



Organización Mundial del Turismo



UNWTO
PUBLICACIONES

**Manual sobre Turismo Accesible
para Todos:** Principios, herramientas
y buenas prácticas

Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible

Copyright © 2015, Organización Mundial del Turismo (OMT)

Foto de portada: copyright © Sergioua

**Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas –
Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible**

ISBN (versión impresa): 978-92-844-1655-4

ISBN (versión electrónica): 978-92-844-1656-1

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).

Primera impresión: 2015

Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de sus elementos no son indicativas de opinión alguna por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo respecto del estatuto jurídico de ningún país, territorio, ciudad o zona ni de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo (OMT)
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid
España

Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Internet: www.unwto.org
E-mail: omt@unwto.org

Cita de la fuente: Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*, OMT, Madrid.

Todas las publicaciones de la OMT están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación en contrario, ninguna parte de las publicaciones de la OMT podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni utilizarse de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, incluidas la reproducción por fotocopia, la microfilmación y la digitalización, sin autorización previa por escrito. La OMT alienta la difusión de sus obras y estudia con interés todas las solicitudes de autorizaciones, licencias y derechos de traducción relacionadas con sus publicaciones.

La autorización de fotocopiar publicaciones de la OMT en España se solicitará por mediación de:

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Monte Esquinza, 14
28010 Madrid
España

Tel.: (+34) 913 08 63 30
Fax: (+34) 913 08 63 27
Internet: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la OMT fuera de España habrán de pedir autorización a una de las entidades con las que CEDRO tiene suscritos convenios bilaterales, cuando la haya en el país correspondiente (ver la lista de entidades en <http://www.cedro.org>).

Para todos los demás países, así como para otras autorizaciones, las solicitudes se remitirán directamente a la Organización Mundial del Turismo. En ese caso, consultar <http://publications.unwto.org/es/content/derechos-y-permisos>.

Agradecimientos

La preparación de esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, en el marco del acuerdo de colaboración tripartito entre la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible – ENAT, firmado en 2012.

Las labores de investigación y redacción han sido llevadas a cabo por el equipo de ILUNION Consultoría, perteneciente al Grupo ILUNION de la Fundación ONCE, en colaboración con ENAT.

El Programa de Ética y Responsabilidad Social de la OMT fue el encargado de la coordinación general y revisión de la publicación.

Prefacio

El acceso directo y personal de cada ser humano al descubrimiento de la riqueza de nuestro planeta es una condición indispensable para ejercer el derecho al turismo de parte de todos los ciudadanos.

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un número considerable de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un Turismo para Todos.

Hay un largo camino aún por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes. Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas.

Estas convicciones representan la base del trabajo de la Organización Mundial del Turismo en el ámbito del Turismo Accesible para Todos, que se han traducido en una serie de acciones concretas al firmar un acuerdo trilateral en 2011 con la Fundación ONCE para la inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT).

Siguiendo las “Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos”, que fueron adoptadas por la Asamblea General de la Organización en 2013, los tres socios siguen apostando juntos por la accesibilidad universal, esta vez a través de la publicación de un manual técnico muy comprehensivo.

El presente manual será clave para la comunidad internacional a la hora de comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del Diseño para Todos.

Los componentes cruciales de este trabajo son una experiencia muy extensa, tanto a nivel de la concienciación, como a nivel de conocimiento técnico y desarrollo empresarial por parte de la Fundación ONCE y ENAT, así como el papel de la OMT en la difusión global de los principios de turismo sostenible, responsable y accesible a todos.

Esperamos que este manual brinde a todos los agentes interesados unos conocimientos, herramientas y recursos básicos para hacer sus destinos, instalaciones y servicios turísticos accesibles para todos. Animamos a todas los agentes involucrados a que busquen inspiración en las buenas prácticas y sigan trabajando para que el turismo se convierta en un verdadero derecho universal.

Taleb Rifai,
Secretario General,
Organización Mundial
del Turismo (OMT)

Alberto Durán López,
Vicepresidente 1º
Ejecutivo,
Fundación ONCE

Anna Grazia Laura,
Presidenta,
Red Europea para Turismo
Accesible (ENAT)

Resumen ejecutivo

del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos.

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

La idea de proporcionar herramientas para la realización y gestión eficiente de la accesibilidad en los destinos turísticos ha sido la base del acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en el año 2011. Esta colaboración tiene como resultados, entre otras acciones, la publicación de este manual que provee de una serie de recomendaciones para asegurar el acceso, uso y disfrute de todas las personas a los servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones.

Las recomendaciones expuestas en el manual son pautas de intervención extraídas de la experiencia, de recientes estudios académicos, la normativa internacional y los avances tecnológicos y científicos llevados a cabo sobre la materia. La Fundación ONCE ha puesto a disposición de este manual una larga trayectoria de experiencia profesional, de más de 25 años, en la realización de proyectos relacionados con la implantación de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en diferentes entornos y servicios, que cuenta a la par con el apoyo de ENAT, en la que ejerce la vicepresidencia.

El presente manual ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible. A través de estos instrumentos, la OMT pretende alentar a los actores clave del sector a implementar medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad entre otros.

La publicación se divide en cinco módulos diferenciados que dan respuesta a las principales cuestiones sobre la accesibilidad en el turismo: contexto general, recomendaciones, principales áreas de intervención, indicadores para administraciones nacionales de turismo y buenas prácticas a nivel internacional.

En el módulo I se establecen unas bases teóricas y una exposición de las barreras de accesibilidad que se pueden encontrar en las actividades relacionadas con el turismo. Se pone de relieve un amplio abanico de beneficiarios del Turismo Accesible donde se destaca la aparición del “turista sénior” que desarrolla una actividad turística similar o superior a otros grupos de población y que presenta unas necesidades y demandas que requieren de medidas de accesibilidad. En este primer módulo también se realiza un desglose de la repercusión económica de la accesibilidad en el turismo y una relación de datos estadísticos que prueban que la accesibilidad, además de un derecho, es una oportunidad de negocio cuantitativamente muy relevante.

En el módulo II se presentan las recomendaciones de acuerdo a las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en la norma internacional más actual, incluyendo la ISO FDIS 21542, referente a la construcción de edificios respecto a la accesibilidad y usabilidad del entorno edificado. Estas recomendaciones constituyen la base para poder crear destinos turísticos accesibles y ponen especial énfasis en la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo desde cinco puntos principales: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. En cada uno de estos apartados se da respuesta a las necesidades de accesibilidad de los distintos entornos turísticos desde hoteles, oficinas de información o espacios deportivos a entornos naturales, playas y transporte, entre otros.

El módulo III hace una revisión de las áreas de intervención que conforman la piedra angular del éxito en la consecución del Turismo Accesible y están dirigidas a los responsables de la gestión de destinos turísticos. Estas áreas de intervención se concretan en cinco puntos clave:

1. legislación, destacando la necesidad de su existencia en materia de igualdad de derechos,
2. investigación, como punto de partida para conocer la repercusión del Turismo Accesible,
3. sensibilización y formación, en planes de educación formal y profesional,
4. promoción de la oferta a través de estrategias de marketing y, por ende,
5. gestión, como elemento aplicable para todos los sectores turísticos para que resulte en una práctica mantenida en el tiempo.

El módulo IV del manual desarrolla una serie de indicadores, destinados a las organizaciones nacionales de turismo, de manera que puedan valorar la evolución de la accesibilidad en los destinos turísticos. Estos indicadores, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, son una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo.

La última parte del manual, **el módulo V**, expone una selección de buenas prácticas que servirá de ejemplo a los agentes interesados en implantar y transferir mejoras en la accesibilidad en el turismo. Fundación ONCE, junto con ENAT, desarrolló un estudio de entre diversas fuentes y experiencias consolidadas, que permitieron una selección de ejemplos destacados y una categorización tanto por área geográfica como por ámbito turístico.

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas es uno de los primeros manuales de la Organización Mundial del Turismo que facilitará la visión global sobre la accesibilidad que, al igual que el turismo, es una actividad transversal e internacional.

La Fundación ONCE ha trasladado la experiencia profesional y vivencial en materia de Turismo Accesible a los contenidos de este manual. En este marco destaca el trabajo en la organización de cuatro ediciones internacionales del Congreso Turismo para Todos, la realización de más de 700 planes de accesibilidad en municipios, distintas actuaciones relacionadas con la accesibilidad en el transporte, incluyendo la implantación de servicios de asistencia y la colaboración con numerosas iniciativas de Turismo Accesible en los ámbitos públicos y privados.

Nota: El *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* puede ser consultado bien como una publicación única que consta de cinco módulos, o bien como cinco volúmenes independientes que explican los diferentes aspectos de turismo accesible. Todos los módulos comparten entre sí los agradecimientos, el prefacio, el resumen ejecutivo, así como la bibliografía general de todo el proyecto.

A quién va dirigido este manual

El manual está destinado a todos los agentes, públicos y privados, que intervienen en el sector turístico en los ámbitos internacional, nacional, regional y local:

Agencias nacionales e internacionales de gestión de turismo con el objetivo de proveer de información útil y práctica sobre la implementación y desarrollo de la accesibilidad en todas las áreas de turismo.

Legisladores a nivel internacional, nacional y regional, responsables de la implementación de directivas de las organizaciones internacionales, legislación nacional y regional.

Gobiernos nacionales, regionales y locales, administradores de la infraestructura pública, incluidos los edificios.

Administraciones y entidades públicas, incluyendo todos los organismos financiados con fondos públicos y los organismos que contratan obras mediante el uso de los procedimientos de contratación pública.

Operadores económicos, como una fuente de información acerca de cómo las administraciones contratantes deben acercarse a la consecución de objetivos en el cumplimiento de licitaciones públicas y privadas.

Empresas y entidades privadas, que desarrollan su actividad principalmente en el ámbito del turismo, para facilitar información sobre las medidas y requerimientos que animen a implementarlas y obtener como resultado una mayor participación en el Turismo Accesible para Todos.

Módulo V

Buenas prácticas de turismo accesible

Índice

	Introducción	17
	Metodología	19
Capítulo 1	Promoción	21
	Estudio de caso: Premio a la Excelencia Turística, categoría "Access for All", VisitEngland (Reino Unido)	22
Capítulo 2	Investigación	25
	Estudio de caso: Estudio de mercado de turistas con discapacidad, Open Doors Organization (ODO)/Harris Interactive (Estados Unidos de América)	26
Capítulo 3	Agencias de viaje	29
	Estudio de caso: Viajes Accesibles, Viajes 2000 (España)	30
	Buena práctica: PREMIKI, Asociación de Salud Mental ŠENT (Eslovenia)	34
Capítulo 4	Transportes	35
	Estudio de caso: Taxis accesibles, Eurotaxi, Fundación ONCE (España)	36
	Buena práctica: Guía Take Charge of Your Travel, Agencia Canadiense de Transportes (Canadá)	39
Capítulo 5	Alojamiento	41
	Estudio de caso: Hoteles Scandic (Suecia)	42
	Buena práctica: ILUNION Hotels (España)	45
Capítulo 6	Formación	47
	Estudio de caso: Certificado Europeo de Formación en Turismo Accesible ETCAATS, Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), proyecto de la Comisión Europea	48
	Buena práctica: Estudio de Turismo Inclusivo, PERFIL (Portugal)	51
Capítulo 7	Destino	53
	Estudio de caso: Destino Japón, Centro de Turismo Accesible de Japón (Japón)	54
	Buena práctica: La Liga de Ciudades Históricas Accesibles (LHAC), Centro Europeo de Fundaciones (Bélgica)	57

Capítulo 8	Información turística	59
	Estudio de caso: <i>The Accessible Road</i> , Kéroul (Canadá)	60
	Buena práctica 1: <i>Sydney for All</i> , Destino Nueva Gales del Sur (Australia)	63
	Buena práctica 2: <i>Guía All in</i> , Agencia de Turismo de Flandes (Bélgica)	64
Capítulo 9	Actividades	65
	Estudio de caso: <i>An open sea for all</i> , Consejo General de Hérault (Francia)	66
	Buena práctica 1: Parque Nacional Iguazú, Puerto Iguazú (Argentina)	69
	Buena práctica 2: Excursiones en barcos accesibles en el archipiélago Vätterns, Askersunds Skärgårdstrafik (Suecia)	70

Introducción

El Módulo V del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos* se basa en los resultados de un estudio de identificación y selección de buenas prácticas en turismo accesible en el que participaron varias entidades públicas y privadas relacionadas con la accesibilidad en el turismo.

A partir de dicho estudio y de la valoración de las experiencias a nivel internacional, el presente módulo tiene como principal objetivo profundizar en el aprendizaje de un conjunto de acciones que han dado buenos resultados en el contexto del turismo accesible y que se espera que, en contextos similares, puedan producir resultados parecidos.

Asimismo, este documento ofrece la oportunidad de entender las claves que inspiran estas prácticas, identificar las ventajas y desventajas de cada una de ellas, y analizar las condiciones que las estimulan o dificultan. Además, se comprobará que se pueden realizar actuaciones en accesibilidad sorteando las dificultades que acaban incidiendo en las políticas públicas.

Con este módulo del manual se pretenden conseguir los siguientes objetivos:

- hacer visibles las actuaciones, programas y proyectos a nivel público, privado o mixto, que contribuyen a la consecución de la accesibilidad en el turismo,
- difundir buenas prácticas que hayan servido como respuesta a las necesidades surgidas en distintos ámbitos turísticos y que hayan resultado en proyectos de innovación singulares,
- servir de guía y apoyo a todos aquellos profesionales como ejemplos a seguir, y
- motivar a los agentes públicos y privados del sector turístico a desarrollar iniciativas a favor de la accesibilidad.

Metodología

Las fuentes documentales para la obtención de las primeras muestras de casos de buenas prácticas fueron las publicaciones más relevantes y actuales en materia de turismo accesible, incluyendo las buenas prácticas presentadas en distintos congresos y jornadas sobre la materia, así como el conocimiento de los diferentes proyectos a través de la experiencia profesional de Fundación ONCE y ENAT.

La mayoría de los ejemplos de las fuentes consultadas mostraban que las buenas prácticas más consolidadas estaban en los destinos turísticos maduros y con políticas adoptadas en materia social y de defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Otras fuentes más recientes mostraban un aumento de intervenciones en materia de accesibilidad en áreas turísticas emergentes. Tras una selección según los criterios de evaluación, éstas se tuvieron en cuenta para inclusión en esta compilación, debido al interés por representar la diversificación de zonas geográficas.

A la hora de realizar la preselección de proyectos las buenas prácticas se establecieron los criterios que debían cumplir, tal y como se detalla a continuación:

- **innovación:** que sea una intervención novedosa que dé respuesta a la satisfacción de las necesidades u objetivos planteados, bien porque se trate de una nueva iniciativa, o bien porque se proponga una organización o intervención creativa dentro del ámbito de la discapacidad,
- **modelos transferibles:** que la intervención pueda ser exportada y aplicada en otros contextos geográficos similares con relativa facilidad,
- **mejora de la experiencia turística de las personas con discapacidad:** que tenga impacto sobre las dimensiones de la calidad de vida de las personas con discapacidad en materia de bienestar físico, emocional o material, relaciones interpersonales, inclusión social, desarrollo personal, autodeterminación y consecución de derechos,
- **permanencia en el tiempo:** que no sea una iniciativa aislada sino que tenga vocación de permanencia,
- **planificación del proceso en diseño, implantación y evaluación:** que la planificación en sus distintas fases de intervención permita la identificación de distintas acciones a llevar a cabo en el proceso,
- **impactos positivos como consecuencia de la implementación:** que la experiencia incida en otros aspectos en el ámbito turístico como la generación de empleo, el aumento de visitantes o la dinamización socio-económica del territorio,
- **participación activa de entidades de personas con discapacidad:** que los proyectos tengan en cuenta la participación de las personas con discapacidad, sus cuidadores, familias y profesionales u otros miembros de la comunidad. Esta participación debe estar presente en todas las fases de la iniciativa, y

- **eficiencia en el uso de los recursos:** que los proyectos aprovechen los recursos que ofrece la industria local a través de una gestión sostenible de los mismos.

