



残疾人设施

FACILITIES FOR DISABLED PERSON

**Plan de Acción del CERMI  
de Turismo Accesible para Todas las Personas**

Con los auspicios de



Colección:



Director: Luis Cayo Pérez Bueno

La elaboración y edición de este Plan han sido posibles gracias a:



Edita: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad - CERMI

Edición: Diciembre, 2005

Realización: Galenas

Fotografía de cubierta: © David de la Fuente Coello

D.L.: M-

ISBN:

Imprime:

ÍNDICE



残疾人设施  
FACILITIES FOR DISABLED PERSON

PRÓLOGO .....	11
<b>PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>17</b>
<b>0. ANTECEDENTES. MARCO GENERAL DE LA ACCESIBILIDAD EN ESPAÑA .....</b>	<b>18</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN. ¿POR QUÉ UN PLAN DE ACCIÓN DE TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS? .....</b>	<b>21</b>
1.1. Justificación de la necesidad del Plan de Acción de Turismo Accesible .....	21
1.2. Beneficios que surgen del Turismo Accesible .....	26
1.3. Identificación de los agentes implicados en el Plan .....	30
1.3.1. Administraciones públicas .....	31
1.3.1.1. Administración central .....	31
1.3.1.2. Administración autonómica .....	35
1.3.2. Empresas turísticas .....	38
1.3.3. Entidades que trabajan en la normalización y el fomento de la calidad .....	40
1.3.4. Entidades del ámbito de la discapacidad .....	41
1.3.5. Universidades y centros de formación .....	43
1.3.6. Organizaciones privadas de carácter social .....	44
1.3.7. Empresas especializadas en accesibilidad .....	44
1.4. Resultados esperados del Plan .....	45
<b>2. DATOS BÁSICOS SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO TURÍSTICO ACCESIBLE EN ESPAÑA .....</b>	<b>47</b>
2.1. Oferta: identificación y principales características de productos y servicios de turismo accesible .....	47

2.1.1. Alojamientos turísticos .....	48
2.2. Oportunidades para el Turismo Accesible que surgen de la oferta de España .....	55
2.3. Demanda .....	61
2.3.1. ¿Cuántos son los clientes? .....	61
2.3.2. ¿Cómo son esos clientes? Perfil de la demanda .....	65
2.3.3. Comportamiento de la demanda .....	67
2.4. La comercialización del Turismo Accesible .....	72
2.4.1. La información sobre la accesibilidad en la oferta turística .....	72
2.4.2. La promoción .....	77
2.4.3. La intermediación .....	79
<b>3. LA FORMACIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE .....</b>	<b>82</b>
3.1. Presencia del turismo accesible en estudios reglados .....	82
3.2. Acciones formativas: estudios no reglados en turismo accesible .....	84
<b>4. EL CONTEXTO LEGISLATIVO DEL TURISMO ACCESIBLE EN ESPAÑA .....</b>	<b>85</b>
4.1. Finalidad de leyes y reglamentos sobre accesibilidad que influyen en la actividad turística .....	85
4.2. La accesibilidad en el entorno legislativo en España .....	87
<b>5. LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y SUS ACTUACIONES PARA EL FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD URÍSTICA .....</b>	<b>91</b>

5.1. Las actuaciones de las administraciones locales y provinciales en turismo . . . . .	91
5.2. Las actuaciones de las administraciones autonómicas en turismo . . . . .	93
5.3. Las actuaciones desde la administración central de turismo . . . . .	97
5.4. Las actuaciones desde otras administraciones públicas: Trabajo y Asuntos Sociales, Medio Ambiente y otros . . . . .	99
<b>6. EL ENTORNO INTERNACIONAL . . . . .</b>	<b>101</b>
6.1. Programas y declaraciones del turismo accesible en el plano internacional . . . . .	101
6.2. Normas y otros actos europeos . . . . .	103
6.3. Acciones para el fomento de la accesibilidad en el turismo . . . . .	104
<b>PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN . . . . .</b>	<b>111</b>
<b>7. PRINCIPIOS RECTORES DEL PLAN . . . . .</b>	<b>112</b>
7.1. Igualdad de oportunidades . . . . .	112
7.2. Vida independiente . . . . .	112
7.3. Sostenibilidad . . . . .	113
7.4. Participación . . . . .	113
7.5. La accesibilidad como elemento de calidad en la oferta turística al alcance de todos . . . . .	113
7.6. La seguridad y comodidad en los establecimientos turísticos, elementos intrínsecos a la accesibilidad	114
7.7. La normalización de la actividad turística de las per-	

sonas con discapacidad . . . . .	115
7.8. La accesibilidad como característica intrínseca de la oferta turística, superando el enfoque de “producto turístico específico” . . . . .	115
<b>8. OBJETIVOS DEL PLAN . . . . .</b>	<b>118</b>
<b>9. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN . . . . .</b>	<b>120</b>
9.1. Sensibilización y formación . . . . .	121
9.1.1. Sensibilización del sector turístico . . . . .	121
9.1.2. Introducción de la accesibilidad en los diferentes niveles de estudios turísticos . . . . .	123
9.1.3. Formación a formadores en materia de accesibilidad en el turismo . . . . .	129
9.1.4. Elaboración y divulgación de material didáctico . . . . .	132
9.1.5. Introducción de elementos referidos a la accesibilidad en las campañas de promoción turística . . . . .	136
9.1.6. Referencias a cuestiones de accesibilidad en la prensa . . . . .	138
9.1.7. Información a las personas con discapacidad sobre sus derechos como turistas . . . . .	141
9.1.8. Conocimiento de la Lengua de Signos y de los medios de apoyo a la comunicación oral dentro de las modalidades formativas relacionadas con el turismo . . . . .	146
9.2. Legislación . . . . .	147
9.2.1. Cumplimiento de la legislación existente . . . . .	147

9.2.2. Mejora del marco legal adecuado para incrementar la accesibilidad en el turismo . . . . .	150
9.3. Investigación . . . . .	152
9.3.1. Profundización en el conocimiento del grupo demandante . . . . .	152
9.3.2. Análisis de la oferta turística española desde el punto de vista de la accesibilidad	158
9.3.3. Análisis del funcionamiento del mercado del turismo accesible en otros países . . .	167
9.3.4. Estudios sobre las repercusiones económicas y técnicas del turismo accesible . . . . .	169
9.4. Creación y mejora de la oferta . . . . .	172
9.4.1. Fomento económico de la accesibilidad en la oferta . . . . .	172
9.4.2. Asesoría técnica especializada en materia de accesibilidad turística . . . . .	174
9.4.3. Creación de empresas turísticas por parte de personas con discapacidad . . . . .	178
9.4.4. Impulso del desarrollo de equipamientos públicos accesibles en destinos turísticos	180
9.4.5. Diseño y desarrollo de proyectos piloto de turismo accesible . . . . .	183
9.4.6. Exigencia del requisito de accesibilidad en los establecimientos contratados o utilizados en programas de las administraciones públicas . . . . .	186
9.5. Promoción / Comercialización . . . . .	188
9.5.1. Veracidad / fiabilidad en la información sobre accesibilidad . . . . .	189

9.5.2. Introducción de apartados referentes a accesibilidad en los elementos promocionales de la oferta turística . . . . .	192
9.5.3. Fomento de la oferta turística accesible en los canales habituales . . . . .	195
9.6. Calidad . . . . .	199
9.6.1. Introducción de los elementos de accesibilidad como requisito en las normas de calidad referidas al sector turístico . . .	202

**BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES . . . . .207**

**GUÍAS . . . . .217**

**LEGISLACIÓN . . . . .219**

**PÁGINAS DE INTERNET . . . . .221**

**NOTA . . . . .226**

PRÓLOGO

残疾人设施

FACILITIES FOR DISABLED PERSON





**José Montilla**

**Ministro de Industria,  
Turismo y Comercio**

El turismo es un sector en plena expansión. La Organización Mundial del Turismo calcula que llegaremos a los 1.500 millones de turistas internacionales en 2020, frente a los 760 millones que se registraron en 2004. Ante tal dinamismo, la competencia internacional cada vez va a ser más dura y, aunque Europa va a seguir siendo el mayor receptor de turistas en los próximos años, la zona de Asia y Pacífico está creciendo a tasas superiores al 6,5%.

España, no obstante, está en una posición privilegiada. Se encuentra en la primera línea de salida, junto con Estados Unidos y Francia. Nuestro país es el segundo receptor mundial de turistas y el segundo por ingresos por turismo. El año pasado, sin ir más lejos, España recibió 96 millones de turistas nacionales y extranjeros y los ingresos por turismo se elevaron a 36.376 millones de euros, junto con los 11.154 millones que gastaron los españoles en sus viajes. Además, no sólo somos un gran centro de atracción turística sino que nuestros visitantes se encuentran a gusto en nuestro país. Su grado de fidelidad es muy

elevado: 8 de cada 10 turistas recibidos el año pasado ya había venido anteriormente.

Consolidar a España como potencia turística mundial en el futuro es el principal reto que tenemos ahora por delante y para ello, es necesaria la colaboración de todas las administraciones y del sector privado. La política turística es una tarea de todos y esta premisa es clave para encarar el futuro.

Por este motivo, el Plan de Acción de Turismo Accesible para todas las personas, que ha elaborado el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI, contribuye de forma muy positiva a encarar este reto. En este exhaustivo documento, el CERMI ofrece un análisis detallado de la situación actual del mercado turístico accesible en España, donde se analiza la oferta existente y la potencialidad de la demanda. En el conjunto de la oferta analizada, Paradores de Turismo merece una mención especial gracias al Plan de Accesibilidad Universal 2004-2008. Dicho Plan contiene un abanico de medidas para mejorar la accesibilidad de la red de Paradores, entre las cuales destacan acciones para erradicar barreras, la puesta en marcha de una Web accesible y cursos de sensibilización a los directores de los establecimientos, entre otras. No obstante, es cierto que la oferta turística española aún tiene camino por recorrer en materia de accesibilidad para llegar a unos niveles “óptimos y deseables” como constata el informe.

En relación con la potencialidad de la demanda, el documento del CERMI alerta a administraciones y sector privado que estamos ante un



残

segmento de mercado en crecimiento, que sólo en España llega a los 3,5 millones de personas, y solicita a los agentes implicados una mayor atención a este colectivo, a través de una comercialización más adecuada. En este sentido y fruto de una exhaustiva investigación en los mercados internacionales, Turespaña está desarrollando actualmente el Plan de Promoción Exterior 2005, que dirige las acciones promocionales hacia segmentos concretos de la demanda. De esta forma, en lugar de actuar de forma global en los mercados, la promoción se diseña pensando en colectivos determinados con unas demandas específicas. Si bien es cierto que no existen acciones promocionales para estimular la demanda en actividades turísticas a personas con discapacidad como solicita el CERMI, sí que se presta, por ejemplo, una atención especial a los colectivos de mayores de 65 años, ya que España ofrece un amplio abanico de posibilidades de ocio y de servicios para este segmento del mercado.

Uno de los capítulos de mayor interés para el ministerio de Industria, Turismo y Comercio es el que analiza las actuaciones de las Administraciones Públicas para el fomento de la accesibilidad turística. En este apartado, se recogen tareas pendientes por parte de todos y el Gobierno tendrá en cuenta demandas que ahí se mencionan. Una de ellas hace mención a la necesidad de incorporar en la Web oficial de turismo de España, [www.spain.info](http://www.spain.info), información sobre las ofertas turísticas accesibles. Actualmente, el usuario del portal ya puede llevar a cabo una búsqueda por alojamientos con servicios adaptados para minusválidos o bien con servicio médico, aunque es necesario incrementar la oferta existente de la central de reservas para cubrir la demanda. Por otra parte, el Plan Director del Sistema de Calidad Turística 2005-2007 contempla incluir criterios de accesibilidad en las Normas de Ca-

设

lidad Turística y en concreto, este hecho ya es una realidad en la Norma de Hoteles. Pensando en los profesionales del sector, el Ministerio también está trabajando en la inclusión de criterios de accesibilidad en los manuales de Buenas Prácticas existentes para 23 oficios, un paso que favorecerá la calidad del servicio y la sensibilidad hacia las personas con discapacidades.

En relación con la renovación y puesta en valor de infraestructuras turísticas, los Planes de Dinamización de Producto Turístico ya contemplan la accesibilidad como un elemento a tener en cuenta en el desarrollo del proyecto. Por otra parte, en la asignación de los Fondos de Modernización de Infraestructuras Turísticas, puestos en marcha este año, también se valorará que las actuaciones a desarrollar en el proyecto contemplen la eliminación de barreras.

Para finalizar, me gustaría destacar que es importante que los responsables de las distintas administraciones turísticas y del sector privado tengan en cuenta las líneas estratégicas del Plan de Acción de Turismo Accesible para poder garantizar a las personas con discapacidad las mismas oportunidades de acceso a los servicios turísticos de nuestro país que el resto de ciudadanos. Para posicionarnos como un destino de calidad de primer orden en el futuro, todos debemos ser conscientes que sin accesibilidad no hay igualdad de oportunidades. En definitiva, si cerramos las puertas a este colectivo, iremos en contra de una realidad de 500 millones de personas en todo el mundo, de los cuales más de 50 millones son europeos.

**PARTE 1.**  
**Exposición de la situación actual**

残疾人设施  
FACILITIES FOR DISABLED PERSON



残

### 0. ANTECEDENTES. MARCO GENERAL DE LA ACCESIBILIDAD EN ESPAÑA

- La Constitución Española reconoce a los ciudadanos la igualdad de todos ante la Ley y los mismos derechos fundamentales. De manera más específica, nuestra Carta Magna en el art. 19, dice que **“los españoles tienen derecho a elegir libremente su residencia y a circular por el territorio nacional”**.
- Podemos interpretar que esa “circulación” no sólo se refiere al hecho de desplazarnos de una ciudad a otra, o en la misma localidad, de un sitio a otro, sino que, además, todos los españoles puedan entrar y deambular por todos los espacios de uso público, sean de titularidad pública o privada; es decir, poder transitar por las calles, plazas, parques, espacios naturales, edificios de concurrencia pública, en resumen, que tengan la posibilidad de acceder de forma autónoma y segura a todos los bienes y servicios que hacen posible disfrutar de la actividad turística.
- La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (en siglas, LISMI) dedica toda la Sección Primera del Título Noveno a la movilidad y barreras arquitectónicas. Así el artículo 54 establece que *“la construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique la concurrencia de público... se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos”*.
- De entre todas las medidas previstas para el futuro llama especialmente la atención el apartado 3 del artículo 55, pues establece que

设

los entes públicos *“fomentarán la adaptación de los inmuebles de titularidad privada mediante el establecimiento de ayudas, exenciones y subvenciones”*. Esta medida es fundamental y necesaria, ya que un número importante de recursos turísticos (hoteles, restaurantes, cafeterías,...) son de titularidad privada.

- También determina la LISMI que los proyectos que incluyen un conjunto de edificios e instalaciones formando un complejo arquitectónico deberán ser proyectados y construidos, de manera *“que permita, en todo caso, la accesibilidad de los disminuidos a los diferentes inmuebles e instalaciones complementarias”*. En los primeros años de vigencia de esta Ley, la mayor parte de los complejos o edificios destinados a uso turístico no tuvieron en cuenta estas condiciones y, en algunos casos, las soluciones de accesibilidad no fueron adecuadas.
- El Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios, recoge en su art. 2º (sólo consta de tres artículos) una serie de condiciones mínimas que deberá cumplir un itinerario para ser considerado practicable por las personas con problemas de movilidad, condiciones que en su momento fueron punto de partida para la legislación de las Comunidades Autónomas. El art. 1º del Decreto dispone que en los nuevos edificios de concurrencia pública tendrán que ser practicable por personas con problemas de movilidad, al menos, los siguientes itinerarios: la comunicación entre el interior y exterior del edificio y entre éste y las áreas de uso público; además, un aseo estará adaptado para su uso por personas con movilidad reducida. Como en el caso anterior en los primeros años de aprobación, la inercia

# 残

constructiva mantenía soluciones tradicionales que incumplían estos preceptos.

- En la actualidad, todas las Comunidades Autónomas disponen de normas en materia de accesibilidad que, además, suelen ser bastante exhaustivas y detalladas a la hora de poner por escrito las condiciones exigibles en urbanismo, edificación, transporte y comunicación. Aun así la aplicación de los criterios de accesibilidad, tanto en la edificación como en la comunicación, no está asumida en nuestra sociedad como un todo coherente, como parte del diseño global en los proyectos de arquitectura y urbanismo, comunicación, nuevas tecnologías, acceso a la información, lo que produce “discontinuidad en la cadena de accesibilidad de los itinerarios” (Libro Blanco del Plan de Accesibilidad). Como colofón, puede afirmarse la existencia de un grado bajo de accesibilidad en España, sobre todo en el patrimonio edificado.
- En el año 2003, se promulga la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que viene a modificar significativamente el marco normativo de la accesibilidad en España. Dicha norma legal no ha desplegado su total virtualidad pues en buena parte está pendiente de diversos desarrollos reglamentarios, sobre todo, en lo relativo a la regulación de una condiciones básicas de accesibilidad para todo el territorio nacional.

# 设

## 1. INTRODUCCIÓN. ¿POR QUÉ UN PLAN DE ACCIÓN DE TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS? \*

### 1.1 Justificación de la necesidad del Plan

- La necesidad de elaborar un Plan de Acción de Turismo Accesible para Todas las Personas surge como medio para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía, facilitando la accesibilidad a los bienes y servicios relacionados con las actividades turísticas y de ocio de la sociedad para todas aquellas personas que presente dificultades de movilidad, comunicación, comprensión o cualquier otra capacidad por falta de adecuación de los entornos donde se desarrolla la vida de los ciudadanos.
- El objetivo del Plan de Acción de Turismo Accesible para Todas las Personas, es realizar un análisis del estado actual de la oferta turística española desde el punto de vista de su accesibilidad y establecer unos criterios de actuación con objeto de lograr la máxima accesibilidad de la oferta y garantías de disfrute en equidad con seguridad y comodidad de todas las personas, independientemente de que tengan o no alguna discapacidad.
- Se entiende por Turismo Accesible o Turismo para Todas las Personas el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y el ocio, al que pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades, posibilitando la plena integración de quienes tienen capacidades distintas y obteniendo a través de ellas una plena satisfacción individual y social del usuario. El Turismo Accesible establece pautas de integración durante las ac-

\* Se utilizará “turismo accesible” como sinónimo de “turismo accesible para todas las personas”.

# 残

tividades entre las personas que tienen capacidades diversas y quienes no las tienen.

- Los términos de Turismo Accesible y Turismo para Todas las Personas expresan, por lo tanto, la necesidad de incorporar a grupos con necesidades específicas de accesibilidad, a las infraestructuras y servicios turísticos. En este grupo se incluyen principalmente las personas con discapacidad, las personas mayores y aquellas otras que de manera temporal tienen capacidades diversas.
- El Turismo Accesible surge como una expresión más del deseo de autonomía, vida independiente e inclusión de las personas con discapacidad, pero conduce a un objetivo generalizable de calidad en el turismo para toda la población.
- El concepto de Turismo Accesible no excluye a nadie ni es exclusivo de nadie; permite ser turistas con plenos derechos al 40% de la población mundial que de otro modo no podrían serlo. Este grupo está formado por las personas con discapacidad permanente o temporal, por las personas mayores, niños, mujeres embarazadas, etc. Además, se debe considerar que este turista no suele viajar sólo, sino que lo hace con su grupo familiar o con amigos.
- La primera exigencia del turista con discapacidad o diversidad funcional será la de tener la certeza de poder acceder a un lugar de turismo con el entorno físico y de comunicación universalmente accesible a sus necesidades de forma autónoma, cómoda y segura, es decir, tener la información adecuada.

# 设

- Para muchas personas su entorno es accesible: lo usan de un modo independiente y natural. Tan natural, en realidad, que ni siquiera tienen conciencia de la accesibilidad como de algo esencial. Pero para otras muchas el entorno es hostil, lleno de obstáculos: las personas mayores, los niños, las personas gruesas, o de alta o baja estatura, las que sufren lesiones por la práctica de deportes, trabajo, accidente, etc., las personas que llevan un cochecito infantil y, especialmente, las personas con discapacidades o diversidades funcionales.
- Son circunstancias por las que pasa casi la totalidad de la población en algún momento de su vida. Al final del siglo XX, un tercio de la población europea está constituido por personas mayores o con algún tipo de discapacidad.
- La Ley 8/95, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su artículo 3, define el concepto de **“accesibilidad”** como: **“aquella cualidad de un medio cuyas condiciones hace factible su utilización de modo autónomo por cualquier persona, con independencia de que tenga limitadas determinadas capacidades”**.
- Tal y como se establece en el decálogo europeo, la accesibilidad es la condición que posibilita a las personas participar en las actividades sociales, económicas y culturales disponibles.
- La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad establece en su artículo 10 que **“el Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas y**

# 残

a las corporaciones locales, regulará unas condiciones básicas de accesibilidad”.

- Hablamos de accesibilidad universal para referirnos a la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (Ley 51/2003). La accesibilidad universal presupone mejoras en el diseño arquitectónico y urbanístico, en el diseño de los sistemas de comunicación, del mobiliario, etc., a ser posible desde su concepción, siguiendo el criterio de “diseño para todos”. Si se sigue sistemáticamente este principio, el resultado será la adquisición de una nueva conciencia de diseño. Ya no prevalecería la hipótesis de intentar diseñar para la persona media, que no existe, ni se agravaría el problema con la introducción de modificaciones improvisadas y superficiales.
- **La accesibilidad universal aplicada al turismo implica también ofrecer mejoras en la información de los productos turísticos que incorporan la accesibilidad, así como en la atención personal por parte de los empleados de las actividades turísticas, que deben ampliar sus conocimientos sobre la calidad del servicio desde planteamientos de accesibilidad universal.**
- La accesibilidad a los servicios turísticos está determinada, al igual que en otros campos, por características humanas. Siempre se ha trabajado sobre el supuesto de personas de talla y posibilidades medias. Sin embargo, los edificios y los servicios para “las personas

# 设

medias” no son igualmente accesibles, de forma automática, para todas las personas. **“No hay ser humano que se adecue a las proporciones y facultades medios, es decir, no existe una persona normalizada. Cada persona se desvía de la media en mayor o menor grado”.**

- Las múltiples “desviaciones” respecto de la media evidencian que los seres humanos sólo tienen una cosa común: cada persona es un ser específico en cuanto a sus capacidades. Los audífonos, las gafas, las muletas o las sillas de ruedas prescritas individualmente pueden compensar la discapacidad en cierto modo. Estos recursos capacitan para actuar en sociedad. Pero no siempre son suficientes. Si se quiere que las personas con discapacidad se incorporen plenamente al turismo como usuarios, es esencial que los proyectistas de las instalaciones y servicios turísticos consideren toda la diversidad funcional de los individuos. Desde un punto de vista básico es necesario ampliar los criterios que se aplican a los proyectos al considerar el público objetivo al que va dirigido.
- El entorno debe disponerse de modo que permita a todas las personas desenvolverse de la forma más autónoma posible, integrando los elementos auxiliares necesarios para el uso de las instalaciones por las personas con necesidades diversas.
- Las instalaciones del sector turístico son en muchas ocasiones ejemplo de entorno no accesible para las personas con movilidad reducida (desde la entrada de los alojamientos, con peldaños o rampas no adecuados a la disposición interior donde no es extraño encontrar puertas demasiado estrechas, pasillos excesivamente largos, instalaciones sanitarias inadecuadas, etc.), para las que tienen problemas

# 残

de visión (que dependen del uso bien concebido del alumbrado, de los colores y de los contrastes de tonos, de materiales y texturas) y para las personas sordas y con discapacidad auditiva (es casi inexistente en los entornos turísticos la evaluación de las condiciones acústicas de los espacios y de los recursos técnicos, auditivos y visuales, la utilización de adaptaciones para favorecer el contacto visual y la comunicación en lengua de signos o la utilización de medios alternativos o sistemas aumentativos y de apoyo a la comunicación oral, factores tales como zonas acristaladas y abiertas, sin existencia de obstáculos, que deberían tenerse muy en cuenta). Los sitios de Internet turísticos no están diseñados para ser usados universalmente y mucha de la información sobre turismo no se ofrece en condiciones para que pueda ser comprendida y asimilada por personas con discapacidad intelectual.

- El diseño universal se relaciona con esta flexibilidad básica. El objetivo que se persigue es que cualquier persona debe tener la posibilidad de usar independientemente y de forma normalizada las instalaciones, los servicios y los productos turísticos.

### 1.2. Beneficios que surgen del Turismo Accesible

- Las mejoras incorporadas por el diseño accesible suponen incrementos en la calidad de vida de todas las personas al requerir el menor esfuerzo físico o intelectual para el desempeño de todas sus actividades de traslado, ocio, restauración y hospedaje.
- La accesibilidad universal, siendo una ventaja **para todos los clientes** usuarios de servicios turísticos, presenta una oportunidad extraordi-

# 设

naria para dirigir ofertas a segmentos específicos del mercado: **las personas de edad avanzada** o personas que tienen diversidad **funcional** o sencillamente niños o personas que por sus especiales circunstancias necesitan una atención específica.

- Las personas mayores constituyen un sector de la población que cada vez presenta mayor cultura del ocio y aprovechamiento del tiempo libre, dedicando una gran parte del mismo a las actividades turísticas (potenciadas desde las administraciones como terapia de integración social). Pero también son una población que presenta unos “requerimientos de usuario” modificados respecto a la población de menor edad: dieta especial, mayor cansancio físico, pérdida progresiva de visión y oído, mayor dificultad para el movimiento. En fin, todas las circunstancias que la longevidad va dejando en las personas.
- A este respecto, no hay que olvidar que España se está configurando, sin duda alguna, como **uno de los principales destinos turísticos europeos**. Y no sólo como turismo de paso sino como turismo permanente, con vivienda propia. Por cada persona que se instala en España pueden producirse de dos a cinco llegadas anuales de familiares que los visiten o por los acompañantes con los que viajan, además de su propio movimiento de entrada y salida y la realización de visitas interiores. Hasta ahora no se ha atendido a estas personas, en el plano de la accesibilidad, como pueden estar acostumbrados en sus países (Alemania, Suecia, Holanda, Dinamarca, etc.) donde este concepto tiene un desarrollo más extendido.
- Desde un **punto de vista exclusivo de empresa** existen grandes oportunidades de negocio a través del concepto de la accesibilidad para



el público en general y, por supuesto, para atender específicamente a un segmento en plena expansión en España y en toda Europa. Pero, además, desde un **plano social** se obtiene un importante rédito de valor ya que el concepto de accesibilidad acompaña mejoras en la calidad de vida, de forma contundente, para las personas con mayores dificultades para la realización de las actividades turísticas, levantando la losa de la marginación que en muchas ocasiones se ha dejado caer sobre estas personas al no poder acceder a un derecho universal como es el turismo y el ocio.

- Los beneficios para los usuarios que se desprenden de un Turismo Accesible para Todas las Personas son evidentes. Pero también los hay, y muy importantes, para los destinos y empresas turísticas. Según el documento editado por el CERMI en el año 2003 sobre Turismo Accesible (ver Bibliografía), estos beneficios son:
  - **Aumento de la cuota de mercado**  
La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.
  - **Mejora de la imagen**  
Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo



en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.

- **Multicliente**  
Según el manual editado por la Comisión Europea, “**Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades**”, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacidad atrae a 0,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidades como “Multiclientes”.
- **Desestacionalidad**  
La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales. Según datos de la Unión Europea (Eurostat), el 51% de este segmento es laboralmente inactivo, viviendo de pensiones de incapacidad, jubilación, etc.





### 1.3 Identificación de los agentes implicados en el Plan

- Las numerosas implicaciones tanto sectoriales como territoriales que tiene la actividad turística hacen que en su desarrollo se vea afectada por un gran y diverso número de agentes que, a su vez, se ven directa o indirectamente implicados por las repercusiones de esta actividad.
- La perspectiva de un turismo para todas las personas amplía todavía más el número de estos agentes, incluyendo entre los mismos a quienes trabajan en el ámbito de la discapacidad, de la atención a las personas mayores, de la accesibilidad y ayudas técnicas, del transporte, etc.
- El éxito de un Plan de Turismo Accesible para Todas las Personas pasa obligatoriamente por la implicación de todos los agentes involucrados y la coordinación de sus actuaciones.

Los agentes involucrados pueden agruparse en seis grandes grupos:

1. Administraciones públicas:
  - Administración central
  - Administración autonómica
  - Administración provincial (en su caso)
  - Administración local
2. Empresas turísticas y de servicios a las mismas.
3. Entidades que trabajan en el fomento, certificación y control de la calidad.
4. Entidades del ámbito de la discapacidad.



