

Objetivos de la práctica

La práctica tiene como objetivo principal **promover la accesibilidad universal y la inclusión en entornos turísticos y comunitarios**, mediante el uso del software **PROA** (www.proa4all.com / www.proa11y.com), una herramienta digital de autodiagnóstico y mejora continua que facilita la identificación de barreras, la generación de recomendaciones y la activación de procesos de transformación accesible con enfoque social, participativo y basado en derechos.

La práctica nace como respuesta a una **necesidad real** y creciente en los destinos turísticos: contar con herramientas objetivas, sistemáticas y participativas que permitan avanzar hacia una accesibilidad completa, incluyendo la dimensión cognitiva, tradicionalmente poco desarrollada.

El proceso se alinea con los valores de **Plena Inclusión** —igualdad de oportunidades, participación y diseño universal— y **pone la tecnología al servicio de la inclusión**, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

Objetivos específicos:

- **Impulsar procesos participativos de autodiagnóstico de accesibilidad** en espacios turísticos, culturales, naturales o comunitarios mediante el uso del software PROA, con la implicación de personas con discapacidad, profesionales del turismo y técnicos municipales.
- **Evaluar la accesibilidad física, sensorial, cognitiva y comunicativa** de manera sistemática, incluyendo la perspectiva de los propios usuarios y teniendo en cuenta estándares internacionales, buenas prácticas y normativas vigentes.
- **Generar planes de mejora realistas y orientados a la acción**, con base en los resultados del diagnóstico, priorizando intervenciones de alto impacto en inclusión social, visibilidad del destino y mejora de la experiencia turística para todas las personas.
- **Fomentar una cultura de mejora continua** en accesibilidad, mediante la capacitación de equipos técnicos y responsables de turismo, así como la creación de espacios de reflexión conjunta con el tejido asociativo del territorio.
- **Visibilizar el potencial del turismo inclusivo** como motor de transformación social, dinamización territorial y creación de oportunidades para todas las personas, con especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión.

Desarrollo de la práctica

[fases de la puesta en marcha y desarrollo, señalando los recursos utilizados, las actuaciones realizadas, los contratiempos y dificultades surgidas durante el proceso de implantación, las lecciones aprendidas y el sistema de evaluación. Evidencia visual (fotografías/videos)]

Nota: Poner aquí los enlaces para acceder a su visualización.

El desarrollo de la práctica se ha estructurado en las siguientes fases:

Fase 0. Diseño del software PROA y evolución hacia la accesibilidad cognitiva

- El desarrollo del software PROA nace de la necesidad de contar con una herramienta práctica, sistematizada y accesible que permita a municipios, destinos turísticos y equipamientos públicos evaluar su grado de accesibilidad y planificar mejoras.
- En una primera etapa, PROA integraba criterios técnicos centrados en accesibilidad física y sensorial, adaptados a diferentes tipologías de espacio.
- A partir de 2024, y gracias a la colaboración con **Plena Inclusión**, se incorporó de forma estructurada el **análisis de la accesibilidad cognitiva**, lo que supuso una **revisión integral de los cuestionarios**, la **adaptación del lenguaje**, y la **inclusión de nuevos indicadores** relacionados con la facilidad de comprensión, señalización comprensible, entorno previsible, simplicidad de uso, entre otros.
- Este proceso de mejora continua ha contado con la validación del equipo técnico de accesibilidad cognitiva de Plena Inclusión y profesionales del turismo inclusivo.
- La herramienta ha evolucionado con sucesivas revisiones técnicas, integrando nuevos módulos y adaptándose a los aprendizajes de cada experiencia territorial.

Fase 1. Sensibilización y generación de alianzas locales

- Activación de alianzas con ayuntamientos, técnicos de turismo, entidades sociales del territorio y asociaciones de personas con discapacidad.
- Sesiones informativas y formativas sobre accesibilidad universal y presentación del software PROA, a través de entidades de promoción turística y dirigidas a agentes públicos y privados, gestores de espacios, recursos y experiencias turísticas.
- Identificación de espacios turísticos y equipamientos de interés comunitario para iniciar el proceso.

Fase 2. Capacitación técnica de los equipos locales

- Formación específica en accesibilidad física, sensorial, cognitiva y comunicativa.
- Capacitación en el uso del software PROA, que permite realizar autodiagnósticos detallados y generar recomendaciones de mejora adaptadas a cada tipo de espacio.
- Presentación de todo el *BackOffice* de la herramienta que permite extraer analíticas para tomar decisiones estratégicas y planificar el impulso de la accesibilidad turística a través de actuaciones e inversiones concretas a corto, medio y largo plazo.

Fase 3. Realización del diagnóstico accesible

- Implementación del PROA a través de la Autoevaluación de los espacios turísticos a través del cuestionario PROA, adaptado a los distintos perfiles de espacios (museos, itinerarios, oficinas de turismo, alojamientos, actividades, etc.).
- Validación *insitu* y evaluación desde la perspectiva del diseño universal y la experiencia de uso de personas con discapacidad, incluyendo su participación directa como validadores.
- Registro de barreras detectadas, puntos fuertes y áreas de mejora en todos los ámbitos de accesibilidad.