En un primer momento, se identificaron 39 proyectos diferentes, distribuidos en los cinco continentes, que tenían el potencial de ser considerados como ejemplos de buenas prácticas antes de llevar una investigación detallada que justificara tal suposición.

A la hora de seleccionar distintas experiencias se intentó que los ejemplos escogidos cubrieran diferentes ámbitos que intervienen dentro del turismo, estableciéndose nueve categorías:¹

- promoción,
- investigación,
- agencia de viajes,
- transporte,
- alojamiento,
- formación,
- destino,
- información al turista, y
- actividades turísticas.

Las buenas prácticas seleccionadas tras la revisión de los cuestionarios se distribuyeron en las diferentes categorías establecidas inicialmente.

Finalmente se escogieron nueve estudios de caso, destacando las fortalezas y retos de cada iniciativa de manera detallada, así como nueve ejemplos de otras buenas prácticas que resumían brevemente la información de interés en el ámbito de accesibilidad universal.

1 En algunos casos las buenas prácticas podrían ubicarse en varias categorías, pero se han ubicado en la más representativa de su actividad. Por ejemplo, el caso de los cruceros accesibles de la empresa *Wettervik*, podía ser incluido en la categoría de *transportes* o de *actividades*, o el proyecto de Perfil Inclusivo, estudio de capacidades de formación, podía ser incluido en *investigación* o en *formación*.

Capítulo 1

Promoción

La promoción del turismo accesible forma parte de las estrategias para incentivar la sensibilización tanto de los actores del sector público como del privado, entre otros ámbitos de la sociedad. Uno de los principales objetivos de la promoción es complementar las campañas de apoyo a la adaptación de la infraestructura turística, en especial del entorno físico, los medios de transporte y los servicios pertinentes.

Asimismo, estas iniciativas sirven para establecer nuevas relaciones laborales entre los diversos sectores de la sociedad y del ámbito empresarial, fijando nuevos estándares para la gestión del turismo basados en la repercusión de las mejores prácticas de turismo accesible.

Este apartado destaca ejemplos de entidades públicas o privadas que incentivan la accesibilidad en las empresas del sector turístico a través de premios o menciones que valoran los esfuerzos realizados por los diferentes actores.

La creación de una mención o distinción de turismo accesible es beneficiosa para las empresas que pueden aprovechar el prestigio que otorga un premio y la organización que lo concede para promover la accesibilidad. Dependiendo del alcance de este tipo de premios (a nivel estatal, regional o local) y de si son creados por iniciativas privadas, públicas o mixtas, se puede evaluar el “estado de salud” del turismo accesible en la región y evolucionar en los criterios de evaluación.

Estudio de caso:
Premio a la Excelencia Turística, categoría “Access for All”,
VisitEngland (Reino Unido)



Descripción

Los premios a la Excelencia de VisitEngland (VEAE) representan el máximo galardón en el sector turístico de Inglaterra. Estos premios son un reconocimiento a las empresas que incorporan buenas prácticas de funcionamiento y reconocen aspectos como la calidad y la innovación, contribuyendo a elevar el nivel de toda la industria turística y el posicionamiento de Inglaterra como un destino turístico de clase mundial.

Dentro de estos premios, la categoría “Access for All” se dirige a las empresas turísticas que han fomentado el valor añadido de la accesibilidad, proporcionando acceso de todos los visitantes, especialmente las personas con discapacidad y otras necesidades especiales.

Entidades implicadas

La entidad responsable de organizar y otorgar estos premios VisitEngland, es la oficina nacional de promoción de turismo de Inglaterra, tanto a nivel nacional como internacional. La entidad se centra en la mejora del producto turístico de Inglaterra y por tanto trabaja directamente con las oficinas municipales de turismo.

Historia del proyecto

VisitEngland ha demostrado un especial interés en encontrar diferentes maneras de involucrar a las empresas en accesibilidad en la oferta turística de Inglaterra.

Una de las premisas de la mención VisitEngland es la de ayudar a dar a conocer los lugares accesibles entre las personas con discapacidad o con necesidades especiales. Asimismo,

reconoce el gran compromiso realizado por algunos propietarios de negocios en materia de accesibilidad, ayudando a elevar los estándares en toda la industria.

VisitEngland, además de crear la mención “Access for All”, apostó por incluir una pregunta sobre accesibilidad en todas las categorías de los premios a la excelencia. Esta iniciativa resultó fundamental como forma de posicionar a la accesibilidad como un aspecto primordial de la calidad.

A la hora de diseñar estos premios se pretendía que tuviera cabida cualquier empresa directamente implicada en el turismo que hubiera desarrollado una acción destacada en accesibilidad. Entre ellas se incluyen: alojamientos, atracciones turísticas, restaurantes, cafeterías, proveedores de información turística, transportes y cualquier otro tipo de empresa turística.

Actividades

Para poder otorgar el premio con unos criterios comunes, se desarrolló un cuestionario que cubre los tres pilares del turismo accesible y que se aplica a las entidades que se presentan. Además de estos tres pilares, se cubren aspectos como información adecuada, servicio al cliente e instalaciones para satisfacer las necesidades de las personas.

El encargado de clasificar los resultados según la puntuación, y de realizar una valoración in situ en las entidades finalistas, cumple el perfil de profesional experto en turismo accesible. Las calificaciones finales se ajustan una vez que se han realizado las visitas. El experto presenta las conclusiones a un panel de jueces que se compone de ganadores de anteriores ediciones, profesionales de relaciones públicas y personalidades del sector turístico del país.

El hecho de contar con un experto en accesibilidad dentro de VisitEngland es una clave fundamental para poder elaborar los criterios y puntuaciones para los jueces de manera imparcial.

Posteriormente, los finalistas son invitados a una Ceremonia de Premios donde se anuncian los ganadores de las categorías oro, plata, bronce y menciones especiales. Además del premio, se ofrece una asesoría a todos los solicitantes para ayudar a fortalecer aún más su oferta.

La financiación con la que se cuenta para los Premios de Excelencia es proporcionada por VisitEngland aunque existen paquetes de patrocinio para los premios y para cada categoría de los mismos.

El desafío más grande de estos premios es a menudo garantizar que se consiga una buena representación de las empresas turísticas poniendo de relieve los esfuerzos del sector privado.

Conclusiones

Todo el trabajo sobre accesibilidad realizado en VisitEngland se basa en la investigación con personas con necesidades especiales a través de grupos de discusión y encuestas.

El hecho de incluir una categoría de premio “Access for All” dentro de una selección de premios nacionales de alto nivel, con una historia que se remonta a más de 20 años, asegura que el

adjudicatario se beneficia de la publicidad asociada a estos premios. También ayuda a integrar la accesibilidad de modo que las empresas no lo perciban como un tema irrelevante para ellos.

El impacto de este premio es muy significativo en la prensa a nivel local y nacional, lo que ayuda a los finalistas y ganadores a promocionarse y aumentar los niveles de ocupación.

VisitEngland realiza cada año una revisión de las categorías de los premios. Siendo la accesibilidad una de las 12 áreas prioritarias para hacer crecer el valor del turismo en Inglaterra, el premio "Access for All" se ha convertido en una categoría de premio regular durante los últimos años.

El establecimiento de un premio como este sería especialmente fácil de implantar para los países y/o áreas que ya cuentan con un programa establecido de premios en el sector del turismo. Las tareas clave son la realización del cuestionario y criterios de evaluación, y la evaluación de las solicitudes.

Además de las acciones de promoción con respecto a galardones, es fundamental proveer al sector turístico con información práctica y real de los beneficios que supone la inversión en accesibilidad. Este es el ejemplo de otro de los trabajos que ha realizado VisitEngland en relación a la promoción y que consiste en la publicación del folleto *At your service*¹. Esta publicación aporta los principales beneficios económicos derivados de la implementación de la accesibilidad en los establecimientos a través de resultados de estudios de mercado, información sobre posibles mejoras a bajo coste y propuestas de un plan de acción. Todo ello en torno a un argumento principal, basado en la encuesta de Turismo de Gran Bretaña en 2009, que valora los ingresos potenciales derivados de la accesibilidad en turismo en dos mil millones de libras.

Información facilitada por:

VisitEngland
1 Palace Street
SW1E 5HX Londres
Reino Unido

Ross Calladine
ross.calladine@visitengland.org

Enlaces útiles:

Página web de VisitEngland: www.visitengland.com
Servicio de información de accesibilidad a empresas de turismo:
www.visitengland.org/busdev/bussupport/access/index.aspx
Folleto *At your service* disponible en: www.visitengland.com

1 VisitEngland (2011), *At your service – Your business case and guide to improving accessibility for customers*, British Tourist Authority, London, disponible en: www.visitengland.com/sites/default/files/at_your_service_17.12.10.pdf (10-07-2015).

Capítulo 2

Investigación

Como se comenta en el capítulo 4 del módulo III de este manual, iniciar y mejorar una línea de trabajo en el ámbito de la accesibilidad implica investigación, análisis de los elementos que la componen, tanto de manera previa como continuada.

Dentro de la variedad de investigaciones que se pueden realizar en este campo, hasta la fecha han sido tres temas los que han iniciado la recopilación de datos sobre turismo accesible:

1. los estudios sobre el comportamiento de los turistas,
2. el impacto económico de la accesibilidad en el turismo, y
3. el estado de accesibilidad de las infraestructuras y servicios turísticos.

Todos ellos son una herramienta excelente para tener una noción clara del estado del sector turístico y las necesidades de las personas con discapacidad, así como para evaluar el potencial económico que representa.

A través de los estudios de investigación se adquiere la comprensión de que el turismo accesible es un asunto complejo, multidimensional y que involucra a los actores interesados de los sectores empresariales, gubernamentales y no gubernamentales. Por este motivo, tanto la metodología como el análisis de resultados deben ser desarrollados a través de la colaboración y el entendimiento de las perspectivas de todos los interesados.

Mediante la promoción y difusión de este tipo de estudios se puede lograr una mayor sensibilización y que muchas empresas del sector turístico comiencen a implementar medidas destinadas a la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad. Además de esto, un correcto seguimiento de los resultados en el tiempo ofrece una evolución del panorama general para poder realizar acciones de ajuste.

Las investigaciones en materia de turismo accesible, ya sean a nivel local, regional o estatal, permiten evaluar las necesidades en cada zona, concretar las dificultades y, en consecuencia, encontrar soluciones que satisfagan a clientes y empresas.

Estudio de caso:
Estudio de mercado de turistas con discapacidad,
Open Doors Organization (ODO)/Harris Interactive (Estados Unidos de América)



Descripción

Este proyecto refleja los estudios pioneros de hábitos de viajes y actividad hostelera entre los adultos estadounidenses con discapacidad. Hasta el primer estudio realizado en 2002, no se había llevado a cabo una gran encuesta estadísticamente fiable sobre el mercado de personas con discapacidad en el sector turístico de Estados Unidos de América.

Entidades

Open Doors Organization (ODO), es una organización sin ánimo de lucro con sede en Chicago, Illinois. Fue fundada en el año 2000 con el propósito de crear una sociedad en la que todas las personas con discapacidad tuvieran las mismas oportunidades de consumo que los demás. Uno de los objetivos de ODO es mostrar a las empresas cómo tener éxito en el mercado de las personas con discapacidad, al tiempo que se trabaja por el empoderamiento de esta comunidad.

La empresa Harris Interactive fue la encargada de realizar las herramientas de comunicación para obtener información de los consumidores e interpretar los datos. Los estudios que realizan abarcan una variedad de temas, involucran muchas empresas, y permiten obtener información decisiva en un corto plazo.

Historia del proyecto

Antes de que se llevaran a cabo estos estudios, la industria de viajes de los Estados Unidos de América no disponía de cifras sólidas sobre el mercado de clientes con discapacidad, ni conocían las importantes barreras a las que se enfrenta este segmento de población en el transporte, por ejemplo. Uno de los objetivos principales de este estudio era que las empresas centraran su atención en las personas con discapacidad, de manera que se considerara un mercado a tener en cuenta.

La industria de viajes ofrecía, en general, muchos conceptos erróneos como la suposición de que las personas con discapacidad no cuentan con recursos económicos que hicieran meritorio realizar actuaciones de accesibilidad fuera de los requisitos legales. El estudio pretendía cambiar esta idea falsa, mostrando cifras concretas.

Los estudios de 2002 y 2005 medían los comportamientos generales de viaje incluyendo preguntas como: con qué frecuencia viajan las personas, con quién, cuánto gastan en el viaje, qué modo de transporte o alojamiento utilizan, y en qué fuentes de información se basan para tomar decisiones. El primer estudio de 2002 proporcionó una información que el sector turístico encontraría muy valiosa en su intento de frenar las grandes pérdidas tras los actos terroristas del 11 de septiembre de 2001.

El segundo estudio realizado en 2005, confirmó el tamaño del mercado y los hábitos de viaje que se muestran en el estudio de 2002. En la investigación de 2005, se ampliaron las encuestas hacia nuevas áreas, incluyendo los viajes al extranjero y el proceso de realización de reservas por personas con discapacidad.

A través de este estudio, ODO centró como objetivo una amplia variedad de sectores de viajes, incluida la aviación, líneas de cruceros, hoteles, restaurantes, y las empresas de alquiler de coches.

Actividades

Para realizar el estudio de 2005, la empresa Harris Interactive realizó 1.037 entrevistas a personas con discapacidad. La mitad de las entrevistas se realizaron en línea, y la otra mitad a través del teléfono, con una duración de 21 minutos de promedio. El desarrollo del estudio fue precedido por grupos de enfoque.

Open Doors Organization utilizó como fuentes de apoyo, la consulta a otras asociaciones de la industria turística en el diseño del estudio y así como el trabajo en estrecha colaboración con Harris Interactive, que ya contaba con una amplia experiencia en la realización de investigaciones en línea y por teléfono entre los adultos estadounidenses con discapacidades.

En el desarrollo del proyecto participaron principalmente trabajadores de la ODO, un colaborador de US Travel Association y un director de proyecto en Harris Interactive. El hecho de trabajar con una organización de investigación de renombre, que ya tenía experiencia previa en investigación dentro de la comunidad de personas con discapacidad, jugó un papel importante en el éxito del proyecto.

La financiación del estudio se realizó por parte de ODO a través de donaciones privadas que fue considerada como la única dificultad destacable del proyecto ya que no fue posible la obtención del fondos públicos.

Conclusiones

El principal resultado del estudio es la demostración de que las personas con discapacidad son un segmento de mercado importante que el sector turístico debe cuidar. Durante un viaje, un adulto con discapacidad gasta 430 dólares de EE.UU. de media, lo que significa que los gastos corrientes de viaje entre la población con discapacidad supera los 13,6 mil millones dólares de EE.UU. por año. Esto no incluye otros gastos como los compañeros de viaje que fácilmente podría doblar esa cifra. Además, al mostrar las principales barreras para el desplazamiento

de las personas con discapacidad, la industria tiene una mejor comprensión de cómo llegar a estos clientes. El estudio también muestra que el mercado tiene el potencial de convertirse en un mercado significativamente mayor. Los beneficios económicos podrían duplicarse en las aerolíneas y hoteles si se realizaran las adaptaciones adecuadas.

El impacto resultante por ser la primera investigación de este tipo, hizo que se contara además con una excelente cobertura por parte de los medios de comunicación, y por lo tanto, una amplia difusión de la información tanto a la industria de los viajes, como a la población general.