5. Universidades y Centros de Formación.
6. Organizaciones privadas de carácter social.
7. Empresas privadas (de iniciativa social o particular) especializadas en accesibilidad.

### 1.3.1. Administraciones públicas

#### 1.3.1.1. ADMINISTRACIÓN CENTRAL. MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

- El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio es el organismo de la administración pública central más directamente implicado en el desarrollo del turismo. A pesar de que la descentralización del sistema público español otorga la mayor parte de las competencias en materia de turismo a las comunidades autónomas, la administración central conserva algunas funciones a través de las cuáles puede incidir muy favorablemente en el desarrollo de un turismo accesible para todos. Entre ellas se pueden señalar, por su repercusión en el desarrollo de un turismo para todos, las siguientes:
  - a. La identificación de nuevos recursos turísticos, el diagnóstico y valoración de factores que afectan a la oferta turística y el diseño de estrategias encaminadas al desarrollo y mejora de los productos y destinos turísticos.
  - b. Funciones de cooperación y coordinación con las comunidades autónomas, entes locales, otros ministerios, y sector turístico en general, para la elaboración de las bases y la planificación general de la política del sector turístico.



- c. La investigación de los factores que inciden sobre el turismo, así como la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al mismo.

### MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

- El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales es el que más directamente se ocupa de los derechos de las personas con discapacidad. En la actualidad su relación con la actividad turística viene dada por su faceta de entidad impulsora y gestora de los viajes de las personas mayores, programa que ha tenido importantes repercusiones en la desestacionalización del turismo en ciertos destinos y en la mejora de la calidad de vida de estas personas. Cofinancia igualmente un programa anual de vacaciones y termalismo para personas con discapacidad, de dimensiones más reducidas que el de tercera edad.
- Los organismos pertenecientes al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que inciden directamente en el ámbito de la discapacidad son la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, y dentro de este Centro Directivo, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y el Real Patronato sobre Discapacidad.
- Entre las funciones de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad y en concreto de la Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad, hay que señalar por su posible incidencia en materia turística las siguientes: impulso de políticas sectoriales sobre discapacidad y su coordinación interministerial, entre la Administración General del Estado y las comunidades autónomas así como las corporaciones locales; la



planificación, el diseño y la ordenación de los programas y planes de ámbito estatal en materia de discapacidad y su coordinación con las comunidades autónomas.

- Dependiente del IMSERSO se encuentra el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), un centro tecnológico que tiene por objeto mejorar la calidad de vida, a través de la accesibilidad integral y desarrollos tecnológicos, de todos los ciudadanos, con especial atención a las personas con discapacidad y a las personas mayores. Su labor, potenciando la accesibilidad integral y difundiendo el diseño para todos, es de gran valor aplicada al sector turístico.
- También depende del IMSERSO el Observatorio de la Discapacidad (ODC), un instrumento técnico de la Administración cuya finalidad consiste en recopilar información sobre la discapacidad, actualizarla y facilitar su difusión.
- Por su parte el Real Patronato sobre Discapacidad es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que tiene como misión promover la prevención de deficiencias, la rehabilitación y la inserción social de las personas con discapacidad; facilitar, en esos ámbitos, el intercambio y la colaboración entre las distintas administraciones públicas, así como entre éstas y el sector privado, tanto en el plano nacional como en el internacional; prestar apoyos a organismos, entidades, especialistas y promotores en materia de estudios, investigación y desarrollo, información, documentación y formación, y emitir dictámenes técnicos y recomendaciones sobre materias relacionadas con la discapacidad. Desde el Real Patronato sobre Discapacidad se han llevado a cabo diferentes accio-



nes en materia de turismo accesible, sobre todo en los ámbitos de la formación y la divulgación.

### MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

- Los recursos medioambientales constituyen la base de los más importantes recursos turísticos a escala mundial; en España las playas son el principal destino de los turistas, tanto nacionales como internacionales. La montaña, los espacios naturales protegidos, aunque son menos visitados, cuentan con un enorme y creciente atractivo para los turistas, además con unas características muy específicas que los singularizan respecto de los otros recursos. De ahí la relación entre las funciones del Ministerio de Medio Ambiente y el turismo. Ésta se desarrolla básicamente desde la Dirección General de Costas y desde el Organismo Autónomo de Parques Nacionales. Son igualmente importantes las implicaciones que tiene desde la formación y educación ambientales, labor que se desarrolla básicamente desde el Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM).

### MINISTERIO DE CULTURA

- Al igual que los recursos ambientales, los culturales constituyen la base de muchos productos turísticos y son motivo de visitas y de gran cantidad de viajes. Por ello los agentes relacionados con los recursos y servicios culturales tienen una importante implicación en la actividad turística. Entre estos agentes se encuentran las administraciones públicas, tanto estatales como autonómicas, que trabajan con los recursos culturales. En el Ministerio de Cultura las funciones más directamente implicadas con la actividad turística y por lo tanto



con el turismo accesible, son las desarrolladas por la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales, entre las que se señala la gestión de los museos de titularidad estatal.

### 1.3.1.2. ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

- Las administraciones regionales tienen un papel preponderante en el desarrollo de la actividad turística.

### CONSEJERÍAS DE TURISMO

- En las administraciones autonómicas en general la competencia de turismo se encuentra en Consejerías que la comparten con otras áreas (Industria y Comercio, Cultura, Medio Ambiente, entre otras).

Estas competencias en líneas generales son las siguientes:

- La ordenación del sector turístico y de su infraestructura.
- La coordinación con otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma correspondiente, incluida la Institucional, así como con las Corporaciones Locales y Provinciales y sus empresas y entidades públicas en cuantas actuaciones con incidencia en el sector turístico realicen en el ejercicio de sus respectivas competencias.
- La promoción del sector turístico de la autónoma.
- El fomento del sector turístico y la coordinación con otros órganos de la misma o distinta Administración que en sus respectivos ámbitos de actuación concedan también ayudas a este sector.



- El fomento de las profesiones turísticas, así como la formación y el perfeccionamiento de los profesionales del turismo en el marco de las competencias del Estatuto de Autonomía de cada nacionalidad o región.
- El control de calidad e inspección de las instalaciones y de la prestación de los servicios de las empresas, profesiones y actividades turísticas, sin perjuicio de las competencias que en materia de vigilancia y control respondan a otros Organismos y Administraciones Públicas.
- El ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística.
- La resolución de los conflictos por vía de conciliación, en materia turística.
- El ejercicio de las competencias administrativas en materia de autorización, clasificación, apertura y cierre de los establecimientos de las empresas y entidades turísticas, así como de las competencias administrativas en materia de concesión, revocación de agencias de viajes domiciliadas en otras comunidades autónomas y en los Estados miembros de la Unión Europea.
- El ejercicio de las competencias administrativas en materia de profesiones turísticas.
- La información sobre la oferta turística de la región y su coordinación con otras Administraciones e Instituciones.



### CONSEJERÍAS DE ASUNTOS SOCIALES Y BIENESTAR SOCIAL

- En líneas generales y con algunas diferencias en cada comunidad autónoma las Consejerías que tratan de Asuntos Sociales y Bienestar Social tienen entre sus funciones las políticas relativas a las personas con discapacidad, atención social a las personas que pertenecen a los grupos más desfavorecidos y la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

### CONSEJERÍAS DE MEDIO AMBIENTE

- Entre las competencias más importantes encomendadas a las administraciones autonómicas responsables de la política ambiental están las siguientes: la restauración y mejora del medio natural, la conservación de espacios protegidos, la flora y la fauna; la mejora de la calidad del medio ambiente urbano, el fomento de conductas respetuosas con el medio ambiente de particulares, municipios y empresas y la educación ambiental.

### CONSEJERÍAS DE CULTURA

- Desde las Consejerías de Cultura, las comunidades autónomas ejercen, entre otras, las competencias en materia de gestión de los archivos, museos, bibliotecas, centros dramáticos y de bellas artes situados en sus territorios y cuya titularidad no sea estatal. Igualmente, ejercen la protección del Patrimonio Histórico en sus diferentes vertientes: artístico, monumental, arqueológico, paleontológico, etnográfico, arquitectónico y científico. Desarrollan actividades



de promoción de las artes escénicas, cinematográficas, audiovisuales, musicales y coreográficas.

### 1.3.2. Empresas turísticas

- Todas las diferentes tipologías de empresas que prestan servicio a los turistas, desde la información y comercialización al desplazamiento, alojamiento, restaurantes y actividades, están implicadas en el desarrollo de un turismo para todas las personas. La experiencia turística incluye todas las fases con sus diferentes posibilidades:
  - Intermediación y comercialización:
    - Agencias de viajes Mayoristas.
    - Agencias de Viajes Minoristas.
  - Transporte
    - Compañías aéreas y aeropuertos.
    - Operadores ferroviarios (RENFE y otros operadores futuros) y estaciones.
    - Compañías de transporte marítimo y puertos.
    - Compañías de autobuses urbanos, interurbanos y de largo recorrido, así como el servicio de taxi, y empresas de alquiler de vehículos.
  - Alojamiento
    - Hoteles.
    - Hostales.
    - Apartamentos.
    - “Campings”.



- Casas rurales.
  - Albergues.
  - Restaurantes.
- 
- Actividades: culturales, deportivas, recreativas, en la naturaleza, etc.
  - Es responsabilidad última de los empresarios que sus establecimientos y servicios sean accesibles para que puedan ser utilizados por todas las personas, responsabilidad que incluye: dar la información correcta y adaptada a los clientes, la adecuación de las infraestructuras, contar con el equipamiento apropiado y la formación de los trabajadores sobre los temas que afectan a los turistas con otras necesidades.
  - En relación con lo anterior, debemos mencionar aquí la importancia que tienen las empresas y profesionales especialistas en Accesibilidad Universal puesto que de ellos depende la calidad de la accesibilidad en las instalaciones y servicios.
  - Y como representantes de todas las empresas, también las asociaciones empresariales en las que se agrupan: AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas), FEAADV (Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes), AECA (Asociación Española de Compañías Aéreas), ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros), CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos), FEHR (Federación Española de Hostelería) FEECYV (Federación Española de Empresarios de Campings y Ciudades de Vacaciones), ASETUR (Asociación Española de Turismo Rural), etc.



### 1.3.3. Entidades que trabajan en la normalización y el fomento de la calidad

- Si las normativas y reglamentos aprobados por las administraciones públicas competentes regulan las condiciones que deben cumplir las empresas turísticas para iniciar su actividad y llevarla a cabo conforme la ley, las normas de calidad constituyen un aval para los usuarios, una seguridad de que cumplen con unos requisitos que mejoran los procesos de gestión y ofrecen garantía de servicio. De ahí la importancia de que las Normas de Calidad aplicables a las empresas turísticas incluyan la accesibilidad entre sus requisitos.
- En el ámbito de la calidad turística en España, hay que considerar básicamente la labor desarrollada por dos entidades: ICTE y AENOR.
  - **ICTE, Instituto para la Calidad Turística Española.**

El **Instituto para la Calidad Turística Española** es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

Las funciones básicas del ICTE, creado a iniciativa del sector empresarial turístico y con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo son: la creación de las Normas de Calidad Turística (Normalización), la concesión del sello de Calidad Turística Española (Certificación), la implantación de las normas y la promoción de la Marca de Calidad Turística Española.



El ICTE colabora en la actualidad con AENOR para la creación de normas UNE a partir de las normas ICTE.

- **AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación**

AENOR es una entidad dedicada al desarrollo de la normalización y la certificación en todos los sectores industriales y de servicios. Fue designada para llevar a cabo estas actividades por el Ministerio de Industria y Energía en 1986.

Entre las funciones de AENOR destacan la elaboración de normas técnicas españolas y la certificación de productos, servicios y empresas.

### 1.3.4. ENTIDADES DEL ÁMBITO DE LA DISCAPACIDAD

- Las diferentes entidades que representan a las personas con discapacidad y sus familias de España, sus asociaciones, federaciones, fundaciones, etc., trabajan en general para conseguir una mejora en la calidad de vida de sus representados, así como para hacer realidad la equiparación de derechos y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad con el resto de ciudadanos.
- Desde esta perspectiva es fundamental su participación en el proceso para conseguir un turismo para todas las personas; se trata del grupo más directamente afectado por la falta de accesibilidad de la oferta turística y por lo tanto el más beneficiado por la aplicación de los criterios de turismo accesible.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

- Las principales asociaciones y federaciones que agrupan a las personas con discapacidad son las siguientes: COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España), ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles), CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), FIAPAS (Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos), FEAPS (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual), ASPACE (Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral), PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos), FEDER, (Federación Española de Enfermedades Raras) FEAFES (Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales), FEISD (Federación Española de Instituciones para el Síndrome de Down), FESPAU (Federación Española de Padres de Autistas), CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA, FEDACE (Federación Española de Daño Cerebral), etc .
- Todos ellos están agrupados en el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI, entidad asociativa que tiene la máxima representación de las organizaciones de personas con discapacidad y sus familias.

### 1.3.5. UNIVERSIDADES Y CENTROS DE FORMACIÓN

- No hay dudas sobre la importancia que en el fomento del turismo accesible tiene el que los profesionales y futuros profesionales del sector conozcan sus causas, sus características y las medidas necesarias para conseguirlo. El aprendizaje de todo ello debería empezar en la fase de formación de estos profesionales, tanto en la previa como en la continua.
- Hay por lo tanto una responsabilidad de llevar a cabo dicha formación sobre todo en los colegios de arquitectos y también tanto entre los agentes de la formación reglada de turismo y hostelería como en la no reglada. Entre ellos están los siguientes:
  - Universidades y Escuelas que imparten los estudios de Diplomatura de Turismo y Postgrados de Turismo.
  - Centros de Formación Profesional que imparten Ciclos Formativos de Grado Superior de Alojamiento, Agencias de Viajes e Información y Comercialización Turística.
  - Universidades y Centros de Formación que se han especializado en turismo, ocio y discapacidad. En concreto la Cátedra ONCE Ocio y Discapacidad de la Universidad de Deusto.
  - Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, entidad en la que están representadas las Organizaciones Empresariales (CEOE y CEPYME) y Sindicales (UGT, CCOO y

设



CIG) y la Administración, representada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, encargada de la organización, gestión, distribución de fondos y de la supervisión y justificación de las Acciones formativas que se contemplan en los III Acuerdos de Formación Continua.

- Comunidades Autónomas, Cámaras de Comercio y demás organismos y entidades que participan en la formación continua.

### 1.3.6. ORGANIZACIONES PRIVADAS DE CARÁCTER SOCIAL

- En este grupo se integran las entidades privadas que, si bien no tienen como objetivo único trabajar por mejorar la vida de las personas con discapacidad y en concreto en todo lo referente al turismo y al ocio, llevan a cabo acciones que redundan en ello, bien mediante la realización de proyectos específicos o en el día a día de su actividad, directamente o mediante subvenciones económicas a otros agentes.
- Entre estas organizaciones se encuentran por ejemplo las Asociaciones de Consumidores de Usuarios así como diversas Fundaciones de empresas privadas, entre las que pueden señalarse por la labor desempeñada hasta el momento las de Vodafone, ACS, Eroski, entre otras.

### 1.3.7. EMPRESAS ESPECIALIZADAS EN ACCESIBILIDAD

Las empresas que trabajan especializadas en el área de la accesibilidad realizando asesoramientos, auditorías e incluso las mismas obras



y actuaciones destinadas a mejorar la accesibilidad de los productos, servicios y entornos desempeñan una labor importante con vistas al turismo accesible ya que serán los encargados de asistir y ofrecer el conocimiento profesional en cuanto a accesibilidad hacia las empresas e instituciones turísticas.

### 1.4. Resultados esperados del Plan

- El Plan debe responder a un conjunto de objetivos prioritarios que concluyan en un resultado tangible de mejora de la accesibilidad turística.
- Tal y como establece el Plan Estatal de Accesibilidad del CERMI, solamente es posible encontrar soluciones definitivas profundizando en las cuestiones de la accesibilidad y cuando las acciones políticas, amparadas por la Administración Central, afronten de forma global el diseño, la construcción, los transportes, los servicios y, en definitiva, la planificación de nuestros entornos construidos y por extensión de los medios naturales visitables.
- El Plan de Turismo Accesible, con sus correspondientes aplicaciones a los diferentes proyectos que de él se deriven, no sólo debería tener importancia de rango nacional, sino que debería servir como instrumento de diálogo y colaboración con el resto de los países de la Unión Europea, y de referencia para una futura legislación supranacional.
- Para que una planificación en accesibilidad turística llegue a resultados positivos se debe considerar una serie de factores de orden social, comenzando por la aceptación de los derechos básicos de cada



残

ciudadano, concretados a través del complejo proceso legislativo y administrativo, en el que participan a su vez otros muchos elementos.

- Para formular las estrategias destinadas a lograr unos entornos sin barreras, se necesita el apoyo de todas las fuerzas políticas y sociales, sin excepción, así como de las organizaciones de usuarios.
- Como grandes objetivos de un Plan de Turismo Accesible, se podrían definir los siguientes:

PRIMERO: Divulgar en la sociedad en general y en el ámbito turístico en particular el contenido y significado de “Turismo Accesible” ligado a los de “Diseño para Todos”, así como la importancia de lograr su plena implantación.

SEGUNDO: Capacitar a los diferentes agentes que intervienen en el sector turístico para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística accesible para todas las personas.

TERCERO: Contribuir al conocimiento de los requisitos normativos en materia de accesibilidad que afectan a la actividad turística, a su cumplimiento y, en su caso, a su mejora.

CUARTO: Profundizar en el conocimiento de las necesidades y comportamiento de los turistas con mayores niveles de exigencia en accesibilidad, referente para el óptimo diseño de las infraestructuras y servicios turísticos para todos y necesario, para lograr la integración de ciertos segmentos de usuarios en el mercado turístico normalizado.

设

QUINTO: Conseguir una oferta turística adaptada a los criterios de accesibilidad para todas las personas.

SEXTO: Conseguir que la oferta turística llegue a los turistas con discapacidad y lo haga con fiabilidad, permitiendo que se integren como usuarios con plenas garantías.

SÉPTIMO: Contribuir a que la accesibilidad sea considerada como un elemento propio de la calidad de la oferta turística.

## 2. DATOS BÁSICOS SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO TURÍSTICO ACCESIBLE EN ESPAÑA

### 2.1 Oferta: identificación y principales características de productos y servicios de turismo accesible

- En España no se cuenta con una información exhaustiva ni con un sistema propio de la oferta turística accesible. No existe un análisis sistematizado de la misma, por lo que los datos que se utilizan son resultado de análisis aislados realizados por instancias diferentes, y, sobre todo, con parámetros también distintos.
- La información de las guías oficiales de turismo sobre accesibilidad de los establecimientos carece de fiabilidad para los usuarios; en general la calificación de “accesible” es dada por los responsables de los establecimientos como resultado de un autodiagnóstico realizado con escaso rigor. Existen también algunas guías específicas de turismo accesible que muestran igualmente criterios dispares y cuyos niveles de calidad de la información que ofrecen son variables.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

- A pesar de las carencias en la información y como resultado de la experiencia práctica de los turistas con discapacidad y las asociaciones que los representan, ***sí puede concluirse que la accesibilidad en la oferta turística española está aún muy lejos de los niveles óptimos y deseables.***

### 2.1.1. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

#### HOTELES

- Según un informe publicado en el Libro Verde de la Accesibilidad, ACEPLAN, tras el análisis de 431 hoteles de 3 y 4 estrellas, las conclusiones sobre la accesibilidad de la oferta hotelera española son las siguientes:
  - Sólo un 0'7% de los hoteles evaluados cumplían con los estándares óptimos.
  - Casi un 45% de los hoteles no cumplen ni el estándar mínimo.
  - Apenas el 8% de la oferta de hoteles ofrecía cierta autonomía y confort al grupo más afectado por las barreras arquitectónicas, el de usuarios de sillas de ruedas.
  - La mayor parte de los hoteles accesibles están en las grandes ciudades y en zonas de playa.
  - En términos generales, la accesibilidad es menor en hoteles de menor categoría.

设

- Entre los alojamientos turísticos de carácter específico merecen una reseña específica en materia de accesibilidad los Paradores Nacionales y las Estaciones Termales. Por diferentes causas (en el primer caso por ser de propiedad pública y tener un carácter emblemático y en el segundo por su relación con el turismo de salud) cabría esperar encontrarse con un alto número de establecimientos adaptados en ambas tipologías. La realidad es que apenas algunos paradores y estaciones termales son accesibles para las personas con diferentes discapacidades. Actualmente Paradores tiene previsto un Plan de Accesibilidad Global para la totalidad de sus establecimientos que prevé adecuaciones de las instalaciones para las personas con diferentes discapacidades.

#### “CAMPINGS”

- La información sobre la accesibilidad en los “campings” que se expone a continuación es el resultado del análisis realizado en 2002 por la revista Consumer, del Grupo Eroski. En él se visitaron 99 “campings” en toda España, de 1ª, 2ª y 3ª categoría.
  - Entre los resultados obtenidos, destacan los siguientes:
    - Los “campings” presentan graves deficiencias en su adaptación para las necesidades de las personas con discapacidad.
    - El 54% de los “campings” no cuenta con instalaciones ni accesos para personas con discapacidad.
    - Sólo el 5% tienen todos sus servicios adaptados.

- Se dan importantes diferencias por comunidades autónomas.

# 残

### TURISMO RURAL

- Los alojamientos de turismo rural tienen dificultades en acondicionarse para estos grupos de ciudadanos por las características de sus infraestructuras, en la mayor parte de los casos edificaciones tradicionales. Pero generalmente estas dificultades provienen más del desconocimiento de los propietarios que de las posibilidades de adaptación de las infraestructuras.
- A pesar de ello son numerosos los casos en los que se están poniendo en marcha proyectos de accesibilidad, máxime si se compara con el resto de tipologías de establecimientos de alojamiento turístico.
- Según la información aportada por ASETUR, Asociación Española de Turismo Rural, que agrupa a la mayor parte de casas de turismo rural de España, 181 de las 2.656 casas rurales que se ofrecen son accesibles para todos. Esta calificación, como ocurre con toda la oferta turística, atiende a criterios y análisis particulares.

### RESTAURANTES

- La información sobre la accesibilidad en los restaurantes es, si cabe, más esporádica e inconexa que la de los alojamientos.
- A partir de la experiencia de los diferentes grupos de usuarios, se puede concluir que los restaurantes realmente accesibles son muy escasos, en algunos municipios inexistentes. El mayor o menor nivel

de accesibilidad en los restaurantes suele estar relacionado con la antigüedad de los establecimientos así como con el nivel de exigencia en el cumplimiento de las Leyes de accesibilidad de las diferentes comunidades autónomas.

# 设

### TRANSPORTE

- La mayor parte de las personas con discapacidad deben utilizar los medios de transporte particulares debido a las graves deficiencias que ofrecen los medios colectivos.
- Los desplazamientos en tren presentan enormes complicaciones para las personas con discapacidad, hasta el punto de ser imposibles en muchos casos. Las estaciones de ferrocarril tienen numerosas barreras, tanto arquitectónicas como de comunicación. A ello hay que añadir las dificultades de los propios trenes, máxime para las personas con discapacidad física; son pocos los trenes que cuentan con plazas aptas para personas usuarias de sillas de ruedas y en estos casos las plazas son escasas. En este sentido los mayores avances se están produciendo en los trenes de cercanías y en los de alta velocidad, no siempre con resultados satisfactorios.
- En cuanto al transporte en autobús de los más de 30.000 autobuses que prestan servicios discrecionales o regulares interurbanos sólo un mínimo porcentaje está preparado para el acceso de personas con graves dificultades de movilidad. Los autocares suelen contar con unos accesos escalonados que no permiten su acceso a estas personas. Algunas compañías de autobuses aseguran que en el caso de que se solicite con antelación pueden disponer de vehículos adapta-



dos para las líneas regulares. Los autobuses de grandes recorridos son inaccesibles para personas sordas al no tener adaptada la información acústica en formato escrito (megafonía, subtulado a través de DVD, etc.).

- Respecto del transporte aéreo, los aeropuertos españoles en general están adaptados para personas con movilidad reducida, con graves deficiencias no obstante respecto del embarque y desembarque de pasajeros, no así para personas con discapacidad sensorial. Por su parte las compañías de líneas aéreas están obligadas a asegurar el viaje de las personas con discapacidad en las mejores condiciones. No obstante éstas dejan mucho que desear, tanto desde el punto de vista de la seguridad como en el de la comodidad, condiciones que se podrían mejorar creando puertas más anchas y reservando plazas para usuarios de sillas de ruedas, no teniendo que cambiar al asiento.

Además, en este transporte se produce una de las discriminaciones más acusadas para las personas con discapacidad en general y sordas en particular, ya que las compañías aéreas amparándose en razones de seguridad, sólo permiten viajar juntos a dos viajeros con discapacidad, dispensándose la autorización al resto de viajeros/as sordos/as que en ese mismo momento pretende viajar, al supuesto hecho de que vayan acompañados de otra persona oyente que ejerza de tutora. La razón más frecuente en la que fundamentan su postura es que la persona sorda no podrá entender las instrucciones en caso de emergencia, algo que sin embargo no aplica a los extranjeros que desconocen los idiomas que se utilizan en el avión. Estos problemas se podrían allanar con una coordinada información entre las agencias de viajes que contraten servicios con



personas sordas y quienes generalmente nunca ponen problemas a la hora de vender los billetes.

### DESTINOS

- La situación de los destinos turísticos españoles no presenta un mejor panorama para los turistas que precisan de niveles de accesibilidad. Las diferencias entre unos destinos y otros desde el punto de vista de la accesibilidad, suelen estar relacionadas con las características de los entornos desde su punto de vista funcional y también de las diferentes comunidades autónomas en las que se ubica.
- **Destinos de playa.** En los últimos años se está llevando a cabo un proceso de accesibilidad con muy buenos resultados. Junto con la creación y mejora de los accesos se han ido incorporando sillas anfibi y el servicio de personas voluntarias para ayudar a manejarse en la playa. El Ministerio de Medio Ambiente ha impulsado un Plan de Playas Accesibles que está desarrollándose con buenos resultados. La comunidad autónoma con más playas accesibles es la Comunidad Valenciana, pero también hay otras muchas a lo largo de las costas españolas, tanto de la península como de las islas.
- **Destinos urbanos.** En general las ciudades españolas no son entornos muy accesibles. A las dificultades habituales hay que añadir, en el caso del turismo, que son desconocidos para el usuario y que, además, los municipios no suelen contar con información específica referida a su accesibilidad. Muchos de los principales destinos turísticos urbanos cuentan con núcleos y edificios históricos de complicado acceso.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

- **Los destinos de naturaleza** ofrecen en general dificultades de accesibilidad propias de sus características. Pero también hay lugares con un importante valor ecológico y enorme belleza que pueden ser visitados y en parte adaptados. La red de Parques Nacionales, dependiente del Ministerio de Medio Ambiente y las comunidades autónomas, conforma los destinos más interesantes en este sentido y en algunos de ellos se están llevando a cabo actuaciones que permiten que personas con discapacidad los visiten y conozcan.
- **Parques de ocio.** La revista Consumer llevó a cabo en 2001 un análisis de parques temáticos, de atracciones y acuáticos. Entre las variables utilizadas para el análisis de los parques estaba el de la adaptación de sus instalaciones para personas con discapacidad. El resultado del análisis del nivel de accesibilidad fue en todos los casos de aceptables o muy buenos, aunque siempre con posibles mejoras.

### ACTIVIDADES

- **Esquí.** Algunas de las estaciones de esquí españolas han adaptado sus instalaciones y servicios para que puedan practicar el esquí las personas con alguna discapacidad. En España se puede practicar en Sierra Nevada, Boí Tahull, Formigal, Valdesquí, Estación de Manzanaeda, etc.
- **Turismo activo.** En España hay bastantes empresas de turismo activo que ofrecen posibilidades de realizar estas actividades a personas con diferentes discapacidades. Algunas de ellas son específicas para las personas con discapacidad. Pero también empresas que ofrecen actividades al público en general y que cuentan con servicios para este segmento de clientes.

设

- **Cruceros.** Las principales empresas del mundo que se dedican a la organización de cruceros en España disponen de barcos accesibles para viajeros en sillas de ruedas. Los mayores problemas de accesibilidad suelen estar más relacionados con las condiciones de los puertos que con los propios barcos; en ocasiones para subir al barco se precisa ayuda pero una vez allí las diferentes estancias son accesibles. Es necesario mejorar la accesibilidad de las instalaciones portuarias y de los barcos adaptándolas a las necesidades de todas las personas con discapacidad independientemente de cuál sea su limitación.