Fase 4. Generación de informes y planes de mejora

- PROA emite de manera automática informes de mejora que incluyen:
 - Grado de accesibilidad por tipo de discapacidad, en 6 tipologías diferentes: visual, auditiva, silla de ruedas, movilidad reducida, cognitivo y necesidades familiares.
 - Recomendaciones priorizadas para cada una de las discapacidades analizadas.
 - Comparativas con otros espacios y estándares de accesibilidad para la planificación estratégica de los destinos.
- Devolución de resultados en sesiones compartidas con los equipos técnicos, responsables políticos y entidades colaboradoras.

Fase 5. Implementación de mejoras piloto

- Ejecución de primeras actuaciones correctoras (señalización comprensible, pictogramas, mejoras en accesos, adaptación de paneles informativos, etc.).
- Incorporación de principios de accesibilidad cognitiva en las intervenciones materiales y comunicativas.

Fase 6. Evaluación participativa y sistematización

- Evaluación del impacto del proceso en la accesibilidad real y en la percepción de los usuarios.
- Incorporación de mejoras al propio sistema PROA a partir del *feedback* recibido.

Recursos utilizados

- Plataforma tecnológica **PROA**: www.proa4all.com y www.proa11y.com
- Códigos y normativa de accesibilidad, y manuales de Buenas prácticas de entidades que velan por los derechos de personas con discapacidad.
- Guías metodológicas de BiM Consultors sobre accesibilidad turística.
- Facilitación de sesiones participativas y acompañamiento técnico especializado.

Contratiempos y dificultades

- Necesidad de implicar entidades multi discapacidad para adecuar todos los cuestionarios englobando los criterios de accesibilidad para cada tipología de recurso turístico
- Desigual grado de implicación institucional inicial, especialmente en municipios pequeños.
- Falta de cultura previa de evaluación en accesibilidad en algunos destinos.

Lecciones aprendidas

- La accesibilidad cognitiva debe abordarse desde el principio del diseño, no como añadido posterior.
- La participación de personas con discapacidad como agentes evaluadores enriquece y legitima el proceso.
- El carácter visual e inmediato de los informes PROA facilita la toma de decisiones.
- La colaboración intersectorial (turismo, urbanismo, servicios sociales, asociaciones) es clave para abordar la accesibilidad de manera integral.

- Una herramienta tecnológica como PROA solo tiene impacto si va acompañada de participación y voluntad política.

Sistema de evaluación

- Indicadores cuantitativos: puntuación media de accesibilidad, número de barreras identificadas/resueltas, mejoras implantadas.
- Indicadores cualitativos: satisfacción de los participantes, calidad del proceso de participación, mejora en la experiencia de uso percibida por los visitantes con discapacidad.

Evidencia visual

Para la evidencia visual, facilitamos el acceso al entorno DEMO con un usuario ya habilitado para poder visualizar el funcionamiento de la herramienta PROA, con la creación de fichas para cada espacio y el acceso a los cuestionarios de autoevaluación para 19 tipologías de recursos turísticos diferentes (en continuo proceso de mejora y de ampliación de tipologías).

- URL: <https://demo.proa11y.com/>
- Usuario: BuenasP-Plenal@mailinator.com
- Password: Impacto2025

Este espacio DEMO es un clon del espacio REAL que ya está disponible y es de acceso abierto y gratuito:

- URL: <https://proa11y.com/>
- En este espacio pueden también registrarse, y realizar la autoevaluación de cuestionarios, con la creación de un usuario y contraseña real

Ambos espacios están actualmente abiertos e implementados en los territorios de: Catalunya y Valencia ciudad.

Método empleado para la puesta en marcha

La puesta en marcha del PROA se ha basado en una **metodología participativa y progresiva**, estructurada en torno a cuatro pilares:

1. **Co-creación y adaptación continua del software PROA**, incorporando criterios técnicos y sociales de accesibilidad, especialmente cognitiva, en colaboración con Plena Inclusión.
2. **Formación y empoderamiento de los agentes locales**, combinando sesiones técnicas con dinámicas accesibles que facilitan la apropiación de los conceptos clave y del uso del software.
3. **Diagnóstico colaborativo**, con recogida de datos estructurada y evaluación desde múltiples perspectivas: técnica, institucional, y experiencial, con participación directa de personas con discapacidad.
4. **Ciclo de mejora continua**, que combina autodiagnóstico, planificación, implementación de mejoras y evaluación del impacto, con apoyo técnico de BiM Consultors en todas las fases.

El enfoque metodológico se fundamenta en los principios del **diseño universal, el enfoque basado en derechos y la accesibilidad como valor estratégico**, no solo técnico.

Principales resultados obtenidos.

