

CASOS PRÁCTICOS



La vocación de Madrid Xanadú es ser una opción para todos, sin que ninguna persona pueda sentirse excluida. Por ello, han apostado por la implantación de la Norma 170001 de Accesibilidad Universal como herramienta que les ha permitido eliminar barreras que limiten la accesibilidad a sus instalaciones y la itinerancia dentro de las mismas.

Un referente para todos

Ángel Márquez y Lucía Moreno
Director y Subdirectora de Operaciones Madrid Xanadú

La discapacidad no es una condición en sí misma. Si atendemos a lo recogido por la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas "la discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a actitudes y al entorno". Esta concepción de la discapacidad supone que se reconozca que la aparición de barreras en un entorno determinado depende de las características del mismo, de su concepción, construcción y puesta a disposición. Supone igualmente dar carta de naturaleza a las diferentes manifestaciones de la diversidad humana, al tiempo que se corresponsabiliza a los profesionales del diseño, construcción y gestión de entornos públicos de la tarea de garantizar la igualdad de oportunidades de todas las personas.

Aceptando y asimilando esta responsabilidad, Madrid Xanadú trabaja

desde el mismo momento de su construcción en la eliminación de barreras que limiten la accesibilidad a sus instalaciones y la itinerancia dentro de las mismas. Esta misma disposición del centro y sus responsables es la que les lleva en 2009-2010 a obtener el certificado de accesibilidad de AENOR y a cumplir con el compromiso de su renovación cada tres años. Así, ha renovado su certificación en abril de 2013.

Madrid Xanadú®, inaugurado en mayo de 2003, es uno de los grandes centros comerciales de España. Cuenta con 178.887 m² en dos plantas de superficie comercial. El centro da trabajo a 4.000 personas, cuenta con 220 comercios y destaca como el centro comercial más potente en cuanto a ocio, contando con una pista de esquí, un circuito de karts, una bolera, un minigolf, salas de cine y docenas de restaurantes. Es por tanto un destino no sólo de compras sino también

un lugar diseñado para que el visitante disfrute de días completos de entretenimiento.

Responsabilidad Social

La vocación de Madrid Xanadú es lógicamente ser una opción para todos, sin que persona alguna pueda sentirse excluida. En este contexto, la implantación de la Norma 170001 de Accesibilidad Universal es para Madrid Xanadú una respuesta a esta vocación y un reflejo de las voluntades de sus directivos. Y de Ivanhoe Cambridge, la corporación canadiense propietaria del centro, quienes apuestan de forma decidida por la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), no sólo en cuanto a la accesibilidad universal de Madrid Xanadú y de los demás centros bajo su gestión, sino también en lo referente al respeto al medio ambiente, en su papel en su entorno social y en su colaboración ►►



CASOS PRÁCTICOS

Acciones de mejora

- **Itinerario accesible al transporte público:** se realiza un itinerario accesible desde la marquesina del autobús hasta la puerta de entrada nº 2, la de mayor afluencia. La localización de las marquesinas tuvo que modificarse.
- **Itinerario accesible centro comercial-parking.**
- **Contraste cromático de puertas y bolardos:** refuerzo de la señalización de las puertas y parámetros verticales a las alturas determinadas, introduciendo bandas de colores ubicadas a las alturas adecuadas. Se pintan los bolardos de blanco y naranja.
- **Readaptación de las más de 300 plazas de aparcamiento** para personas con discapacidad, para familias (170) y para recarga de vehículos eléctricos: se amplían las plazas, se reubican para dotarlas de acceso al itinerario accesible y se instala señalización homologada en todas las plazas. Se crean plazas de familia con fácil acceso, y bajada de niños y carritos.
- **Aseos adaptados con alarma:** se implementa un sistema de alarma fácil con cordón contrastado recorriendo la pared y conectada al puesto permanente de seguridad.



- **Señalización de emergencia adaptada.**
- **Adecuación del plan de emergencia y autoprotección,** incluidos los puntos de rescate y preparación operativa.
- **Señalización interior:** se implanta un sistema de señalización direccional interior adaptada con contraste y utilizando la fuente y el tamaño recomendado en la UNE 170002.
- **Nuevo diseño del SAC** (Servicio de Atención al Cliente) adaptado tanto para clientes como para

► con iniciativas de ayuda a organizaciones no gubernamentales.

Son muchas las razones para que los centros comerciales realicen las acciones necesarias para alcanzar la certificación de accesibilidad universal. Más aún cuando se trata de un centro como Madrid Xanadú que, siendo un referente en la Comunidad de Madrid, recibe un gran flujo de personas de toda condición.