## 2.2. Oportunidades para el Turismo Accesible que surgen de la oferta de España

- El turismo, entendido en el diseño de sus infraestructuras y en la prestación de sus servicios, como un “turismo para todas las personas”, en el que se integren todos los usuarios, incluidos aquellos con mayores dificultades por motivos de discapacidad u otros, cada vez cobra mayor importancia dentro de la industria turística internacional y por supuesto en la industria turística española.
- Cabe esperar en el futuro un importante incremento de la oferta turística que mantenga esta perspectiva, y ello debido a la existencia de una serie de oportunidades para el turismo accesible, entre las que pueden destacarse las siguientes:
  - A. **Un aumento del tamaño del mercado,** en el que hay que incluir el grupo de personas con discapacidad, en continuo incremento, y el de las personas mayores, que en los países desarrollados, los



países emisores turísticos, son cada vez más numerosas y demandas más servicios.

- B. **Mejora en los ingresos** que perciben estos grupos, por tanto, aumento del poder adquisitivo y del volumen de capital disponible para el turismo y el ocio.
- C. Las **mejoras tecnológicas** que permiten mayor información y facilitan los desplazamientos y los usos en los destinos turísticos.
- D. El creciente proceso de integración y normalización de las personas con discapacidad en la vida cotidiana, en la sociedad, y en relación con ello, un **incremento en las facilidades y servicios** para personas con discapacidad, tanto por una toma de conciencia de los requerimientos existentes como en respuesta a la creciente demanda de los mismos. Hay que señalar que las disposiciones normativas, tanto europeas como españolas, exigirán cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad, pues es un hecho que la protección de los derechos de las personas con discapacidad llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. La accesibilidad va a dejar de ser una cuestión de voluntariedad para convertirse en una cuestión de exigibilidad.
- E. La creciente importancia en el sector turístico del concepto y sistemas de calidad, en los que el elemento de accesibilidad comienza a ser considerado.



### A. Aumento del tamaño de mercado.

- El de las personas con discapacidad es un segmento que crece anualmente debido a cambios sociodemográficos y a los hábitos de vida. Entre otras causas se encuentran las siguientes:
  - El aumento del número de accidentes en general y los de tráfico y laborales en particular.
  - Los avances científicos que permiten una mayor esperanza de vida a las personas con discapacidad.
  - El incremento de personas afectadas por enfermedades con secuelas que afectan a las capacidades (esclerosis, Alzheimer, SIDA, etc.).
  - Se incrementa igualmente el número de personas mayores. Según cálculos de la ONU, en 2050, el 21% de la población superará los 60 años (2.000 millones de personas.) El envejecimiento de la población es una de las razones más importantes del aumento del tamaño de mercado.

### B. Mejora de los ingresos.

- El acceso de un mayor número de personas con discapacidad al mercado laboral, en gran parte como consecuencia de la aprobación de leyes que promueven la no discriminación en el empleo, ha provocado un incremento en los niveles de ingreso de este segmento de la población y se prevé que este proceso continúe.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

# 残

- Aumenta igualmente el número de personas que reciben pensiones de jubilación y quienes ya tienen cubiertas necesidades básicas como la vivienda, disponen de ingresos, tiempo libre y, cada vez más, buen estado de salud.
- Las anteriores características son más evidentes en los países nórdicos, lo que supone una oportunidad añadida para España como destino turístico.

### C. Mejoras Tecnológicas.

- El desarrollo de la ciencia y de las ayudas técnicas y tecnologías asistivas permiten una mayor movilidad, comunicación y comprensión, así como comodidad e independencia de las personas con discapacidad. Esto implica que más personas con discapacidad puedan desplazarse en forma independiente y por consiguiente consumir servicios turísticos.
- El avance tecnológico permite a los prestadores de servicios turísticos elevar sus estándares de calidad en términos de infraestructura, servicios y atención. En la actualidad aún no han sido aprovechados en todas sus posibilidades.

### D. Creciente proceso de integración y normalización de las personas con discapacidad en la vida cotidiana, en la sociedad y, en relación con ello, un incremento en las facilidades y servicios.

- Existe una mayor conciencia a escala mundial de integrar a las personas con discapacidad, en respeto a sus derechos, al quehacer y

# 设

las actividades de la población en general. Causa o consecuencia de lo anterior, la realidad es que hay una mayor presencia en todas las facetas de la vida social y en concreto en el aumento del flujo de viajeros con discapacidad.

- Las personas con discapacidad van cumpliendo sus objetivos de mejora de condiciones de salud, formación, trabajo, de calidad de vida en general y comienzan a reivindicar su derecho al turismo y al ocio. Este es un proceso lógico, propio del avance de la sociedad, que afecta a los diferentes grupos que la conforman.
- Un ejemplo de lo anterior es que las principales líneas aéreas en España han aumentado los traslados de personas en silla de ruedas, aunque no existe una estadística precisa a nivel nacional. Las líneas aéreas han aumentado su dotación en un 200% en sólo 4 años (Fuente: Iberia 2002). Sin embargo, como hemos comentado, este transporte continúa siendo objeto de discriminaciones por razón de discapacidad.
- Los distintos países van contando con legislación que ampara el derecho de la persona con discapacidad, de tener acceso a cualquier medio de transporte accesible.
- Las personas con discapacidad ven incrementada su independencia en el control de su entorno, de sus desplazamientos, en la adquisición de conocimientos y por lo tanto de sus decisiones. La mayor independencia en su vida diaria conlleva una mayor tasa de realización de actividades recreativas y de esparcimiento. Todo ello es consecuencia de la confluencia de múltiples factores, entre los que destacan la existencia de programas y servicios públicos y privados

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

de atención integral, de asistencia, la mejora de las ayudas técnicas, la mayor conciencia personal sobre las propias posibilidades y cierta mejora del entorno social. Todos los anteriores son todavía susceptibles de mejora, lo que conllevará al mismo tiempo un incremento de las actividades de ocio por parte de las personas con discapacidad.

*E. La creciente importancia en el sector turístico del concepto y sistemas de calidad, en los que el elemento de accesibilidad debe ser considerado como básico.*

- La mejora en materia de accesibilidad garantiza a los profesionales una mejora también de la calidad de todos los demás turistas. El sector turístico comienza a ser consciente de ello. En España los grupos de trabajo de las normas UNE de calidad en los servicios turísticos contemplan los criterios de accesibilidad.

Por todo lo anterior, el turismo accesible es:

- **Un nicho de mercado importante** que no puede ser ignorado por los profesionales del turismo.
- Una **oportunidad de negocio sumada a una clara ventaja competitiva** (diversificación-especialización).
- Una **responsabilidad social de las empresas** y entidades públicas.
- Un **derecho social** para todos.

设

### 2.3. Demanda

- Para identificar a los potenciales turistas de un turismo accesible hay que realizar una operación de suma: a los actuales turistas hay que sumar todos que no pueden realizar sus actividades debido a las barreras externas con las que se encuentran.
- Estos potenciales turistas son las personas que integran los siguientes grupos:
  - Personas con discapacidad permanentes físicas, sensoriales, mentales o plurideficiencias.
  - Personas de edad avanzada.
  - Personas que atraviesan por circunstancias transitorias derivadas de actividades o situaciones coyunturales que resultan discapacitantes:
    - Personas con discapacidad transitoria física
    - Mujeres embarazadas.
    - Personas que temporalmente tienen la movilidad reducida por cuestiones como llevar niños pequeños en brazos o en cochecito, transportar bultos pesados, etc.
  - Otras situaciones y circunstancias.



## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

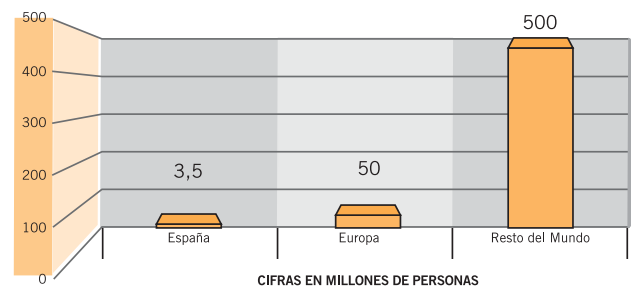
### 2.3.1. ¿CUÁNTOS SON LOS CLIENTES?

- Como se ha consignado anteriormente, tanto el número de personas con discapacidad permanente como el de las personas de edad avanzada están en crecimiento continuo.
- Segmento de mercado “*Personas con discapacidad*”
  - 3,5 millones de personas en España (9% de la población).
  - 50 millones en Europa (10% de la población global).
  - Más de 500 millones en el mundo.
  - No todas las personas con discapacidad viajan, al igual que tampoco lo hacen todas las personas que no tienen discapacidad. Entre los que no viajan hay que considerar dos grupos: los que tienen discapacidades muy severas y que precisan de altos servicios especializados y los que carecen de medios económicos suficientes que les permita hacer turismo.
  - Teniendo en cuenta estos factores se llega a una estimación de que el mercado potencial para la industria turística accesible que en Europa estaría compuesto por el 72% de la población con discapacidad, unos 36 millones de personas. Esto equivale a un importante nicho de mercado, 1 de cada 10 personas de la población europea se podría considerar como un potencial turista con discapacidad.

### Cuantificación de la demanda de turistas con discapacidad

España	Europa	Resto del Mundo
Cifras en Millones de personas		
3,5	50	500

Fuente: Servidor de Internet del Instituto Nacional de Estadística 2004.



- Según el documento “Accesibilidad a Turistas con Discapacidades”, la demanda potencial de viajes de los europeos con discapacidades se puede calcular en:
  - 8 millones que viajarán al extranjero.
  - 15 millones que viajarán dentro del país.
  - 22 millones de excursiones locales de un día.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

- Con una media de 0,5 acompañantes (puesto que no todos lo llevan) supondría una fuente potencial de 35 millones de viajeros que pernoctan y 630 millones de noches de hotel cada año.
- Segmento de mercado “*Personas mayores*”.
  - En Europa más del 14% de la población, tiene más de 65 años.
  - Las previsiones son que dentro de 20 años el 20% de la población europea tendrá más de 65 años.
  - En España las personas con más de 65 años en España ascienden a un total de 8 millones, un 17% de la población.
  - Con una de las tasas de nacimiento más bajas del mundo, la tendencia al envejecimiento de la población española es evidente.

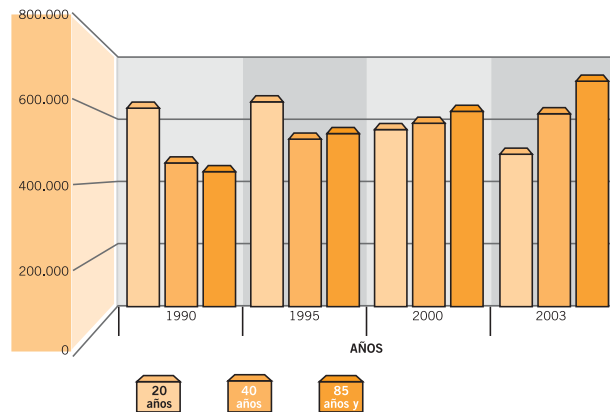
### Estimación de la población Española por edad (1990-2003)

Edad	1990	1995	2000	2003
20 años	654520	664712	580687	506627
40 años	491205	522365	601122	645914
85 años y más	456828	563404	662476	720032

Fuente: Servidor de Internet del Instituto Nacional de Estadística 2004.

## TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

Plan de Acción del CERMI



设

### 2.3.2. ¿CÓMO SON ESOS CLIENTES? PERFIL DE LA DEMANDA

- Segmento de mercado de las personas con discapacidad:
  - En España más de la mitad (58%) de las personas con discapacidad son mujeres.
  - Más de la mitad de personas con discapacidad entre 6 y 64 años tiene alguna dificultad importante para desplazarse fuera del hogar.



- En general las discapacidades relacionadas con la motricidad son las que más afectan a la población de este grupo de edad. El 35% tiene deficiencias que afectan a las articulaciones y huesos, y la mayor parte de ellas a la columna vertebral.
- Entre las causas de la discapacidad figuran en primer lugar enfermedades comunes o profesionales, seguida de causas congénitas o relacionadas con el parto.
- Según la “**Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física**” (PREDIF / Universidad Pontificia de Comillas, 2004), al 40% les gusta viajar y en 2003 el 59% hicieron un viaje o más pasando una noche fuera de su domicilio habitual.
- Perfil de aquellas personas con gran discapacidad física que viajaron en 2003, según la misma fuente:
  - 1) Residentes poblaciones medias de 100.000 a 400.000 habitantes.
  - 2) Varones.
  - 3) Edad entre 26 y 35 años.
  - 4) Separados, divorciados o solteros (en este orden).
  - 5) Con estudios universitarios.
  - 6) Trabajan como asalariados a tiempo completo con un puesto de dirección o bien de técnico.
  - 7) Ingresos percibidos > 1801€.
  - 8) La gran mayoría viaja por motivos de ocio, recreo y vacaciones.

### 2.3.3. COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA



- Según un estudio sobre el turismo en las personas con discapacidad publicado en el Libro Verde de la Accesibilidad (IMSERSO), el comportamiento de los turistas con discapacidad en general es el siguiente:
  - Un 87% de los encuestados afirmaron realizar viajes de ocio, sin que se detectaran diferencias significativas en función de la discapacidad.
  - Los destinos más frecuentes de los encuestados son la playa en un 62%, otras ciudades en un 50% y el pueblo en un 37%; el menos frecuente es la montaña, con un 20%.
  - En cuanto a los alojamientos, la casa familiar o propia es el alojamiento más frecuente en las vacaciones, pues una u otras son utilizadas por el 72% de la muestra. El 45% de los encuestados se alojan en hoteles, y los “campings” y las casas rurales son los alojamientos menos utilizados, con un 12 y un 6% respectivamente.
  - A estas personas se les preguntó también si la supresión de barreras cambiaría el destino de sus viajes. El 50% respondió afirmativamente.
- En la “**Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física**”, ya citada, se obtienen datos sobre el comportamiento de los turistas con discapacidad física. En este estudio se constata, entre otras cuestiones, las siguientes:



- La mitad de los encuestados se encuentran en el intervalo de más del 75% de grado de discapacidad.
- El 37,5% del total utiliza silla de ruedas manual.
- El 20,6% utiliza silla de ruedas eléctrica.
- El 13,1% utiliza muletas y bastones.
- El 23'6% no necesitan ayudas técnicas A la mayoría de los encuestados les gusta viajar (84 %).
- La mayoría de los que no han viajado nunca viven en poblaciones menores de 2.000 habitantes.
- El aumento en el grado de discapacidad no condiciona el que las personas puedan realizar un viaje, a menos que el grado de discapacidad sea mayor al 75%.
- Motivos para viajar:
  - Interés bajo: intereses deportivos.
  - Interés medio: turismo cultural, oportunidad de autococonocimiento y de obtención de mayor libertad, entablar relaciones sociales.
  - Interés medio-alto: disfrutar del campo o playa, descansar.
  - Interés alto: divertirse y escapar de la rutina.



### Uso y acceso a la información:

- Generalmente, suelen ser los familiares y amigos la principal fuente de información manejada, cuando se busca información para viajar
- La segunda fuente más utilizada son las asociaciones de personas con discapacidad.

### Uso y acceso a los medios de transporte:

- El más utilizado: automóvil adaptado; el 42,9 % dice utilizarlo con mucha frecuencia.
- El 80% de los entrevistados dicen que nunca han utilizado el barco.
- El 61,6 % no ha utilizado nunca el tren.
- El 66% nunca ha viajado en autobús.

### Formas de viajar

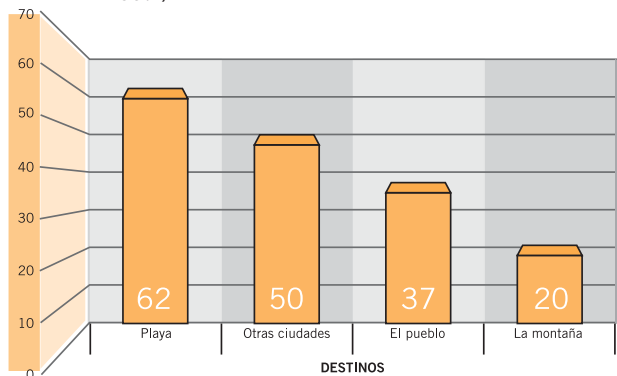
- El 65% de las personas con gran discapacidad física viaja de manera particular, el 17,3 % en grupos de personas con discapacidad y otro 17% en grupos con personas sin discapacidad.
- Las principales razones dadas para haber escogido cada una de estas modalidades de viaje son la comodidad en los

残

que han escogido el viaje particular, la garantía de un servicio adaptado para la elección de viaje con grupos de personas con discapacidad y compartir el viaje con personas sin discapacidad en el último caso.

Uso y acceso a los alojamientos:

- Alojamientos utilizados con más frecuencia a la hora de viajar por este grupo son la casa familiar o propia (72%). Los hoteles son utilizados por el 45%.
- Accesibilidad a los diferentes destinos de viaje elegidos:
- Los destinos más frecuentes son la playa (62%), otras ciudades (50%), el pueblo (37%) y la montaña (20%) (Pregunta multirespuesta, por eso los resultados no suman 100%).



Gasto

设

- La discapacidad supone un gasto extraordinario para hacer turismo. El gasto medio por viajero con discapacidad es de 82,3€ al día. El gasto medio por viajero español en general es de 46,05€ por día (Encuesta Familiar del Movimiento turístico de los Españoles, Ministerio de Economía). En cuanto al grado de satisfacción, el 30% de las personas con discapacidad física considera que el personal de los servicios turísticos no conocen nada sobre sus necesidades, el 42% que poco, el 18% bastante y sólo el 5% considera que las conocen mucho.

Con respecto al comportamiento turístico de las personas mayores de 65 años se puede señalar:

- Es un grupo cada vez más numeroso y que cada vez viaja más.
- Son usuarios de los viajes subvencionados del IMSERSO, pero también viajes particulares.
- Para el 60% de las mujeres de más de 65 años y el 46% de los hombres de esa edad, la segunda actividad que le gustaría realizar a las personas mayores, después de pasear, es hacer viajes y turismo. (Fuente: Las personas mayores en España, IMSERSO, 1995)



### 2.4 La comercialización del Turismo Accesible

#### 2.4.1 LA INFORMACIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA TURÍSTICA

- El primer elemento de contacto del turista con los servicios turísticos es la información existente sobre los mismos. El fácil acceso a la información y contar con datos fiables son sin duda características básicas con las que esta estrategia debe cumplir. Sin embargo cuando se trata de la información sobre oferta turística accesible es habitual que no ocurra así, es decir, ni la información es fiable ni se ofrece en los formatos adecuados ni adaptados para que dicha información pueda ser comprendida y manejada por todos los grupos de personas con discapacidad.
- Entre las herramientas de comunicación capaces de captar la atención de los distintos operadores especializados y del público objetivo más importantes en España, se destacan:

##### Guías de Accesibilidad Turística:

- Los objetivos principales que debería perseguir la edición de guías consisten en dar a conocer a los millones de personas con discapacidad en España, Europa y el mundo, a través de una simbología universal, la existencia de una oferta turística accesible (alojamientos, restaurantes, recursos, etc.) en los destinos, con información completamente adaptada para que puedan ser comprendidas y usables por todas las personas con discapacidad. Con estas guías, se



estaría dando un paso muy importante al conseguir que fueran interpretadas, sin diferencias de lenguaje, por cualquier ciudadano del mundo.

- En la actualidad algunas guías turísticas generales, principalmente las oficiales, ofrecen información sobre la accesibilidad de los alojamientos mediante la incorporación del logotipo oficial de la accesibilidad. Pero lo habitual es que no se hayan realizado comprobaciones “in situ” sobre el nivel de accesibilidad de los establecimientos y que la información proceda del criterio, en ocasiones particular, del responsable del mismo.
- También hay algunas guías especializadas de turismo accesible realizadas por grupos de trabajo específicos, en general, relacionadas con asociaciones de personas con discapacidad o por empresas afines a dichas asociaciones. En estos casos los análisis se realizan tomando como punto de partida la realidad de la oferta turística, es decir, desde un criterio de falta de accesibilidad. En consecuencia la calificación de “accesible” suele otorgarse a partir de un mínimo cumplimiento de los requisitos muy permisivos y que en cada ciudad o comunidad autónoma pueden llegar a ser diferentes.
- Es necesario que los anuncios o publicidad de servicios o establecimientos accesibles concreten cuáles son las medidas de accesibilidad adoptadas, ya que en muchas ocasiones ocurre que esa accesibilidad es parcial o está enfocada a determinados grupos con discapacidad dejando en el ol-



vido otras adaptaciones necesarias para cumplir el llamado “turismo para todos”

### Diseño de Páginas Web Accesibles:

- Actualmente Internet constituye un elemento de comunicación muy importante con el que acceder al público objetivo potencial. En el ámbito y sentido de este documento, el diseño de páginas Web accesibles para personas con discapacidad constituye una herramienta y poder de venta básico. Cabe mencionar que la difusión en Internet se mide de dos maneras: la forma en que numerosas familias tiene su acceso y la manera en que muchas personas utilizan regularmente la red. Sin embargo, según el Parlamento Europeo, a pesar de constituir un elemento de comunicación muy importante para las personas con discapacidad, todavía este segmento sigue estando a la cola de los hogares conectados a causa de la inaccesibilidad existente en la red.
- En cuanto a la oferta específica de turismo accesible que se encuentra en la red, esta adolece de los mismos fallos que la publicada en guías.

### Informadores Turísticos:

- La correcta gestión y distribución de los flujos turísticos en destino pasa por la correcta formación de la figura del informador turístico. La información y la forma de comunicación al turista con discapacidad difiere mucho de la de



cualquier turista. La premisa básica que todo informador turístico debería tener para prestar un servicio de calidad a todos los usuarios es el conocimiento de la accesibilidad en el transporte, en el alojamiento, la comunicación, etc., junto con la forma de comunicar y tratar a una persona en función de su discapacidad. Como ejemplo significativo podríamos citar el general desconocimiento de la lengua de signos como lengua de las personas sordas signantes, o de los medios de apoyo a la lengua oral para las personas sordas que usan la lengua oral, importantes para garantizar la accesibilidad a la comunicación.

- Los informadores turísticos que trabajan actualmente en España no han recibido ningún tipo de formación sobre la accesibilidad aplicada al turismo; es habitual que desconozcan incluso el significado del propio término; no suelen ser buena fuente de información en materia de oferta accesible.

PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL



Matriz “Diagnóstico situacional sobre la información en accesibilidad de la oferta turística en España”:

Debilidades	Fortalezas
<p>La información sobre el turismo accesible en España se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganizada.</li> <li>• Poco fundamentada.</li> <li>• Poco adaptada para ser comprendida por determinados grupos.</li> <li>• No hay estrategia de canales.</li> <li>• No existe un ente responsable de difundir y sensibilizar al sector.</li> <li>• No existen normativas para la difusión de información en turismo accesible.</li> </ul>	<p>Aunque España como destino accesible a personas con discapacidad, adolece de una eficiente estrategia de información para el público objetivo, esta gran debilidad se contrarresta en gran medida por la información que se encuentra a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociaciones de personas con discapacidad.</li> <li>• Familiares y amigos.</li> <li>• Guías.</li> <li>• Páginas web.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<p>El disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar la responsabilidad a un ente que centralice, gestione e implemente una estrategia de comunicación en turismo accesible del destino eficaz y eficiente.</li> <li>• Crear plataformas conjuntas que agilen y permitan canalizar la comunicación con los operadores turísticos, turistas y medios de comunicación: páginas web, notas de prensa, publi-reportajes, anuncios, organización de foros, congresos y reuniones con la información adaptada.</li> <li>• Establecer una estrategia de sensibilización sobre la importancia del Turismo Accesible para todos los colectivos.</li> </ul>	<p>No se encuentran grandes amenazas externas que impidan la realizar estrategias de comunicación más eficientes para informar sobre la accesibilidad turística en España. Pero sí se pueden enumerar circunstancias que afectarían a la no-consecución de este objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No conseguir el compromiso de un organismo que se responsabilice de gestionar la información de turismo accesible del destino.</li> <li>• Falta de consistencia en la estrategia de información establecida que impida la correcta transmisión del mensaje de manera comprensible a todos los grupos.</li> <li>• No lograr la sensibilización de todos los grupos de gran interés que participen en el desarrollo normal del negocio turístico accesible en España.</li> </ul>



2.4.2. LA PROMOCIÓN

- Una de las quejas generalizadas por parte de los empresarios turísticos que cuentan con instalaciones accesibles para todos, principalmente los responsables de pequeños establecimientos, es que no encuentran el canal adecuado para llegar a los usuarios demandantes de estas instalaciones. Por su parte los turistas con discapacidad se quejan de las numerosas dificultades para conocer establecimientos adaptados a sus necesidades.
- Junto a la desconfianza por parte del usuario sobre la veracidad de la información hay que anotar entre las causas de lo anterior la escasa o nula promoción que se hace de los destinos y establecimientos accesibles. Es bastante habitual que en los folletos promocionales o en las páginas web no se mencione si un establecimiento es accesible. Es igualmente inusual encontrar esta información en publicaciones especializadas de turismo ni en ferias del sector.
- Desde el punto de vista de planificación y desarrollo de productos y destinos turísticos, encontramos que España, ni desde el ámbito público ni desde el privado, realiza acciones promocionales para estimular la demanda en actividades turísticas de personas con discapacidad.
- Este es un fenómeno natural, que se explica por el hecho de que la promoción es el resultado de un producto bien establecido y consolidado, cuyas características garantizan el éxito de su promoción.



## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

- En España existe un gran potencial de mercado que puede desarrollarse en todas sus modalidades para aprovechar y consolidar el producto “accesibilidad turística en el destino”. Una vez detectado este potencial y establecidas las estrategias para su aprovechamiento, se podrán realizar acciones de promoción eficientes que garanticen el éxito del negocio.

### Matriz “Diagnóstico situacional sobre la promoción de la accesibilidad en la oferta turística Española”:

Debilidades	Fortalezas
<p>La promoción sobre el turismo accesible en España se enfrenta a las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de productos turísticos concretos y consolidados dirigido a turistas con discapacidad.</li> <li>No existe un ente responsable de diseñar e implantar estrategias de promoción turística.</li> <li>Falta de visión y de sensibilización de los principales agentes de interés dentro de la industria turística por desarrollar el producto “Turismo para todos” y promocionarlo en sus mercados objetivos.</li> </ul>	<p>Los puntos positivos o fortalezas en cuanto a la gestión de la promoción turística del destino para personas con discapacidad son escasos.</p> <p>En general son las entidades y organismos del ámbito de la discapacidad las que realizan acciones de este tipo pero de ámbito más general, con la finalidad de incorporar a personas con discapacidad a la sociedad.</p> <p>Hay, como excepción, un municipio turístico (Ahorna, en Tenerife) que se promociona como destino turístico para todos con acciones específicas.</p>

Oportunidades	Amenazas
<p>En cuanto a las acciones de promoción en accesibilidad turística, y una vez que se haya estructurado el producto-servicio accesible a personas con discapacidad, las oportunidades de promoción son variadas, destacando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La asistencia a Ferias de turismo, tanto nacionales como internacionales, con este producto.</li> <li>Creación de una base de datos segmentada sobre el mercado objetivo donde deberían aplicarse las estrategias de promoción del turismo accesible en España;</li> <li>Creación de ofertas de paquetes especiales de turismo para distintos segmentos de personas con discapacidad y distribuirlos por medio de acciones de marketing directo ido Internet.</li> </ul>	<p>Una vez diseñados y consolidados los productos turísticos accesibles al mercado con discapacidad en España, las amenazas frente a las acciones de promoción se pueden resumir en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de estrategias promocionales erróneas entre segmentos con discapacidad.</li> <li>Falta de cumplimiento frente a las promesas promocionales por las empresas privadas en cuanto a los productos y prestaciones en servicios ofertados.</li> </ul>

### 2.4.3. LA INTERMEDIACIÓN.

- En temas de comercialización del Turismo Accesible en España, la discapacidad se aborda desde una perspectiva de accesibilidad y por ende no se trata de vender un turismo para personas con discapacidad sino un Turismo para Todas las Personas.
- Sin embargo y de acuerdo a la investigación encontramos que no se han dedicado suficientes esfuerzos para crear y vender oferta de este tipo hacia la demanda, cada vez más creciente.



- En los productos de los TTOO nacionales falta información sobre accesibilidad en la oferta turística; la manera en que operan muchos de los mayoristas entrevistados es a partir de la existencia de un grupo que demande servicios de viaje, creando paquetes a medida.
- En cuanto a las acciones de intermediación, los resultados que arroja la investigación de mercado en paquetes turísticos creados en especial para personas con discapacidad, se encontró lo siguiente: “sólo 4 agencias de viajes de carácter mayorista y minorista ofrecen paquetes turísticos especiales para personas con discapacidad”.
- Recientemente son varias las agencias de viajes que están mostrando interés en especializarse en la oferta de turismo accesible para todos.
- Se aprecia una falta de coordinación entre los intermediarios del turismo a la hora de tratar y atender a las personas con discapacidad dándose lugar a posteriores problemas que podrían solucionarse con una mayor cooperación entre ellos.

