos puertas correderas, pavimentos antideslizantes, lavabos que permitan regular su altura, barras de apoyo abatibles junto al inodoro, etc. así como letreros en braille que diferencien los baños de señoras y

de caballeros para las personas ciegas y, para las personas sordas, sistemas visuales para indicar si están ocupados o no.

CENTROS DE SALUD

Tres de los centros de salud visitados (los de Alicante, Córdoba y Vitoria) carecían de **entrada accesible**. Además, en varios de ellos la pendiente de las rampas era demasiado pronunciada, en ninguno se observó una placa o letrero con información en braille que identificara el edificio, sólo en cinco de ellos la puerta era automática y en más de la mitad no había pasamanos. A esto se suma que en casi la mitad de los ambulatorios visitados las **mesas de atención al público** no permitían el acercamiento a los usuarios en silla de ruedas. Una de las principales dificultades de los invidentes es **la ausencia de alternativas para rellenar impresos**, como documentos en braille, soportes digitales, etc. La única opción que tienen es que el personal de los distintos mostradores les ayude a rellenarlo, con lo que queda vulnerada su intimidad y quizá también su autoestima.

Por otra parte, ninguno de los centros de salud visitados en estas 18 ciudades contaba con **intérprete profesional de la lengua de signos** y además, únicamente en los de Barcelona y Oviedo se podía solicitar este servicio (con tres y dos días de antelación respectivamente). En la evaluación de la accesibilidad de los **baños**, los resultados fueron mejores que en los consistorios. Salvo los visitados en Córdoba y Valladolid, todos tenían aseo adaptado.

TRANSPORTE URBANO: BUS Y EUROTAXI

La accesibilidad del servicio de un autobús urbano debe comenzar en las paradas de estos vehículos, pero en el 28% de las que se visitaron no había espacio suficiente para la silla de ruedas, y en una de cada tres se hallaron obstáculos, problema también relevante para usuarios invidentes. Para estos últimos, ninguno de los

• • • • Accesibilidad en las ciudades para personas con discapacidad visual

CIUDAD	Centro de la ciudad ¹	Ayuntamiento ²	Centro de salud ³	Autobús urbano ⁴	Valoración global ⁵
A Coruña	Bien	Regular	Aceptable	Muy Bien	Bien
Alicante	Bien	Aceptable	Regular	Mal	Regular
Barcelona	Muy Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Bilbao	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
Cádiz	Mal	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular
Córdoba	Aceptable	Mal	Muy Mal	Regular	Mal
Granada	Regular	Regular	Regular	Mal	Regular
Madrid	Bien	Aceptable	Mal	Aceptable	Regular
Málaga	Muy Bien	Regular	Mal	Regular	Regular
Murcia	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Oviedo	Aceptable	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
Pamplona	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable
San Sebastián	Muy Bien	Mal	Regular	Muy Mal	Mal
Sevilla	Regular	Mal	Aceptable	Aceptable	Regular
Valencia	Bien	Regular	Aceptable	Bien	Aceptable
Valladolid	Regular	Regular	Aceptable	Mal	Regular
Vitoria	Aceptable	Regular	Muy Mal	Mal	Mal
Zaragoza	Mal	Aceptable	Regular	Mal	Regular
Total	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular

(1) **Centro de la ciudad:** se ha analizado el estado del suelo, así como la existencia de diferentes tipos de pavimento como táctil y sonoro. Asimismo, se ha valorado que la ubicación del mobiliario urbano no constituya peligro y que los pasos para peatones estén en buen estado y cuenten con semáforos que emitan señales acústicas. Igualmente, se han observado escaleras y rampas. (2) **Ayuntamiento:** se ha tenido en cuenta la ubicación del mobiliario y el estado del pavimento. También, se ha considerado la existencia de información en braille y las alternativas que se ofrecen para rellenar impresos. Se ha analizado que el edificio cuente con dispositivos acústicos y que escaleras, rampas y ascensores estén adaptados para personas invidentes. (3) **Centro de salud:** se han valorado los mismos aspectos analizados en el apartado del Ayuntamiento. (4) **Autobús urbano:** se ha observado la accesibilidad de la parada, así como si contaba con información en braille. También, se ha estudiado la presencia de elementos como pasamanos, asideros y dispositivos que emitan señales acústicas. Igualmente, se ha observado el comportamiento del conductor y la presencia de información en braille. (5) **Valoración global:** nota media final de los 4 apartados anteriormente señalados.

apeaderos disponía de sistema sonoro para avisar de la llegada del urbano. Además, ninguno de los paneles o informaciones de la parada estaba escrito en braille. Y en uno de cada cuatro paradas de bus las informaciones expuestas no estaban a una altura accesible para personas en silla de ruedas.