Existe la intención de llevar a cabo un estudio de seguimiento para reevaluar los hábitos de viaje y consumo de las personas con discapacidad y evaluar las barreras que siguen constituyendo obstáculos para viajar.

Información facilitada por:

Open Doors Organization
2551 N. Clark St., #301
IL 60614, Chicago
Estados Unidos de América

Eric Clipp
ericlipp@opendoorsnfp.org

Enlaces útiles:

Página web de Open Doors Organization: www.opendoorsnfp.org

Capítulo 3

Agencias de viaje

Planificar un viaje significa buscar información sobre el destino así como de los servicios que se ofrecen en el mismo.

Para las personas con discapacidad es imprescindible contar con información sobre los recursos accesibles de los que pueden hacer uso. El poder acceder a esta información y contratar estos servicios significa contar con una garantía de que los mismos tendrán la calidad y flexibilidad requerida para las necesidades del cliente y poder reclamar y evaluar el servicio prestado.

Debido a la frecuente falta de información, un recurso que resulta imprescindible son las agencias de viajes y turoperadores que ofrezcan información sobre todo tipo de servicios y productos turísticos que cumplan rigurosos criterios de accesibilidad a un precio razonable y competitivo con los otros precios del mercado turístico.

La evolución esperada en este ámbito es que todas las agencias cuenten con este tipo de información. Sin embargo, en la actualidad, se centra en agencias de viaje especializadas.

Los servicios ofertados por las agencias de viajes y relacionados con la accesibilidad son una oportunidad económica en creación de empleo y oferta de servicios hechos a medida para los clientes, como ocurre con otras agencias de viaje especializadas.

En la actualidad no hay un gran número de agencias de viaje enfocadas en ofertas de turismo accesible. Sin embargo, existe una tendencia cada vez más extendida en la creación de entidades de turismo receptivo. Estas empresas proporcionan un servicio especializado de acogida del turista con discapacidad que atiende sus necesidades al mismo tiempo que promocionan los servicios e infraestructuras accesibles que existen en ese destino.

En cualquiera de las dos modalidades, agencias de viaje o entidades de turismo receptivo en destinos, la consideración con la que parten es que las personas con discapacidades o necesidades especiales no son los “objetos” del turismo social, sino sujetos del turismo en su totalidad. Al igual que cualquier otro turista, están dispuestos a pagar por los servicios y actividades pero también tienen derecho a solicitar el trato adecuado a sus necesidades y su desembolso.

Estudio de caso: Viajes Accesibles, Viajes 2000 (España)



Descripción

Viajes Accesibles es una marca de Viajes 2000, S.A., una agencia de viajes que organiza todo tipo de actividades: estancias en hoteles, billetes de avión o tren, paquetes, circuitos, entradas a museos, o teatros, tanto a nivel individual como en grupo, ya sea en destinos nacionales como internacionales.

Con el objetivo de dar una mejor respuesta a las nuevas necesidades de sus clientes y de dar nuevos pasos en favor de la accesibilidad en la reserva de los servicios turísticos, Viajes 2000 ha puesto en marcha un motor de reservas accesible para la búsqueda y contratación de hoteles tanto nacionales como internacionales.

Este proyecto garantiza a las personas con discapacidad la accesibilidad a la hora de buscar y reservar hoteles. Este buscador ofrece un motor accesible de reserva de hoteles, específicamente diseñado para posibilitar la reserva en línea completamente autónoma de personas con discapacidad visual, motora, sensorial e intelectual.

Así, el buscador accesible de Viajes 2000 cuenta con características que le diferencian de cualquier otra Web del sector, entre ellas destacan las siguientes:

- navegación accesible: es el primer portal turístico en España de reservas en línea que ha adaptado su motor de reservas para que la navegación sea accesible. Por ello, las personas con deficiencia visual ó con dificultad en el manejo del ratón pueden navegar por el sitio Web sin encontrar dificultades de acceso,
- cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web 1.0: www.viajes.ilunion.com cumple las normas establecidas por el Web (Consortio de la World Wide Web).
- Algunos de los aspectos que el portal ha desarrollado en este sentido son:
 - el tipo de letra, color de fuente y fondo, se definen mediante la hoja de estilos para que el usuario pueda ajustar el texto a sus preferencias,

- el tamaño de la fuente se pueda ampliar o disminuir desde las opciones del navegador, y
 - el código HTML y CSS empleado se ajusta a las gramáticas formales para garantizar la correcta visualización de los contenidos en distintos navegadores,
- productos y servicios accesibles: Viajes 2000 ofrece a sus clientes la posibilidad de hacer reservas hoteleras de manera completamente accesible, además de ofrecer paquetes turísticos tanto a destinos nacionales como internacionales, accesibles para personas con distintas discapacidades, y
- se distingue también la sección “Establecimientos accesibles destacados” donde se pueden consultar información sobre la accesibilidad de estos establecimientos, permitiendo así mismo filtrar por tipo de establecimiento o provincia. Así, y con el fin de garantizar que esta información es veraz, el equipo de expertos de Viajes 2000 y sus colaboradores se han desplazado previamente a cada uno de los hoteles y establecimientos para certificar y ofrecer esta información.

Entidades

Viajes 2000 es una agencia de viajes que pertenece a GEBTA (Consortio Europeo de Agencias de Viajes) con más de 300 miembros en siete países diferentes. Es la agencia oficial española de los Juegos Paralímpicos, Viajes de la Tercera Edad de la ONCE y la Liga Nacional de Baloncesto en silla de ruedas.

Historia

Desde 1986, con su entrada en el mundo empresarial, la ONCE buscaba impulsar la presencia de la Organización en la actividad económica española mediante la participación y gestión de empresas rentables que generaran empleo y que contribuyan, directa o indirectamente, a la integración de personas discapacidad en el mercado laboral.

Viajes 2000 se constituye en 1977 y la ONCE pasa a ser su único accionista en 1993 con el propósito de crear valor de forma sostenida y a largo plazo, siendo una empresa rentable y capaz de contribuir a la integración laboral de personas con discapacidad. Además da una respuesta a una necesidad: el turismo accesible para todos, incluyendo a todas las personas con cualquier tipo de discapacidad.

Viajes 2000 se propuso desarrollar y consolidar una posición relevante como agencia de viajes especializada en la prestación de servicios al segmento de mercado de personas con discapacidad, tanto de procedencia nacional como extranjera. La empresa lo consiguió posibilitando el acceso a destinos turísticos a personas con discapacidad, así como facilitando la información necesaria.

“Viajes AcceSibles” ha sido un proyecto que ha madurado a lo largo de los años y destaca como aspecto innovador que, además de ofrecer información accesible sobre las actividades y destinos turísticos, es la primera página web accesible en la que personas ciegas o con dificultad en el manejo del ratón, pueden comprar de forma autónoma productos turísticos en línea.

Actividades

A través de Viajes 2000 se organizan y ejecutan los programas de vacaciones sociales de la tercera edad de la ONCE a nivel nacional y peticiones de servicios turísticos de todo tipo de asociaciones de personas con discapacidad. Asimismo, se atienden los particulares con necesidades especiales, incluyendo personas mayores, personas con movilidad reducida temporal a causa de un accidente, entre otros clientes. Por otro lado, Viajes 2000 cuenta con un departamento de Eventos, Congresos e Incentivos con gran experiencia en la organización de congresos de personas con discapacidad.

En los programas de vacaciones sociales, la empresa ofrece los siguientes servicios de valor añadido:

- comunicación fluida con los monitores de las asociaciones para atender a eventuales incidencias,
- garantía de alojamientos y transporte adaptados en caso necesario y que acepten con normalidad a las personas con discapacidad y en condiciones competitivas de precio,
- asistencias en las salidas, para grupos en aeropuertos y estaciones de tren, en los desplazamientos principales,
- colaboración con las asociaciones en la concreción del programa de vacaciones (planificación de destinos, medios de transporte, turnos)
- control de calidad, mediante encuestas de valoración de servicios a monitores, y
- atención 24 horas frente a cualquier eventualidad que se presente.

En todos los programas para particulares y grupos se ofrece, además:

- verificación de la accesibilidad de los alojamientos, transportes, restaurantes, y de los programas,
- habilitación de productos y programas accesibles para individuales y grupos,
- transformación en accesible de toda la documentación que se cuelga en la web, y
- atención personalizada.

La agencia Viajes 2000 cuenta con el apoyo institucional de ONCE y su Fundación, aunque se financia con recursos propios.

Dentro de la plantilla, se cuenta con técnicos especializados en Turismo Accesible, equipo técnico informático, técnicos que testan la accesibilidad de los servicios, así como la propia información de los usuarios. Actualmente Viajes 2000 cuenta con una plantilla de más de 50 empleados.

Conclusiones

Los servicios especializados en agencias de viajes como el de “Viajes AcceSibles” presentan una complejidad significativa. En primer lugar, este tipo de agencias debe ser muy flexible y disponer de profesionales bien formados puesto que existen muchas clases de discapacidad. Al mismo tiempo, debe cuidarse la selección de establecimientos, asegurando una buena relación calidad-precio, y contactando directamente con proveedores finales o corresponsables especializados.

Uno de los motores que ha hecho posible la continuidad de esta actividad ha sido la importante penetración en el segmento de asociaciones de personas con discapacidad. Actualmente, se está trabajando en el turismo receptivo del extranjero hacia España.

Información facilitada por:

Viajes 2000

Calle Pechuán 1, Planta 2

28002 Madrid

España

Mari Carmen Álvarez

mcalvarez@viajes2000.com

Enlaces útiles:Página web de Viajes 2000: www.viajes.ilunion.comPágina del buscador accesible: <http://viajes.ilunion.com/es/buscador-accesible>

Buena práctica: PREMIKI, Asociación de Salud Mental ŠENT (Eslovenia)



PREMIKI es una colección de diferentes proyectos europeos liderada por la Asociación eslovena para la salud mental ŠENT. Ofrece servicios de promoción de la discapacidad en instalaciones turísticas, mejora de la accesibilidad a través de formación en el turismo, y una agencia de viajes para personas con necesidades especiales.

El proyecto surgió durante la realización de los dos primeros proyectos, cuando se evidenció la necesidad de mejorar la accesibilidad en el turismo en Eslovenia. Por este motivo se creó una agencia de viajes receptora de los turistas con discapacidad que ofrece vacaciones accesibles en Eslovenia, a través de recursos certificados como “Disability Friendly” por la entidad

La Asociación eslovena para la salud mental ganó el premio Ulysses de la OMT en 2011, para la innovación en organizaciones non-gubernamentales, gracias al desarrollo del proyecto Premiki. Cabe destacar que a partir de 2012 la cuota de empleados con discapacidad en la agencia se elevó a cinco personas.

Todas las ganancias de esta institución más allá de los costes operativos se emplean para el desarrollo de turismo accesible en Eslovenia y la inserción laboral de las personas con discapacidad.

El proceso de implantación de la accesibilidad en Eslovenia es sistemático pero lento y aún queda mucho que hacer para conseguir que el destino sea más accesible. Sin embargo, cuentan con la alta motivación de los proyectos que se desarrollan en la entidad y la cooperación entre usuarios y expertos.

Información facilitada por:

PREMIKI

Kunaverjeva 4

1000 Ljubljana

Eslovenia

Dolores Kores

dolores.kores@premiiki.com

Enlaces útiles:

Página web de PREMIKI: www.premiki.com

Servicio de información de accesibilidad: www.premiki.com/?page_id=5605&lang=en

Capítulo 4

Transportes

Toda actividad turística implica un desplazamiento hasta el lugar donde se va a desarrollar. El transporte es una de las claves fundamentales que más afectan a la calidad de viaje de las personas con discapacidad y necesidades especiales.

De la misma manera, una vez alcanzado el destino, moverse por el mismo puede constituir un reto para cualquier persona pero para las personas con discapacidad o necesidades especiales puede ser un obstáculo insalvable si las infraestructuras y material móvil no están adaptados.

Resulta imprescindible que exista un compromiso de todos los actores de la sociedad para conseguir las condiciones idóneas en el transporte, desde asociaciones de personas con discapacidad, ayuntamientos, organizaciones gubernamentales y la propia empresa de transportes.

Este compromiso debe verse reflejado en actuaciones que afecten tanto al entorno como a la información, las estaciones y los propios medios de transporte, de modo que el desplazamiento se produzca de manera fluida.

El transporte suele quedar fuera de los estudios de investigación del turismo accesible, y sin embargo, constituye un factor clave en la cadena de valor del turismo accesible, tanto la adecuación de las infraestructuras y servicios, como la información que se provea del mismo.

El éxito de las actuaciones de adaptación en el transporte se ve reflejado no sólo en el ámbito turístico. Las ventajas en accesibilidad en el transporte son una clara muestra de que los beneficiarios van más allá de las personas con discapacidad ya que benefician a todos los usuarios en general, especialmente a la población local en su conjunto.

Se ha observado que existe una relación directa entre el aumento de accesibilidad en el transporte con la mejora de la eficiencia de uso y frecuencia de medios de transporte.

Estudio de caso: Taxis accesibles, Eurotaxi, Fundación ONCE (España)



Descripción

El programa de implementación de taxis accesible o Eurotaxi fue desarrollado en España por la Fundación ONCE con el apoyo del IMSERSO. Este programa facilita la utilización de los taxis a las personas usuarias de sillas de ruedas sin necesidad de realizar transferencias ni abandonar la silla de ruedas.

El servicio de taxis es una pieza clave para cubrir las necesidades del desplazamiento “puerta a puerta” en todos los sistemas de transporte del mundo. Durante las últimas tres décadas los taxis adaptados han sido una solución para complementar el transporte público habitual, esté o no adaptado. Por otra parte, el taxi constituye una ventaja a nivel turístico por la posibilidad de acceso a lugares fuera de las rutas tradicionales.

Entidades

La Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad nace en febrero de 1988, por acuerdo del Consejo General de la ONCE, y se presenta como un instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otros colectivos de personas con discapacidad para la mejora de sus condiciones de vida. Además de la propia ONCE, como entidad fundadora, están presentes en la Fundación ONCE, a través de su Patronato, las principales organizaciones de personas con discapacidad de España.

El IMSERSO es la Entidad Gestora de la Seguridad Social para la gestión de los Servicios Sociales complementarios de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social, y en materia de personas mayores y personas en situación de dependencia.

Historia

La idea de la implantación del taxi accesible en España comenzó a gestarse aproximadamente en 1980, a partir de los vehículos que las casas comerciales ofrecían a las personas con parálisis en los miembros inferiores. Estos vehículos implicaban ya modificaciones técnicas y adaptaciones como el pomo en el volante o el cambio de marchas automático. Existían coches particulares adaptados en España, pero no vehículos destinados al servicio público.

La primera adaptación se realizó, gracias a Nissan España, tomando como referencia el Nissan Prairie adaptado que ya existía en Inglaterra. Las modificaciones fundamentales que se llevaron a

cabo en el vehículo fueron subir el techo, rebajar el suelo para obtener una mayor altura interior, e incorporar una rampa de acceso.

La comercialización del primer coche adaptado comenzó en 1990. Ese mismo año se firmó el primer convenio de accesibilidad entre Fundación ONCE e IMSERSO para la concesión de ayudas económicas.

Para promocionar el Eurotaxi se hicieron varias reuniones con organizaciones de taxistas y con taxistas particulares. También se promocionó el Eurotaxi entre las administraciones públicas ayuntamiento por ayuntamiento. Un paso significativo fue el avance producido entre 1999 y 2001 cuando se introdujeron 100 nuevos Eurotaxis en Madrid gracias a las ayudas económicas aportadas por Fundación ONCE.

El proyecto Eurotaxi ha crecido significativamente en la última década gracias a los avances y a los nuevos modelos de vehículos que permiten una adaptación más fácil y versátil.