**Matriz “Diagnóstico situacional sobre la intermediación en el mercado turístico accesible de España”:**

Debilidades	Fortalezas
<p>El canal de intermediación y venta de productos turísticos accesibles en España carece de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarización de productos y servicios.</li> <li>• Diversificación de la oferta.</li> <li>• Especialización de la oferta.</li> <li>• Abundancia de alternativas.</li> <li>• Facilidad de acceso a la información.</li> <li>• Profesionalidad en la información otorgada.</li> <li>• Personal capacitado para la venta de servicios turísticos a personas con discapacidad.</li> <li>• Conocimiento de normativa que afecta a la accesibilidad aplicable a determinados grupos con discapacidad (p. e., Reglamento CE 261/2004).</li> </ul>	<p>Aunque España como destino turístico con productos y servicios accesibles para todos no tiene su oferta estructurada, se pueden mencionar los siguientes puntos a su favor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de colaboración para estimular viajes en segmentos de personas con discapacidad.</li> <li>• La Compañía Trasmediterránea ofrece un descuento del 50% en los billetes a todos los asociados a la Fundación ONCE.</li> <li>• Convenio firmado entre el CERMI, Fundación ONCE y la Compañía aérea Spanair, para facilitar el acceso a este tipo de personas.</li> <li>• Puesta en marcha de acciones para fomentar la accesibilidad a actividades turísticas “para todos” en España desde diferentes iniciativas: “El libro Verde de la Accesibilidad”, “El Plan de accesibilidad de Playas” y guías de recorridos y productos turísticos accesibles a todos los grupos.</li> </ul>





Oportunidades

La estrategia de intermediación para la distribución de actividades turísticas destinadas a personas con discapacidad tiene en España una gran oportunidad para aprovechar:

- La cada vez mayor reivindicación de las personas con discapacidad y de las entidades que les representan de su derecho de disfrutar del turismo y del ocio.
- La confianza demostrada por los turistas con discapacidad hacia las entidades cercanas que demuestran conocer de qué hablan en materia de accesibilidad y atienden de manera personalizada.

Amenazas

Frente a la reorganización en la cadena de intermediación en la venta de turismo accesible hay una gran amenaza:

- Grandes Tour Operadores de ámbito mundial como lo son Thomas Cook y Travel Plan, entre otros, se adelanten con su visión de negocio creando grandes monopolios en viajes especializados por España para personas con discapacidad, creando fuertes barreras de ingreso a operadores locales para que comercialicen este producto tanto a escala local como internacional.

### 3. LA FORMACIÓN EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

#### 3.1. Presencia del turismo accesible en estudios reglados

- No existen estudios reglados en turismo accesible en las carreras profesionales de turismo en España. Algunos profesores, como iniciativa particular, incluyen en su temario materias relacionadas con el turismo accesible.
- La formación reglada en España suele abarcar temarios de formación generales o globales, delegando a la formación no reglada los cursos de especialización. Esta característica se acentúa en el tema “Turismo accesible para todas las personas”, que es un área inexplorada por los temarios formativos reglados de turismo.



- Las consecuencias de este desconocimiento quedan de manifiesto en los resultados obtenidos de la “Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” realizado por PREDIF (2004), donde una de sus principales conclusiones es que: “En España hay falta de formación y como consecuencia se frena a la demanda”. El 72% de los encuestados piensa que el personal de los diferentes servicios turísticos no conoce las necesidades que sienten las personas con discapacidad.
- La misma información se obtiene de la encuesta realizada para el informe ACCEPLAN:

Conocimiento y actitud de los empleados en relación con las necesidades de las personas con discapacidad

Servicio	Conocimiento	Actitud Positiva
Restauración (Bares, Restaurantes)	3,80	11,9%
Ocio y espectáculos	3,90	38,7%
Comercios	4,00	39,4%
Oficinas de administración	4,10	35,9%
Hoteles	4,30	46,7%
Rango muestral	146/152	137/147

(\*) Valores: 0 – Malo, 5 – Regular, 10 – Bueno

(\*\*) Porcentaje de encuestados que consideran positiva la actitud de los empleados.

Fuente: Encuesta de “Accesibilidad y Edificación”, Proyecto ACCEPLAN

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

# 残

- La inclusión de cuestiones de accesibilidad en los estudios reglados de turismo es una gran oportunidad para formar profesionales más competentes.
- Abordar la formación en turismo accesible para los futuros profesionales del sector turístico mejorará la competitividad del destino aprovechando oportunidades de negocio desde el inicio de sus carreras profesionales y beneficiando a un gran segmento de turistas potenciales que actualmente se encuentran insatisfechos por no encontrar productos y servicios turísticos que se adapten a sus necesidades.

### 3.2. Acciones formativas: estudios no reglados en turismo accesible:

- Con el fin de paliar la falta de formación en materia de turismo accesible en la formación turística reglada, organizaciones y organismos directamente relacionados con personas con discapacidad, organizan acciones formativas no regladas. Con ellas se pretende formar y actualizar a profesionales del turismo en el diseño e implantación de productos y actividades turísticas para personas con discapacidad.
- El Real Patronato sobre Discapacidad elaboró un documento con el título de “Curso de Turismo Accesible”, uno de los pocos materiales didácticos publicados sobre la materia. A lo largo de varios años ha impartido, a través de entidades colaboradoras, cursos sobre la materia dirigidos preferentemente a estudiantes de Diplomatura de Turismo y de Ciclos Formativos de Grado Superior también de Turismo.

# 设

- PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos, trabaja en el fomento del Turismo Accesible a través de las siguientes líneas de trabajo: sensibilización (acciones de sensibilización dirigidas a empresarios, técnicos turísticos, administraciones locales, provinciales y regionales y también a la sociedad en general), formación, asesoría e investigación (diagnósticos de lugares y establecimientos desde el punto de vista de la accesibilidad, colaboración técnica con instituciones públicas y empresas privadas, realización de guías específicas de turismo accesible, estudios de mercado), participación en foros de trabajo y en redes internacionales sobre la accesibilidad en turismo.

- También se han llevado a cabo diversos cursos formativos en materia de turismo accesible por iniciativa de la Dirección General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a lo largo de 2003 y 2005. Se trata de seminarios cortos dirigidos a profesionales de turismo, tanto de entidades públicas como privadas, que se han impartido en prácticamente todas las comunidades autónomas.

## 4. EL CONTEXTO LEGISLATIVO DEL TURISMO ACCESIBLE EN ESPAÑA

### 4.1. Finalidad de leyes y reglamentos sobre accesibilidad que influyen en la actividad turística

- Mientras que en Francia, ya en el año 1978, el Decreto 78/1167 establece claramente el “Plan de adaptación del sistema viario público y el inventario de instalaciones abiertas al público para mejorar su

# 残

accesibilidad”, en España esta figura urbanística no se regula con claridad hasta los años ochenta, si bien un primer paso en esta dirección lo había dado la Ley del Suelo de 1976 y su desarrollo reglamentario de 1978, en él y mediante Real Decreto 2159/1978, el artículo 52 creó la obligación de evitar barreras arquitectónicas al realizar Planes Parciales.

- Fue en la década de los años ochenta cuando surgen España y en las comunidades autónomas diferentes leyes, decretos y ordenes que regulan distintos aspectos de la accesibilidad. En 1982 se aprueba la Ley 13/1982, de 7, de abril de Integración Social de los Minusválidos y en espera de que las Comunidades Autónomas regularan su marco competencial en accesibilidad, el Estado redacta el Real Decreto 556/1989 del 19 de mayo por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios.
- Con fecha anterior a la aprobación del Decreto de Mínimos, literalmente el 11 de julio de 1988 nace en Navarra la primera ley autonómica de accesibilidad, la Ley Foral 4/1988 sobre barreras físicas y sensoriales, posteriormente en la década de los noventa la restantes Comunidades Autónomas elaboran sus respectivas leyes, Cataluña en 1991, Baleares y Madrid en el 93, Castilla-La Mancha y La Rioja en el 94, Asturias, Canarias y Murcia en el 95, Cantabria en el 96, Aragón, Extremadura, Galicia y País Vasco en el 97, Valencia y Castilla y León en el 98 y Andalucía en 1999.
- La estructura de estas leyes aunque no es homogénea responde a una primera división en títulos generales que regulan en todas las disposiciones generales sobre accesibilidad y en muchas las medi-

# 设

das de fomento y control, el régimen sancionador y los Consejos de Promoción de la Accesibilidad.

- Estas leyes se han desarrollado en decretos que exponen las condiciones técnicas que se han de cumplir sobre accesibilidad en el entorno urbano, arquitectónico, del transporte y de la comunicación.
- En estos decretos se regulan aspectos que inciden directamente en la actividad turística, así el artículo 4.2.2.9. Puntos de Información del Decreto 68/2000 por el que se aprueban las normas técnicas sobre accesibilidad en el País Vasco dice: los paneles de información, carteles y puntos de información interactivos, además de cumplir las condiciones generales descritas de información para su localización y manipulación, se situarán a una altura que permita por el tamaño de letra y contraste cromático, la lectura a todo tipo de usuario. En este mismo decreto y en su artículo 10.3 se regulan seis puntos referidos a alojamientos turísticos, reserva de habitaciones y condiciones que tienen que cumplir.

### 4.2. La accesibilidad en el entorno legislativo del turismo en España

- La accesibilidad a los bienes y servicios turísticos no debe provenir sólo de una razón normativa por parte de las autoridades públicas, que en todo caso deben garantizarla, sino también de la libre decisión de los agentes turísticos. La mejor fórmula para conseguir un compromiso real de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad es sin duda la obligatoriedad legal, pero posteriormente debería lograrse una iniciativa propia de las entidades privadas para con la

# 残

discapacidad. Éste es el único camino para lograr el verdadero compromiso.

- Los establecimientos turísticos, por su condición de establecimientos públicos, deben cumplir con las exigencias establecidas por las leyes y reglamentos de accesibilidad. No obstante la inclusión de aspectos específicos de accesibilidad en las reglamentaciones turísticas supone un importante impulso a la consideración de estos aspectos en la oferta turística.
- En síntesis, y de manera general, la normativa vigente por comunidad autónoma relativa a la accesibilidad de los edificios de uso público, plantea los siguientes requisitos:
  - Itinerarios accesibles (como mínimo 1):
    - Acceso desde el exterior del edificio.
    - Comunicación entre distintos espacios de uso público.
    - Comunicación entre edificios e instalaciones del conjunto.
  - Espacios adaptados a personas con discapacidad, aunque pueden ser utilizados por cualquier otra persona (proporcional al número de plazas):
    - Cuartos de baño.
    - Habitaciones en el caso de establecimientos de hostelería.
  - Espacios reservados para uso exclusivo de personas con discapacidad (proporcionales al número de plazas):
    - Aparcamientos.
    - Espacios para espectadores en auditorios, teatros, salas de cines, etc.

# 设

- No puede hablarse de una normativa específica en materia de turismo accesible; lo que existen son referencias a la accesibilidad dentro de la legislación turística. En estos casos las referencias se centran, casi en exclusividad, en los requisitos de los alojamientos y en concreto de los establecimientos hoteleros, dejando de lado otros elementos de la oferta turística.
- El Real Decreto 1634/1983, del 15 de junio, sobre Ordenación de Establecimientos Hoteleros en su Anexo 2, hacía dos alusiones específicas a las habitaciones para personas con discapacidad:
  - Los establecimientos con más de 150 habitaciones deberán tener habitaciones para “minusválidos” en la siguiente proporción: de 150 a 200, tres habitaciones; de 200 a 250, cuatro habitaciones; con más de 250, cinco o más habitaciones.
  - Tanto las habitaciones como los accesos para “minusválidos”, habrán de cumplir con los requisitos que determina el Decreto 1788 /1973, de 20 de junio.
- Este Decreto señala las características de accesibilidad requeridas en las viviendas de protección oficial, pero queda superado por el Real Decreto 556/1989 del 19 de mayo, sobre medidas mínimas para la accesibilidad en los edificios.
- La Ley de Integración Social de los Minusválidos, en su artículo 55.3, ordena a los Entes Públicos que se establezcan ayudas, exenciones y subvenciones a la iniciativa privada para que lleven a cabo

# 残

estos procesos de adaptación en los inmuebles de su propiedad. En este apartado se pueden incluir los equipamientos turísticos de propiedad pública, tales como oficinas de información de turismo.

- En la actualidad las competencias en materia turística corresponden a las comunidades autónomas. Por este motivo, cada proyecto turístico que se emprenda en Turismo Accesible debe acomodarse a la normativa vigente en la comunidad que se lleve a cabo.
- Algunas de ellas han incluido disposiciones relacionadas con la accesibilidad en sus reglamentaciones sobre turismo.
  - Todas las comunidades autónomas de España tienen reglamentación sobre los requisitos mínimos en infraestructuras en los alojamientos turísticos y se establecen normas sobre la ordenación y clasificación de los alojamientos turísticos.
  - En algunas comunidades autónomas la regulación de los hoteles incluye la obligación de contar con un porcentaje de habitaciones adaptadas para personas con discapacidad sobre el total. Es el caso de la Comunidad de Madrid (una habitación de cada 50 del establecimiento, obligando a todos los que tienen más de 20 habitaciones) o de Andalucía (1 de cada 75 habitaciones y, a partir de 300, 1 de cada 100). No se suelen especificar los requisitos concretos de accesibilidad que deben cumplir dichas habitaciones.

# 设

- Algunos municipios hacen referencia a la accesibilidad en los establecimientos hoteleros en sus ordenanzas sobre supresión de barreras arquitectónicas. Es el caso de la “Ordenanza municipal sobre supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en la comunicación” de Córdoba, en la que obliga a tener una habitación adaptada a los alojamientos turísticos de 30 o más unidades de alojamiento, siendo la proporción 1 de cada 50.
- Son escasas las autonomías que recogen las cuestiones de la accesibilidad en la oferta turística en sus Leyes de Turismo. Es el caso de La Rioja.
- Puede concluirse que la reglamentación turística de las diferentes comunidades autónomas apenas recoge las exigencias de accesibilidad de la oferta y que cuando lo hace es poco exigente y precisa.

## 5. LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y SUS ACTUACIONES PARA EL FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

### 5.1. Las actuaciones de las administraciones locales y provinciales en turismo.

- Las actuaciones que se realizan desde las administraciones turísticas locales y provinciales españolas con el fin de mejorar y fomentar la

残

accesibilidad en el turismo pueden calificarse en la actualidad de aisladas y esporádicas.

- Entre los responsables de esta actividad no hay todavía una toma de conciencia de la importancia de considerar la accesibilidad como uno de los elementos asociados a la creación y desarrollo de la oferta turística y en consecuencia no se tiene en cuenta en el conjunto de las actuaciones.
- Las principales actuaciones que en materia de accesibilidad se pueden impulsar desde las administraciones locales y provinciales son las relacionadas con las áreas de infraestructuras, información, sensibilización y formación.
- Infraestructuras. En este aspecto su principal responsabilidad es asegurar la accesibilidad de las Oficinas de Información Turística municipales y provinciales; actualmente muchas de estas oficinas no son accesibles ni están adaptadas para personas con diferentes discapacidades. Entre las buenas prácticas se puede señalar la iniciativa del Patronato Provincial de Turismo de Sevilla de realizar reformas en las oficinas de información turística de la provincia con esta finalidad.
- Información. Como se ha repetido en anteriores ocasiones la información oficial sobre el nivel de accesibilidad de la oferta turística es muy deficitaria, con un elevado número de errores e imprecisiones. Las administraciones turísticas locales y provinciales tienen una responsabilidad en asegurar que la información que se ofrece al usuario a través de los diferentes medios (guías publica-

设

das, páginas Web, información directa en Oficinas de Turismo, etc.) es veraz; en la actualidad se produce de manera generalizada una enorme despreocupación al respecto. Además esta información no sólo debe ser veraz sino que debe ser transmitida de forma adaptada y accesible para las personas que así lo necesitan. Entre las buenas prácticas se destaca la del Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Madrid que, en colaboración con las principales asociaciones de personas con discapacidad, está realizando visitas a los alojamientos turísticos de la ciudad con el fin de comprobar su nivel de accesibilidad.

- Sensibilización y formación. Realización de campañas de sensibilización y formación dirigidas a las personas que trabajan en el sector turístico sobre los aspectos de la accesibilidad. En algunos casos se han llevado a cabo jornadas o seminarios sobre este tema, en general sin continuidad. Es destacable el interés que ha demostrado el Área de Turismo de la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), al incluir este tema en algunos de sus cursos sobre turismo, debido sobre todo a las amplias repercusiones que comporta

### 5.2. Las actuaciones de las administraciones autonómicas en turismo

- En términos generales desde las administraciones turísticas autonómicas no se han planteado todavía la accesibilidad como un elemento transversal que debe ser considerado en todas y cada una de sus actuaciones; planificación, inspección de alojamientos, asesoría, formación e información.



# 残

- En relación con lo anterior, causa o consecuencia según los casos, se da un enorme desconocimiento de todo lo relacionado con la accesibilidad entre los profesionales de las administraciones turísticas autonómicas, tanto los que deben asesorar a los profesionales turísticos privados como los responsables de informar a los usuarios.
- Tampoco existe una coordinación entre las administraciones autonómicas turísticas y el resto de las administraciones públicas autonómicas que sí tienen relación con los elementos relacionados con la accesibilidad, coordinación que podría tener resultados muy positivos.
- Las actuaciones que se están llevando a cabo desde las administraciones turísticas autonómicas referidas al turismo accesible para todos pueden agruparse en las siguientes:
  - **Ordenación, Planificación:** las Comunidades Autónomas regulan el funcionamiento de las empresas turísticas a través de las correspondientes normativas y establecen las líneas genéricas que debe seguir la actividad turística mediante la aprobación de Leyes de Turismo, Planes de Desarrollo de la actividad, de mercadotecnia turística, etc. La referencia a cuestiones de accesibilidad ha comenzado a ser más habitual en los últimos años, si bien aún no se ha generalizado. Algunas autonomías, por ejemplo, incluyen en sus normativas de regulación de alojamientos la obligatoriedad de que estos cuenten con un número determinado de habitaciones adaptadas para personas con discapacidad. Del mismo modo en algunas Leyes de Turismo se hace referencia a la necesidad de conseguir que este sea accesible para todos.

# 设

- Entre los ejemplos de buenas prácticas hay que señalar la que todavía es una experiencia piloto: la planificación turística de un municipio desde el punto de vista de la accesibilidad, caso que se está realizando en un municipio gallego por iniciativa de la Dirección General de Turismo de la Xunta de Galicia.
- Asesoría y Control de la oferta. Los profesionales de las administraciones turísticas autonómicas carecen de información sobre los requisitos necesarios para que la oferta turística sea accesible. Como consecuencia no puede orientar a los empresarios al respecto cuando estos inician su actividad, realizan reformas en sus establecimientos o requieren ayudas técnicas. La falta de canales de colaboración con otras administraciones o con asociaciones del ámbito de la discapacidad hace que tampoco puedan asesorar a los profesionales del turismo sobre el lugar en el que conseguir dicha información.
- **Incentivación económica.** La mayor parte de las administraciones turísticas autonómicas aprueban anualmente líneas de ayudas económicas dirigidas a las empresas turísticas y a los municipios. Algunas comunidades han introducido en los últimos años el concepto de “eliminación de barreras” entre las actuaciones que pueden ser motivo de subvención. En general se trata de subvenciones a fondo perdido de un porcentaje del coste de las actuaciones y con una cantidad máxima de gasto, dirigida a los establecimientos turísticos, y en algunas ocasiones también a entidades locales, que realicen reformas



con esta finalidad. La Comunidad Valenciana y el País Vasco destacan entre las que llevan más años fomentando la accesibilidad desde estas actuaciones, pero también las han adoptado Andalucía, Extremadura o Madrid, entre otras.

- **Sensibilización y formación.** Las actuaciones más habituales por parte de las administraciones autonómicas dentro del ámbito de la sensibilización y formación para obtener un turismo más accesible se refieren a seminarios y cursos esporádicos dirigidos a los profesionales del ámbito privado. En este sentido son muy similares a las que se llevan a cabo desde las administraciones municipales y provinciales. Hay que señalar que, a pesar de las carencias que tienen al respecto los propios profesionales de la administración turística, no suelen considerarse a sí mismos como público objetivo de estas acciones. Faltan igualmente acciones más continuadas en el tiempo.
- Entre los ejemplos de actividades de sensibilización y formación pueden señalarse las llevadas a cabo desde la Dirección General de Turismo del Gobierno de Navarra que en los dos últimos años ha organizado sendos cursos de formación sobre accesibilidad dirigido a los profesionales del turismo o los de Turgalicia.
- **Información.** Otra de las asignaturas pendientes en materia de accesibilidad en turismo. La información también es responsabilidad de las administraciones regionales, al



igual que lo es en parte de las municipales y provinciales. Ante las dificultades para aportar una información fidedigna sobre la accesibilidad de los establecimientos turísticos, algunas administraciones autonómicas han decidido eludir dicha información. En otros casos, han optado por colaborar con asociaciones del ámbito de la discapacidad para llevar a cabo visitas de comprobación en los establecimientos turísticos. Es el caso de Castilla-La Mancha o Murcia, entre otros. En estos casos los criterios de análisis suelen ser los propuestos por las propias asociaciones.

### 5.3. Las actuaciones desde la administración central en turismo

- Si bien las competencias en materia de turismo están transferidas a las administraciones autonómicas, desde la administración central, en este caso desde el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, existe la posibilidad de llevar a cabo ciertas acciones con el fin de fomentar la accesibilidad en el turismo.
- Así lo entendió en 2002 el entonces responsable de la actividad turística en la administración central del Ministerio de Economía, cuando firmó un convenio con el CERMI para trabajar en la consecución de un turismo más accesible para todos. La realidad es que hasta el momento las actuaciones llevadas a cabo como consecuencia de la firma de dicho convenio no han sido numerosas ni han tenido la divulgación prevista. La nueva Administración turística central surgida del cambio de Gobierno producido en el año 2004 apenas ha mostrado interés por esta cuestión, lo cual es de lamen-



tar. Por otra parte hay que señalar que se desarrollaron otras acciones previas a la firma de dicho convenio.

- **Formación.** En 2002 y en 2004 se convocaron sendos concursos para la impartición de diferentes cursos sobre turismo accesible. Se trataba de cursos cortos, dirigidos a profesionales de turismo en activo e impartidos en diferentes lugares de España.
- **Sensibilización, divulgación.**
  - En 2003 se llevó a cabo un Congreso Nacional sobre Turismo Accesible. El Congreso se desarrolló en Madrid y tuvo una duración de un día.
  - Desde la Dirección General de Turismo se han realizado varios manuales sobre turismo accesible, algunos en colaboración con el Real Patronato sobre Discapacidad y con la Asociación de Empresarios de Hostelería. La divulgación de estos manuales entre el público objetivo al que iba dirigido ha sido muy escasa.
  - En 2003 Turespaña publicó un cartel promocional en el que se aparecía una persona en silla de ruedas contemplando un cuadro en el Museo del Prado de Madrid. Al igual que en el caso anterior, la divulgación del mismo ha sido mínima.
- **Información.** En la página web de Turespaña no aparece ningún apartado que informe sobre las ofertas turísticas accesibles ni



ningún tipo de información sobre las facilidades existentes para los usuarios que las precisen; tampoco enlace alguno con otras web que sí pudieran tener esta información.

- Las Oficinas Españolas de Turismo, OET, ubicadas en el extranjero y cuyo objetivo es informar sobre las posibilidades turísticas de España, carecen igualmente de esta información.
- **Planificación.** Tanto los Planes de Excelencia Turística como los de Dinamización Turística contemplan la accesibilidad como uno de los elementos que deben tenerse en cuenta entre sus propuestas de actuación. No en todos los Planes se han emprendido acciones en este sentido ni se considera con la misma intensidad el llevar a cabo actuaciones concretas sobre la materia. Entre los que más interés han mostrado por estas cuestiones se pueden señalar los Planes de Excelencia Turística de Salamanca y de Toledo.
- En las próximas convocatorias para la adjudicación de nuevos Planes de Excelencia y de Dinamización Turística, las acciones previstas en materia de accesibilidad aparecen como un elemento puntual de selección.

### 5.4. Las actuaciones desde otras administraciones públicas: Trabajo y Asuntos Sociales, Medio Ambiente y otros

- Como se ha indicado en el apartado correspondiente, el carácter peculiar del turismo, que influye y a la vez es objeto de influencia de numerosos factores, hace que en él incidan las actuaciones de diver-



sas administraciones públicas, sean estas locales, provinciales, regionales o estatales.

- En este sentido, y aunque las posibilidades son muchas, las actuaciones concretas no resultan muy numerosas. Básicamente se centran en la formación y en la consideración de la accesibilidad dentro del desarrollo de productos turísticos concretos, tales como el turismo de playa o el de naturaleza.
  - **Sensibilización, formación.** Desde la Consejería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana se han llevado a cabo diversos cursos y jornadas sobre turismo accesible dirigidas a los profesionales del sector.
  - Desde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales se están redactando en la actualidad diversos documentos dirigidos a orientar a los empresarios turísticos sobre la gestión integral de un establecimiento accesible.
  - **Desarrollo de Producto.** El Ministerio de Medio Ambiente puso en marcha un Plan de Playas Accesibles cuyo objetivo es hacer accesibles para las personas con discapacidad algunas las playas españolas. Este Plan debe contar con la colaboración de las administraciones autonómicas y locales y hasta el momento son numerosas las playas que se han sumado al mismo. Algunas administraciones locales, como el Ayuntamiento de Valencia, cuentan asimismo con programas de ayuda para el baño en la playa a personas con discapacidad.



- De la misma manera el Ministerio de Medio Ambiente trabaja, en colaboración con Fundación ONCE, y para hacer accesibles algunas zonas de determinados Parques Nacionales.

## 6. EL ENTORNO INTERNACIONAL.

### 6.1. Programas y declaraciones del turismo accesible en el plano internacional

No cabe referirse a normas ni reglamentaciones sobre Turismo para Todos en el ámbito internacional, pero sí a diferentes Programas y Declaraciones que, si bien, no implican obligatoriedad, sientan las bases para el desarrollo de la accesibilidad en turismo relacionando los derechos de las personas con discapacidad. Desde ellos se fomenta la generación de oportunidades para que personas con discapacidad tengan acceso a los mismos servicios y actividades de ocio que el resto de las personas, si bien no indica el “cómo” hacerlo.

Entre los documentos de ámbito internacional se destacan los siguientes:

- En 1975, la ONU (Organización de Naciones Unidas) estableció la “Declaración de Derechos de los Impedidos” donde se refiere a la necesidad de que las personas pertenecientes a estos sectores puedan acceder con la mayor autonomía posible a todos los campos en sus actividades de ocio, sociales, profesionales y cotidianas.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

- El Programa de Acción Mundial para las Personas con Minusvalía, aprobado en 1982, en su párrafo 134, especifica que los Estados miembro deben procurar que las personas con discapacidad puedan utilizar no sólo restaurantes, cines, teatros, bibliotecas, sino también zonas de vacaciones, estadios deportivos, hoteles, playas y otros lugares de recreo. También alega, que las autoridades turísticas, las agencias de viaje, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que participen en la organización de actividades recreativas o viajes turísticos deben ofrecer sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad.
- En 1980, en Manila, la Organización Mundial del Turismo (OMT) produjo una Declaración en la que se especifica la obligación de crear las mejores condiciones prácticas para el turismo, sin ninguna clase de discriminación.
- También, la OMT en la Asamblea General en Buenos Aires en el año 1991, aprobó la resolución 284 de especial interés, preámbulo en el que se señalan las razones que abonan la implantación de un turismo accesible y un Anexo con el título de “Para un turismo accesible a los “minusválidos” en los años 90”.

Dentro del ámbito de la Unión Europea, la Comunidad Europea ha desarrollado, en materia de turismo accesible, las actividades que se enuncian a continuación.