La implementación del software PROA ha generado resultados tangibles y transformadores tanto a nivel técnico como social, destacando los siguientes:

- **PROA cuenta ya con casi 1.000 fichas de espacios turísticos**, los cuales han realizado la autoevaluación y obtenido los informes de mejoras. Entre estos espacios se incluyen oficinas de turismo, rutas naturales, museos, playas urbanas, hoteles, restaurantes y edificios patrimoniales. PROA cuenta con 19 tipologías de espacios.
- **Detección sistemática de barreras** en accesibilidad física, sensorial, comunicativa y cognitiva, con especial atención a la comprensión del entorno y a la señalización, generando formación, información y sensibilización para mejorar la accesibilidad.
- **Generación de planes de mejora personalizados** para más de 1.000 espacios, clasificados por tipo de intervención, prioridad y discapacidad.
- **Implementación en 18 destinos turísticos**: Vías Verdes de Girona, Catalunya, Barcelona, Lleida, Tarragona, Girona, Vall d'Aran, Santa Susanna, Valencia, Baix Empordà, Garrotxa, Osona, Roses, Torroella de Montgrí, Lloret de Mar, Maresme, Berguedà, y ampliando destinos de manera continua.
- **Participación directa de más de 2.000 personas**, entre técnicos municipales, profesionales del turismo, y personas con discapacidad, integradas como evaluadoras y agentes de cambio que han participado en el proceso, en formaciones, validaciones, etc.
- **Mejoras implementadas** en señalización comprensible, itinerarios accesibles, paneles informativos adaptados, accesos físicos y sistemas de atención.
- **Mayor sensibilización institucional y social**, con un cambio de mirada hacia la accesibilidad como elemento de calidad, inclusión y competitividad del destino.
- **Fortalecimiento de la cooperación entre administraciones y entidades sociales**, abriendo nuevas vías de trabajo conjunto para el desarrollo inclusivo local.

Constatación de que el uso de la tecnología accesible, como PROA, puede ser una palanca efectiva para **mejorar la autonomía, la participación y la calidad de vida** de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en su relación con el entorno.

Evidencia documental y audiovisual

- [Grabación de pantalla sobre funcionamiento PROA para espacios](#)
- [Presentación PROA para destinos turísticos](#)
- [Certificados de buena ejecución de los proyectos realizados con PROA](#)

Aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para el tercer sector

Esta práctica ofrece diversos aprendizajes transferibles y de alto valor para entidades del tercer sector, especialmente aquellas vinculadas a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y la transformación social:

- **Modelo replicable de participación activa** de personas con discapacidad en procesos de diagnóstico, planificación y evaluación de la accesibilidad, fortaleciendo su rol como agentes de cambio.
- **Herramienta tecnológica útil y accesible** que facilita el trabajo de las entidades sociales en la revisión de espacios, la generación de propuestas de mejora y el diálogo con administraciones y empresas.
- **Enfoque intersectorial**, que demuestra cómo la accesibilidad puede convertirse en un eje vertebrador de colaboración entre lo social, lo turístico y lo comunitario.
- **Visibilización del derecho a la accesibilidad cognitiva**, todavía poco desarrollado en muchos territorios, y ejemplo de cómo incluirla de forma práctica y medible en políticas locales.
- **Oportunidad para el tercer sector de incidir en políticas públicas**, promoviendo la mejora de entornos reales y no solo en el marco de servicios especializados.

PROA puede ser adoptado fácilmente por otras entidades y municipios, adaptando sus cuestionarios y procesos a distintas realidades territoriales, lo que facilita su replicabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Conclusiones

Esta práctica refuerza la idea de que **la tecnología, bien orientada, puede ser un potente motor de inclusión y bienestar**, alineándose con el compromiso del movimiento asociativo de construir un mundo más justo, donde todas las personas puedan vivir y participar plenamente.

La implementación del software PROA ha demostrado ser una herramienta eficaz para **activar procesos reales de transformación hacia entornos más accesibles e inclusivos**, desde una mirada comunitaria, participativa y basada en derechos.

La práctica ha tenido un **impacto directo en la vida de las personas**, al mejorar su experiencia de uso en espacios turísticos y comunitarios, eliminar barreras invisibles y generar nuevas oportunidades de participación y disfrute en igualdad de condiciones.

Además, ha contribuido de forma clara al cumplimiento de la misión de Plena Inclusión y del movimiento asociativo, al:

- **Reconocer el conocimiento experto de las personas con discapacidad** como base para el diseño y mejora de entornos.
- **Visibilizar la accesibilidad cognitiva** como un derecho clave en la inclusión social.
- **Generar vínculos duraderos entre administraciones, empresas y entidades sociales**, construyendo comunidad desde la diversidad.

Esta experiencia pone de manifiesto que **la accesibilidad no es solo una cuestión técnica, sino una herramienta de justicia social y cohesión territorial**, plenamente alineada con los valores del tercer sector y con el reto compartido de construir sociedades más amables, abiertas y comprensibles para todas las personas.