Actividades

A través de los convenios firmados entre Fundación ONCE e IMSERSO se concedían ayudas económicas a los taxistas que querían poner en marcha un taxi accesible. Las solicitudes de los taxistas debían provenir del Ayuntamiento correspondiente. En caso de concesión de ayuda, se firmaba un Convenio Singular entre IMSERSO, Fundación ONCE y Ayuntamiento de Madrid y posteriormente, se tenía que justificar la ayuda.

Los principales obstáculos a destacar fueron, en un principio, la falta de interés por los propios taxistas. Sin embargo, en los últimos años, habiendo mejorado la demanda de taxistas, la mayor dificultad ha radicado en la falta de financiación pública.

Los profesionales se han ido involucrando en mayor medida en el proyecto, una vez observados los beneficios, adquiriendo incluso vehículos adaptados sin subvención. El cambio de década tiene un claro referente en el año 2017, fecha en la que el 5% de los taxis existentes deberán ser accesibles.

Una de las claves del éxito del tipo de taxi accesible es que consiga que sea beneficioso para todas las personas; desde las personas con discapacidad permanente y temporal, personas mayores, personas con sillas o carritos de bebés, hasta turistas con grandes cantidades de equipaje que necesitan un transporte amplio.

Conclusiones

La flota de Eurotaxis ha crecido significativamente en la última década gracias a los avances realizados, paralelamente, en los diversos frentes implicados.

La participación de los ayuntamientos en la concesión de ayudas para realizar adaptaciones aumentó y se renovaron los convenios con Fundación ONCE – IMSERSO. Al mismo tiempo el interés del colectivo de taxistas también aumentó con la mejora de las adaptaciones.



La publicación del *El libro blanco del Eurotaxi*¹ en 2010 recogió la experiencia de la colaboración entre Fundación ONCE, IMSERSO y los ayuntamientos así como la valoración de la implantación de este tipo de taxis por parte de los usuarios.

En líneas generales, a nivel internacional, los servicios de taxis constituyen un sector dentro del transporte cuyas particularidades hacen que exista una gran heterogeneidad de sus características según los diferentes países. En ocasiones son de gestión privada, otras veces constituyen el principal sistema de transporte público, su uso es compartido y tienen un estilo de funcionamiento a veces desordenado, careciendo de control central o de organización formal (especialmente en los países en vías de desarrollo). Tampoco existe una uniformidad de criterios en el material móvil y los vehículos utilizados van desde los coches de cuatro plazas hasta los minibuses.

En los últimos años la actitud de los planificadores y los responsables políticos ha cambiado, empezando a considerar los taxis como soluciones, en lugar de como fuentes de problemas. Este interés se está palpando, igualmente, en otros países que están buscando soluciones accesibles de transporte. Muchas de estas soluciones se apoyan en tecnologías de la información como la localización por GPS, los sistemas de reserva por Internet o el teléfono móvil, para coordinar los pasajeros y vehículos.

Información facilitada por:

Fundación ONCE
C/ Sebastián Herrera 15
28012 Madrid
España

Elena Cruz
ecruz@fundaciononce.es

Enlaces útiles:

Página web de Fundación ONCE: www.fundaciononce.es
Publicación *El libro blanco del Eurotaxi* disponible en: www.fundaciononce.es

1 Fundación ONCE (2010), *El libro blanco del Eurotaxi – Un taxi para todos*, Madrid.

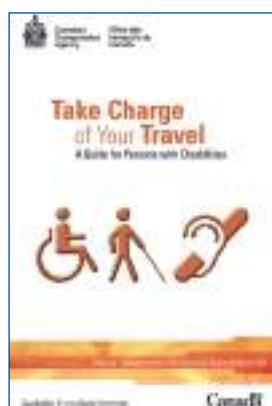
Buena práctica: Guía *Take Charge of Your Travel*, Agencia Canadiense de Transportes (Canadá)



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

La Agencia Canadiense de Transporte es la responsable de la eliminación de los obstáculos de accesibilidad a nivel federal tanto en los servicios de transporte aéreo, ferroviario, marítimo y de autobuses a nivel interprovincial, como en las mismas instalaciones.



La Agencia ha publicado la guía *Take Charge of Your Travel*² que proporciona información a las personas con discapacidad para planificar su viaje y que sea más fácil para llegar del punto A al punto B. En ella se describen los servicios accesibles y características para los viajeros con discapacidad que utilizan aviones y trenes, así como los transbordadores de pasajeros y autobuses para cruzar las fronteras provinciales dentro de Canadá pero también para viajar al extranjero. Incluye una “Lista de verificación de reserva” que establece unos 60 posibles servicios relacionados con los viajes, como el asiento accesible, la solicitud de asistencia e información de animal de asistencia.

La publicación se promueve en la página web de la Agencia y forma parte de los materiales distribuidos en las iniciativas de divulgación. Además existen versiones accesibles de la guía, con lenguaje sencillo y en formatos alternativos. La guía se actualiza periódicamente para asegurar que la información sea relevante y ajustada a la realidad. Gracias a esta iniciativa las personas con discapacidad pueden planificar y preparar los recorridos y en consecuencia tienen menos probabilidades de tener experiencias negativas.

Información facilitada por:

Canadian Transportation Agency
ON K1A 0N9
Ottawa, Canadá.

Susan Clarke
susan.clarke@otc-cta.gc.ca

Enlaces útiles:

Página web de la Agencia Canadiense de Transporte: www.otc-cta.gc.ca

Publicación *Take Charge of Your Travel – A Guide for Persons with Disabilities* disponible en: www.otc-cta.gc.ca (10-07-2015).

2 Canadian Transportation Agency (2009), *Take Charge of Your Travel – A Guide for Persons with Disabilities*, Minister of Public Works and Government Services Canada, Ottawa.

Capítulo 5

Alojamiento

Los servicios de alojamiento constituyen una parte esencial en el desarrollo de la actividad turística. Los establecimientos pueden variar desde la categoría de hoteles, hostales y similares hasta campings, albergues y casas rurales, entre otros. Todas ellas tienen como principal objetivo proporcionar un espacio de acogida que el huésped pueda considerar como una extensión de su propio hogar durante su estancia.

Por este motivo es imprescindible que los alojamientos cuenten con unos servicios que permitan a los huéspedes desarrollar las actividades de la vida diaria en perfecta autonomía, privacidad y comodidad asegurando de esa manera la satisfacción del cliente.

Estos espacios facilitan unos servicios que pretenden cumplir sus objetivos a través de sus instalaciones y servicio de atención personal.

En el caso de las personas con discapacidad y necesidades especiales, es imprescindible tanto contar con un entorno que facilite esa autonomía y privacidad, como ofrecer un servicio personal de acogida de modo que las necesidades sean atendidas como las de cualquier otro cliente.

Existe un gran vacío de información sobre los establecimientos accesibles. La provisión suele ser la mínima exigida por la legislación y las adaptaciones suelen rechazarse por los propios establecimientos. Esto se debe a la creencia de que las habitaciones adaptadas no serán igual de rentables, y de que los huéspedes sin discapacidad no se sienten cómodos en ellas.

Por este motivo los establecimientos que, además de haber proyectado sus instalaciones bajo parámetros de accesibilidad bajo unos estándares de diseño para todos, no exclusivo y que incluyan un diseño atractivo e integrado, son los que más éxito han tenido en la rentabilidad de dichos espacios.

Asimismo, la promoción de la accesibilidad en estos establecimientos como modelos de bienvenida para todo tipo de clientes son los que destacan como ejemplos de aplicación eficiente de la accesibilidad.

Estudio de caso: Hoteles Scandic (Suecia)



Descripción

Scandic Hotels es una cadena de hoteles donde se ha implementado un diseño inteligente en los servicios que ofrecen de modo que atienden las necesidades que pueda requerir cualquier persona con discapacidad. Con el entendimiento de que cada discapacidad es diferente, la cadena Scandic ha establecido un standard común de 101 medidas de accesibilidad que se aplica a todos los hoteles de la cadena a la par que se trabaja por una mejora continua.

Las acciones en accesibilidad están dirigidas en primer lugar, a los más de 50 millones de personas en Europa con algún tipo de discapacidad y las personas mayores, y en segundo lugar, a las empresas de contratación de personal con discapacidad.

Entidades

Scandic Hotels es una cadena hotelera con sede en Estocolmo, con sus principales operaciones en los países del norte de Europa. Su presencia en 10 países en total alcanza el número de 160 hoteles.

El objetivo de Scandic es ofrecer alojamiento de calidad con un alto nivel de servicio y equipamientos para estancias vacacionales, de negocio o familiares. En 2007 Scandic Hilton Hotels Corporation fue adquirido por la compañía sueca Private Equity, EQT.

Fiel a su compromiso con el medio ambiente, Scandic ha desarrollado un ambicioso programa de sostenibilidad y accesibilidad, llevando a la práctica buenas consideraciones ambientales, económicas y sociales en las decisiones cotidianas. Esta actitud ha dado buenos resultados empresariales, y es la prueba de que se puede lograr alta rentabilidad con esta apuesta por el medio ambiente. Además, todos sus hoteles llevan el distintivo de sostenibilidad medioambiental del cisne verde en los hoteles ubicados en Escandinavia, y la Etiqueta Ecológica Europea en otros países.

Historia

La relación directa de los hoteles Scandic con la accesibilidad comenzó hace una década. Magnus Berglund, cocinero de la cadena Scandic, estuvo de baja en aquel entonces por una enfermedad muscular durante cinco años. Cuando fue capaz de empezar a trabajar otra vez, contactó a su antiguo empleador, con sus ideas sobre la forma en que la cadena hotelera podría

aumentar la accesibilidad y el uso de accesibilidad para obtener una ventaja competitiva. En 2003, fue nombrado Embajador de Discapacidad para Scandic, que depende directamente del Comité Ejecutivo del Grupo.

El trabajo en accesibilidad de los hoteles y la difusión del mismo por parte de su embajador han sido reconocidos en los medios internacionales y han recibido numerosos premios repercutiendo en el sector turístico y también fuera de la comunidad de accesibilidad.

Hoy los hoteles son conocidos internacionalmente por la plena accesibilidad y su embajador invitado a dar conferencias sobre el tema. En otoño de 2010, fue invitado a ser orador principal en la Conferencia de las Naciones Unidas en Ginebra sobre accesibilidad donde compartió sus experiencias de trabajo desde 2003.

Los objetivos de la implantación de la accesibilidad en los hoteles son los de aprender más acerca de lo que los huéspedes con discapacidades pueden necesitar cuando acuden al hotel y conseguir ampliar el segmento de potenciales clientes.

Actividades

Dentro de las actividades específicas que desarrolla Scandic hoteles en materia de accesibilidad, podemos destacar las siguientes:

- creación e implantación de un estándar de accesibilidad, común para todos los hoteles, que consiste en una propuesta de 110 puntos de obligado cumplimiento,
- formación del personal del hotel en materia de atención a clientes con discapacidad y necesidades especiales,
- toda la información relacionada con la accesibilidad está disponible a través de la página web. Esta información incluye un folleto específico dirigido a los clientes con necesidades especiales, la publicación de los estándares para consulta y distintas sugerencias sobre la preparación de viajes para personas con discapacidad.

Para llevar a cabo la implantación de la accesibilidad han contado con el asesoramiento de organizaciones de personas con discapacidad, los propios huéspedes del hotel y la experiencia de los miembros del equipo.

Al mismo tiempo ha desarrollado programas de formación específicos para todos los trabajadores de los hoteles con el fin de que todos los miembros del equipo sean conocedores de las cuestiones de accesibilidad.

Un dato a destacar es la inclusión de todo el trabajo relacionado con la accesibilidad dentro el presupuesto general de los hoteles de modo que se contempla como un tema de igual relevancia que la calidad. Por lo tanto, no se trata de un proyecto finito sino algo que está incluido en el trabajo diario de modo que se mejora continuamente en ese aspecto. Se trata pues de diseñar hoteles que funcionen para todos los clientes bajo los parámetros de Diseño para Todos.

Conclusiones

Uno de los principales resultados del trabajo continuo en accesibilidad ha sido el de lograr la concienciación sobre la discapacidad y la continua mejora de accesibilidad en todos los ámbitos de la empresa, los distintos departamentos, la oficina central y los hoteles. Además, se ha logrado gracias a que el Comité Ejecutivo del Grupo ha apoyado la iniciativa desde el principio.

En el aspecto económico, el incremento en la venta de habitaciones ha supuesto que muchas de las inversiones se amortizaran en menos de un año.

Para conseguir un seguimiento del trabajo de forma continua se toman medidas como la revisión anual del estándar de accesibilidad y la formación de todos los miembros del equipo.

El gran desafío que ha surgido a la hora de implantar la accesibilidad en una cadena de hoteles ubicados en distintos países ha sido la diferencia en cuestiones de legislación y estándares de accesibilidad de cada país, por lo que resulta un gran reto concebir una norma que funcione en todos los países europeos.

La aspiración de los hoteles Scandic es que los clientes consideren su hotel como un hotel inteligente, ya sean clientes con discapacidad o sin ella. El lema en el que se basan “No admitimos a clientes con discapacidad, sólo a huéspedes” refuerza su misión.

Información facilitada por:

Hoteles Scandic
Sveavägen 167
113 46 Estocolmo
Suecia

Magnus Berglund
magnus.berglund@scandichotels.com

Enlaces útiles:

Página web de Hoteles Scandic: www.scandichotels.com

Servicio de información de accesibilidad: www.scandichotels.com/Always-at-Scandic/Special-needs/

Publicación de estándares de accesibilidad de Scandic:

Scandic (2010), *Scandic's Accessibility Standard*, Estocolmo disponible en: www.scandichotels.com

Buena práctica: ILUNION Hotels (España)



ILUNION Hotels, empresa anteriormente conocida como Hoteles Confortel, es una cadena hotelera española creada en 1988, perteneciente a la corporación empresarial de ONCE. ILUNION Hotels cuenta en la actualidad con 22 hoteles.

El principal objetivo de esta iniciativa es dotar de accesibilidad universal a los establecimientos hoteleros de modo que tanto los entornos como los servicios puedan ser utilizados por todos los clientes, tengan o no discapacidad.

Tras un diagnóstico completo de cada hotel, se desarrolla un plan de acción donde se asignan y planifican las adecuaciones necesarias a realizar para que todas las áreas del hotel sean accesibles.

A través de auditorías periódicas internas y externas, la cadena ILUNION Hotels ha conseguido la excelencia en materia de accesibilidad, obteniendo la certificación UNE 170001-2:2007 de Accesibilidad Universal para sus 20 hoteles, siendo la única cadena hotelera en España que ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad que apuesta por la mejora continua.

Para ello cuentan con la premisa de utilizar un diseño para todos innovador e integrado que además demuestre que la accesibilidad es compatible con un diseño actual y estéticamente atractivo.

El personal de los establecimientos está formado en materia de accesibilidad con el fin de ofrecer un servicio cualificado y de calidad a los clientes.

Paralelamente, la cadena hotelera integra en su plantilla a un diverso número de personas con discapacidad, ejemplo de ello son ILUNION Suites y ILUNION Hotel Valencia 3, primeros hoteles centros especiales de empleo con más del 70% de trabajadores con discapacidad.

Información facilitada por:

ILUNION Hotels Hoteles
Calle Pechuán 1, Planta 2
28002 Madrid
España

Beatriz Rubio
brubio@ilunionhotels.com

Enlaces útiles:

Página web de ILUNION Hotels: www.ilunionhotels.co.uk

Capítulo 6

Formación

Existe una sensibilización, cada vez más extendida en el sector turístico, sobre la eliminación de barreras arquitectónicas como uno de los primeros pasos para garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

Sin embargo, otra de las necesidades igual de esencial es la formación de los directivos y el personal de atención al público en materia de calidad del servicio y la forma de recibir a los huéspedes con discapacidad y necesidades de acceso.