设

## 6.2. Normas y otros actos europeos

- La Conferencia Europea de Ministros de Transportes en su reunión del 21 de noviembre de 1991, elaboró el Proyecto de Resolución en el que se marcan importantes recomendaciones sobre los viajes y los medios de transporte accesibles a personas con discapacidad.
- Por su importancia, hay que destacar igualmente la Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del conductor, y por la que se modifican las directivas 70-156-156-CEE y 97-27-CE.
- Dictamen del Comité Económico y Social Europeo "Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible" INT/173.
- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, de 13.11.2001, “Un marco de cooperación para el futuro del turismo europeo” (COM(2001) 665 final).
- Informe de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, de 13.11.2001, sobre “Medidas comunitarias con incidencia en el turismo” (COM (2001) 668 final).
- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, reglamento que afecta a cuestiones relacionadas con la accesibilidad en el transporte y por tanto relevante en el “turismo para todos”. A pesar de que con este texto se mejoran los derechos de las personas con discapacidad en cuanto a la compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, no mejora la situación respecto a determinados grupos con discapacidad como por ejemplo las personas sordas. Cuando hablan de “denegación de embarque” y su correspondiente compensación y asistencia, se están refiriendo a los casos en los que se deniega el embarque por falta de plazas y excluyen los casos en los que los motivos sean salud o seguridad, lo que da pie a que las compañías aéreas puedan denegar el embarque alegando razones de seguridad sin tener que compensar económicamente a las personas afectadas dando lugar a discriminaciones y tratos peyorativos. Estos problemas están relacionados estrechamente con la falta de información y coordinación de las agencias de viaje, quienes no conocen este tipo de normativas aplicables y por lo tanto no pueden prever la solución antes de que se produzca el problema. Es frecuente que a personas sordas que desean volar con sus familias se les niegue embarcar al no ir acompañados de un tutor, produciéndose situaciones de patente discriminación.

## 6.3. Acciones para el fomento de la accesibilidad en el turismo

- Dos millones de empresas, esencialmente PYMES, configuraban, en la Europa de los veinticinco, el sector empresarial dedicado directamente a la actividad turística, contribuyendo a crear cerca del 5%

设

del PIB y del empleo. Generaban, además, un volumen de actividad considerable en otros sectores, como el comercio y los equipamientos especializados, que supone cerca de una vez y media del generado por el turismo propiamente dicho.

- Desde el punto de vista del volumen de negocios, más del 80% del turismo de los europeos de los quince países previos a las últimas incorporaciones, es de carácter personal o familiar. El resto es turismo de negocios, en sentido amplio, que oscila según los países entre algo menos del 15% y más del 30% del volumen total, correspondiendo la parte más elevada a los países nórdicos.
- Los hogares de la Unión reservan cerca de un octavo de sus gastos personales a consumos vinculados con el turismo, circunstancia que varía relativamente poco según los países.
- El turismo comunitario tiene un carácter muy interno. El 87% de la actividad turística conocida se destina a los propios ciudadanos y tan sólo el 13% a los visitantes de terceros países.
- En cuanto al turismo de los ciudadanos de la Unión, tres cuartas partes se quedan en el territorio de uno de los 15 Estados que configuraban la Unión antes de las últimas incorporaciones. España es un destino fundamental para los europeos, sobre todo por su clima imprescindible para aquellos que tienen una discapacidad. El otro cuarto se dirige a otras partes de Europa y del mundo.
- El turismo y especialmente el turismo accesible es uno de los sectores de la economía europea que tienen mejores perspectivas de futuro.

# 残

ro. Las previsiones señalan que Europa tendrá un crecimiento turístico continuo y más fuerte que el crecimiento económico medio, como consecuencia del aumento del tiempo de ocio y su importancia social, así como del crecimiento económico mundial.

- Desde el punto de vista del volumen absoluto de los gastos y del empleo, tanto el crecimiento actual como el de la última década sobrepasan el 3% anual, con una tasa aún más elevada en el caso de las actividades relacionadas con el turismo de los sectores conexos. Ello se debe a la demanda de servicios turísticos cada vez más variados y completos, así como de entretenimientos cada vez más activos y a una apertura a un turista “global”, con o sin discapacidad. Sólo en los ámbitos de la hostelería y la restauración, se crearon en Europa aproximadamente 100.000 empleos anuales durante los últimos años.
- Europa, que ofrece la mayor diversidad y densidad de alicientes turísticos, es la región turística más visitada del mundo. Pese a presentar un índice de crecimiento turístico inferior a la media mundial, en particular al de algunas regiones emergentes transoceánicas, el volumen del turismo europeo se duplicará en los 20 a 25 próximos años y, desde el punto de vista de los gastos y los productos, tendrá un crecimiento neto de aproximadamente el 3% anual.
- El empleo crecerá cerca del 15% en los diez próximos años. Si las tendencias que se observan en la actualidad se mantienen, los efectos del citado crecimiento seguirán siendo mayores en las actividades conexas que se beneficien de las repercusiones del turismo que en el sector turístico propiamente dicho. Por supuesto, tales efectos varían considerablemente según los países europeos.

# 设

- La Comisión Europea, en concreto la Dirección General XXIII, Unidad de Turismo, publicó el documento “Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la Industria del Ocio” El objetivo del manual es formar a los profesionales del turismo de Europa sobre cómo hacer accesibles sus establecimientos y cómo tratar a los cliente con discapacidad.
- En 2003 desde la Dirección General de Empresa de la Comisión Europea se llevó a cabo el proyecto denominado “Criterios armonizados por una buena accesibilidad de los lugares e infraestructuras turísticas para las personas con discapacidad”. El objetivo de este proyecto era que los establecimientos turísticos europeos se comprometieran a informar correctamente sobre su nivel de accesibilidad, proponiendo que aquellos que lo hicieran pudieran obtener un distintivo de calidad. Los principales problemas que las entidades de la discapacidad de los diferentes estados miembros encontraron eran que el análisis de la accesibilidad provenía de un autodiagnóstico, que los establecimientos podían contar con un logo que significaba que informaban correctamente de su accesibilidad aunque fueran no accesibles y que en ningún caso se promovía la mejora de la accesibilidad en los establecimientos. Dentro del proyecto se editó en 2004 el documento “Improving information on accessible tourism for disabled people”
- Por la importancia que tiene dentro del campo del turismo para todos, cabe destacar que el Consejo de Europa ha organizado un nuevo Comité de Expertos en Diseño Universal (Accesibilidad), del que forman parte representantes de los Estados miembro del Consejo.

## PARTE 1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

残

El trabajo de este grupo consiste en:

- Intercambio de información sobre políticas, normas e instrumentos, nacionales e internacionales, relativos a la accesibilidad del entorno construido y al diseño universal.
- Intercambio de experiencias sobre la puesta en marcha de los principios de diseño universal en el ámbito nacional.
- Recopilación de ejemplos de buenas prácticas.
- Desarrollo de una posición europea común sobre diseño universal, incluyendo principios generales y directrices específicas.
- Elaboración de recomendaciones a los gobiernos, con el objeto de mejorar el acceso de las personas con discapacidad al entorno construido, a los bienes y los servicios, basado en el diseño universal. Con ello, se trabaja para establecer normas y estándares de carácter europeo.
- En una primera fase, el grupo ha elaborado un cuestionario que ha sido remitido a los centros de contacto de los estados miembros del Consejo. Con este cuestionario se pretende recopilar información sobre las políticas y los instrumentos desarrollados en cada país para conseguir el diseño universal en todos los aspectos relevantes en la vida de las personas, como la salud, la educación, el entorno construido, los medios de comunicación y de información, el ocio, el turismo, y, de forma más concreta la información relevante para las personas con discapacidad: la tecnología de la rehabilitación.

设

- El grupo de trabajo se denomina “Universal Design (Accessibility) for People with disabilities”, Departamento del Consejo de Europa y los resultados finales de este trabajo están previstos para el 2006.



**PARTE 2.**  
**Desarrollo del Plan**



残疾人设施

FACILITIES FOR DISABLED PERSON

## 7. PRINCIPIOS RECTORES DEL PLAN

- El presente Plan de Turismo Accesible para Todas las Personas se identifica con los principios generales en los que se apoya el “I Plan Nacional de Accesibilidad. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”, publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en julio de 2003 y aprobado por el Gobierno de la Nación en diciembre de 2004. Estos principios generales son los siguientes:

### 7.1. Igualdad de oportunidades

- Es el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreación, se hacen accesibles para todos.

### 7.2. Vida independiente

- Es la situación en la que una persona ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad. En virtud de este principio, las políticas de discapacidad deben superar el enfoque de la prestación de servicios médicos y sociales para ir dirigidas a aumentar la autonomía personal en todos los campos; algo para lo que la accesibilidad constituye un elemento imprescindible.

## 7.3. Sostenibilidad

- “El concepto de sostenibilidad aplicado a una ciudad es la habilidad del área urbana y su región de mantener sus funciones a los niveles de calidad de vida deseados por la comunidad sin restringir las opciones disponibles de las generaciones presentes y futuras (...)”. La mejora de la accesibilidad contribuye a la sostenibilidad en la medida que mejora la calidad de vida de cualquier comunidad urbana o rural aumentando el rango de usuarios de sus entornos y servicios.

## 7.4. Participación

- El principio de participación supone que los ciudadanos, al margen de la intervención administrativa, pueden disponer de otras vías alternativas directas e inmediatas para gestionar los servicios públicos e influir en las decisiones de los órganos de gobierno.

*Por el carácter específico que le confiere el hecho de tratarse de un Plan de Turismo, dichos principios rectores se traducen en los siguientes:*

### 7.5. La accesibilidad como elemento de calidad en la oferta turística al alcance de todos

- La accesibilidad en los equipamientos y servicios turísticos no debe ser considerada como un elemento ajeno, propio de unas exigencias de las personas con discapacidad y exclusivamente pensada para su utilización por estas personas. Los elementos de accesibilidad deben responder a un diseño pensado para todos, un diseño atractivo, que aporta un plus de calidad para todos los usuarios. Un elemento



que mejora la calidad de la oferta turística, que le da un valor añadido del que cualquier usuario va a beneficiarse. Diseñar la oferta turística pensando en una oferta turística que será utilizada por todos los clientes, incluso aquellos más exigentes desde el punto de vista de la accesibilidad física, cognitiva o sensorial, ayudará a pensar en soluciones más inteligentes, que responderán mejor a todas las necesidades.

- Por otra parte, las soluciones de accesibilidad deben superar la idea de instalaciones y equipamiento poco atractivos, identificados más con establecimientos del ámbito de la geriatría o sanitarios que con los destinados al turismo y al ocio. Esta idea, que proviene en gran medida de la realidad de muchas de las soluciones que se utilizan, ha sido totalmente superada y actualmente se cuenta con diseños de infraestructuras y equipamientos adaptados para su uso por todas las personas que en absoluto difieren de las tendencias generales en diseño.

### 7.6. La seguridad y comodidad en los establecimientos y destinos turísticos, elementos intrínsecos a la accesibilidad

- Dentro de los parámetros con los que se define la accesibilidad de los establecimientos y destinos turísticos hay que contemplar siempre aquéllos que se refieren a la seguridad de las personas que los van a utilizar. Fuera del ámbito de la discapacidad y de los expertos en accesibilidad, ésta suele identificarse con la posibilidad de acceder a los equipamientos y servicios, en ocasiones al margen de la forma y de las consecuencias. Esto se traduce en soluciones que no son correctas, ya que no incluyen, o lo hacen de manera desenfocada, ni la seguridad ni la comodidad de los usuarios. Es muy habitual, por ejemplo, eludir la



accesibilidad para las personas con discapacidades auditivas y visuales; estas personas pueden utilizar la mayor parte de la oferta turística, pero en general sin una garantía de seguridad en caso de cualquier eventualidad, lo que además lleva consigo una gran incertidumbre a lo largo de la estancia. En el caso de personas usuarias de sillas de ruedas es igualmente corriente utilizar opciones que pueden resultar peligrosas para su integridad física.

### 7.7. La normalización de la actividad turística de las personas con discapacidad

- Los turistas deben tener la posibilidad de decidir el destino y los establecimientos turísticos en los que pasar sus vacaciones, sin estar condicionados por elementos como la falta de accesibilidad de los mismos. Esta posibilidad se les niega en la actualidad a un gran número de usuarios, en general a aquéllos que tienen discapacidades permanentes severas; estas personas, principalmente quienes tienen la movilidad muy reducida, apenas pueden optar entre un pequeño porcentaje de la oferta turística total, y casi siempre limitada a ciertas tipologías y en determinados destinos.
- La exigencia de una normalización de la actividad turística de las personas con discapacidad está relacionada con su derecho a una igualdad de oportunidades y a la vida independiente.

### 7.8. La accesibilidad como característica intrínseca de la oferta turística, superando el enfoque de “producto turístico específico”



- Relacionado con el apartado anterior e incidiendo en el mismo, el Plan propuesto parte de una premisa que supera la idea de productos turísticos “para personas con discapacidad” como en ocasiones se entiende tanto desde el sector turístico como desde las propias entidades de personas con discapacidad, para promover la de una oferta turística que en su conjunto sea accesible para todos. Los turistas con alguna discapacidad son niños, jóvenes o adultos, hombres o mujeres, viajan en pareja, en familia o con los amigos, pueden preferir la playa o los destinos rurales, los viajes de aventuras o los culturales, viajar de manera individual o en viajes organizados, etc., lo mismo que las personas que no tienen discapacidad. Algunas de ellas prefieren, sin duda, contar para sus vacaciones con servicios de intermediación o de alojamiento en los que las instalaciones no sólo estén adaptadas, sino que cuentan con unos servicios de asistencia que no son habituales, ni exigibles, en las empresas turísticas convencionales. Para ellos, que según recientes estudios realizados son los menos, algunos empresarios han desarrollado una oferta muy específica que puede incluirse en este tipo de producto, igual que quien desarrolla una oferta adaptada para otros grupos. Pero esto es la excepción. De manera genérica la accesibilidad debe considerarse como un elemento transversal de la oferta turística.
- Desde el punto de vista operativo hay que referirse igualmente a algunos de los principios que rigen el Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 y que también lo hacen en este Plan de Turismo Accesible para Todas las Personas:
  - **Subsidiaridad.** Son las autoridades competentes en la materia quienes deben operar con el fin de conseguir los objetivos previs-



tos de accesibilidad en la oferta turística española. No obstante debe facilitarse la actuación de otra de rango superior si la entidad pública correspondiente no puede, por diferentes motivos, actuar en la línea prevista.

- **Coordinación interadministrativa.** El Plan propuesto trata sobre el turismo y la actividad turística recibe y provoca implicaciones en múltiples áreas y sectores de actividad: el urbanismo, el transporte, el medio ambiente, la cultura, etc. Su desarrollo exige por lo tanto la coordinación entre las administraciones competentes en cada una de ellas. Por otra parte y por las características del sistema administrativo español precisa, igualmente, de una coordinación entre los diferentes niveles de dichas administraciones: estatal, autonómico, provincial y local.
- **Transversalidad.** La accesibilidad es una materia que afecta a todas las actividades de la sociedad y se entrelaza en todos los campos. No se puede limitar a uno de los elementos de la actividad turística, como puede ser el alojamiento, sino que debe contemplarse desde todos los que la integran: el transporte, la intermediación, el entorno, las actividades.
- **Flexibilidad.** Para adaptar las actuaciones previstas y ajustarlas a las necesidades y oportunidades que surgen en cada momento.
- **Supervisión,** control y evaluación continua, elementos que permitirán a su vez acordar las variaciones necesarias y obtener mejoras aplicables a actuaciones posteriores.

## PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN

残

## 8. OBJETIVOS DEL PLAN

- Divulgar en la sociedad, en general, y en el ámbito turístico, en particular, sobre el contenido y significado de Turismo Accesible para Todas las Personas, ligado a los de Diseño para Todos, así como la importancia de lograr su plena implantación.
- Capacitar a los diferentes agentes que intervienen en el desarrollo del sector turístico para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística accesible para todos.
- Contribuir al conocimiento de los requisitos normativos en materia de accesibilidad que afectan a la actividad turística, a su cumplimiento y, en su caso, a su mejora.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y comportamiento de los turistas con mayores niveles de exigencia en accesibilidad, referente para el óptimo diseño de las infraestructuras y servicios turísticos para todos y necesario para lograr la integración de ciertos colectivos de usuarios en el mercado turístico normalizado.
- Conseguir una oferta turística adaptada a los criterios de accesibilidad para todos, sin que se queden en el olvido determinados grupos de discapacidad.
- Garantizar que la oferta de un turismo para todos llega a los turistas con discapacidad y lo hace con veracidad, permitiendo que se integren como usuarios con plenas garantías.

设

- Contribuir a que la accesibilidad sea considerada como un elemento propio de la calidad de la oferta turística.

## 9. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN

- Con el fin de lograr los objetivos previstos, el Plan comprende seis líneas estratégicas de actuación:

## 9. 1. Sensibilización/Formación

## 9. 2. Legislación

## 9.3. Investigación

## 9.4. Creación y mejora de la oferta

## 9.5. Promoción/Comercialización

## 9.6. Calidad

## PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN

- La vinculación entre objetivos y líneas estratégicas de actuación es por lo tanto la siguiente:

Objetivos	Líneas estratégicas de actuación
Divulgar en la sociedad en general y en el ámbito turístico en particular sobre el contenido y significado de Turismo Accesible para Todas las Personas.	Sensibilización/Formación
Capacitar a los diferentes agentes que intervienen en el desarrollo del sector turístico para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística accesible para todos.	Sensibilización/Formación
Contribuir al conocimiento de los requisitos normativos en materia de accesibilidad que afectan a la actividad turística, a su cumplimiento y, en su caso, a su mejora.	Legislación
Profundizar en el conocimiento de las necesidades y comportamiento de los turistas con mayores niveles de exigencia en accesibilidad.	Investigación
Conseguir una oferta turística adaptada a los criterios de accesibilidad para todos.	Creación y mejora de la oferta
Garantizar que la oferta de un turismo para todos llega a los turistas con discapacidad y lo hace con veracidad, permitiendo que se integren como usuarios con plenas garantías.	Promoción/Comercialización
Contribuir a que la accesibilidad sea considerada como un elemento propio de la calidad de la oferta turística.	Calidad

## TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

Plan de Acción del CERMI

- Cada una de las líneas estratégicas de actuación está compuesta por varios programas que las desarrollan, permitiendo la consecución de los objetivos previstos.
- Los programas se presentan en fichas técnicas con el nombre del programa y el número del mismo. Ej. P.1, P.2, P.3, etc.

### 9.1. Sensibilización y Formación

- Esta línea estratégica de actuación comprende ocho programas:

#### 9.1.1. SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

P.1.

##### Descripción

- La industria turística española cuenta con los recursos suficientes para adaptar sus servicios y productos hacia una actividad turística accesible para todos.
- Sin embargo el funcionamiento normal del mercado está tan internalizado en la seducción demanda-oferta, que los “detalles” de accesibilidad para turistas con discapacidad quedan de lado.
- La sensibilización del sector turístico español a través de acciones de formación, se considera fundamental para concienciar al sector sobre la importancia estratégica de este nicho de mercado y parte importante de nuestra sociedad, cuyas necesidades y expectativas se encuentran insatisfechas.



**Elementos que lo componen**

- Diseño y desarrollo de acciones formativas en materia de accesibilidad dirigidas a los profesionales de las administraciones públicas relacionadas con el turismo en las diferentes áreas: responsables de planificación y ordenación, inspección, información, y presupuestos.
- Diseño y desarrollo de acciones formativas en materia de accesibilidad dirigidas a los profesionales que trabajan en el sector turístico en el ámbito privado: alojamientos, restaurantes, transporte, agencias de viajes, tour operadores, guías turísticas y empresas de recreación y ocio.
- Diseño y desarrollo de acciones formativas en materia de accesibilidad dirigidas a los profesionales que trabajan en el sector turístico desde proyectos y programas específicos (Planes de Dinamización, Planes de Excelencia, SICTED), asociaciones de establecimientos turísticos o entidades normalizadas y certificadora de calidad turística, etc.
- Diseño y desarrollo de acciones formativas en materia de accesibilidad dirigidas a los profesionales que trabajan en organizaciones cuya finalidad es la inserción de personas con discapacidad en la sociedad.
- Diseño y desarrollo de acciones formativas en materia de accesibilidad dirigidas a los formadores de profesionales activos en su labor turística o futuros actuantes en la industria cuya orientación es la de satisfacer las necesidades turísticas a “Toda



la Sociedad”, atendiendo a los segmentos con necesidades diversas como son las personas con discapacidad.

**Agentes involucrados**

- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Administración Pública: áreas relacionadas con la promoción turística.
- Consejerías de Educación y de Turismo de las Comunidades Autónomas.
- Patronatos de Turismo.
- Asociaciones de empresarios del sector turístico.
- Empresas privadas de la industria turística: transporte, alojamiento, restauración, agentes de viajes, tour operadores y empresas de recreación y ocio.
- Entidades que trabajan en el fomento del “Turismo para Todos” desde el ámbito de la discapacidad.

**9.1.2. INTRODUCCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS DIFERENTES NIVELES DE ESTUDIOS TURÍSTICOS: CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR, DIPLOMATURA, ESTUDIOS DE POSTGRADO Y ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN.**

P.2.

**Descripción**

- Las acciones educativas conforman los pilares para que la sociedad española desarrolle el potencial humano que permite e incrementa la libertad y responsabilidad de la persona.



### Descripción Cont.

- La finalidad de introducir la accesibilidad en la educación turística, desde los ciclos formativos de grado superior hasta estudios de especialización, ayudará a los futuros profesionales a extraer y desarrollar sus propias capacidades, sus potencialidades humanas y con ellas, poder tomar decisiones en su propio beneficio y en el de la sociedad creando productos y servicios turísticos accesibles para “Todos”.
- La educación en cuestiones de accesibilidad turística de los futuros profesionales es un proceso que será más “directivo” cuanto menor sea la edad del educando y mucho menos directivo, quedándose en mera “formación y orientación” (libre de ser seguida), cuanto mayor sea su edad. La educación tiende a liberalizarse, a la auto-educación y al incremento de la libertad y, consecuentemente, de la responsabilidad de la persona educada.
- El proceso educativo debe facilitar la capacidad de los futuros profesionales en turismo accesible para todos de toma de decisiones de una manera consciente y responsable.
- La educación no sólo debe procurar la mejora de la persona educada, sino también la de todo su entorno natural y social.



### Elementos que lo componen

- Ciclos Formativos de Grado Superior: Técnico Superior de Agencias de Viajes, Técnico Superior de Alojamiento, Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas: la formación se dirige a jóvenes entre 15 y 18 años, donde se encuentran en pleno proceso de decisión vocacional para desarrollar su vida profesional. Por tal motivo, la educación en accesibilidad turística debe enfocarse de manera general y transmitiendo los siguientes conceptos básicos:
  - Definición del concepto “Turismo Accesible”, compromisos y beneficios de atender a este colectivo.
  - Descripción de los segmentos de personas con discapacidad.
  - Descripción de la accesibilidad relacionada a los agentes que componen la oferta turística de un destino: Alojamiento, Restaurantes, Transporte, Servicios de Guías Especializados en materia de personas con discapacidad, “Trade” de Ventas (Agencias de Viajes y Tour Operadores) y actividades de recreación y ocio.
- Diplomatura: en esta etapa, la educación se dirige a jóvenes entre 18 y 22 años que han elegido la carrera de turismo para convertirse en futuros profesionales en el sector. Por tal motivo, la formación en Turismo Accesible debe intensificarse:
  - Repaso y actualización del Concepto “Turismo Accesible” relacionado con el de Diseño para





### Elementos que lo componen Cont.

- Todos haciendo siempre hincapié sobre los beneficios y compromisos que éste grupo genera.
- Introducción al mercado actual y potencial del turismo accesible.
  - Fomento de la creatividad e innovación para la creación de productos y servicios turísticos para personas con discapacidad y el fomento de su integración a la vida social.
  - Tesina: Plan de Empresa Turística cuyo objeto es el desarrollo de servicios y productos turísticos adaptados a personas con discapacidad y que sus bondades satisfagan las necesidades de “Toda la Sociedad”
  - *Estudios de Postgrado*: en esta etapa, la educación se dirige a jóvenes profesionales en turismo y otras carreras relacionadas a la industria, en general entre 23 y 35 años. Son profesionales cuya ambición reside en obtener una formación más específica y sólida en materia de accesibilidad turística.
    - Búsqueda de una definición: más allá del concepto “Turismo Accesible”.
    - Turismo Accesible: “Una oportunidad de negocio”.
    - Estudio de los beneficios para las empresas turísticas derivados de sus “Acciones de Responsabilidad Social” en materia de discapacidad.
    - Herramientas de gestión para diseñar productos turísticos accesibles competitivos y su repercusión en la rentabilidad del negocio.



### Elementos que lo componen Cont.

- Indicadores de calidad para ofrecer servicios y productos turísticos accesibles con el fin de satisfacer todas las necesidades de las personas con discapacidad;
- La normativa española relacionada a la accesibilidad turística y su nivel de aplicación y respeto por la industria.
- Tesina: Plan de Dinamización de un Destino Turístico Accesible para Todas las Personas.
- *Estudios de Especialización*: en esta etapa, la educación se dirige a personas en ejercicio de su profesión en turismo, de 28 años en adelante, cuya vocación de formarse en Accesibilidad Turística tiene una ambición específica y definida por temática:
  - Guías turísticos para personas con discapacidad.
  - La inteligencia emocional aplicada a turistas con discapacidad.
  - Comunicación y comercialización de productos y servicios turísticos accesibles para todos.
  - Innovación, creación y diseño de productos y servicios turísticos para todos.
  - Especialización en organización de eventos: encuentros de intercambio demanda-oferta de turismo accesible, foros, congresos y convenciones.
  - Accesibilidad turística y sellos de calidad: indicadores, medición, auditorías y control.

## PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN

### Elementos que lo componen Cont.

- Normativa en Accesibilidad Turística: estudios de casos, jurisprudencia, aplicabilidad de leyes, normativas, reglamentos y ordenanzas.
- Agente mediador en materia de accesibilidad turística entre: la Administración Pública, Organismos pro personas con discapacidad y empresa privadas.

### Agentes involucrados

- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de educación.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de bienestar social.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de turismo.
- Profesionales especialistas en Turismo Accesible.
- Pedagogos profesionales en la planificación, diseño y gestión de la currícula de estudios para los distintos niveles de educación.

### 9.1.3. FORMACIÓN DE FORMADORES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO

P.3.

#### Descripción

- Los formadores en Turismo Accesible deben desarrollar su competencia para ejercer en todos los niveles educativos: ciclos formativos de grado superior, diplomatura, estudios de postgrado y estudios de especialización.
- La formación de formadores en turismo accesible debe abarcar las distintas disciplinas turísticas a fin de promover una oferta turística abierta a todos los ciudadanos.
- Los formadores en Turismo Accesible, como mínimo, deben tener información sobre:
  - Las necesidades especiales de los turistas con movilidad o comunicación diferenciadas.
  - Medidas que deben adoptarse en el transporte y en las instalaciones turísticas para que puedan ser utilizados, eventualmente con ayudas técnicas, por usuarios con discapacidad.
  - Recursos organizativos y alternativas en actividades turísticas que pueden facilitar el acceso a los contenidos del tiempo de ocio.
  - Referentes de agentes turísticos que ofrecen servicios de calidad accesibles para todos.



### Elementos que lo componen

Contenidos de la formación impartida a formadores en materia de turismo accesible.

- **El Mercado:** formación de formadores en la teoría de la Oferta-Demanda Turística accesible para todos:

**Oferta:** Transporte, Alojamiento, Restauración:

- Aspectos básicos del transporte turístico accesible.
- El transporte público interurbano, urbano y suburbano y la accesibilidad.
- Introducción a las instalaciones de alojamiento y restauración.
- El acceso a distintos tipos de instalaciones turísticas.
- El uso de las instalaciones turísticas accesibles y sus servicios.
- Fomento a la innovación para incorporar la accesibilidad a establecimientos turísticos.

**Demanda:** ¿Quiénes son los clientes que demandan accesibilidad turística?, ¿cómo relacionarse con ellos?

- Conceptos básicos sobre discapacidad y accesibilidad.
- Identificación y características de los clientes del turismo accesible.
- Necesidades de los clientes con discapacidad.
- Causas y efectos de la falta de accesibilidad en los productos y servicios turísticos para personas con discapacidad.



### Elementos que lo componen Cont.

- Reglas generales para tratar con turistas con discapacidad.
- Inteligencia emocional aplicada a estos turistas.
- **Actividades de recreación y ocio:** formación de formadores en la gestión del tiempo de los turistas discapacitados:
  - Creación de experiencias.
  - Gestión de las visitas.
  - Gestión de las rutas turísticas.
  - Gestión de liderazgo y grupos de personas con discapacidad.
- **“Management” del turismo accesible:** formación de formadores en la transmisión de conocimientos de gestión, diseño, creación y comercialización de productos turísticos accesibles.
  - “Management” de empresas turísticas con productos accesibles para todos.
  - Gestión eficiente de recursos para la creación, comercialización y promoción de productos turísticos accesibles para todos.
  - Ayudas técnicas para facilitar el uso del transporte, instalaciones y actividades turísticas accesibles.
  - Normativa aplicable a la industria turística accesible.



**Agentes involucrados**

- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de educación.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de bienestar social.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de turismo.
- Profesionales especialistas en Turismo Accesible.
- Profesionales en lengua de signos.
- Pedagogos profesionales en la planificación, diseño y gestión de los programas de estudios para los distintos niveles de educación.