En cinco de las 18 ciudades (Cádiz, Córdoba, Málaga, Valladolid y Vitoria) los conductores no esperaron a que la persona con dificultades de movilidad estuviera completamente ubicada en su sitio para arrancar. En sentido bien contrario, en los buses estudiados en A Coruña, Alicante, Murcia y Oviedo, el chófer proporcionó ayuda al usuario en silla de ruedas tanto en la subida como en la bajada y en la acomodación en su asiento. En cualquier caso, en todos los urbanos había una **zona adaptada** para personas con discapacidad motriz, la mayoría contaban con cinturones de seguridad y botón para solicitar la parada, aunque sólo una de cada tres tenía sistema de anclaje para la silla. Otra de las deficiencias es que el sistema acústico para alertar de las paradas, implantado sólo en uno de cada cuatro autobuses visitados, sólo se escuchaba correctamente en Oviedo y Valencia y ninguno de los vehículos visitados contaba con información en braille para usuarios invidentes.

En ocasiones, las personas con discapacidad recurren al taxi. Necesitan, por tanto, un vehículo adaptado, denominado **euro-taxi**. Todas las ciudades visitadas contaban con este servicio. Sin embargo, no fue posible utilizarlo en Córdoba (había que esperar dos horas) y Málaga (el servicio no se encontraba disponible en ese momento). En el resto de las capitales los usuarios ficticios tuvieron que aguardar una media de doce minutos. En todos los casos, eso sí, el taxista ofreció su ayuda a los clientes. Las críticas se dirigen sobre todo al insuficiente número de **taxis adaptados**. Esto hace que en ocasiones no haya ninguno disponible. A esto hay que añadir que **las tarifas son más caras** que las un taxi normal. ◀

• • • • Accesibilidad en las ciudades para personas con discapacidad auditiva

CIUDAD	Centro de la ciudad ¹	Ayuntamiento ²	Centro de salud ³	Autobús urbano ⁴	Valoración global ⁵
A Coruña	Aceptable	Regular	Muy Mal	Excelente	Regular
Barcelona	Bien	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable
Bilbao	Bien	Muy Mal	Muy Mal	Bien	Mal
Cádiz	Regular	Muy Mal	Mal	Mal	Mal
Málaga	Muy Bien	Muy Mal	Regular	Muy Bien	Aceptable
Oviedo	Bien	Mal	Regular	Muy Bien	Aceptable
Pamplona	Aceptable	Regular	Regular	Regular	Regular
San Sebastián	Regular	Muy Mal	Muy Mal	Muy Bien	Mal
Sevilla	Aceptable	Mal	Mal	Regular	Mal
Valencia	Aceptable	Regular	Muy Mal	Bien	Regular
Valladolid	Mal	Muy Mal	Muy Mal	Aceptable	Mal
Vitoria	Aceptable	Muy Mal	Mal	Aceptable	Mal
Zaragoza	Regular	Aceptable	Muy Mal	Aceptable	Regular
Total	Aceptable	Mal	Mal	Bien	Mal

(1) **Centro de la ciudad:** se ha analizado el estado del pavimento, la presencia de señales, los pasos de peatones y si están señalizados, así como dispositivos visuales en semáforos. (2) **Ayuntamiento:** se ha tenido en cuenta la presencia de señales, la existencia de máquina electrónica para coger el turno de atención, dispositivos visuales de información, las puertas, ascensores, baños, si se ofrece servicio de intérprete profesional de la lengua de signos, además de si contaba con DTS o teléfono de texto, fax y zonas con bucles magnéticos. (3) **Centro de salud:** se han analizado los mismos aspectos valorados en el apartado del Ayuntamiento. (4) **Autobús urbano:** se ha observado la presencia de postes y marquesinas en la parada, así como la información que contenían. Además, se valorado la existencia de dispositivos electrónicos que informen del tiempo que falta para la llegada del bus y si es posible recibir información vía SMS, a través del teléfono móvil. En el interior del autobús se ha puesto atención a la existencia de pantallas y dispositivos visuales que informen del recorrido del urbano y de la solicitud de parada, entre otros. (5) **Valoración global:** nota media final de los 4 apartados anteriormente señalados.