Proporcionar servicios turísticos de alta calidad (en alojamiento, restauración y catering, deportes, operadores turísticos, servicios de información turística, transporte u otros servicios turísticos) para personas con necesidades específicas requiere de las habilidades profesionales del turismo y hostelería que van más allá de las habilidades básicas de preparación profesional.

Con la formación adecuada, el personal de atención al público puede hacer que las personas con discapacidad y personas mayores se sientan bienvenidos y, en algunos casos, incluso superar algunas de las barreras físicas y sensoriales que persisten por ejemplo en los edificios antiguos.

La formación en turismo accesible puede ayudar a cambiar las barreras actitudinales a las que las personas con discapacidad se enfrentan constantemente por el personal en el sector turístico. Este tipo de barreras se deben, en gran parte, a la falta de conocimiento y por consiguiente, la falta de comprensión.

La formación en accesibilidad facilita al personal los conocimientos, competencias y habilidades para hacer frente a diversas situaciones y necesidades de los clientes de manera que formen parte de las características que podría presentar cualquier otro tipo de clientes.

De este modo los directivos y personal de atención al público será capaz de manejar con mayor confianza situaciones que en la actualidad son percibidas como un gran reto.

En la actualidad no existe una normativa común sobre los contenidos y el alcance sobre la formación en turismo accesible. Sin embargo, algunas iniciativas destacan por su innovación en la impartición y la presentación atractiva y adaptada al sector turístico de los contenidos.

El uso de las nuevas tecnologías es una herramienta fundamental para aumentar el alcance de la formación sin olvidar que los cursos presenciales proporcionan vivencias igualmente enriquecedoras y fundamentales en la realización de prácticas.

Estudio de caso:

Certificado Europeo de Formación en Turismo Accesible ETCAATS, Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), proyecto de la Comisión Europea



Descripción

El Certificado de Formación Europea en Turismo Accesible (ETCAATS) es un proyecto de formación en línea que tiene como objetivos proporcionar a los proveedores turísticos una gama de herramientas de formación en línea y un certificado de formación profesional, que les permite adquirir más confianza a la hora de dar la bienvenida a personas con discapacidad y necesidades especiales.

Se trata de un proyecto de formación de participación transnacional y alcance continental realizado gracias al apoyo de la Comisión Europea a través de los fondos del Programa Leonardo da Vinci.

Entidades

El Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea dispone de ayudas para diferentes tipos de actividades formativas. Estas iniciativas incluyen proyectos de cooperación internacional para transferencia de conocimientos y redes en torno a temas de actualidad.

En él se incluye el programa Leonardo da Vinci que va dirigido a atender las necesidades de enseñanza y aprendizaje de todas las personas implicadas en la educación y formación profesional, así como a las instituciones y organizaciones que imparten o facilitan esa formación.

A través de este programa se desarrolla el proyecto ETCAATS, con la participación de entidades de diferentes países: La entidad coordinadora Vellinge Kommun de Suecia y varios participantes expertos en la materia: Access Sweden (Suecia), EWORX S.A. y Disability Now (Grecia), Toegankelijkheidsbureau y Association Nationale pour le Logement des Personnes Handicapées (Bélgica), Work Research Centre (Irlanda), y la colaboración de la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT.

Historia

La realización de esta herramienta de formación surgió de la necesidad de las empresas del sector turístico de atender al mercado del turismo accesible. Para lograr este objetivo, todo el personal debe contar con una sensibilización, conocimientos, habilidades y competencias para atender a las personas con discapacidad, personas mayores y otros clientes con necesidades especiales. Se pretendía, ante todo, solventar el problema de concienciación y lograr que la accesibilidad no fuera percibida como problemática sino como una evolución social.

Se planteó que los grupos destinatarios de esta formación fueran pequeñas empresas turísticas, sus propietarios, gerentes y empleados en general. La idea del proyecto era desarrollar un breve curso introductorio que actuara como primera toma de contacto para motivar al personal a profundizar en esta área.

Para lograr una mayor difusión del curso, se pretendía ofrecer de forma gratuita para todos los potenciales alumnos. Por este motivo se solicitaron fondos a la Comisión Europea aunque también contó con el apoyo financiero de los socios del proyecto.

Otra contribución destacable por parte de los socios consistió en la aplicación de conocimientos de los expertos en los recursos formativos así como la aportación de materiales adicionales de formación por parte de todos los miembros y socios de ENAT.

Durante los dos años de realización del proyecto se puso énfasis, además de desarrollar un curso de formación en línea innovador y atractivo para el sector, en crear una “hoja de ruta” para un sistema de certificación de la UE para el ámbito de la formación profesional del turismo accesible, en consonancia con el Marco Europeo de Títulos Profesionales.

Actividad

Para diseñar el curso de manera atractiva, se utilizaron diferentes estrategias, entrevistas, vídeos, recursos multimedia y ejercicios que logran mantener la atención del alumno. Además, uno de los elementos clave del proyecto es que la plataforma de e-learning se desarrolló en un sitio web accesible con la mayoría de los materiales accesibles. (Sólo algunos vídeos no tienen subtítulos.)

La colaboración y participación de personas con discapacidad en el proyecto ha sido elevada, contando con más de diez con discapacidad en el trabajo de desarrollo de materiales formativos.

El curso sigue en activo y está actualmente disponible en www.accesstraining.eu, gracias al mantenimiento de la plataforma que realiza ENAT.

Uno de los principales retos en la implementación del proyecto fue la inexistencia de una certificación de formación en turismo accesible a nivel europeo, por lo que hubo que crear un sistema propio y consensuado, incluso en este nivel introductorio.

Como principales herramientas del proyecto se pueden destacar los recursos didácticos disponibles en la web y una Base de Datos de Investigación con recursos bibliográficos y documentales relacionados.

Conclusiones

Ha habido tres elementos claves fundamentales para el éxito del proyecto:

1. las subvenciones por parte de la Unión Europea,
2. la experiencia de los miembros del equipo del proyecto, y
3. el continuo contacto con organizaciones de formación, organizaciones no gubernamentales y empresas.

Como resultados de participación destaca la inscripción en el curso por más de 200 alumnos a nivel europeo, la mayoría de los cuales han obtenido el certificado y ayuda a las empresas a acceder al mercado del turismo europeo.

Otro dato a destacar es que la Fundación Themis, perteneciente a la OMT, ha utilizado el curso de formación ETCAATS como parte de sus programas de formación en línea para los gestores de destinos turísticos.

La proyección hacia el futuro de este proyecto es muy positiva. Actualmente se está realizando un proceso de certificación y se están desarrollando nuevos módulos. Asimismo, ENAT cuenta con la posibilidad de que se realicen nuevos proyectos financiados por la UE que completarán los programas de formación en la plataforma web www.accesstraining.eu.

Una de las ventajas de la plataforma es que tanto la web como los contenidos del curso pueden ser traducidos en diferentes idiomas, y, al mismo tiempo, se pueden incluir otros cursos de formación relacionados dentro de la misma plataforma.

Información facilitada por:

ENAT

Jean Moreas 66

15231 Halandri

Atenas

Grecia

Ivor Ambrose

enat@accessibletourism.org

Enlaces útiles:

Página web del proyecto ETCAATS: www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.e-learning

Página web de "Access training": www.accesstraining.eu

Base de Datos de Investigación: www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.etcaatslibrary

Buena práctica: Estudio de Turismo Inclusivo, PERFIL (Portugal)



El centro de Educación para el Ciudadano con Discapacidad, CECD-MIRASINTRA, junto con las entidad portuguesa, PERFIL y dos organismos públicos: el Instituto nacional para la rehabilitación y Turismo de Portugal, realizaron en el año 2009 un estudio “Turismo Inclusivo” de competencias en hostelería para atender los clientes con discapacidad.

Este proyecto se enmarcaba en el Plan de Acción para la Integración de las Personas con Discapacidad del Gobierno de Portugal y tenía tres objetivos marcados:

1. identificar las necesidades del turista con discapacidad en materia de atención al cliente,
2. identificar las competencias profesionales necesarias, y
3. la creación de un paquete formativo dirigido a los profesionales del turismo.

Los diferentes productos de formación resultante incluyen diversos materiales didácticos, desde los resultados del estudio, hasta el manual del formador, la guía de formación y el desarrollo del curso en formato en línea interactivo, que se han puesto a disposición de los profesionales de turismo del sector público y privado.

Este proyecto fue pionero en Portugal al realizarse a nivel nacional con el apoyo y participación de los principales agentes de la discapacidad y el turismo en Portugal.

Información facilitada por:

PERFIL
Psicologia e Trabalho, Lda
Travessa da Manutenção, 4 – 3º
1900-322 Lisboa
Portugal

Sara Duarte
sara.duarte@perfil.com.pt

Enlaces útiles:

Página web de PERFIL: www.perfil.com.pt
Servicio de información de accesibilidad: www.perfil.com.pt/turismoaccessivelinclusivo.htm

Capítulo 7

Destino

Los destinos turísticos son el punto central de la actividad turística. Todo viajero debería ser capaz de viajar a un destino y dentro de él desplazarse y visitar cualquier lugar o atracción que desee conocer.

Un destino turístico accesible se refiere a aquel que ha implementado la accesibilidad en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo, incluyendo infraestructuras y sistemas de transporte, soportes de comunicación y promoción del destino, entre otros. Esto se consigue a través de la implantación sistemática de mejoras en todos los elementos y la colaboración de todos los agentes, tanto públicos como privados, para llevarlas a cabo.

Existen diferentes modelos de gestión de turismo que pueden ser aplicados para realizar acciones concretas como planes de accesibilidad turística, ayudas económicas, asesoría especializada y promoción de iniciativas a favor de la accesibilidad, pero lo que es común a todos los modelos es que se trata de un proceso gradual que se extiende en el tiempo y necesita de una toma de datos y evaluación continua.

Se ha registrado una serie de casos de éxito en destinos, documentados desde hace décadas, que cumplen con estos requisitos y que han sido pioneros en el desarrollo de estas medidas¹. Si además de residencial el destino es eminentemente turístico, el resultado de los esfuerzos de estos lugares por adaptarse se evidencia en un incremento en el número de turistas, lo cual conseguirá a medio-largo plazo que la accesibilidad esté integrada dentro de la corriente principal del turismo.

El desarrollo de destinos turísticos accesibles constituye una ventaja para las administraciones nacionales de turismo que colaboran en promover y difundir el turismo accesible con efectos positivos y significativos sobre la calidad del sistema turístico regional y nacional y mejoras evidentes en cuanto a la competitividad de la oferta turística del país.

1 Ejemplo de ellos son los premiados por los Access City Awards.

Estudio de caso: Destino Japón, Centro de Turismo Accesible de Japón (Japón)



Descripción

Según el informe *World Health Statistics* de la Organización Mundial de la Salud para el 2013, Japón posee uno de los más altos índices de esperanza de vida en el mundo, ocupando el segundo lugar con 84,6 años de esperanza de vida media. Este envejecimiento de la población ha tenido, como una de las consecuencias más importantes, la preocupación por establecer entornos y servicios más accesibles. Por otro lado, el número de turistas en el país ha aumentado en los últimos años, incrementando también el número de turistas europeos y norteamericanos, lo que ha resultado en la preocupación de las autoridades por mejorar la calidad de recepción de sus visitantes.

Estos dos factores han resultado en que Japón, como destino, incluye una relación de elementos accesibles dentro de la cadena de valor de turismo que abarca todos los eslabones, desde la creación de un centro de turismo con información específica sobre la accesibilidad en Japón, la innovación en sus sistemas de transporte, basados en el diseño para todos, la accesibilidad en los recursos turísticos y la calidez del recibimiento que dispensan a sus visitantes en todos los ámbitos de sector.

Entidades

La información sobre la accesibilidad de este destino ha sido remitida por tres entidades diferentes.

El Centro de turismo accesible de Japón es una organización sin ánimo de lucro que proporciona información sobre la accesibilidad en varios idiomas, facilitando una puerta de entrada para los turistas extranjeros con discapacidad. También realizan gestiones para contratar asistentes para personas con discapacidad, reserva de alojamiento, consejos para viajar, asistencia en caso de situaciones de emergencia durante el viaje, entre otras. Todo ello de manera gratuita para el turista.

El Comité de Diseño Universal del aeropuerto internacional de Haneda en Tokio, responsable de asegurar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad, requeridos por el gobierno, de modo que el aeropuerto sea un lugar de cómoda transición entre Japón y otros países.

La Oficina de Marketing y Estrategia de Ultramar de la ciudad de Takayama cuyo trabajo por adaptar la ciudad a una población con un alto número de personas mayores (27% de la población total) ha revertido en la creación de una ciudad sin barreras abierta a todo tipo de turistas.

Historia

Japón destaca como un destino turístico internacional importante desde hace varias décadas. La preocupación por el diseño y el especial interés por las nuevas tecnologías han logrado integrar las medidas de accesibilidad de modo que pueden pasar desapercibidas dentro del sector turístico, además de resultar muy útiles para toda la población en su conjunto.

Actividades

En el ámbito de los transportes, además de la eficiencia en frecuencia y sistemas de seguridad, en uno de los países con ciudades más pobladas del planeta, en Japón se comprometen a cumplir con las medidas de accesibilidad basados en el diseño para todos.

En el transporte sobre raíles, la mayoría de las estaciones de la ciudad de Tokyo, por ejemplo, cuentan con ascensores que comunican la entrada con los andenes, vagones reservados para personas en silla de ruedas y personal especializado para facilitar el acceso a los mismos. Además, tienen bandas de encaminamiento para personas ciegas e información escrita y acústica en japonés e inglés.

Otro ejemplo del ámbito de transportes es el aeropuerto de Haneda que cuenta con servicios de accesibilidad útiles para todos los pasajeros. Además de las medidas de accesibilidad más habituales incluye, túneles de embarques fijos y sin desniveles, aseos para animales de asistencia, y sistemas de emergencia visuales que permiten realizar los viajes de manera segura y agradable. En el ámbito de los entornos urbanos, la apuesta por la construcción de un entorno seguro y cómodo responde, en ciudades como Takayama, a las necesidades de los residentes con edad avanzada. Se promueve la accesibilidad para los residentes a través del turismo utilizando la premisa “ciudad fácil para vivir es un lugar fácil de visitar”. En el mismo sentido, también se está desarrollando un proyecto de información sin barreras que tiene como objetivo el entendimiento mutuo entre los visitantes y la comunidad local.

Con respecto a los recursos turísticos, la gran mayoría ha implementado medidas de accesibilidad para el acceso a personas con discapacidad física y sensorial, respetando el entorno patrimonial con alguna variación estética.

Conscientes de que el idioma supone una barrera para los turistas, parte del trabajo para mejorar la recepción de turistas al país, ha consistido en el uso mayoritario de iconos visuales, que tienden a ser usados con mucha asiduidad, lo que facilita la transmisión de mensajes importantes a todos los turistas.

Por último, el Centro de Turismo Accesible de Japón facilita información sobre accesibilidad al creciente número de personas con discapacidad y personas mayores que viajan a Japón.

A pesar de contar con multitud de servicios y entornos construidos bajo los parámetros del diseño universal, la información sobre los mismos suele estar disponible únicamente en japonés, por lo que el centro proporciona los servicios de información al turista con discapacidad y realiza tareas de intermediario para salvar la barrera del idioma.

La información específica que proporciona el centro de turismo accesible de Japón incluye desde los sistemas de transporte, alojamiento, actividades de ocio, consejos para viajeros y enlaces sobre información turística de Japón y entidades relacionadas con el turismo accesible.

Esta información, además de ser muy detallada, viene complementada con una relación de material gráfico que permite comprobar la calidad del diseño. No obstante, la clave del éxito es la disponibilidad de comunicación de la oficina que actualiza la información y provee a los visitantes de atención continuada.