**9.1.4. ELABORACIÓN Y DIVULGACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS AGENTES INVOLUCRADOS P.4.**

P.4.

**Descripción**

- Los formadores en turismo accesible, a través de la actividad de la enseñanza, han de facilitar el aprendizaje de los profesionales y futuros profesionales del sector turístico, para lo cual disponen de diferentes elementos, medios o recursos, de los que se ayudan para hacer posible su labor de formación.
- Los formadores en turismo accesible utilizan una serie de ayudas que facilitan su tarea de mediación cultural: esas ayudas traducidas en material



didáctico son todos aquellos objetos artificiales o naturales que produzcan un aprendizaje significativo en los profesionales y futuros profesionales en turismo accesible.

- Por lo tanto, definimos al material didáctico para la sensibilización y formación en turismo accesible, a todos los dispositivos instrumentales que contienen un mensaje educativo en materia de accesibilidad, por medio de los cuales, los formadores llevan a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje del turismo accesible para todos.

**Elementos que lo componen**

- **Videos:** mediante la proyección audiovisual de vídeos, el educador podrá transmitir los conceptos relacionados al turismo accesible a los estudiantes de manera más eficiente. Mediante el uso de imágenes, los mensajes quedarán perfectamente decodificados e interpretados no sólo en el plano cognitivo, sino también a través de la estimulación de los sentidos:
  - Los vídeos deben mostrar sobre todo los beneficios emocionales producidos por la accesibilidad a las actividades turísticas que pueden realizar las personas con discapacidad.
  - Mientras se proyectan las imágenes emotivas, se transmiten los conceptos por un interlocutor, haciendo hincapié en aquellos conceptos que se consideran fundamentales para ser transmitidos a los profesionales y futuros profesionales en turismo accesible.



### Elementos que lo componen Cont.

- *DVDs y CD Roms:* Al igual que los vídeos, estas herramientas son materiales didácticos de gran efectividad.
  - Permiten la acumulación de mayor información que los vídeos y cada vez más la tecnología en centros de formación se adapta para su uso en el dictado de las clases.
  - Permiten realizar un compendio de textos, imágenes estáticas y dinámicas, enriqueciendo la percepción sensorial de las personas a quienes están dirigidos.
- *Guías de Buenas Prácticas:* el contenido de estas guías se especializa en caracterizar los servicios y productos turísticos accesibles para personas con discapacidad y se deben adecuar perfectamente para su uso y aplicación en el proceso de formación a profesionales y futuros profesionales en turismo accesible. A través de éstas, cada ofertarte turístico podrá informarse sobre:
  - Perfiles de sus consumidores.
  - Requisitos en equipamientos y accesorios para brindar una oferta accesible para todos.
  - Indicadores de calidad que miden la prestación de servicios y productos turísticos para todos.
  - Normativa en accesibilidad turística.
  - “Benchmarks” de mercados, productos y servicios turísticos accesibles caracterizados como los “Best Practices” a tomar de ejemplo para la industria turística accesible española.



### Elementos que lo componen Cont.

- *Edición de libros sobre la accesibilidad para personas con discapacidad:* distintas entidades con finalidad de normalizar la vida de las personas con discapacidad en la sociedad, han editado toda clase de libros relacionados con estos grupos
  - Según el contenido de cada libro editado y del grado de educación por el que atraviese el alumno, podrán utilizarse como material didáctico en el proceso de formación a los profesionales y futuros profesionales en turismo accesible.
  - Se destaca que todos los libros editados en materia de accesibilidad turística, tarde o temprano, son utilizados como material didáctico en el proceso de formación a profesionales en turismo accesible.

### Agentes involucrados

- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.
- Profesionales especialistas en Turismo Accesible.
- Pedagogos profesionales en la planificación, diseño y gestión de los programas de estudios para los distintos niveles de educación.
- CERMI.
- Fundación ONCE.
- FEMP.

9.1.5. INTRODUCCIÓN DE ELEMENTOS REFERIDOS A LA ACCESIBILIDAD EN LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

P.5.

Descripción

- Los “Elementos referidos a la accesibilidad” en las campañas de promoción turística son herramientas mediante las cuales se logrará mayor sensibilización y formación de los agentes que componen la industria turística accesible para todos.
- Definimos “Elementos referidos a la accesibilidad en campañas de promoción turística” a todas las inserciones publicitarias y promocionales relacionadas con el turismo para todos que se realizan en campañas de promoción turísticas locales, regionales y a escala nacional e internacional.

Elementos que lo componen

- *Creación de la Revista Española “Turismo Accesible”*: esta herramienta tendrá la finalidad de transmitir información actualizada sobre la característica de esta actividad en España, publicar reportajes sobre la demanda de índices de satisfacción y necesidades satisfechas e insatisfechas y publicar artículos sobre mejores prácticas de mercados donde la actividad turística accesible es un éxito analizando tendencias para el mercado Español.
- *Artículos complementarios sobre turismo accesible*: publicación de artículos complementarios dirigidos a empresarios expertos en turismo para todos y a grandes formadores de opinión sobre esta

Elementos que lo componen Cont.

actividad, como pueden ser periodistas especializados, consultores expertos en turismo accesible, formadores, clientes “especiales”, etc. Estos artículos complementarios deben insertarse dentro de los anuncios y publicidad en general referida a la promoción turística, que se publican en suplementos dominicales de periódicos que realicen tiradas locales, regionales y nacionales.

- *Reuniones (Foros, Conferencias y Convenciones) de promoción turística*: la realización de estos eventos deben fomentar el encuentro entre empresarios turísticos, expertos en personas con discapacidades y los propios turistas, para fomentar el intercambio de información y desarrollar una industria turística accesible que satisfaga de la manera más eficiente las necesidades de estos grupos.
- *Publicidad*: se refiere a la inserción de apartados especiales al turismo accesible en campañas de comunicación y promoción turística vía radio y televisión.
- *Inserción publicitaria en publicidad para el cine*: se trata de realizar menciones especiales, y/o, dar lugar al protagonismo de personas con discapacidad en los anuncios publicitarios sobre promoción turística local, regional y nacional que se proyectan en las pantallas de cine.
- *Folleto de presentación de destinos turísticos*: inserción de capítulos especiales en los folletos de promoción turística para la difusión y comunicación de actividades accesibles y la satisfacción de



los turistas con discapacidad que se realiza tanto a escala local, regional como nacional.

**Agentes involucrados**

- Entidades públicas con competencias en materia de turismo, locales, provinciales, regionales y nacionales.
- Asociación de agentes de viajes españoles
- Real Patronato sobre Discapacidad
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.
- Profesionales especialistas en Turismo Accesible.
- Medios de comunicación.
- Periodistas especializados en turismo accesible.
- CERMI.
- Fundación ONCE.
- Entidades que trabajan en el fomento del turismo para todos.
- FEMP.

**9.1.6. REFERENCIAS A CUESTIONES DE ACCESIBILIDAD EN LA PRENSA ESPECIALIZADA EN TURISMO, VIAJES, Y PRENSA EN GENERAL**

P.6.

**Descripción**

- La atención a la prensa especializada merece un apartado de mención especial, ya que por medio de ella se mantiene informados los turistas actuales y potenciales en cuanto al turismo accesible para todos.



**Descripción Cont.**

- La prensa es la herramienta más potente para generar opiniones y estados de aceptación o rechazo de los públicos con discapacidad frente a las realidades de productos y servicios turísticos que los propios medios describen.
- Por ello, las acciones de prensa para dar a conocer productos y servicios turísticos accesibles para todos, deben planificarse y respetar una línea estratégica formulada con atención y detalle.

**Elementos que lo componen**

- *Notas de Prensa*: mensualmente los empresarios de productos y servicios turísticos accesibles para todos deben introducir notas de prensa en suplementos dominicales, revistas especializadas en turismo y revistas de interés general comunicando mensajes claros y contundentes sobre este mercado, los beneficios para sus usuarios y las oportunidades de negocio que genera para la industria.
- *Publirreportajes*: se trata de la realización de reportajes por parte de periodistas famosos tanto de revistas, periódicos, radio y televisión, y/o de empresarios famosos relacionados con la industria turística vinculados al desarrollo de productos turísticos accesibles. Es importante considerar también a los turistas discapacitados satisfechos con sus experiencias turísticas que puedan generar “publicity” positivo, e ir mejorando la toma de posición de los productos turísticos accesibles frente a los mercados emisores.

**Elementos que lo componen Cont.**

- *Viajes de Prensa:* esta acción se fundamenta en la invitación a periodistas, preferentemente especializados en turismo accesible y/o en temas relacionados con la discapacidad, de medios de comunicación nacionales e internacionales para que conozcan la oferta turística del destino, sus posibilidades y que reconozcan la cadena de valor que componen los principales grupos de interés que forman la oferta turística accesible para todos en España.
- *Ruedas de prensa:* consiste en la invitación a empresarios famosos con buenas prácticas por su buen desempeño dentro de la industria turística accesible para todos, donde grupos de periodistas especializados y generalistas de distintos medios de comunicación, gráficos, auditivos y visuales; entrevistan al protagonista en búsqueda de información de calidad que enriquezca el conocimiento de estos productos y servicios en los públicos objetivos.

**Agentes involucrados**

- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Empresarios turísticos con oferta accesible para todos.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.
- Medios de comunicación.
- Periodistas especializados en turismo accesible y generalistas.

**Agentes involucrados Cont.**

- CERMI.
- Fundación ONCE.
- Entidades que trabajan en el fomento del turismo para todos.
- FEMP.
- Ministerio y Consejerías de Asuntos Sociales.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Consejerías correspondientes.
- Ministerio de Administraciones Públicas.

**9.1.7. INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD SOBRE SUS DERECHOS COMO TURISTAS****P.7.****Descripción**

- Junto al escaso nivel de accesibilidad de la oferta turística española, hay que señalar, como uno de los mayores inconvenientes para los turistas con alguna discapacidad, los derivados de una incompleta y a veces incorrecta información sobre la misma.
- Gran número de los problemas relacionados con la falta de accesibilidad de los establecimientos y entornos turísticos están provocadas porque previamente han recibido una información incorrecta sobre el grado de accesibilidad sobre los mismos, hecho que, a su vez, proviene del enorme desconocimiento que los profesionales del sector tienen en materia de accesibilidad.
- En muchas ocasiones, la información no es transmitida en los formatos accesibles y comprensibles





### Descripción Cont.

- para que sea comprendida por determinados grupos. Se debe empezar por hacer accesible la información turística.
- Aportar al consumidor una información completa y veraz de los productos y servicios que se fabrican y promocionan es sin duda una de las obligaciones de empresarios y entidades públicas. Difícilmente se puede hablar de un producto de calidad si se incumple esta primera premisa. En el caso del turismo y la accesibilidad ocurre con frecuencia y suele ser consecuencia del desconocimiento que tienen tanto unos como otros de las características que hacen accesibles a establecimientos, servicios y destinos, así como de las consecuencias, tan negativas, que dar una información inadecuada puede tener para los turistas.
  - Por otra parte los usuarios carecen en muchas ocasiones de información sobre cuáles son sus derechos en tanto que consumidores de productos de turismo y de ocio, no por ser personas con discapacidad, sino por el hecho de ser turistas, así como de los canales por los que deben hacer llegar sus solicitudes o reclamaciones. Como consecuencia de lo anterior es bastante habitual que los turistas con discapacidad, habituados además a una oferta turística muy poco accesible, den por buenos servicios y equipamientos que dejan mucho que desear desde el punto de vista de la calidad de cualquier producto, sin comunicar a los res-



### Descripción Cont.

- ponsables del mismo las necesarias reformas.
- En los casos en los que se producen contratiempos de mayor envergadura en las vacaciones la reacción más común suele ser transmitir el malestar en el entorno inmediato o hacer llegar la queja a las asociaciones del ámbito de la discapacidad. No es tan corriente que los motivos de queja lleguen al lugar al que deben hacerlo: las propias empresas, las entidades públicas con competencias en materia de turismo y en consumo.
  - Como última decisión, no se vuelve a ese establecimiento o destino o no se vuelve a utilizar el medio de transporte que no ha sido satisfactorio.
  - Los turistas que se encuentran en sus destinos turísticos con problemas de accesibilidad, sean estos motivados por carencias en las infraestructuras, en el equipamiento, en la prestación del servicio o en una información incorrecta, deben hacer llegar sus correspondientes quejas y sugerencias al destino correcto. Para ello estos turistas necesitan:
    - conocer cuáles son sus derechos,
    - tomar conciencia de la conveniencia de hacerlo,
    - saber qué canales utilizar para reclamar.

# 残

### Elementos que lo componen

- Campañas de sensibilización e información, siempre en formato accesible, dirigidas a las personas con discapacidad sobre sus derechos como turistas. Estas campañas se compondrán básicamente de las siguientes acciones:
  - Elaboración de material informativo sobre el tema: folletos, carteles, etc.
  - Distribución de dicho material, a través de las asociaciones de personas con discapacidad y de las asociaciones de consumidores.
  - Artículos y reportajes sobre los derechos de los turistas en las revistas de las asociaciones y federaciones de personas con discapacidad, las de las asociaciones de consumidores y en general las que están dirigidas al tercer sector.
  - Intervenciones sobre la temática en congresos, jornadas y foros del ámbito de las personas con discapacidad.
- Formación a los técnicos de las asociaciones y federaciones de personas con discapacidad sobre los aspectos relativos a los derechos de los turistas, así como sobre las vías administrativas habituales para reclamar en caso necesario. Los servicios turísticos y todo lo relacionado con ellos no suelen ser temas conocidos ni tratados en las asociaciones de personas con discapacidad, centradas en cuestiones más relacionadas con otros temas.

# 设

### Elementos que lo componen Cont.

- Formación a los técnicos de las asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios sobre los aspectos específicos que afectan a los consumidores con alguna discapacidad. Los turistas con discapacidad son turistas, pero el hecho concreto de su discapacidad puede suponer en algunos casos un tratamiento específico (como por ejemplo el derecho a que los perros-guía o de asistencia entren en los establecimientos), cuestiones que deben de ser conocidas desde las asociaciones de consumidores y usuarios.
- Campañas de mercadotecnia directa consistente en envíos de información sobre sus derechos como turistas a las personas con discapacidad.

### Agentes involucrados

- Asociaciones de personas con discapacidad y sus familias.
- CERMI.
- Asociaciones de consumidores y usuarios.
- Revistas dirigidas al Tercer Sector.



**9.1.8. CONOCIMIENTO DE LA LENGUA DE SIGNOS Y DE LOS MEDIOS DE APOYO A LA COMUNICACIÓN ORAL DENTRO DE LAS MODALIDADES FORMATIVAS RELACIONADAS CON EL TURISMO**

P.8.

- Descripción**
- Las acciones de educación conforman los pilares para que la sociedad española desarrolle el potencial humano que permite e incrementa la libertad y responsabilidad de la persona.
  - La finalidad de introducir el conocimiento de la lengua de signos y de los medios de apoyo a la comunicación oral en la educación turística, desde los ciclos formativos de grado superior hasta estudios de especialización, ayudará a los futuros profesionales a extraer y desarrollar sus propias capacidades, sus potencialidades humanas y con ellas, poder tomar decisiones en su propio beneficio y en el de la sociedad creando productos y servicios turísticos accesibles para “todos”.

- Elementos que lo componen**
- Introducir el conocimiento básico de estas cuestiones en los Ciclos Formativos de Grado Superior: Técnico Superior de Agencias de Viajes, Técnico Superior de Alojamiento, Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, Diplomatura y Estudios de Postgrado de turismo.



**Agentes involucrados**

- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de Educación.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la Discapacidad.
- Organizaciones y entidades de personas sordas y con discapacidad auditiva.
- CERMI.
- Universidades.
- Profesionales en lengua de signos y pedagogos en la planificación, diseño y gestión de los currícula de estudios para los distintos niveles educativos.

**9.2. Legislación.**

- Esta línea estratégica de actuación está compuesta por 2 programas:

**9.2.1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN EXISTENTE**

P.1.

- Descripción**
- Desde la aprobación de la LISMI en 1982 no se ha conseguido variar significativamente la desigualdad existente en la sociedad española para las personas con discapacidad a la hora de elegir un destino turístico.
  - De forma generalizada los recursos, la oferta y los servicios turísticos siguen sin resolver la contradicción existente en una realidad social que demanda infraestructuras, medios y productos de fá-



### Descripción Cont.

- cil uso, seguros y comprensibles para todos y un legado de servicios que excluye a aquéllos que tienen necesidades diferenciadas.
- Resulta evidente y de fácil comprobación que la legislación vigente de accesibilidad no se cumple de forma efectiva y se ha comprobado que el grado de incumplimiento varía según sea una u otra comunidad autónoma la que ejerza sus competencias legislativas.
  - Desde que en 1988 nace la primera ley autonómica de supresión de barreras físicas y sensoriales se ha tenido que esperar una década para que se aprobaran las últimas leyes autonómicas, esta divergencia en el desarrollo de las normativas es un reflejo claro de las diferencias tangibles existentes en los propios destinos turísticos, ya que son las comunidades autónomas las que tienen en el campo de la accesibilidad la mayoría de las competencias.
  - La aprobación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal y de los desarrollos reglamentarios que han de complementarla, constituye la oportunidad idónea para establecer normas básicas sobre accesibilidad al turismo aplicables en todo el territorio nacional, superando así las deficiencias normativas advertidas.



### Elementos que la componen

- Cuestionario para el cumplimiento de la legislación vigente.  
Cuestionario que recoja las disposiciones establecidas por las leyes y normas vigentes de las comunidades autónomas, partiendo de un diseño común para todo el Estado, con ánimo armonizador, donde las diferencias que se constaten sean cuantitativas y no cualitativas. El objetivo de este cuestionario será comprobar que la documentación que se presente para la concesión de licencias de obras cumpla la normativa referente a accesibilidad y a turismo accesible.

### Agentes involucrados

- La Administración General del Estado
- La Administración de las comunidades autónomas.
- Entidades locales.
- CERMI.
- Otras entidades asociativas (en su caso).
- Asociaciones de empresarios de servicios y actividades turísticas.

**9.2.2. MEJORA DEL MARCO LEGAL ADECUADO PARA INCREMENTAR LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO**

P.2.

**Descripción**

- El principal problema detectado al abordar esta materia es la dispersión normativa existente en los diversos escalones territoriales en que ésta aparece recogida: comunitario, estatal y autonómico.
- Otra cuestión también digna de destacar es la dificultad de acceder a la normativa vigente en su conjunto por parte de los principales destinatarios.

**Elementos que la componen**

- En relación con la primera cuestión detectada, dispersión normativa, dado que la mayor parte de ésta corresponde al ámbito autonómico, sería aconsejable propiciar la constitución de una Conferencia Autonómica Sectorial, convocada y coordinada desde el ámbito estatal por los Ministerios responsables de la materia – Industria, Turismo y Comercio y Trabajo y Asuntos Sociales-, e integrada por las representaciones competentes de las distintas Autonomías.
- Entre los objetivos de dicha Conferencia Sectorial estaría la puesta en común de los principales temas detectados como conflictivos y la búsqueda de soluciones “armonizadas” entre todas las Autonomías. Unido a lo anterior, podría establecerse un mecanismo de comunicación permanente (v.

**Elementos que la componen Cont.**

gr., cuenta común de correo electrónico que tuviera como destinatarios a los responsables de las comunidades autónomas) que permitiera que todos conocieran en tiempo real las soluciones que a los problemas que pueden ir surgiendo en la materia ofrece una determinada comunidad.

- En lo relativo al problema de dificultad de accesibilidad de los destinatarios a la normativa existente, tendría interés la habilitación de un sitio de internet, preparado y coordinado por la Administración General del Estado, que incluyera actualizadas todas las normas vigentes en la materia de los tres escalones territoriales citados más arriba (comunitario, estatal y autonómico).

**Agentes involucrados**

- Consejo, Parlamento y Comisión de la Unión Europea.
- Organismos legislativos del Estado.
- Administración General del Estado.
- Órganos legislativos de las comunidades autónomas.
- Administraciones autonómicas.
- Corporaciones Locales.

## 9.3. Investigación

- En el sector turístico, como en cualquier otro tipo de actividad económica, iniciar y desarrollar una línea de trabajo, pero también mantenerla y mejorarla, implica investigación, análisis de los elementos que la componen, tanto de manera previa como continuada. En lo referente al Turismo Accesible para Todas las Personas son numerosos los elementos sobre los que se tiene una información acusadamente escasa, inexacta en ocasiones y, en general, superficial.
- Conocer las características de la demanda, la realidad de la oferta, el funcionamiento del mercado, son elementos previos y básicos para un correcto desarrollo del Turismo Accesible, desde la perspectiva estricta de negocio turístico, pero también desde la de profundización en diferentes aspectos de un importante grupo social al que se le ha prestado una atención limitada.
- Las principales acciones de investigación que deben emprenderse en materia de Turismo Accesible para todos se describen en cuatro programas:

## 9.3.1. PROFUNDIZACIÓN EN EL CONOCIMIENTO DEL GRUPO DEMANDANTE

P.1.

## Descripción

- Si bien una oferta turística que siga las pautas del Diseño para Todos beneficia a todos los turistas, es evidente que ciertos grupos se verán más beneficiados que otros cuando dichos criterios se hagan realidad. Estos grupos (las personas con dis-

## Descripción Cont.

capacidad, las personas mayores) pasarán de una realidad actual en la que no pueden hacer uso de gran parte de la oferta turística española o que lo hacen con unos niveles de comodidad muy alejados de los mínimos exigibles, a ser turistas sin las limitaciones de accesibilidad externas.

- Apenas se conoce nada sobre el comportamiento como turistas de estos segmentos. Ni sus hábitos, ni sus preferencias, ni sus actitudes, ni las posibilidades de su desarrollo. Los estudios realizados sobre la materia son muy escasos y en general provenientes del propio grupo; el sector turístico no se ha ocupado de este mercado, como lo ha hecho con otros. En consecuencia, el desconocimiento que hay sobre el mismo es muy grande.
- De ahí la necesidad de contar con análisis sobre el perfil y los hábitos turísticos de las personas con discapacidad, así como de conocer más profundamente el de las personas mayores y en general de todos los turistas cuando se encuentran con circunstancias temporales de discapacidad en general.

## Elementos que lo componen

- Introducción de información referida a los viajes de personas con diferentes discapacidades en los análisis oficiales de turismo, sobre todo en las del Instituto de Estudios Turísticos y de los diferentes Observatorios de Turismo autonómicos y provinciales. No se trata de realizar encuestas específicas



### Elementos que lo componen Cont.

sobre turismo y personas con discapacidad, sino de aprovechar los medios actuales de investigación sobre la demanda turística en España, tanto los referentes a la nacional como a la internacional, y enriquecerla con cuestiones concretas que permitan profundizar en el conocimiento de los turistas que precisan mayores niveles de accesibilidad. En este sentido, los estudios como Movimientos Turísticos en Fronteras, Frontur, Movimientos Turísticos de los Españoles, Familitur, del Instituto de Estudios Turísticos, o las estadísticas del INE sobre la ocupación de los diferentes tipos de alojamientos turísticos, se presentan como vías apropiadas para conocer con detalle importantes aspectos de los niveles de accesibilidad apropiados para la demanda turística en general y ciertos grupos en particular.

- Introducción de preguntas referidas al turismo y al ocio en las encuestas y estudios estadísticos sobre la población con discapacidad. Las estadísticas y estudios que analizan las características y vida cotidiana de las personas con diferentes discapacidades, apenas hacen referencia a las cuestiones relacionadas con el turismo y el ocio. Tampoco es habitual analizar este tema en los estudios que se llevan a cabo sobre grupos específicos dentro de la discapacidad, como pueden ser los que los diferentes grupos de discapacidades (físicas, visuales, auditivas, intelectuales, etc.), los grupos especia-



### Elementos que lo componen Cont.

les como los de la mujer, los jóvenes, personas mayores, etc. Es importante ir incluyendo cuestiones sobre hábitos de turismo y de ocio en los análisis sobre la discapacidad, tanto los que se realizan desde entidades oficiales de manera sistemática como otros de carácter más concreto impulsados por las asociaciones y entidades de personas con discapacidad o por investigadores de centros universitarios.

- Realización de estudios específicos sobre los hábitos turísticos de los grupos demandantes de un mayor grado de accesibilidad. El gran desconocimiento que existe sobre estos grupos en tanto en cuanto que turistas hace necesario realizar estudios y análisis de sus hábitos y de sus actitudes hacia el turismo desde diferentes planteamientos y perspectivas: encuestas y análisis cuantitativos sobre el número de personas y perfil de los demandantes; estudios cualitativos sobre los hábitos y necesidades de estos grupos en lo referente al turismo y al ocio, número de viajes que realizan, tipos de alojamientos que utilizan, servicios demandados, gastos realizados, niveles de satisfacción, etc. Para obtener esta información se emplearán diferentes métodos: grupos de discusión, encuestas telefónicas, encuestas en destino a turistas con discapacidad, etc.
- Este tipo de estudios no debe limitarse al ámbito territorial de España sino que se ampliaría al europeo,



### Elementos que lo componen Cont.

donde se encuentran los principales países emisores, y a países de otros continentes. En este sentido son fundamentales las iniciativas que puedan llevarse a cabo desde las instituciones europeas y desde la Organización Mundial de Turismo, OMT.

- Recopilación de los estudios sobre la materia existentes en otros países; análisis tanto de la metodología utilizada como de los resultados obtenidos. En otros países, básicamente europeos y americanos, pero también del ámbito asiático, se han llevado a cabo diferentes estudios sobre la demanda del turismo para todos. Es importante conocer los resultados de los mismos con el fin de aplicarlos al mercado turístico español, así como la metodología utilizada en dichos estudios, lo que servirá para aplicarla, en su caso, a los que se lleven a cabo en España, permitiendo a su vez análisis comparativos.
- Divulgación de los resultados de los estudios realizados en España y en otros países entre el sector turístico. Entre las causas por las que algunas investigaciones no tienen las repercusiones adecuadas hay que señalar la escasa o indebida divulgación que se hace de las mismas. Un estudio cuyos resultados se guardan en una biblioteca, que no sale del ámbito universitario o de la administración que lo ha encargado, es una oportunidad perdida para implementar medidas que mejoren el punto de partida. La divulgación de los diferentes



### Elementos que lo componen Cont.

estudios e investigaciones seguirá los métodos más adecuados a cada uno de ellos. No obstante es básico que lleguen siempre tanto al ámbito del turismo como al de los usuarios, al de las personas con discapacidad.

En este caso el riesgo de una inadecuada divulgación es si cabe mayor ya que al déficit de comunicación entre la investigación, la administración y la empresa, hay que añadir el que existe entre los ámbitos del turismo y de la discapacidad. No es extraño que análisis que se llevan a cabo desde las entidades de la discapacidad referentes a su grupo se divulguen sólo entre los componentes de dicho segmento, sin que lleguen a los verdaderos destinatarios, a los grupos sociales o empresariales que son los que deben asumir las conclusiones en la mayor parte de los casos; de la misma manera esta escasa relación entre ambas instancias hace que exista cierta desconfianza mutua de cada uno de los grupos con respecto al otro. El proceso de divulgación tendrá por lo tanto también un doble objetivo de acercamiento de los dos ámbitos.

### Agentes involucrados

- Instituto de Estudios Turísticos.
- Observatorios de Turismo autonómicos y provinciales.
- Oficina de Turismo de España en el extranjero, EOT's
- OMT.





### Agentes involucrados

- Universidades en las que imparten estudios de turismo.
- CERMI.
- Asociaciones de personas con discapacidad.
- MTAS.
- IMSERSO.
- Real Patronato sobre Discapacidad.

### 9.3.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA ESPAÑOLA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA ACCESIBILIDAD

P.2.

### Descripción

- Tal como se ha detallado en la fase de análisis, en España se carece de una información exhaustiva y sistematizada de la oferta turística accesible. La que aparece en las guías oficiales de turismo no es fiable para los usuarios; la información sobre accesibilidad se limita a la clasificación de “accesible” y no hay una entidad que compruebe su veracidad y adecuación.
- Teniendo en cuenta esta premisa, los niveles de accesibilidad de los diferentes elementos de la oferta turística son los siguientes:

#### Hoteles

- Sólo un 0,7% de los hoteles evaluados cumplían con los estándares óptimos.
- Casi un 45% de los hoteles no cumplen ni el estándar mínimo.

### Descripción Cont.

- Apenas el 8% de la oferta de hoteles ofrecía cierta autonomía y comodidad al grupo más afectado por las barreras arquitectónicas, el de usuarios de sillas de ruedas.
- La mayor parte de los hoteles accesibles están en las grandes ciudades y en zonas de playa.
- En términos generales la accesibilidad es menor en hoteles de inferior categoría.