Ya hemos mencionado que la razón esencial reside en la voluntad del equipo de dirección de presentar al público un centro universalmente accesible, entendiendo este concepto no solamente desde el punto de vista de dar acceso a personas con discapacidad sino desde la idea de que todas las personas, al margen de su condición, puedan disfrutar de la oferta de servicios en igualdad de condiciones y en unos entornos respetuosos con la diversidad, seguros, saludables, funcionales, comprensibles y estéticos.

Además de este convencimiento sobre el papel social que un centro ostenta y la necesidad de actuar siempre de acuerdo con los más altos estándares éticos, a la hora de emprender este proyecto se sopesaron también razones de naturaleza económica, como la repercusión que la certificación tiene para el público objetivo del centro y el hecho de que tan sólo en la comunidad de Madrid haya 300.000 personas que, a causa de alguna discapacidad, no pueden acceder a este tipo de centros que no están preparados para recibirlos.

Los tres objetivos identificados por Madrid Xanadú a la hora de emprender el proyecto fueron los siguientes:

1. Hacer de Madrid Xanadú un centro accesible para todos.
2. Alinearlo con los requerimientos de Ivanhoe Cambridge en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.
3. Hacer uso del proyecto de obtención de la certificación y de sus sucesivas renovaciones como guía para



continuar siendo un referente en cuanto a innovación técnica y operativa.

Criterios DALCO

Durante el transcurso del proyecto Madrid Xanadú se apoyó en CEIS, empresa



trabajadores. Se incluye en el mismo bucle magnético, plano en braille y espacio de aproximación.

- **Jornadas de sensibilización para clientes y personal:** se distribuyen circulares informativas y se ponen en marcha las Jornadas

de Sensibilización en horarios de mañana y tarde, reflejando así los turnos de los locales.

- **Formación continua del personal** operativo del centro (seguridad, mantenimiento y oficinas). Total operarios: 115.

- **Creación de señalética** para senda botánica en alto-relieve y braille.
- **Directorios braille disponibles en el SAC.** Esta acción se suma a la señalética de la senda botánica, adhesivos en braille colocados en las papeleras, en el contenedor de pilas, etc.
- **Servicio gratuito de movilidad en aparcamiento:** posibilidad de desplazarse desde las puertas de entrada hasta el coche particular en coches eléctricos similares a los utilizados en los campos de golf.
- **Ayuda a la movilidad interior** para personas con

movilidad reducida: los clientes tienen a su disposición pequeños vehículos eléctricos (gratuitos) en los que poder desplazarse por el centro.

- **Nuevo ascensor:** se añade un tercer ascensor para comunicar las dos plantas existentes.
- **Puesta en marcha del estudio de satisfacción del cliente:** el estudio se realiza anualmente con el fin de poder hacer un seguimiento comparado que permita responder a las necesidades expresadas por los clientes, así como su percepción sobre las mejoras realizadas.



de consultoría especializada en proyectos de certificaciones de accesibilidad. La empresa fue un excelente colaborador, aportando su experiencia y conocimientos técnicos en la definición de los procesos (cadenas de

Con más de 20 acciones de mejora realizadas respecto a los requisitos DALCO, Madrid Xanadú demuestra su compromiso con la accesibilidad universal

accesibilidad) y en la interpretación de la propia norma. Por parte de Madrid Xanadú, el proyecto estuvo liderado por Ángel Moreno, Director General, e Isabel Perez, Subdirectora, dirigido por Ángel Márquez, Director de Operaciones, y coordinado por Lucía Moreno, también del departamento de operaciones. Se contó igualmente con la implicación de los departamentos de marketing, administración, comercial, patrocinios y zonas comunes. Por último, todas las contratas externas para la prestación de servicios tuvieron un papel destacado en la ejecución de la práctica totalidad de los trabajos.

La Norma UNE 170001 se divide en dos partes. La primera parte describe los llamados criterios DALCO o criterios que hay que tener en cuenta

para que las actividades de Deambulación, Apreensión, Localización y Comunicación puedan ser realizadas por todas las personas en cualquier entorno. Es decir, los criterios que harán que el entorno sea universalmente accesible. Y la segunda detalla los requisitos del sistema de gestión.

La norma, por tanto, asume que la forma de recordar y conseguir que la accesibilidad se tenga en cuenta en todos los procesos y por todos los profesionales de una organización reside precisamente en su incorporación a la gestión diaria. Con más de 20 acciones de mejora realizadas respecto a los requisitos DALCO, Madrid Xanadú demuestra su compromiso con la accesibilidad universal. ▸