Conclusiones

El incremento de la accesibilidad en el país nipón ha respondido a una necesidad de sus propios habitantes que, afortunadamente, ha convertido a ese país en uno de los más accesibles a nivel internacional.

Bajo el paradigma del diseño para todos, las acciones de accesibilidad se ven incluidas en un proyecto cuyo lema es que pueda ser utilizado por todas las personas, sin hacer diferencia entre capacidades, edad, estatura, idioma, etc.

Todo ello ha contribuido a crear un ambiente de bienvenida a los turistas, con y sin discapacidad, que hace que Japón destaque como destino turístico accesible.

Información facilitada por:

Japan Accessible Tourism Centre
2-14-20-101 Minamisakurazuka
Toyonaka 561-0882 Osaka
Japón

Hideto Kijima
mail@japan-accessible.com

Enlaces útiles:

Página web de Japan Accessible Tourism Centre: www.japan-accessible.com
Servicio de información de accesibilidad del aeropuerto Haneda de Tokyo:
www.tokyo-airport-bldg.co.jp/en/barrierFree/

Buena práctica:
La Liga de Ciudades Históricas Accesibles (LHAC),
Centro Europeo de Fundaciones (Bélgica)



La Liga de Ciudades Históricas y Accesibles (LHAC) es un proyecto centrado en mejorar la accesibilidad de las ciudades históricas y, al mismo tiempo, promover el desarrollo del turismo sostenible y la protección del patrimonio cultural en Europa.

Esta iniciativa comenzó en 2010 a través del Centro Europeo de Fundaciones, y se está llevando a cabo simultáneamente por 11 fundaciones en 6 ciudades de 5 países europeos diferentes. Su principal objetivo es encontrar maneras para conciliar la protección del patrimonio cultural y la accesibilidad a través de soluciones innovadoras. Este es uno de los desafíos más grandes de Europa en materia de accesibilidad, así que esta iniciativa demuestra que viajar y hacer turismo en ciudades históricas está al alcance de todas las personas y llegar a ser una ventaja competitiva.

Los miembros que la componen son: la Fondazione Banca Monte di Lucca trabajando con Lucca (Italia), Fondazione CRT con Torino (Italia), Fondation REUNICA con Mulhouse (Francia), Realdania, Fundación Bevica, el Labour Market Holiday Fund y la Fundación Danesa de Discapacidad con Viborg (Dinamarca), la Fundación Sozopol con Sozopol (Bulgaria) y la Fundación ONCE con Ávila (España), que ha sido la ganadora del primer premio de la Comisión Europea de Ciudades Accesibles.

En cada ciudad miembro, se desarrolla un proyecto que consiste en un itinerario turístico accesible en el que se pueda pasear, visitar edificios de interés, museos, parques, restaurantes, tiendas, hoteles y otras atracciones turísticas clave de forma independiente, y además orientarse e interactuar con su entorno. Cada uno de los proyectos se desarrolla conforme a sus propias peculiaridades legislativas y estimulando la colaboración entre asociaciones público-privadas entre las diferentes organizaciones como autoridades municipales, organizaciones no gubernamentales, las asociaciones que representan a personas con discapacidad, organizaciones de arquitectos y expertos en planificación de la ciudad.

El proyecto se inició bajo una metodología común desarrollada por una entidad experta, aunque la forma en que cada país participa en el proyecto varía mucho, lo que aporta riqueza a la iniciativa.

Algunos resultados destacables del proyecto son:

1. el establecimiento de casi 15 km de itinerarios accesibles,
2. la participación de más de 50 expertos, y
3. el uso de tecnologías innovadoras en materia de accesibilidad y aplicadas al ámbito turístico como smartcanes, audioguías, passblue, mapas táctiles, sitios web, entre otros.

Información facilitada por:

European Foundation Centre EFC

78, avenue de la Toison d'Or

1060 Bruselas

Bélgica

María Orejas

morejas@efc.be

Enlaces útiles:

Página de la Liga Europea de Ciudades Accesibles: www.lhac.eu

Capítulo 8

Información turística

Internet se ha posicionado como una de las herramientas más habituales de búsqueda de información a la hora de preparar un viaje, complementando la información impresa y otras fuentes promocionales.

En el caso de las personas con discapacidad y necesidades especiales, esta información resulta imprescindible para poder tomar la decisión de viajar.

Se ha considerado que las buenas prácticas en este sentido, además de ofrecer información relevante, tienen que tener un desarrollo de trabajo complementario más profundo que permite ofrecer información actualizada, veraz y suficiente sobre la accesibilidad.

También se han tenido en cuenta las iniciativas que muestren una sinergia entre el conocimiento de las necesidades de los usuarios y la experiencia profesional de las entidades del sector turístico.

Algunas de las actividades que complementan los esfuerzos previos a la creación del material de información para los turistas son:

- iniciativas que cuenten con la colaboración de entidades públicas y privadas más representativas relacionadas con el turismo y las entidades de personas con discapacidad,
- sistemas de identificación del grado de accesibilidad de los establecimientos de manera que se puedan filtrar por recursos ofrecidos o grado de accesibilidad,
- promoción general de la iniciativa de manera que esté integrada en los medios de promoción del turismo de la región o país,
- iniciativas que cuenten con una metodología de trabajo definida y una serie de actividades de sensibilización que refuercen la obtención de la información, y
- iniciativas que tengan una previsión de permanencia en el tiempo de manera que la información no quede obsoleta.

Esta categoría es tan necesaria como útil en la actualidad debido a la falta general de información. Sin embargo, es de esperar que en el futuro la información que se provea al turista con discapacidad o necesidades especiales forme parte de la información general que se proporciona a los turistas de modo que la integración también se produzca en los motores de búsqueda más generalizados.

Estudio de caso:***The Accessible Road, Kéroul (Canadá)*****Descripción**

The Accessible Road es una guía de viajes diseñada para promover el turismo accesible en Québec. Esta guía proporciona información sobre viajes y escapadas para viajeros con discapacidad, incluyendo atracciones culturales y turísticas, alojamientos, restaurantes, servicios de transporte, oficinas de información turística y consejos de viaje. Todos los lugares incluidos son accesibles, y su personal cuenta con el certificado de la formación de Kéroul diseñada para asegurar que sus servicios satisfagan las necesidades de los viajeros.

Entidad

Kéroul es una organización sin ánimo de lucro cuya misión es hacer accesible el turismo y la cultura para las personas con discapacidad y necesidades especiales. Para desarrollar sus objetivos, Kéroul participa activamente en diversas actividades de promoción, investigación y formación entre otras.

Desde 1991 Kéroul, en colaboración con Tourisme Québec, otorga la distinción “Mention Kéroul”, que premia las iniciativas privadas y públicas turísticas y culturales que mejoran la accesibilidad. En el ámbito de la investigación se han llevado a cabo dos estudios de hábitos y actitudes de turistas con discapacidad en la provincia de Quebec en los años 2001 y 2010.

Kéroul también imparte una formación en hospitalidad y atención al cliente para el personal profesional del turismo que trabaja de cara al público. La misma formación está certificada por el organismo provincial de integración laboral, Emploi Québec, y el Consejo de Recursos Humanos de Quebec. El curso llamado “Welcoming ways” consta de varios módulos adaptados a los perfiles profesionales del sector turístico

Por último, la guía *The Accessible Road* proporciona información turística accesible que pretende sensibilizar a la industria del turismo y apremiar al sector a adaptar sus infraestructuras para responder a las necesidades de este mercado.

Otros servicios que ofrece Kéroul a los proveedores incluyen consultas, evaluaciones y certificaciones de accesibilidad de los establecimientos turísticos. Una vez que éste haya cumplido con todos los criterios de accesibilidad Kéroul, se publica y promociona en la guía beneficiándose de la mayor visibilidad que este soporte ofrece.

Historia

Una de las barreras más importantes que influyen a las personas con discapacidad para tomar la decisión de viajar es obtener información sobre el alojamiento, los servicios de restauración y las actividades asociadas a ese destino. La disponibilidad de esta información constituye un gran reto. Kéroul desarrolló la idea de la web en 1998, mediante la cual pretendía facilitar una información clara y útil sobre los establecimientos accesibles.

El proyecto *The Accessible Road* se realizó, por tanto, para cumplir con los objetivos de fomentar un entorno en el que todas las personas pueden viajar en comodidad y seguridad promoviendo la autonomía y aumentar la demanda, y por lo tanto los ingresos de los sitios turísticos accesibles.

Para la realización de este proyecto, se ha contado con la colaboración de otras entidades como: Tourisme Québec, Canada Economic Development for Quebec Regions y las asociaciones regionales de turismo de Quebec.

Actividades

The Accessible Road se consolidó en 2006 con un folleto turístico de 28 páginas que puede obtenerse en los centros de recepción de turistas o en las webs www.keroul.qc.ca, y www.theaccessibleroad.com. La implementación posterior de la guía en formato en línea con un motor de búsqueda ofrecía la posibilidad de realizar reservas por internet.

Las características singulares de este proyecto se tuvieron en cuenta por la Organización Mundial del Turismo que lo galardonó con el premio Ulysses en 2011, en la categoría de innovación en organizaciones non-gubernamentales.

La participación de las asociaciones regionales de turismo ayuda a identificar y llegar a las empresas del sector mediante galas benéficas o contribuciones directas. Asimismo, la promoción fuera de Québec cuenta con el respaldo por Tourisme Québec y el Desarrollo Económico de Canadá.

Kéroul también organiza actividades de relaciones con los medios de comunicación, distribuye la información, publicaciones y comunicados a los socios y miembros, y además participa en conferencias. Todas estas iniciativas tienen como objetivo dirigir a los clientes a www.theaccessibleroad.com, un sitio interactivo que se actualiza regularmente.

Se han invertido un total de 110.000 dólares canadienses en el desarrollo, distribución y promoción de esta guía. Esta cantidad fue financiada en su totalidad por las contribuciones de las asociaciones regionales de turismo, actividades de recaudación de fondos, patrocinadores, Tourisme Québec y las ventas de publicidad.

Los principales obstáculos y dificultades en la implementación del proyecto fueron en un primer lugar la falta de establecimientos totalmente accesibles en algunas regiones y la falta de apoyo financiero para aquellos establecimientos que estén dispuestos a ser accesible. También afectó la falta de información en cifras para demostrar la ventaja de ser accesibles. Otro de los retos en el futuro es asegurar que el producto sea financiado en cada nueva edición y se siga ofreciendo de forma gratuita.

Conclusión

Una de las claves del éxito de este proyecto es la participación de diferentes agentes implicados entre los que se contaba con 36 personas con discapacidad. Los resultados más visibles del proyecto fueron que se ha generalizado conocimiento de lo que es un establecimiento accesible en el sector.

Para desarrollar y promover una herramienta como *The Accessible Road*, es imprescindible tener en cuenta varios aspectos:

- involucrar a las autoridades locales de turismo,
- demostrar las ventajas económicas de la oferta de servicios a las personas con necesidades de acceso,
- contar con financiación de patrocinadores e instituciones gubernamentales,
- asegurar la evaluación de los establecimientos por personal cualificado,
- ser creativos, y
- promover y comercializar continuamente.

Debido al éxito de este proyecto, las líneas de futuro se definen en la intención de mantenerlo añadiendo más información y recursos, involucrar a otros sectores (como el de restauración), utilizar financiación externa y expandir la iniciativa a otras regiones de modo que se promuevan los “destinos para todos”.

Este producto puede ser adecuado para cualquier región con un mínimo de establecimientos accesibles, dispuestos para atraer y servir a la clientela con limitaciones y responder al envejecimiento de la población.

Información facilitada por:

Kéroul

4545 Pierre-De Coubertin Avenue

PO Box 1000

Postal Station M

H1V 3R2 Montréal QC

Canada

Monique Bouchard

mbouchard@keroul.qc.ca

Enlaces útiles:

Página web de Kéroul: www.keroul.qc.ca

Página de la guía *The Accessible Road*: www.theaccessibleroad.com

Página del premio “Mention Kéroul”: www.keroul.qc.ca/en/awards/mention-keroul/

Buena práctica 1: *Sydney for All*, Destino Nueva Gales del Sur (Australia)



Sydney for All es un portal que ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad en Sídney para los visitantes con discapacidad basado en validaciones de expertos y recomendaciones sobre actividades turísticas para los visitantes.

Este portal surgió como resultado de un proyecto de investigación de accesibilidad en gestión de destinos turísticos que se inició en 2007 a través de un Grupo de Referencia de la Industria (GRI), que comprende las principales autoridades de Ayuntamiento de Sídney y las principales organizaciones de ocio y turismo de la ciudad. El proyecto trataba de proporcionar una mejor comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad y establecer sistemas de información accesibles para atender sus necesidades.

El portal pertenece actualmente al Destino Nueva Gales del Sur (Destination New South Wales). Su principal innovación ha sido evidenciar que todas las personas deben y pueden experimentar un destino turístico. Asimismo, ha mostrado que para que las personas con discapacidad participen en las actividades, requieren de la información precisa atendiendo a sus necesidades específicas. También se ha asesorado a la industria turística para ofrecer su información de la manera más accesible, lo que ha aumentado la tasa de participación de las personas con discapacidad y una serie de beneficios sociales, culturales y comunitarios.

Información facilitada por:

University of Technology
Sydney, NSW
Sydney PO Box 222
Lindfield NSW 2070
Australia

Simon Darcy
Simon.Darcy@uts.edu.au

Enlaces útiles:

Página de Sydney for all: www.sydneyforall.com

Buena práctica 2: Guía All in, Agencia de Turismo de Flandes (Bélgica)

VISITFLANDERS

La guía *All in* es una iniciativa del Plan de Acción de Viajes Accesibles que recoge los alojamientos accesibles en Flandes y Bruselas en un folleto que se publica desde el año 2008.



Turismo de Flandes es una institución gubernamental, cuya tarea principal es promover y comercializar Flandes como destino turístico en el país y en el extranjero y desarrollar productos turísticos. Durante más de una década provee subvenciones que han servido para mejorar la accesibilidad de los servicios turísticos.

La fiabilidad de la información que se publica en la guía *All in* está asociada al cumplimiento de la legislación y a la creación de un distintivo de accesibilidad que cumple el objetivo de turismo para todos.

La guía *All in – alojamiento de vacaciones accesibles en Flandes y Bruselas* ofrece información de los establecimientos a través de tres niveles de distinción además de la información detallada de cada establecimiento. La guía está disponible en versión impresa y digital y en la edición del año 2013 se ampliaron los idiomas a francés, inglés y holandés.

Información facilitada por:

Tourism Flanders
Grasmarkt 61
1000 Bruselas
Bélgica

Pieter Ghijsels
pieter.ghijsels@toerismevlaanderen.be

Enlaces útiles:

Página web de Turismo de Flandes: www.visitflanders.com
Servicio de información de accesibilidad: www.accessinfo.be
Publicación All In 2013
www.accessinfo.be/fileadmin/bestanden/docs/Engels_logies.pdf

Capítulo 9

Actividades

Una de las principales motivaciones para viajar a cualquier destino es disfrutar de las actividades que éste nos propone.

Existen multitud de iniciativas que se pueden recoger en la categoría de actividades. Éstas varían entre las actividades al aire libre que abarcan espacios naturales, playas, visitas guiadas, zoológicos, parques de atracciones, actividades deportivas, entre otros, a espacios creados como museos, monumentos, planetarios, estadios deportivos, espacios de conferencias, conciertos, espacios religiosos, palacios u otros objetos de patrimonio cultural.

La discapacidad no es una barrera para notar la arena en los pies, disfrutar de la tranquilidad de los parques y conocer nuevas culturas a través de espacios de exposición o monumentos. Por este motivo, la participación de cualquier persona en este tipo de actividades está condicionada únicamente por su nivel de accesibilidad.