Fuente: Libro Verde de la Accesibilidad, ACCEPLAN.

#### “Campings”

- Los “campings” presentan graves deficiencias en su adaptación para las necesidades de las personas con discapacidad.
- El 54% de los “campings” no cuenta con instalaciones ni accesos para personas con discapacidad.
- Sólo el 5% tienen todos sus servicios adaptados.

Fuente: Revista Consumer.

#### Turismo rural

- Los alojamientos de turismo rural tienen dificultades para ser adaptados por las características de sus infraestructuras, en la mayor parte de los casos edificios tradicionales. Aunque en muchas ocasiones estas dificultades provienen del desconocimiento de los propietarios.



### Descripción Cont.

- A pesar de ello son numerosos los casos en los que se están poniendo en marcha proyectos de accesibilidad, máxime si se compara con el resto de tipologías de establecimientos de alojamiento turístico.
- Según la información aportada por ASETUR, Asociación Española de Turismo Rural, que agrupa a la mayor parte de casas de turismo rural de España, 181 de las 2.656 casas rurales que se ofrecen son accesibles para todos. Esta calificación, como ocurre con toda la oferta turística, atendiendo a criterios y análisis particulares.

#### Restaurantes

- A partir de la experiencia de los diferentes grupos de usuarios se puede concluir que los restaurantes realmente accesibles son muy escasos, en algunos municipios son inexistentes. El mayor o menor nivel de accesibilidad en los restaurantes suele estar relacionado con la antigüedad de los establecimientos, así como con el nivel de exigencia en el cumplimiento de las leyes de accesibilidad de las diferentes comunidades autónomas.

#### Transporte

- La mayor parte de las personas con discapacidad se ven obligadas a utilizar los medios de

### Descripción Cont.

transporte particulares debido a las graves deficiencias que ofrecen los medios colectivos.

- Tanto los desplazamientos en tren como en autobús o avión presentan enormes complicaciones para las personas con discapacidad, hasta el punto de ser imposibles en algunos casos. Las barreras, tanto de comunicación como arquitectónicas, están presentes en las estaciones de ferrocarril, los propios trenes, los autobuses o el transporte aéreo.

#### Destinos

- La situación de los destinos turísticos españoles no presenta un mejor panorama para los turistas que precisan de niveles de accesibilidad altos. Las diferencias entre unos y otros suele estar relacionadas con las características de los entornos desde su punto de vista funcional y también de las diferentes comunidades autónomas en las que se ubican.
- Destinos de playa. En los últimos años se está llevando a cabo un proceso de accesibilidad con muy buenos resultados. La comunidad autónoma con más playas accesibles es la Comunidad Valenciana, pero también hay otras en Canarias, Asturias, País Vasco, Andalucía, Cataluña.
- Destinos urbanos. En general las ciudades españolas no son entornos muy accesibles. Mu-



### Descripción Cont.

chos de los principales destinos turísticos urbanos cuentan con cascos y edificios históricos de complicado acceso, que debe sumarse a las ofertas específicamente turísticas.

- Los destinos de naturaleza ofrecen en general dificultades de accesibilidad propias de sus características. En algunos espacios naturales protegidos se están llevando a cabo actuaciones que permiten que personas con discapacidad los visiten y conozcan.
- Parques de ocio. Los niveles de accesibilidad de los parques de ocio españoles suelen ser aceptables o muy buenos, aunque siempre con posibles mejoras.

#### Actividades

- Esquí. Son bastantes las estaciones de esquí españolas que han adaptado sus instalaciones y servicios para que puedan practicar el esquí las personas con alguna discapacidad, a las que se les ofrece cursos especializados.
- Turismo activo. Es también creciente el número de empresas de turismo activo que ofrecen posibilidades de realizar estas actividades a personas con diferentes discapacidades. Algunas de ellas son específicas para las personas con discapacidad. Pero también empresas que ofrecen actividades al público en general y que cuentan con servicios para este segmento de clientes.



### Descripción Cont.

- Cruceros. Las principales empresas de cruceros ubicadas en España disponen de barcos accesibles para viajeros en sillas de ruedas. Los mayores problemas de accesibilidad suelen estar más relacionados con las condiciones de los puertos que con los propios barcos; en ocasiones para subir al barco se precisa ayuda pero una vez allí las diferentes estancias son accesibles para personas con problemas de movilidad. En lo que a la accesibilidad a la comunicación se refiere es inexistente o no se conoce un crucero con las medidas mínimas necesarias.

### Elementos que lo componen

- Creación de una comisión de trabajo que coordine todo el proceso de comprobación de la accesibilidad de los establecimientos turísticos de España. En él estarán representados, como mínimo, técnicos del CERMI, de la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y de CEAPAT, Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (IMERSO). Este comité deberá establecer las relaciones oportunas con las Consejerías de Turismo de todas las Comunidades Autónomas, con las asociaciones empresariales turísticas, con ICTE y con AENOR, entre otros agentes.
- Creación de unos criterios de verificación de la accesibilidad de la oferta turística. Estos criterios y la metodología adecuada para su utilización de-



Elementos que lo componen Cont.

ben servir en todo el territorio español, adaptándose a las diferentes leyes de accesibilidad, con el fin de que la información que se obtenga con su uso sea comparable y útil a los usuarios. Deben cumplir además los siguientes requisitos:

- Que recoja los diferentes tipos de accesibilidad: física, auditiva, visual, intelectual, etc.
- Que estén basados en las normas de AENOR que tratan sobre Accesibilidad y en concreto en la norma UNE 170.001-1:2001 de ACCESIBILIDAD GLOBAL.
- Que sean cuantificables, mensurables.
- Que puedan aplicarse a los diferentes establecimientos y recursos turísticos.
- Que tengan el reconocimiento de las asociaciones de personas con discapacidad, y en su nombre del CERMI, así como el aval de las entidades públicas de turismo, y en su representación de la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Estos criterios serán los únicos reconocidos oficialmente para su utilización en guías y en general material promocional.
- Aprobar y divulgar los criterios entre los diferentes agentes, públicos y privados, que tienen entre sus objetivos el de recopilar informar respecto del estado de la oferta turística para ponerla a disposición de los turistas. Es preciso hacer llegar a estos agentes la información sobre los requisitos de ac-



Elementos que lo componen Cont.

cesibilidad acordados previamente, de manera que su uso se generalice, convirtiéndose en el referente cuando se ofrece información sobre la accesibilidad en materia de turismo. La divulgación se realizará a través de acciones específicas con este objetivo, así como publicaciones, participación en congresos, jornadas, etc.

- Formación de los técnicos que trabajan en la recopilación de información sobre la oferta turística. En los programas de formación establecidos dentro del Plan deberán contemplarse los criterios para la comprobación de la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos. Además se impartirán seminarios específicos para formar a las personas que entre sus cometidos tengan la visita de dichos establecimientos y recursos con el objetivo concreto de conocer su nivel de accesibilidad.
- Visitas de comprobación de la accesibilidad de los establecimientos turísticos. La amplitud y complejidad de esta tarea requiere que se pongan en marcha diferentes acciones y fórmulas que permitan una comprobación fidedigna de los niveles de accesibilidad, si bien en todo caso debe existir un importante nivel de coordinación de las mismas. La comprobación de la accesibilidad podrá llevarse a cabo como una labor de los técnicos de desarrollo turístico contratados por diferentes entidades (comunidades autónomas, programas de desarrollo turístico, asociaciones de propietarios,

## PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN

残

## Elementos que lo componen Cont.

consorcios de turismo, etc.), por grupos de trabajo de las universidades en las que se imparte la Diplomatura de Turismo, por personas contratadas para proyectos específicos de accesibilidad turística, consultorías, etc. En cualquier caso, deben contar con requisitos comunes y con un conocimiento exhaustivo de los mismos. La labor de coordinación, llevada a cabo por la Comisión de trabajo creada para ello, deberá aportar esta asesoría, sirviendo de agente promotor de acciones de “benchmarking” para las iniciativas que se vayan poniendo en marcha.

- *Realización de las diligencias oportunas* para que se apliquen las sanciones existentes para aquellos establecimientos que o bien incumplan las exigencias de accesibilidad o de una información incorrecta sobre la misma.

## Agentes involucrados

- CERMI.
- CEAPAT.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Consejerías de Turismo de las comunidades autónomas.
- Asociaciones empresariales de turismo.

## 9.3.3. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO DEL TURISMO ACCESIBLE EN OTROS PAÍSES

P.3.

设

## Descripción

- El mayor o menor desarrollo del turismo accesible para todos en los diferentes países está más ligado al nivel de avance social de los mismos que al desarrollo de su actividad turística en general. En los países en los que las personas con discapacidad tienen una vida más normalizada, como consecuencia, entre otras cuestiones, de unos elevados niveles de accesibilidad en el entorno y de asistencia técnica adecuada a sus necesidades, esto se refleja en el entorno educativo, en el laboral, en el sanitario, y también en el del turismo y el ocio.
- Es fundamental conocer qué y cómo se está trabajando en el desarrollo del turismo accesible para todos en otros países mediante el análisis de sus leyes, de su oferta, de sus formas de comercialización, etc. Ello permitirá incorporar en España, con la previa adaptación a nuestro entorno, aquellas medidas y fórmulas que existen en otros países y que sirvan para mejorar la realidad de nuestro turismo desde el punto de vista de la accesibilidad, y por lo tanto, desde el punto de vista de la calidad. Permitirá igualmente aportar nuevos criterios que enriquecerán el análisis de la realidad del turismo accesible en España, permitiendo una mejor valoración de posibles errores y mejoras futuras.

### Elementos que lo componen Cont.

- Recopilación y análisis de la información bibliográfica existente sobre el desarrollo del turismo accesible en algunos países europeos, tanto del entorno mediterráneo como del centro y norte de Europa, así como de otros continentes, principalmente de América del Norte.
- Recopilación de los nombres y contactos de entidades que trabajan en el turismo accesible en dichos países con el fin de contactar con ellas, tanto los que trabajan en general en el desarrollo del turismo como, en su caso, los que se hayan creado de manera específica para el desarrollo del turismo accesible para todos.
- Recopilación de información sobre normativa de accesibilidad y turística en dichos países. Igualmente, se deberá obtener información sobre los tipos de ayudas existentes, de tipo económico u otros.
- Conocimiento profundo de la formación e información que reciben los agentes turísticos y los usuarios sobre la accesibilidad.
- Análisis del funcionamiento del mercado turístico y en concreto del mercado del turismo accesible en estos países.
- Conocimiento del nivel de satisfacción de la demanda.
- Acciones de “benchmarking” en aquellos casos que se considere de mayor interés tanto por sus avances como por las posibilidades de incorporar

### Elementos que lo componen Cont.

a la realidad española algunos de los elementos desarrollados en ellos.

- Divulgación de la información obtenida a los agentes involucrados en el desarrollo del turismo accesible para todos. Para ello se emplearán los medios habituales, ya nombrados en otros apartados del documento: revistas del sector del turismo y del ámbito de la discapacidad, jornadas, congresos, seminarios, publicaciones, etc.

### Agentes involucrados

- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- CERMI.
- IMSERSO.
- OMT.

### 9.3.4 ESTUDIOS SOBRE LAS REPERCUSIONES ECONÓMICAS Y TÉCNICAS DEL TURISMO ACCESIBLE

P.4.

#### Descripción

- Los empresarios se refieren a la inversión económica, elevada desde su punto de vista, de las actuaciones necesarias para que los establecimientos cumplan con las normas de accesibilidad, como a uno de los principales elementos que dificultan la realización de las acciones pertinentes. La realidad es que el coste añadido de los elementos que facilitan la accesibilidad para todos en una obra de nueva construcción o cuando se reali-



### Descripción Cont.

- zan reformas de mayor envergadura, es casi inexistente. Pero también es cierto que esta es una información que no llega a sus destinatarios, los empresarios. También hay un gran desconocimiento sobre las repercusiones económicas que tiene o puede tener la mayor afluencia de turistas con discapacidad a estos establecimientos, lo hagan de manera individual o en grupo.
- Otra faceta del diseño para todos que apenas se ha divulgado entre los responsables de establecimientos y equipamientos del sector turístico es la referente a las soluciones técnicas existentes, tanto las presentes en el circuito especializado de la accesibilidad como las que pueden utilizarse a partir de elementos comunes en la construcción y los equipamientos.
  - De todo lo anterior se deriva la necesidad de ahondar en conocimientos muy concretos sobre las repercusiones económicas de la accesibilidad en el turismo, tanto en lo que se refiere a los gastos como a los ingresos, así como en las soluciones técnicas necesarias para implantar dicha accesibilidad. Y lógicamente en la divulgación de los resultados obtenidos.



### Elementos que lo componen

- Análisis de la inversión real que supone la creación de la oferta turística siguiendo los criterios del diseño para todos desde el inicio de la misma o en el transcurso de una reforma más amplia.
- Análisis tipo de los costes de las diferentes reformas concretas que precisan los establecimientos y recursos turísticos ya construidos para adecuarse a los criterios del diseño para todos.
- Fomento del diseño para todos entre las empresas que diseñan y fabrican los equipamientos necesarios para los establecimientos turísticos: equipamiento de baños, de habitaciones, comedores de restaurantes, etc.
- Estudios comparativos sobre las adaptaciones de accesibilidad a partir de la utilización de elementos de uso común en los equipamientos de las instalaciones turísticas, utilizaciones que redundarán en el menor coste de las obras desde las premisas del diseño para todos.
- Análisis de los beneficios económicos en el mercado turístico de una oferta accesible para todos.
- Divulgación de los estudios y resultados obtenidos entre los agentes interesados por medio de publicaciones específicas, artículos en revistas del sector, etc.

### Agentes involucrados

- CEAPAT.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- CERMI.

## 9.4. Creación y mejora de la oferta

- En esta Línea Estratégica hay que incluir todos los programas de actuación cuya finalidad es tanto la creación de nueva oferta turística, que debe de cumplir con los requisitos necesarios para que esté adaptada de manera óptima para su utilización por todos los turistas como las reformas que se realicen en las infraestructuras de la oferta que ya existe con el fin de adaptarlas como el mismo objetivo.
- En esta línea estratégica se incluyen seis programas:

## 9.4.1. FOMENTO ECONÓMICO DE LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA

P.1.

## Descripción

- Las ayudas económicas se encuentran sin duda entre los principales elementos incentivadores para la mejora de la accesibilidad en las infraestructuras turísticas.
- Existe entre el sector turístico, principalmente en el privado, el convencimiento de que adaptar sus instalaciones para que puedan ser usadas por todos los clientes, independientemente de sus capacidades, tiene un precio excesivamente elevado y aluden al mismo como la principal razón para no llevar a cabo los cambios necesarios.
- Aún cuando en muchos casos las inversiones no son tan elevadas como los empresarios turísticos consideran, sería muy positivo un apoyo económico a las empresas y a las entidades locales por parte de las administraciones públicas para acometer las

actuaciones necesarias. Sin duda, actuará como un incentivo fundamental que puede provocar un efecto “llamada” entre los empresarios y responsables de la oferta turística en general.

## Elementos que lo componen

- Creación de líneas de ayuda dirigidas a la accesibilidad desde los diferentes programas de desarrollo turístico, tanto los específicos (Planes de Excelencia, Planes de Dinamización, etc.) como desde los programas de desarrollo general que directa o indirectamente pueden incidir en la creación y mejora de la oferta turística.
- Creación por parte de todas las entidades públicas responsables del turismo de las comunidades autónomas de líneas de ayuda económica para fomentar la accesibilidad en los establecimientos turísticos ya existentes, así como en los de nueva creación que incluyan medidas de accesibilidad superiores a las exigidas por las leyes.
- Divulgación entre las entidades competentes en materia de turismo de las diferentes comunidades autónomas de las líneas de ayudas ya existentes en algunas de ellas dirigidas a la mejora de la accesibilidad de los establecimientos turísticos.
- Divulgación de la existencia de las ayudas entre los posibles beneficiarios de las mismas, empleando para ello los medios de difusión acostumbrados para otro tipo de ayudas económicas para el turismo, pero recalcando de manera específica sobre esta lí-





### Elementos que lo componen

nea debido a que se trata de un elemento que no se subvenciona habitualmente.

### Agentes involucrados

- Entidades públicas responsables de la actividad turística de las comunidades autónomas.
- CEAPAT.
- Entidades públicas relacionadas con la vivienda y el urbanismo.
- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.

P.2.

### 9.4.2. ASESORÍA TÉCNICA ESPECIALIZADA EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

#### Descripción

- Junto con las ayudas económicas, una de las cuestiones que más reclaman los profesionales del turismo en relación con la accesibilidad es la información y la asesoría técnica. Y no sólo desconocen cuestiones concretas de la accesibilidad, sino dónde informarse sobre las mismas.
- Una muestra patente de ello aparece en la multitud de actuaciones de establecimientos turísticos que, pretendiendo mejorar su accesibilidad, no sólo no lo consiguen, sino que en ocasiones la empeoran, con soluciones muchas veces absurdas e incoherentes.



### Descripción Cont.

- Por ello, es fundamental una buena asesoría especializada en esta materia. Hay que buscar, además, el objetivo lógico de una oferta accesible bien diseñada, siguiendo los criterios del Diseño para Todos, y casi con seguridad también de manera menos onerosa para los empresarios.

### Elementos que lo componen

- Realización de material de consulta sobre los requisitos técnicos de accesibilidad en el turismo y dirigidos a los profesionales del sector, por lo que deben combinar los contenidos técnicos con un lenguaje divulgativo.
- Refuerzo de las entidades públicas relacionadas con la accesibilidad desde las diferentes perspectivas con el fin de que puedan abordar el incremento de la tarea que supone una asesoría específica en el sector turístico: Asuntos Sociales, Arquitectura y Urbanismo. En el caso de las entidades públicas de turismo, refuerzo y especialización de su personal especializado en la materia.
- Fortalecimiento tanto técnico como económico de las entidades que, desde el ámbito de la discapacidad, trabajan en el fomento del Turismo para Todos. Las funciones de asesoría en materia de accesibilidad en general y de accesibilidad en el turismo en particular, se están desarrollando sobre todo desde las entidades del ámbito de la discapacidad. En consecuen-



### Elementos que lo componen Cont.

cia lógica con sus objetivos y con sus características legales estas entidades suelen prestar servicios gratuitos a los usuarios, en este caso empresas y entidades turísticas. Pero el mantenimiento de sus actuaciones, y en concreto las relacionadas con la accesibilidad, precisa de un apoyo económico y financiero que habitualmente es difícil de obtener. De ahí la necesidad de encontrar las fórmulas adecuadas para que el trabajo de asesoría en materia de accesibilidad turística, cada vez más necesario y solicitado, pueda mantenerse y fortalecerse desde estas entidades. Las firmas de convenios de colaboración con entidades públicas se presentan como una de las vías más factibles y apropiadas.

- Creación de un distintivo con el que se reconozca a aquellas entidades que se consideren capacitadas para la realización de la labor de asesoría técnica en materia de accesibilidad en turismo. Este distintivo puede estar avalado por el CERMI con el acuerdo de la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, o en su caso por entidades especializadas en materia de accesibilidad y turismo.
- Divulgación entre el sector turístico tanto de la existencia de las entidades especializadas en materia de asesoría en accesibilidad turística como de los materiales publicados sobre el te-



### Elementos que lo componen Cont.

ma. Las entidades especializadas en materia de turismo y accesibilidad son en su mayoría del entorno de la discapacidad y por lo tanto desconocidas en el ámbito del turismo. Es necesaria una labor de divulgación de estas entidades y de sus funciones en materia de accesibilidad y turismo. Esta divulgación deberá realizarse a través de los canales propios del sector turístico, siendo la Secretaría General de Turismo y las administraciones públicas autonómicas los primeros agentes implicados en esta acción.

### Agentes involucrados

- Organismos públicos estatales, autonómicos y locales responsables de asuntos sociales, arquitectura y urbanismo y turismo.
- CERMI.
- CEAPAT.
- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Entidades especializadas en materia de asesoría sobre accesibilidad en general y sobre accesibilidad en el turismo.

9.4.3. CREACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS POR PARTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

P.3.

Descripción

- El turismo no sólo constituye un derecho como usuarios de todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad, el turismo es una importante posibilidad de negocio, sean los empresarios, de la misma manera, personas con discapacidad o sin ella.
- La característica añadida de la discapacidad en un empresario turístico puede beneficiar el desarrollo del Turismo para Todos desde varios puntos de vista:
  - Asegura el total convencimiento por parte del empresario sobre la necesidad de que la oferta turística sea accesible para todos los turistas, así como el que las soluciones adoptadas sean apropiadas.
  - Ayuda a la normalización en la sociedad del papel de las personas con discapacidad. Los turistas no sólo los verán como otros turistas sino también como prestadores de servicios.
- Desde este planteamiento es importante fomentar la creación de empresas turísticas por parte de personas con discapacidad, opción más factible en muchos casos en el sector turístico que la contratación por terceras personas.

Elementos que lo componen

- Establecimiento de ayudas económicas de mayor cuantía y diversas procedencias para los emprendedores turísticos con discapacidad. En la actualidad las personas con discapacidad que tienen proyectos empresariales cuentan con algunas subvenciones económicas a fondo perdido para llevarlos a cabo. En general, se trata de ayudas con cuantías no muy altas que para ciertos proyectos son insuficientes. También generalmente proceden o se gestionan desde el ámbito de las instituciones sociales de la discapacidad. El incremento de la cuantía de las ayudas existentes, la creación de otras líneas y la posibilidad de compatibilizarlas serían elementos muy beneficiosos para incrementar la creación de empresas por parte de personas con discapacidad.
- Divulgación de las ayudas económicas ya existentes así como de las nuevas que se creen para las personas con discapacidad que tengan proyectos turísticos. A través de las asociaciones de personas con discapacidad, se llevará a cabo la divulgación de las subvenciones económicas entre el colectivo de personas con discapacidad con el fin de que incentivar la solicitud de las mismas.
- Formación específica en materia de creación de empresas turísticas y asesoría para la puesta en marcha de la iniciativa. A partir de la colaboración de asociaciones empresariales, asociaciones de personas con discapacidad, entidades públicas de

## PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN

**Elementos que lo componen Cont**

turismo y de asuntos sociales. Diseño e impartición de cursos sobre creación de empresas del sector turístico en las que se incorporen personas con algún tipo de discapacidad. Además de los contenidos generales sobre el tema, se introducirán algunas cuestiones que traten sobre las características específicas de las personas con discapacidad y los elementos diferenciales que comportan.

**Agentes involucrados**

- Real Patronato sobre Discapacidad,
- Asociaciones de personas con discapacidad.
- Asociaciones empresariales turísticas.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de bienestar social.
- Administraciones públicas autonómicas competentes en materia de turismo.

**9.4.4. IMPULSO DEL DESARROLLO DE EQUIPAMIENTOS PÚBLICOS ACCESIBLES EN DESTINOS TURÍSTICOS**

P.4.

**Descripción**

- Gran parte de los equipamientos que componen la oferta turística son iniciativa de las entidades públicas, tanto de turismo como de otras materias: medio ambiente, cultura, etc. Entre estos se encuentran las siguientes:
  - oficinas de información de turismo,
  - centros de interpretación de la naturaleza,

**Descripción Cont.**

- sendas en espacios naturales protegidos,
- playas,
- museos,
- salas de exposiciones.
- Todos ellos son parte esencial de la oferta turística, básicos para que la estancia turística sea satisfactoria. Tan importante como alcanzar el nivel de accesibilidad apropiado en alojamientos y restaurantes es conseguirlo en este tipo de instalaciones. Considerando que además la responsabilidad de los mismos corresponde a las entidades públicas, se debería ser incluso más exigente tanto en el grado de accesibilidad como en los plazos para su consecución.

**Elementos que lo componen**

- Creación de documentos técnicos específicos sobre accesibilidad en los diferentes equipamientos públicos en destinos turísticos: oficinas de información de turismo, sendas en espacios naturales protegidos, playas, museos, salas de exposiciones, etc.
- Divulgación de dichos documentos, así como de los ya existentes sobre la materia (por ejemplo la “Guía Técnica de Accesibilidad a los Parques Nacionales españoles para personas con movilidad reducida”, publicado por Fundación ONCE y Parques Nacionales) entre las entidades responsables de la creación y mantenimiento de los diferentes equipamientos.



### Elementos que lo componen Cont.

- Auditoría de los niveles de accesibilidad de este tipo de equipamientos en todas las Comunidades Autónomas a partir de protocolos diseñados específicamente con este fin, utilizando criterios de accesibilidad similares a los del análisis de los establecimientos turísticos.
- Los resultados obtenidos en las auditorías se utilizarán para la información a los usuarios sobre las circunstancias de accesibilidad de estas instalaciones. También se realizarán informes sobre las necesidades de mejora de cada una de ellas.
- Creación de línea de ayudas económicas específicas para la accesibilidad en los equipamientos públicos de uso turístico. Algunas comunidades autónomas tienen líneas de subvenciones económicas dirigidas a la creación y mantenimiento de este tipo de infraestructuras cuando éstas dependen de los municipios. También hay líneas de ayuda dirigidas a la mejora de la accesibilidad de los establecimientos turísticos, pero en algunos casos sólo pueden beneficiarse los empresarios privados. Sería conveniente crear y, en su caso, ampliar estas ayudas para entidades públicas.

### Agentes involucrados

- Entidades públicas estatales, autonómicas y locales con competencias en materia de turismo, medio ambiente y cultura.
- Parques Nacionales y organismos gestores de los diferentes Espacios Naturales Protegidos.



### Agentes involucrados Cont.

- CERMI.
- Fundación ONCE.
- Entidades que trabajan en el fomento del turismo para todos.
- FEMP.

### 9.4.5. DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS PILOTO DE TURISMO ACCESIBLE

P.5.

#### Descripción

- Este programa tiene como objetivo principal la concentración de las acciones propuestas en el Plan en uno o varios destinos, con el fin de que actúen como proyecto piloto o prueba de producto. Los resultados obtenidos servirán para una futura aplicación a escala nacional.
- La realización de proyectos piloto par el desarrollo de una faceta del turismo o de un producto concreto permite entre otras cuestiones:
- Concentrar los medios económicos, técnicos y humanos, en un proyecto concreto, promoviendo una economía de escala que facilita la obtención de resultados más positivos.
- Desarrollar el proyecto a una escala que permita observar su evolución y prever cambios en el mismo.
- Conocer los resultados en un menor plazo de tiempo, evaluarlos, y por lo tanto poder actuar sobre las formas de actuación en el caso en el que los resultados no sean los más idóneos.



### Descripción Cont.

- Aplicar en un nivel geográfico más amplio, con las adecuaciones pertinentes, el modelo que mejores resultados haya obtenido en materia de turismo para todos.

### Elementos que lo componen

- Selección de los destinos. Los destinos que se seleccionen como proyectos piloto deben contar con una serie de elementos que faciliten la implantación de los diferentes programas, que sean especialmente interesantes como destinos turísticos y puedan, finalmente, constituirse en modelos para su exportación y extensión entre los diferentes destinos turísticos españoles.
- Entre los criterios que hay que considerar a la hora de seleccionar los destinos piloto hay que tener en cuenta los siguientes:
  - Existencia de una sensibilización previa en materia de turismo accesible para todos. Esta toma de conciencia quedará patente en la buena aceptación del proyecto tanto por parte del sector turístico como de la población en general.
  - Existencia igualmente de trabajos técnicos anteriores que faciliten la puesta en marcha de las acciones previstas. Una buena base de partida sería trabajar en destinos en los que ya existe un Plan de Accesibilidad realizado a partir de los convenios entre el IMSERSO y Fundación ONCE.



### Elementos que lo componen Cont.

- Compromiso firme de trabajo en el proyecto por parte de las entidades públicas, locales y regionales, las responsables de turismo pero también las de arquitectura y urbanismo, y de las entidades privadas.
- Escala adecuada del destino seleccionado. Debe permitir trabajar en detalle en todas las facetas de la accesibilidad turística.
- Las fases necesarias para el desarrollo de estas actuaciones son las siguientes:
  - Acuerdos de colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el CERMI, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, los agentes de los destinos seleccionados (entidades públicas regionales y locales, asociaciones empresariales) y la FEMP para el trabajo conjunto en el destino.
  - Redacción de un proyecto con actuaciones concretas para los siguientes años en materia de turismo accesible para todos. Las actuaciones deben estar acompañadas de plazos de elaboración, presupuestos, financiación y determinación de los agentes responsables en cada caso.
  - Determinación de los técnicos responsables de coordinar las acciones en materia de turismo accesible, así como de una comisión técnica de seguimiento del mismo. En el caso de que en los destinos seleccionados ya se estén lle-

**Elementos que lo componen Cont.**

vando a cabo otros proyectos de desarrollo turístico, tales como un Plan de Dinamización, Plan de Excelencia u otros, las acciones en materia de turismo para todos se incorporarán al mismo, aprovechando las economías de escala y la coordinación técnica que ya existan.