A la hora de considerar la accesibilidad en este tipo de actividades se debe tener en cuenta una metodología de gestión que permita, además de acceder, poder interactuar y disfrutar del contenido de manera cómoda y digna, en igual de condiciones que el resto de las personas.

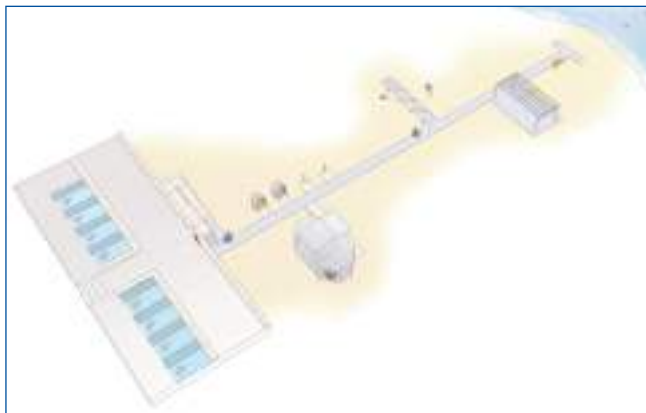
Las buenas prácticas de playas, museos, parques o cualquier otra actividad relacionada con el turismo deben incluir elementos específicos de acceso a los contenidos de la propia actividad, tanto para personas con discapacidad física como para personas con discapacidad sensorial y cognitiva.

Este ha sido el gran reto de las instituciones culturales en los últimos años. Una vez superada la visión de las barreras arquitectónicas, es necesario que se incluya dentro de la gestión de las actividades una vía de superación de las barreras sensoriales, cognitivas y actitudinales.

En la actualidad existen diferentes métodos para lograr este objetivo y permitir que se disfrute de la actividad de la manera más autónoma posible. Todas ellas deben incluir elementos de accesibilidad desde la planificación de la misma, promoción, inscripción por parte del usuario, información sobre las facilidades y atención personal para los usuarios, antes, durante, y después de la visita.

Estudio de caso:

An open sea for all, Consejo General de Herault (Francia)



Descripción

An open sea for all, un mar abierto para todos, es una iniciativa del Consejo General de Herault que lleva en marcha 15 años. Su objetivo es conseguir la accesibilidad en las playas de este departamento francés ubicado en la orilla del Mediterráneo, con un sistema que integra las soluciones de manera global, desde el perímetro exterior, el acceso a la zona de servicios y de la misma playa, la provisión de personal especializado y la posibilidad de bañarse con la mayor autonomía posible, independientemente de la discapacidad de la persona.

Entidad

El Consejo General de Herault ha sido la entidad responsable de poner en marcha esta iniciativa en la región del sureste de Francia junto con Herault Tourisme y la Agencia de Desarrollo Turístico del Departamento de Herault.

Esta iniciativa cuenta además con la promoción de las marcas “Tourisme & Handicap” y “Un destino para todos”.

Historia

An open sea for all se inició en 1999 con el objetivo de alentar a las comunidades costeras a mejorar la accesibilidad a las playas. En un primer momento se trabajó en tres playas gracias al apoyo técnico y financiero con el que se contaba para realizarlo. El proceso ha ido en aumento hasta llegar a las 48 instalaciones accesibles.

La iniciativa se basa en una colaboración público-privada en la que están implicados desde los servicios técnicos de las ciudades costeras, las asociaciones de personas con discapacidad de los pueblos costeros, las oficinas municipales de turismo, las organizaciones relacionadas con Herault Turismo y el Observatorio regional de la discapacidad.

Además, también participan con aporte financiero el Consejo General de Herault, la Región Languedoc-Roussillon, representantes del turismo regional y los fondos europeos FEDER.

Las dificultades en la implementación del proyecto en un primer momento fueron la falta de conocimiento sobre discapacidad y la falta de coordinación de políticas de accesibilidad de las ciudades.

Sin embargo, a través de “An open sea for all”, se ha logrado una mayor eficiencia en todo el desarrollo de la actividad de playa para los cuatro tipos de discapacidad y el cumplimiento de la ley de 11 de febrero 2005.¹

Actividades

La metodología que se ha desarrollado incluye la medición de los niveles de accesibilidad, el seguimiento de la ayuda financiera, la previsión de un marco más amplio de desarrollo para playas en un futuro, el apoyo técnico a los municipios, la incorporación de la transversalidad de la accesibilidad y la divulgación de los esfuerzos realizados por los municipios.

Se trabajó con un grupo de personas con diferentes tipos de discapacidad, sumándose más de 75 asociaciones a través del Comité de Enlace Departamental para las personas con discapacidad y enfermedades crónicas.

La metodología utilizada en el proyecto coordina la accesibilidad a las playas de distintas maneras:

- acceso a la playa desde el centro urbano, con especial atención a la señalización, el transporte público y los aparcamientos,
- dimensionamiento del entorno teniendo en cuenta el tráfico peatonal periférico alrededor de las playas y el acceso a las pasarelas adaptadas,
- adopción de servicios disponibles adaptados, tales como aseos, duchas y vestuarios, puestos de socorro y zonas de sombra, así como servicios de asistencia para el baño y para la seguridad,
- utilización de un sistema de audioplaya que permite a las personas con discapacidad visual nadar de manera libre e independiente y segura. Este sistema fue inventado por el “Horizon Cap” asociación y fabricado por Urtech. Un total de 45 accesos a las playas están equipadas con 3 sistemas de audioplaya,
- evaluación del nivel de accesibilidad por un equipo de evaluación aprobado por la Asociación “Tourisme & Handicap”. En 2010 se evaluaron 45 accesos y siete accesos adicionales en 2012, realizando controles de calidad con la técnica de “cliente misterioso”.

El objetivo final consiste en favorecer la autonomía y un uso cómodo para el mayor número de turistas con o sin discapacidad.

La coordinación del proyecto por parte del Consejo General de Herault permite distribuir los recursos financieros y técnicos a través de procedimientos administrativos en ayuntamientos y asociaciones de autoridades locales lo que permite un ahorro a largo plazo de la inversión en

¹ Ley por la igualdad de derechos y de oportunidades, la participación y la ciudadanía de personas con discapacidad.

materia de compra al por mayor. Esta coordinación también permite homogeneizar la accesibilidad de las costas con un estándar de accesibilidad que permite pedir financiaciones europeas.

Uno de los proyectos destacados ha sido la creación de una playa de múltiples actividades de la ciudad de Villeneuve. Esta playa ha sido llevada a cabo por la asociación “Roule Nature” y la ciudad de Villeneuve con el patrocinio del Consejo General de Hérault. Ofrece actividades innovadoras de navegación para personas con discapacidad y sin discapacidad.

Conclusión

La principal innovación de esta iniciativa es la inclusión del concepto de la cadena de accesibilidad desde el inicio del recorrido, incluyendo los transportes, el estacionamiento y los servicios.

Esta iniciativa tiene la ventaja de ofrecer la posibilidad de formar parte del proyecto a través de la firma de un contrato que garantiza la inversión total en el proyecto y unos controles de calidad. Este contrato también promueve los esfuerzos relacionados con la comunicación (folletos, sitios web, aplicaciones de teléfonos inteligentes). Por lo tanto, el proceso que se creó es aplicable a todas las costas.

Una de las medidas fundamentales es contar con un sistema de evaluación. Las costas de Hérault han contado con una empresa de auditorías que han llevado a cabo el diagnóstico de las costas para el verano de 2012. Este trabajo ha contribuido a poner de relieve los puntos fuertes y débiles de las instalaciones existentes y reflexionar sobre las posibles mejoras a través de un programa de trabajo plurianual.

Las playas y las ciudades costeras adheridas a la iniciativa cuentan con un asesoramiento del procedimiento y con un sistema de evaluación para controlar el progreso de la implementación de la accesibilidad para obtener o mantener la etiqueta “Tourisme & Handicap”.

Además de la habilitación de las playas, una medida de difusión de la accesibilidad ha sido la creación de herramientas de comunicación y promoción con el tema (slogan) “An open sea for all” que incluye la provisión de información y la publicación de ofertas de temporada a través de las oficinas de turismo.

Información facilitada por:

The Hérault General Council
Maison Gabriella Mistral
Mission Tourisme
535 rue du Pilory
34080 Montpellier
Francia

Bertrand Mason
bmason@cg34.fr

Enlaces útiles:

Página web de turismo de Hérault: www.herault.fr

Servicio de información de accesibilidad: www.herault.fr/tourisme/tourisme-handicap

Buena práctica 1: Parque Nacional Iguazú, Puerto Iguazú (Argentina)



El Parque Nacional Iguazú fue creado en el año 1934, y cincuenta años más tarde fue declarado Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO.

La Administración de Parques Nacionales llamó a concesión pública en el año 1995 para dotarlo de una nueva infraestructura accesible en 40 hectáreas que circundan a las cataratas del Iguazú, bajo estrictas premisas ecológicas, mejorando los servicios a los visitantes de todo el mundo y a su vez preservando la naturaleza. La empresa Iguazú Argentina® ganó esta concesión.

A través del área específica de accesibilidad se han llevado a cabo distintas actuaciones en las pasarelas, el centro de interpretación, las tiendas, los restaurantes y alojamientos asociados, contando con el asesoramiento de personas con discapacidad e incluyendo la accesibilidad como parte integrante de la gestión general del parque.

Este modelo de éxito social y económico de parque está sirviendo como referente a nivel nacional e internacional a través del asesoramiento y capacitación gratuita a otros Municipios de la Provincia de Misiones como también a otras Provincias. La empresa Iguazú Argentina participa en charlas, jornadas y congresos tanto en el país como fuera del mismo.

Información facilitada por:

Iguazú Argentina

Área Cataratas

Parque Nacional Iguazú

C.C. N° 24

C.P. N3370XAJ

Puerto Iguazú, Misiones

Argentina

Karina Pudor

karinapudor@iguazuargentina.com

Enlaces útiles:

Página web de Iguazú: www.iguazuargentina.com

Servicio de información de accesibilidad: www.iguazuargentina.com/accesibilidad/

Buena práctica 2: Excursiones en barcos accesibles en el archipiélago Vätterns, Askersunds Skärgårdstrafik (Suecia)



La empresa Wettervik ofrece cruceros por el norte del archipiélago Vättern para personas con discapacidad. Askersunds Skärgårdstrafik Ltd fue la responsable de la renovación de la flota en 2003.

Esta iniciativa destaca como colaboración público-privada para lograr la accesibilidad. El municipio Askersund ha adaptado partes del entorno público construido como la cubierta de madera de los muelles, los muelles de pesca y un muelle que han habilitado para nadar.

La adaptación de la flota de barcos incluye la instalación de un ascensor para silla de ruedas, bucles de inducción, un baño adaptado y un diseño para ampliar el espacio de las mesas del salón en una infraestructura que presentaba un gran reto en los inicios. Además el municipio Askersund realizó una cubierta de madera en Grönön que permite el tránsito en silla de ruedas.

Información facilitada por:

Askersunds Skärgårdstrafik AB
Lunnagårdsvägen 6
69674 Hammar
Suecia

Johan Bergsten
johan.bergsten@wettervik.se

Enlaces útiles:

Página web de Wettervik: www.wettervik.se

Bibliografía general para los módulos I a V

- Acces Turismo, International Consulting** (2008), *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo, Madrid (en línea), disponible en:
http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf (15-12-2014).
- Alonso López, F. y Dinares Quera, M.** (2006), *El hotel accesible – Guía para su diseño, organización y gestión*, Colección Manuales y Guías, Serie Servicios Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Madrid (en línea), disponible en:
www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf (15-12-2014).
- American with Disabilities Act** (2010), *ADA Standards for Accessible Design*, U.S. Department of Justice, Washington (en línea), disponible en:
www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards_prt.pdf (15-12-2014).
- Asia-Pacific Economic Cooperation – Tourism Working Group** (2003), *Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability*, Singapur (en línea), disponible en:
www.accessibletourism.org/resources/11_best_practices_toursim_apec_en.pdf (15-12-2014).
- Aslaksen, F. et al.** (1997), *Universal Design: Planning and Design for All*, Cornell University ILR School, The Norwegian State Council on Disability, Oslo (en línea), disponible en:
<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1329&context=gladnetcollect> (15-12-2014).
- Atout France** (2009), *Adapter offre touristique aux handicapés – Étude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française*, Paris.
- Barbeau, L.-P.** (2011), *Study on the Behaviours and Attitudes of People with a Physical Disability with Respect to Tourism, Culture and Transportation in Québec*, Kéroul, Montreal (en línea), disponible en:
www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/6_en~v~study-on-the-behaviours-and-attitudes-of-people-with-a-physical-disability-with-respect-to-tourism-culture-and-transportation-in-quebec-2011-highlights-4-pages-.pdf (15-12-2014).
- Bi, Y., Card, J.A. y Cole, S.T.** (2007), 'Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities', *International Journal of Tourism Research*, 9 (3), pp. 205–216, John Wiley & Sons, Ltd. (en línea), disponible en:
<https://mospace.umsystem.edu/xmlui/bitstream/handle/10355/4537/research.pdf?sequence=3> (15-12-2014).
- Brinckmann, W.E. y Wildgen, J.S.** (2003), 'Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la "sociedad inclusiva" y del "turismo accesible"', *Cuadernos de Turismo*, 11, pp. 41–58 (en línea), disponible en:
www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801103 (15-12-2014).
- Buhalis, D. et al.** (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis*, OSSATE, University of Surrey, Guildford (en línea), disponible en:
www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf (15-12-2014).
- Buhalis, D. et al.** (2008), 'Enabling Access to Tourism Through Information Schemes', *Annals of Tourism Research*, 35 (1), pp. 189–210, University of Surrey, Guildford.
- Buhalis, D. y Darcy, S. (eds.)** (2011), *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol.
- Buhalis, D., Darcy, S. and Ambrose, I.** (2012), *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Bristol.
- Buj, C.** (2010), *Paving the way to accessible tourism*, International Centre for Responsible Tourism, Leeds Metropolitan University (en línea), disponible en:
<http://turismo-sostenible.net/Paving%20the%20way%20to%20accessible%20tourism-Carlos%20Buj.pdf> (15-12-2014).
- Catena, D. et al.** (2004), *Promotion and Marketing of Accessible Tourism Products*, EU.FOR.ME Project (en línea), disponible en:
www.euforme.net/css/uk/project_work/promotion.pdf (15-12-2014).
- Center for Universal Design** (2006), *Universal Design Principles*, NC State University, Raleigh.
- Centi, S. et al.** (2004), *Accessible Tourism Product*, EU.FOR.ME Project (en línea), disponible en:
www.euforme.net/css/uk/project_work/product.pdf (15-12-2014).

- Cohen, N.** (1992), *Report of the CIB Expert Seminar on Building Non-Handicapping Environments, Chairman Industries*, Johannesburgo.
- Comisión Europea** (1996), *Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la Industria del Ocio*, Dirección General XXIII Unidad Turismo.
- Comisión Europea** (2001), *Disability and Social Participation in Europe*, Eurostat (en línea), disponible en: http://ec.europa.eu/health/reports/docs/disability_en.pdf (15-12-2014).
- Comisión Europea** (2002), *Derechos y Obligaciones de los Viajeros Internacionales*, Dirección General de Energía y Transporte.
- Comisión Europea** (2006), *The Build-for-All Reference Manual, Info-Handicap and the "Build-for All" project*.
- Comisión Europea** (2013), *European Tourism Indicator System Toolkit*.
- Comisión Europea – Enterprise and Industry** (2013), *Sistema inspirado en el European Tourism Indicator System para Destinos sostenibles*.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad** (2005), *Facilities for Disabled Person – Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas*, Colección: cermi.es, CERMI (en línea), disponible en: www.feaps.org/programas/documentos/turismo_accesibleCERMI.pdf (15-12-2014).
- Community Based Rehabilitation Development and Training Centre** (2000), *The Bali Declaration on Barrier-free Tourism for People with Disabilities*, CBRDTC/ESCAP, Bali.
- Darcy, S.** (1998), *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*, Tourism New South Wales, University of Technology, Sydney.
- Darcy, S.** (2006), *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.
- Darcy, S. et al.** (2008), *Technical Report 90042: Developing Business Cases for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, Gold Coast.
- Darcy, S., Cameron, B., y Pegg, S.** (2010), 'Accessible tourism and sustainability: a discussion and business case study', *Journal of Sustainable Tourism*, Volume 18 (4), Brisbane, pp. 515–537 (en línea) disponible en: www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669581003690668#.VQwFgo6G8mM (20-03-2015).
- Darcy, S. y Dickson, T.** (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), pp. 32–44, Cambridge University Press, Australia.
- Domínguez, T.** (2009), *Marketing turístico para personas con discapacidad – El producto turístico accesible*, tesis doctoral, Universidad de Vigo.
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific** (2007), *Recommendations on Accessible Tourism in Asia and the Pacific*, Bangkok (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/bangkok_recommendations_2007_en-2.pdf (20-03-2015).
- European Network for Accessible Tourism** (2008), *Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe – December 2007*, ENAT, Atenas (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf (15-12-2014).
- European Network for Accessible Tourism** (2012), *Reaching All Customers: How do European NTOs Compare on Online Accessibility*, presentación en el evento "ENTER 2012" de la International Federation for IT and Travel & Tourism (IFITT) en Helsingborg, (en línea) disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enter2012-helsingborg_enat_final_ia--2.pdf (20-03-2015).
- European Network for Accessible Tourism y Fundación ONCE** (2008), *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union – December 2007, Working together to Make Tourism in Europe Accessible for All*, ENAT, Atenas (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf (15-12-2014).
- Fernández Alles, M.T.** (2009), 'Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico'. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 9, primavera 2009, pp. 211-224 (en línea), disponible en: www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf (15-12-2014).
- Foro Europeo de Discapacidad** (2011), *The Freedom Guide – Paving the Way towards Free Movement for Persons with Disabilities*, EDF, Bruselas (en línea), disponible en: <http://cms.horus.be/files/99909/MediaArchive/library/FreedomGuide.pdf> (15-12-2014).
- Fraiz Brea, J.A., Alén Gonzales, E. y Domínguez Vila, T.** (s.f.), *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*, Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo, Vigo (en línea), disponible en: www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf (15-12-2014).
- Fundación ACS y Fundación ONCE** (2006), *Turismo para todos – Desde la accesibilidad a la excelencia*, Fundación ACE, Fundación ONCE, Madrid.
- Fundación ONCE** (2007), *Bares y Restaurantes Accesibles para todas las personas*, Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/ocioycultura/turismo/Documents/BARESYRESTAURANTES1.pdf (10-12-2014).
- Fundación ONCE** (2010), *II Congreso Internacional de Turismo para Todos ENAT 2007 – Libro de Actas*, Fundación ONCE, Madrid.
- Fundación ONCE** (2011), *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo*, Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.fundaciononce.es.

- Fundación ONCE** (2013), *III Congreso Internacional de Turismo para Todos, ENAT 2010 – Libro de Actas*, Fundación ONCE, Madrid.
- Fundación ONCE y Vía Libre** (2009), *Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo*, Fundación ONCE, Madrid.
- González, D. y García-Ochoa, F.** (s.f.), *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística*, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid (en línea), disponible en:
http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_Buenas_Practicas_Accesibilidad_Turistica.pdf (10-12-2014).
- González, D. y García-Ochoa, F.** (s.f.), *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística. Destinos y Recursos Culturales y Naturales*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid (en línea), disponible en:
http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_de_Buenas_Practica_2.pdf (10-12-2014).
- González, D. y Marcos, D.** (2003), *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*, CERMI, Colección: cermi.es, 4, CERMI, Madrid.
- Harris Interactive Market Research** (2005), *Research among adults with disabilities – travel and hospitality*, Open Doors Organization, Chicago.
- Harrop, A. y O'Brien, A.** (2004), *Guestability: Signposts to accommodating people of all ages and abilities*, Independent Living Centre of Western Australia, Perth (en línea), disponible en:
www.tourism.wa.gov.au/Publications%20Library/Access%20all%20Areas/Access%20Signposting.pdf.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales** (2010), *Vacaciones para Personas Mayores. Un Programa con Grandes Beneficios*, Ministerio de Sanidad y Política Social, IMSERSO, Madrid (en línea), disponible en:
www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/pdf-vacacionespersonasmayores.pdf (10-12-2014).
- Instituto Nacional de Estadística** (2008), *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD)*, INE, Madrid.
- International Congress on Inclusion by Design** (2001), *The Montreal International Declaration on Inclusion*, International Congress on Inclusion by Design, Montréal, (en línea), disponible en:
www.sustainable-design.ie/arch/2001MontrealDeclarationeng.pdf (15-12-2014).
- International Organization for Standardization** (2008), *Ergonomics of human-system interaction, Part 20: Accessibility guidelines for information/comilmetrosunication technology (ICT) equipment and services*, ISO 9241-20:2008, Ginebra.
- International Organization for Standardization** (2011), *ISO 21542:2011 – Building construction – Accessibility and usability of the built environment*, ISO (en línea), disponible en:
www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:21542:ed-1:v1:en.
- Istituto Italiano per il Turismo per Tutti** (2010), *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*.
- Jackson, R., Strauss, R. y Howe, N.** (2009), *El Desafío Del Envejecimiento en América Latina – Demografía y Políticas Previsionales en Brasil, Chile y México*, Centro de Estudios Estratégicos e Internacionales, Washington, D.C. (en línea), disponible en: www.csis.org/files/media/isis/pubs/090324_gai_spanish.pdf.
- Kéroul** (2001), *A Growth Market – Behaviours of Tourists with Restricted Physical Abilities in Canada*, Kéroul, Montréal (en línea), disponible en:
www.keroul.qc.ca.
- Kéroul** (2011), *Study on the Behaviours and Attitudes of People with a Physical Disability with Respect to Tourism, Culture and Transportation in Québec – 2011 Highlights*, Kéroul, Montréal (en línea), disponible en:
www.keroul.qc.ca.
- McDougall, L.** (1998), 'Aging baby boomers and domestic travel in the 21st century', *Communique Canada's Tourism Monthly*, Canadian Tourism Commission, Ottawa, 3, p. 15 (en línea), disponible en:
www.publications.gc.ca/site/archivee-archived.html?url=http://www.publications.gc.ca/Collection-R/Statcan/87-003-XIE/0039887-003-XIB.pdf (15-12-2014).
- Metts, R.** (2004), *Discapacidad y desarrollo: Documento de antecedentes preparado para la reunión de la agenda de investigación sobre discapacidad y desarrollo*, Banco Mundial, Washington, D.C.
- Millán, M.** (2010), *Turismo Accesible/Turismo para Todos, un Derecho ante la Discapacidad*, Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo y Acces Turismo – International Consulting** (2008), *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf (20-03-2015).
- Ministerio de Turismo, Italia** (2010), *Manifiesto del Turismo Accesible*, Ministerio de Turismo, Roma (en línea), disponible en:
www.accessibletourism.org/resources/il-manifesto-it-2.pdf (10-12-2014).
- MIT! Make it accessible!** (2011), *Guide to Accessible Tourism* (en línea), disponible en:
[www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20\(EN\).pdf](http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20(EN).pdf).
- Morelli, L. et al.** (2004), *Accessible Destination*, EU.FOR.ME Project.
- Neumann, P. y Reuber, P.** (2004), *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology and Federal Ministry of Economics and Labour, Berlin.
- Olympic Co-ordination Authority** (1999, 3rd ed.), *Access Guidelines*, Sydney Olympic Co-ordination Authority.

- Organización de Aviación Civil Internacional** (2013), *Manual sobre el acceso al transporte aéreo para las personas con discapacidad*, OACI, Quebec.
- Organización de las Naciones Unidas** (2003), *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP), Nueva York (en línea), disponible en: www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf (15-12-2014).
- Organización de las Naciones Unidas** (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, ONU, Nueva York (en línea), disponible en: www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf (15-12-2014).
- Organización de las Naciones Unidas** (2010), *Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level – A Guidance Note for United Nations Country Teams and Implementing Partners*, ONU, Nueva York.
- Organización de las Naciones Unidas** (2010), *Vigilancia del Cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – Guía para los Observadores de la situación de los Derechos Humanos*, ONU, Nueva York y Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud** (1997), *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)*, OMS, Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud** (2007), *Global Age-friendly Cities Guide*, OMS, Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud** (2011), *Informe de la OMS sobre personas con discapacidad*, OMS, Ginebra.
- Organización Mundial del Turismo** (1980), *Declaración de Manila*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (1991), *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (1995), *Panorama 2020*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (1999), *Código ético mundial para el turismo*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2001), *Cooperación entre sectores público y privado*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2005), *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos – Guía práctica*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2005), *Hacia un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2009), *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2012), *Barómetro OMT del turismo mundial*, OMT, Madrid.
- Pérez, V. et al.** (2012), *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible*, Instituto de Biomécanica de Valencia, Valencia.
- Queensland Office of Ageing** (1998), *Not over the hill, Just enjoying the view – A close-up look at the seniors market for tourism in Australia*, Seniors Card Tourism Scheme, Office of Ageing, Department of Families, Youth and Community Care, Brisbane.
- Rains, S.** (2004), *Universal Design and the International Travel & Hospitality Industry*, Paper presented at the Designing for the 21st Century III, 7–12 December 2004, Rio de Janeiro.
- Rains, S.** (2009), *Inclusive Tourism: Participant/Observer Notes on the Global Paradigm Shift Toward Solutions*.
- Rhodda, S.** (2007), *Tourism for Visitors to New Zealand with Mobility Problems – A West Coast Perspective*, Tai Poutini Polytechnic, Greymouth.
- Schalock, R. y Verdugo M. A.** (2007), *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual*, Hustings college (Estados Unidos de América) y Universidad de Salamanca (INICO) (España).
- Secretaría General de Turismo** (2001), *Manual de Accesibilidad Hotelera*, Secretaría General de Turismo, Madrid.
- Secrétariat d'État au Tourisme** (2001), *Label Tourisme & Handicap*, Ministère de l'Équipement des Transports et du Logement, Paris.
- Sniadek, J.** (2006), *Age of seniors A challenge for tourism and leisure industry*. Escuela universitaria de Educación física, Poznan (en línea), disponible en: www.wbc.poznan.pl/Content/61372/Sniadek_REV.pdf (10-12-2014).
- Strietska-Illina, O. y Tessaring, M.** (eds.) (2005), *Trends and Skills Needs in Tourism*, European Centre for the Development of Vocational Training (CADEFOP), Luxemburgo (en línea) disponible en: www.cedefop.europa.eu/files/5161_en.pdf (23/03/2015).
- Soret, P. y Cabal, V.** (2008), *Manual para la Organización de Congresos y Ferias para Todos*, Predif, Madrid.
- Sustainable Tourism Cooperative Research Centre** (2008), *Accessible Tourism – Challenges and Opportunities*, CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd., Griffith University, Queensland (en línea), disponible en: www.crctourism.com.au/BookShop/BookDetail.aspx?d=632 (15-12-2014).
- Tobis, D.** (2000), *Moving from Residential Institutions to Community-Based Social Services in Central and Eastern Europe and the Former Soviet Union*, Banco Mundial, Washington, D.C. (en línea) disponible en: <http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/280658-1172671461088/MovingFromResTobis.pdf> (20-03-2015).
- Toerisme Vlaanderen** (2001), *Tourism for All in the European Union: Status Report on Tourist Accommodation Accessibility Schemes in Europe*, Bruselas.

Tóth, G. y Dávid, L. (2010), 'The Connection Between Accessibility and Tourism', *Delhi Business Review*, Delhi (en línea), disponible en: www.delhibusinessreview.org/v11n1/v11n1h.pdf (10-12-2014).

Unión Europea (2012), *Accessibility planning and resource guide for cultural Administrators*, Bruselas.

van Horn, L. (2007), *Disability Travel In The United States – Recent Research And Findings*, Open Doors Organization, Chigaco.

Victorian Government (2010), *Tourism Victoria's Accessible Tourism Plan 2010–2013*, Melbourne (en línea), disponible en: www.tourism.vic.gov.au/images/stories/Documents/StrategiesandPlans/final_accessible_tourism_plan_2010-2013.doc (20-03-2015).

Vignuda, J.-L. (2001), *Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*, United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP), Tokyo (en línea), disponible en: www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf (10-12-2014).

VisitEngland (2012), *Winning More Visitors – A guide for destination managers on providing Access Information on destination websites*, Londres (en línea) disponible en: www.visitengland.org/Images/winner_visitors_Final%201%2008%2012_tcm30-34198.pdf (20-03-2015)

Walsh, C.J. (2004), *Rio de Janeiro Declaration on Sustainable Social Development, Disability & Ageing*, Rio de Janeiro (en línea), disponible en: www.sustainable-design.ie/sustain/DeclarationRio2004_SocialDevelopment_Disability_Ageing.pdf (10-12-2014).

Westcott, J. y Unión Europea (2005), *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*, Comisión Europea, Bruselas.

Webgrafía (a fecha 24-03-2015)

Accessible Tourism Research, blogspot:
http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010_01_01_archive.html
<http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010/01/towards-definition-of-accessible.html>
<http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010/01/travel-patterns-of-people-with.html>

European Disability Forum:
www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=13855&thebloc=29268

European Network for Accessible Tourism (ENAT):
www.accessibletourism.org

Europe for All:
www.europeforall.com/home.seam

International Air Transport Association (IATA):
www.iata.org
www.iata.org/publications/airlines-international/april-2012/Pages/accessibility.aspx

Rolling Rains Report:
www.rollingrains.com/2012/07/disability-statistics-in-the-us.html

Sydney for All:
www.sydneyforall.com/

The European Accessible Tourism Directory:
<http://pantou.org>

United Nations Enable:
www.un.org/disabilities/default.asp?id=1515

VisitEngland
www.visitengland.org
www.visitengland.org/busdev/bussupport/access/info/Statements.aspx

Web Accessibility Initiative:
www.w3.org/WAI/WCAG1AA-Conformance.html.es

World Programme of Action Concerning Disabled Persons, part 2:
www.un.org/disabilities/default.asp/documents/specialrapporteur/images/www.disstudies.org/default.asp?id=24

World Tourism Organization (UNWTO):
www.unwto.org
<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>



La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas, es una organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción y el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. En la actualidad está integrada por 156 países, seis territorios, dos observadores permanentes y más de 450 Miembros Afiliados.

La Fundación ONCE tiene como objetivos principales la formación y el empleo para personas con discapacidad y la accesibilidad universal, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles. Trabajamos en pos de la eliminación de barreras en los ámbitos de cultura, ocio y turismo, así como la sensibilización de la sociedad a través de publicaciones y la organización de Jornadas Internacionales de Turismo para Todos.

ENAT – la Red Europea para el Turismo Accesible – es una asociación sin ánimo de lucro que une a las organizaciones e individuos del sector privado, público y no-gubernamental. Nuestra misión es hacer accesibles los destinos, productos y servicios turísticos en el ámbito europeo para todos los visitantes, apoyando a la vez la promoción de un turismo inclusivo y accesible a escala global.



Organización Mundial del Turismo

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, España
Tel.: (+34) 915678100 / Fax: (+34) 9156713733
omt@unwto.org / www.unwto.org