- Realización de las medidas acordadas en el Plan.
- Realización de una evaluación de resultados para su futura aplicación a nivel nacional.

**Agentes involucrados**

- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- FEMP.
- CERMI.
- Ayuntamientos y Comunidades Autónomas.
- Asociaciones empresariales.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

#### 9.4.6. EXIGENCIA DEL REQUISITO DE ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS CONTRATADOS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS O UTILIZADOS EN PROGRAMAS PÚBLICOS

P.6.

**Descripción**

- Las entidades públicas son usuarias habituales de los equipamientos turísticos privados, alojamiento, pero también muy a menudo salas de reuniones.

**Descripción Cont.**

- Por otra parte el IMSERSO financia anualmente viajes de vacaciones y termalismo de los que en 2003 se beneficiaron 8.965 personas. Utilizan plazas de alojamiento en numerosos hoteles españoles, muchos de los cuales no cumplen con los requisitos de accesibilidad mínimos exigibles.
- Las administraciones públicas y el IMSERSO en particular deberían exigir a los establecimientos turísticos cuyos servicios utiliza el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, introduciendo dicha cláusula como elemento ineludible en la contratación. La fórmula más adecuada para poner en práctica estas exigencias es la de acordar un plazo de tiempo apropiado para que los diferentes establecimientos vayan adecuando sus instalaciones a los requisitos de accesibilidad.

**Elementos que lo componen**

- Baremación de los criterios de accesibilidad que las administraciones públicas deben exigir a los establecimientos turísticos que utilizan y establecer un tiempo para su cumplimiento.
- Definición de un Plan sobre plazos y fórmulas de adaptación de las instalaciones turísticas para su uso por las personas con discapacidad. Difusión entre todas las administraciones públicas estatales, autonómicas y locales y realización del mismo.
- Introducción de los requisitos de accesibilidad en los contratos con los establecimientos hoteleros que acogen viajes financiados por los programas

## PARTE 2. DESARROLLO DEL PLAN

### Elementos que lo componen Cont.

de Turismo y Termalismo del IMSERSO, definiendo cláusulas que permitan su adecuación en un periodo de tiempo y contratando nuevos establecimientos en el caso de que no se cumplan.

- Asesoría técnica para la realización de los proyectos de accesibilidad e implementación de los mismos. A través de las entidades especializadas en materia de turismo accesible y por medio de convenios establecidos con el IMSERSO.

### Agentes involucrados

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio de Administraciones Públicas.
- Entidades públicas con competencia en materia de asuntos sociales y turismo de las comunidades autónomas.
- FEMP.
- CERMI.
- Real Patronato sobre Discapacidad.

### 9.5. Promoción / Comercialización

- En esta línea estratégica se incluyen tres programas:

### 9.5.1. VERACIDAD / FIABILIDAD EN LA INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD

P.1.

#### Descripción

- La falta de fiabilidad de la información existente sobre el nivel de accesibilidad de la oferta turística es una de las características más destacadas cuando se trata de turismo y accesibilidad en España. Un característica con consecuencias muy negativas; los usuarios, de manera genérica, no se fían de la información que guías, páginas de internet, folletos, u otros medios promocionales, aportan sobre cuestiones de la accesibilidad de los elementos de la oferta turística. Por lo tanto se ven obligados a realizar llamadas telefónicas a los establecimientos solicitando datos muy concretos o a guiarse sólo por la experiencia propia o de personas conocidas.
- Quienes aportan información sobre el grado de accesibilidad para que sea utilizada por los turistas desconocen en general que una información generalista sobre las características de accesibilidad, no es demasiado útil para la mayor parte de los usuarios. Desconocen igualmente que una información incorrecta, poco rigurosa, puede hacer que la estancia del cliente en el establecimiento que había previsto, la visita al museo, la ruta por la ciudad o el baño en la playa, sean imposibles de llevar a cabo o se realicen con muchas dificultades.





### Descripción Cont.

- La veracidad y concreción en la información es una característica que cualquier servicio, no sólo turístico y no sólo en lo referente a cuestiones de accesibilidad, debe cumplir; la mala calidad de la información, tanto por falta de datos como porque éstos no sean exactos, es un elemento de no calidad en el servicio que se ofrece. En el caso concreto de accesibilidad es si cabe más grave debido a las graves consecuencias que conlleva para los usuarios.

### Elementos que lo componen

- Concienciar a los profesionales del turismo sobre la importancia de ser rigurosos con la información que aporten sobre el grado de accesibilidad de los servicios y destinos turísticos en los que desarrollen su actividad. Formarles sobre los principales requisitos de accesibilidad que deben tener en cuenta así como sobre cómo recoger y aportar información sobre los mismos. Para ello se publicará material con esta información, que será divulgado entre los profesionales del sector turístico, público y privado, y se realizarán campañas de formación sobre el tema (Programa 9.1.1.).
- Aprobación de un protocolo de análisis de los requisitos de accesibilidad que sirvan de guía a todos los establecimientos turísticos. Este protocolo debe estar consensuado por el CERMI y la Secretaría General de Turismo a través del Convenio de Colaboración que tienen firmado y divulgado a las



### Elementos que lo componen Cont.

- Comunidades Autónomas, asociaciones empresariales y asociaciones del ámbito de la discapacidad. Se divulgará entre todas las entidades y empresas que trabajan en la promoción turística para que los tomen como referente a la hora de informar sobre los grados de accesibilidad.
- Creación de un comité responsable de controlar la información sobre accesibilidad turística en los diferentes establecimientos y entornos turísticos. Este comité será el encargado de realizar comprobaciones sobre el grado de veracidad de la información sobre accesibilidad en los elementos promocionales.
- Aprobación y de un procedimiento sancionador para aquellas empresas y entidades que utilicen el logo de accesibilidad de manera incorrecta o aporten en sus medios promocionales información no veraz sobre la accesibilidad.

### Agentes involucrados

- Consejerías de Turismo de las comunidades autónomas.
- Secretaría General de Turismo.
- CERMI.
- Asociaciones empresariales turísticas.
- Asociaciones de personas con discapacidad.

9.5.2. INTRODUCCIÓN DE APARTADOS REFERENTES A ACCESIBILIDAD EN LOS ELEMENTOS PROMOCIONALES DE LA OFERTA TURÍSTICA, PRINCIPALMENTE EN LAS PÁGINAS WEB OFICIALES

P.2.

Descripción

- Internet es la herramienta más utilizada por generaciones de profesionales y jóvenes para la búsqueda de información y compra de productos y servicios de toda índole y en particular, cada vez son más los turistas que se informan y compran sus vacaciones a través de Internet.
- Existe una realidad en el mercado español en materia de accesibilidad de productos turísticos dirigidos hacia personas con discapacidad y es que la información sobre turismo accesible en la red, es difícil de encontrar.
- Por tal motivo, se deben realizar acciones de promoción en páginas de Internet con elevados índices de visitantes con la finalidad de incentivar a los internautas a que visiten páginas de Internet sobre accesibilidad turística para personas con discapacidad. Para ello se proponen las siguientes páginas donde realizar acciones de promoción:
  - Páginas de Asociaciones y Entidades cuya finalidad es la ayuda e inserción de personas con discapacidad a la sociedad.
  - Página de Internet de la Organización Mundial del Turismo. (OMT)

Descripción Cont.

- Páginas oficiales de promoción turística de destinos, regiones y a escala nacional.
- Páginas de grandes operadores turísticos que venden paquetes de viajes para personas con discapacidad
- Páginas de cadenas hoteleras con instalaciones para personas con discapacidad.
- Páginas de transportes urbano e interurbano con servicios adaptados a personas con discapacidades.
- Otras páginas visitadas por personas con discapacidad.

Elementos que lo componen

- Con el objetivo de dar a conocer portales de Internet de actividades turísticas accesibles para todos en España, se recomienda realizar las siguientes actividades publicitarias y de promoción “on-line” en páginas de Internet más consultadas:
  - Motores de búsqueda: se debe lograr que portales web sobre turismo accesible para todos aparezcan en las primeras líneas dentro de los principales motores de búsqueda en Internet (Google, Yahoo, etc.). Ello se obtendrá mediante la compra de derechos y la definición de palabras claves relacionadas a las actividades de turismo accesibles a personas con discapacidad.
  - “Banners” tradicionales sobre web especializadas en turismo accesible: serán colocados en los principales motores de búsqueda así como



**Elementos que lo componen Cont.**

en las páginas web de empresas y asociaciones relacionadas con el turismo accesible.

- On-line “sweepstakes”: (Enlace promocional con opción de insertar datos del interesado para entrar en una promoción determinada -estrategia promocional-). Se insertarán en portales especializados en actividades para personas con discapacidad. Los “sweepstakes” invitarán a los interesados a participar en un juego de preguntas cuyo premio será un paquete turístico con ofertas especiales para personas con discapacidad. Para comunicar a los participantes de sus resultados del sorteo, el “sweepstake” solicitará a los participantes sus datos personales, siendo esta herramienta una importante fuente de recolección de información para confeccionar una base de datos.
- Enlaces a páginas especializadas en turismo accesible: se insertarán enlaces en las páginas de información de toda índole para personas con discapacidad.
- Afiliación a otras páginas de Internet: se propone realizar un convenio con los portales web de los principales periódicos nacionales de los mercados emisores. El convenio consiste en insertar un enlace o un “banner” dentro de su página que lleve páginas especializadas en turismo accesible (manteniendo el mismo entorno web de la página afiliada) para realizar ven-



**Elementos que lo componen Cont.**

tas de servicios, actividades y paquetes turísticos brindando información al mercado de personas con discapacidad.

**Agentes involucrados**

- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Entidades que trabajan en el fomento del Turismo para Todos desde el ámbito de la discapacidad.
- Medios de comunicación.
- Periodistas especializados en turismo accesible y generalistas.
- CERMI.
- Entidades que trabajan en el fomento del turismo para todos.
- FEMP.
- Ministerio y Consejerías de Asuntos Sociales
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Consejerías correspondientes.
- Ministerio de Administraciones Públicas

**9.5.3. FOMENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE EN LOS CANALES HABITUALES DE COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y VENTA**

P.3.

**Descripción**

- Las acciones de fomento sobre productos y servicios turísticos para todos son herramientas mediante las cuales se logrará posicionar la oferta de manera eficiente en sus mercados emisores.



### Descripción Cont.

- Comunicar eficientemente un producto o servicio turístico accesible a personas con discapacidad disminuirá el nivel de desconfianza por estos productos y provocará un estímulo de interés por los mismos de todos los turistas, incluyendo a los segmentos objetivos como son los discapacitados.
- Fomento de la oferta turística accesible en los canales habituales de comunicación, promoción y venta.
- Promocionar eficientemente un producto o servicio turístico accesible para todos estimulará el incremento de las ventas, promoverá oportunidades de negocio y elevará los índices de competitividad de los servicios y productos turísticos accesibles para todos en España.
- Vender eficientemente un producto o servicio turístico accesible para todos posicionará a los que lo comercializan como “Especialistas” en su campo de acción, promoviendo la confianza en sus clientes, su satisfacción y acciones de compra.

### Elementos que lo componen

- Comunicación de productos y servicios turísticos accesibles para todos:
  - Creación de la página de Internet [www.turismo-accesible.es](http://www.turismo-accesible.es): esta herramienta tiene la finalidad de información detallada sobre la oferta de servicios turísticos accesibles en España; ofrecer servicios de reserva y pagos “on-line” de alojamiento, paquetes de viaje, entradas a cen-



### Elementos que lo componen Cont.

- Publicidad “On-Line”: consiste en la publicación de enlaces en páginas relacionadas a personas con discapacidad y a personas que buscan actividades turísticas, como así también a la contratación de buscadores de Internet para promocionar la página web: [www.turismoaccesible.es](http://www.turismoaccesible.es)
- Promoción de productos y servicios turísticos accesibles para todos:
  - Acciones de Mercadotecnia Directa: con la finalidad de dar a conocer y elevar la ventas de productos y servicios turísticos accesibles para todos, se realizarán bases de datos segmentadas de turistas actuales y potenciales de actividades turísticas accesibles para ellos y se le enviará un catálogo de ofertas de paquetes turísticos con ofertas especiales adaptadas a cada una de sus necesidades.
  - “Marketing de eventos”: trata de la realización de eventos de intercambio entre la oferta turística accesible y turistas discapacitados, integrando el mercado. Los eventos crearán publicidad positiva, fomentarán la creación de productos turísticos y experiencias adaptadas a personas con discapacidad como así también la integración de discapacitados a las actividades turísticas sociales en España.



### Elementos que lo componen Cont.

- Toda esta comunicación debe proporcionarse a través de información en sí misma accesible capaz de llegar a todos los grupos y segmentos de la discapacidad, facilitando los formatos adaptados y adecuados para que sean las personas interesadas las que autónomamente puedan elegir y contratar los servicios o actividades que decidan.
- **Asistencia a ferias especializadas:** confeccionar “stands” de información animados por promotores (personas con discapacidad) capaces de informar sobre la oferta turística accesible en las localidad, regiones y circuitos turísticos de España. Estos “stands” sobre turismo accesible deben presentarse en ferias especializadas en turismo de España. Se recomienda una vez comprobada su eficacia participar en ferias a nivel europeo, como pueden ser Francia, Reino Unido y Alemania ciudades donde se encuentra la mayoría del mercado emisor y donde se realizan las mayores ferias internacionales en turismo a nivel mundial.
- Venta de productos y servicios turísticos accesibles para todos:
  - Red de Agencias de Viajes Especializadas en servicios y productos turísticos accesibles en España: esta red se debe crear con la finalidad de asegurar la calidad y la eficacia en la distribución del producto-servicio turístico accesible para todos en España. La Red debe integrarse



### Elementos que lo componen Cont.

por agencias de viajes que han completado un programa de formación y que están comprometidas en realizar acciones de mercadotecnia turística accesible cooperativa con el destino.

### Agentes involucrados

- Asociación de agentes de viajes españoles.
- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Entidades que trabajan en el fomento del turismo accesible desde el ámbito de la Discapacidad.
- Profesionales especialistas en turismo accesible.
- Medios de comunicación.
- Periodistas especializados en turismo accesible.
- CERMI.
- Entidades que trabajan en el fomento del turismo para todos.
- FEMP

## 9.6. Calidad

- La calidad será la clave de la competencia en el sector turístico en los próximos años. Entramos en una fase en la que la atención global al usuario se convierte en el elemento clave de la competitividad entre países, regiones y/o empresas. El nivel alcanzado por nuestro país en el sector, situándose como segundo destino hotelero mundial, obliga a profundizar en los cambios necesarios para ofrecer al turista con discapacidad los servicios con la calidad que demanda.

# 残

- En una oferta accesible para todos, las ventajas de la calidad son claras: mayor fidelidad del cliente; repetición de compra; vulnerabilidad ante guerras de precios; precios relativos más altos tener que perder por ello participación en el mercado; costes de mercado inferiores por la eliminación de fallos y una atención eficiente y, como resultado final, el aumento de la participación en el mercado y aumento de la rentabilidad.
- Las actividades turísticas que las personas con discapacidad pueden realizar se dividen entre las de información, transporte, hospedaje y restauración, a las que se añade el ocio, cultura y deporte como opciones a realizar en cualquier destino turístico. Teniendo en cuenta los distintos entornos en los que ellas se pueden llevar a cabo, ciudad, campo (turismo rural), playa, etc.
- La mejora en la calidad se consigue al actuar sobre todas estas actividades, así como en la atención prestada al usuario en cada una de ellas. Al mejorar la calidad mejoramos la satisfacción del usuario, lo que implica que esa atención, y en el turismo más que en otros sectores de servicios, se realice de forma diferenciada, adaptada a las necesidades de cada segmento de la población usuaria de servicios turísticos accesibles. La estrategia competitiva en el sector debe basarse en una adecuada segmentación del mercado, y en un claro y decidido posicionamiento empresarial e institucional (local, regional y nacional).
- Las dimensiones de la calidad en el sector turístico son muy variadas y van desde la tranquilidad del viaje, la comodidad del hotel, la limpieza, la atención personalizada, la diversión en destino, la frescura

# 设

- y variedad de los alimentos hasta la variedad de actividades socio-culturales. Todas ellas dimensiones tangibles y tradicionalmente exigibles por los usuarios cuando se les pregunta por la calidad del servicio que han recibido. Pero, el responsable turístico sabe que la calidad de servicio no termina con la satisfacción de las necesidades mencionadas por el usuario sino que debe descubrir aquellas necesidades no mencionadas y deseadas. Demandas que no se mencionan espontáneamente, bien porque no se saben expresar al estar ubicadas en el subconsciente de la persona o bien porque no se plantean como alternativas sugeridas en las pruebas de satisfacción de usuario que se pasa a los clientes. Lo que, en ningún caso, impedirá que, al complacerlas, el usuario se sienta mucho mejor atendido, satisfecho y más dispuesto a repetir la experiencia.
- Por tanto es necesario considerar que hay una dimensión de la calidad que no se menciona por todos los usuarios pero cuya presencia es detectada por el subconsciente de todos y de forma expresa por una gran parte de la población, la accesibilidad. Este concepto, que habitualmente no se atiende, puede producir ventajas competitivas en aquellos países, regiones, ciudades y/o empresas que sepan aprovechar sus posibilidades.

**9.6.1. INTRODUCCIÓN DE LOS ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD COMO REQUISITO EN LAS NORMAS DE CALIDAD REFERIDAS AL SECTOR TURÍSTICO**

P.1.

**Descripción**

- Los responsables de la mejora de la calidad en los servicios turísticos son, en realidad todos los que intervienen en el diseño de los entornos construidos ligados a las actividades turísticas, edificios, centros de ocio, deporte y cultura. Pero lógicamente no todos tienen responsabilidad en las actividades turísticas que hemos mencionado. Es necesario que cada uno, desde la responsabilidad que ocupa, realice el esfuerzo de analizar las actuaciones que puede realizar para mejorar las condiciones de accesibilidad en los elementos turísticos que tiene a su alcance. Es necesario hacer lo posible por comunicar la necesidad de ofrecer soluciones integrales a los problemas de accesibilidad en regiones, ciudades o centros de interés turístico.

**Elementos que lo componen**

- Referencia a los Requisitos DALCO en las diferentes normas de Calidad de los establecimientos y servicios turísticos aprobados por AENOR.
- Accesibilidad Registrada y los Requisitos DALCO: el entorno construido es un concepto que incluye no sólo espacios edificados, sino también aquellos otros lugares en los que se ha producido una intervención humana dirigida a facilitar su uso social.

**Elementos que lo componen Cont.**

El entorno construido comprende asimismo aquellos objetos, instrumentos, utensilios, etc., destinados a facilitar la prestación de servicios, y en un sentido más amplio, aplicable al ámbito turístico, se entendería también como aquel destinado a la realización de actividades lo que supone para este propósito una extensión de la definición de la norma UNE 170001-1y2 :2001 sobre ACCESIBILIDAD GLOBAL.

- La accesibilidad registrada (referida al ámbito que nos ocupa): se debe entender como la cualidad que tienen o se confiere a los entornos turísticos y de ocio, con el fin de hacerlos adecuados a las necesidades, capacidades y expectativas de todos los usuarios independientemente de su grado de discapacidad. Y ello de tal modo que éstos puedan realizar, sin dificultad ni sobreesfuerzo, todas las acciones de deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n que est3n ligadas a los procesos que se realicen en, o en relaci3n con dichos entornos, especialmente los que se deriven de situaciones de emergencia sin restricciones a la accesibilidad, entendidas estas como las condiciones, hechos o circunstancias que limitan o dificultan el acceso de determinadas personas a los entornos mencionados con objeto de realizar una actividad laboral o llevar a cabo por un tercero una acci3n vinculada al citado entorno.



### Elementos que lo componen Cont.

- En lo referente a la realización de actividades en el entorno turístico por las personas que forman parte de la sociedad, presenten o no algún tipo de discapacidad, pasa necesariamente por que se consiga, en la medida de lo posible, que estas sean accesibles a todos. En la actualidad, la existencia de barreras constituye un problema fundamental en la labor de integración de las personas con discapacidad.
- El objetivo de cualquier acción encaminada a la mejora de la oferta y la calidad de los servicios prestados debe pasar por compensar o mitigar cualquier posible discapacidad del usuario que debe llevar aparejadas importantes mejoras en la calidad de vida de los usuarios con limitaciones de accesibilidad, así como de todas aquellas personas que de un modo directo tienen relación con el ámbito construido en el que se realiza la actividad.
- Los requisitos DALCO (acrónimo de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) tal y como se definen en la citada norma UNE 170.001-1:2001 de ACCESIBILIDAD GLOBAL hacen referencia al uso y disfrute de los bienes y servicios que las empresas ofrecen en el entorno construido.
- Por tanto, los requisitos DALCO se plantean en este plan como los conceptos de referencia que se encuentran presentes en el término accesibilidad, cuando este se contempla desde todos los puntos



### Elementos que lo componen Cont.

de vista posibles y que se engloban en el nuevo término “accesibilidad universal”.

- Una persona con discapacidad no es la responsable de sus “limitaciones”, sino que lo son aquéllos que teniendo la posibilidad y la capacidad de mejorar las condiciones en que se realizan las actividades turísticas y de ocio, no han sabido o no han querido utilizar las adaptaciones, facilidades y ayudas técnicas que hoy en día existen en un avanzado estado de desarrollo. Por lo tanto, se propone un cambio de enfoque que lleva aparejadas importantes ventajas competitivas para el empresario que sí tenga en cuenta esta circunstancia.

### Agentes involucrados

- AENOR.
- ICTE.
- CERMI.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- Además los agentes que deben tomar la iniciativa son los responsables de la siguientes entidades e instituciones:
  - Los hoteles, centros de hospedaje, restaurantes, ofreciendo habitaciones y comedores que cumplan los requerimientos de todos los usuarios, con accesos, movimientos horizontales y verticales y aseos libres de barreras y con una atención personalizada y adecuada para todo tipo de usuarios.



残

### Agentes involucrados Cont.

- Responsables de las administraciones públicas con responsabilidad en materia de ordenación turística, actuando a través de sus políticas de promoción de la calidad en las instalaciones turísticas, ciudades, edificios públicos, etc. y haciendo cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad.
- Las empresas de transporte terrestre, aéreo y marítimo, al hacer accesibles sus instalaciones (accesos, edificios y vehículos).
- Las agencias de viaje, mejorando los sistemas de información sobre rutas accesibles, hoteles accesibles, y ofreciendo una información también adecuada para todo tipo de usuario.
- Los centros de ocio y diversión, deportivos y culturales, permitiendo la libertad total de acceso y participación de todas las personas que lo demanden, en condiciones de máxima autonomía personal.

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES



残疾人设施  
FACILITIES FOR DISABLED PERSON

- ACEPLAN. Libro Verde de la Accesibilidad en España. IMSERSO/Instituto Universitario de Estudios Europeos, 2002.
- Accesibilidad a hoteles para personas con discapacidades: pautas y consejos. En: Tecno Hotel. Barcelona. EDITUR (1998) junio p. 30-33.
- Accesibilidad al Ocio de las Personas con Discapacidad. Revista Consumer. Fundación Eroski, 2002.
- Accesibilidad en el Sector Turístico. ILIMITA NLW. Acctur, 2004.
- Accesibilidad en los Servicios de la Naturaleza, La. Universidad de Deusto, 2002.
- Accesibilidad para personas con cegera y deficiencia visual, ONCE, 2003.
- Acces to tourism for the disabled/ L'accès au tourisme des personnes handicapées. En: Le Tourisme Social dans le Monde/Social Tourism International. Bruxellles. Bureau International du Tourisme.
- Álvarez Izarbe, M. J. Ayudas Técnicas para las personas con discapacidad al alcance del establecimiento hostelero. En el Libro Rojo de la Hostelería. El País / Aguilar. Madrid, 1995.
- Álvarez Souto, Javier. La Adaptación de la hotelería a todos los segmentos de la demanda: necesidades de la población de la 3ª y 4ª edad en los alojamientos turísticos. En: Los Retos del director de hotel ante el nuevo milenio. III Conferencia Internacional de Profesio-

- nes Turísticas: Las Palmas de Gran Canaria, 24 a 28 de mayo de 2000. Págs. 127-150. Hotelería.
- Asistencia para Personas con Movilidad Reducida y Pasajeros con Necesidades Especiales. IATA, 2001.
- Bouvard, A. Le tourisme adapté aux personnes handicapées. De la nécessité d'une approche économique. Mémoire DEES Economie et Gestion du Tourisme. Université de la Méditerranée. Année universitaire 2001-2002. Inédito.
- CERMI. Plan Estatal de Accesibilidad del CERMI. Colección cermi.es nº 6, 2003.
- Código Ético Mundial para el Turismo. OMT, 1999.
- Comisión Europea. Dirección General XXIII Unidad Turismo. "Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la Industria del Ocio".
- Comisión Europea. DG. Empresa e Industria "Improving information on accessible tourism for disabled people", 2004.
- Comité Económico y Social Europeo, CESE. Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible. Los Cuadernos del CESE. Bruselas, 2003.
- Compromisos de Servicios de las Compañías Aéreas y los Aeropuertos con los Pasajeros. Ministerio de Fomento / AENA, 2001.

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES

- Concepto Europeo de Accesibilidad. Comisión Central de Coordinación para la Promoción de la Accesibilidad. CEAPAT. Madrid, 1997.
- Cuenca Cabeza, Manuel. “Ocio, Turismo y Deporte” En Minusval. Instituto Nacional de Servicios Sociales. 1996. nº 103. p.14-52
- Cuenca Cabeza, Manuel. “Ocio y espacios accesibles”. En Minusval, Instituto Nacional de Servicios Sociales. No 108 , págs. 14-15 . Madrid, 1997.
- Curso de Turismo Accesible. Real Patronato sobre Discapacidad, 2004.
- Derechos y Obligaciones de los Viajeros Internacionales. Comisión Europea. Dirección General de Energía y Transporte, 2002.
- Disability and Social Participation in Europe. European Commission, 2001.
- Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos. INE, 2002.
- Espaces, Revue Technique du Tourisme et des Loisirs. Dossier “Handicapés et tourisme”. Paris. Editions Touristiques Européennes (1994).
- Facilitación del Transporte de Personas con Movilidad Reducida. Compañía Europea de Aviación Civil, 2001.
- Franco, Pepa; García-Mila, Xavier. Manual de accesibilidad a hoteles para personas con movilidad reducida. Madrid. Real Patronato de Pre-

## TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

Plan de Acción del CERMI

- vención y de Atención a Personas con Minusvalías; Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa. 1997.
- González, Diego. Hacia un Turismo Cultural Sin Barreras, 2002.
- Guía Técnica de accesibilidad en la edificación 2001. Ministerio de Fomento. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid 2002.
- Hacia una Europa Sin Barreras para las Personas con Discapacidad. European Commission, 2000.
- Handicapés et tourisme: prendre en compte la globalité de l’environnement. En: La Gazette Officielle du Tourisme. Paris: Office des Nouvelles Internationales. 1997 n 1396 págs. 2-4.
- Información para Personas con Movilidad Reducida. Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, 2000.
- Instituto de Estudios Turísticos. “Familitur. Estadísticas de Movimientos Turísticos de los Españoles” Madrid. 2003.
- Kohl, John P. The ADA: part II: implications for managers/ John P. Kohl and Paul S. Greenlaw. En: The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly—Ithaca, New York: Cornell University, School of Hotel Administration. Vol 33 (1992) n.1; p 33-39.
- López Pereda, P. El trabajo de los especialistas en diseñar establecimientos de hostelería adaptados al minusválido. En El Libro Rojo de la Hostelería. El País / Aguilar. Madrid, 1995.

- Maire, M. Edmond. “Les vacances facteur d’insertion sociale” Paris. Conseil National du Tourisme, Section des Affaires Sociales, 1998.
- Manual de Accesibilidad. IMSERSO–CEAPAT, 1998.
- Manual de Accesibilidad de Hoteles para Personas con Movilidad Reducida. Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía / Secretaria de Estado de Comercio y Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa, 1997.
- Manual de Accesibilidad Hotelera. Secretaría General de Turismo, 2001.
- Marcos Pérez, Daniel. Manual de Accesibilidad Hotelera. Ministerio de Economía, 2002.
- Marcos, D., González, D. “Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos”. Colección cermi.es, nº 4 . Marzo 2003.
- Mejora de la Seguridad del Transporte Marítimo de Pasajeros. Comisión Europea. Dirección General de Energía, 2002.
- Ministerio de Medio Ambiente. Plan de Accesibilidad a Playas.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. “I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”. Madrid. Julio 2003.

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Institut Universitari d’Estudis Europeus. “Libro Verde de la Accesibilidad en España. Plan de Accesibilidad, ACCEPLAN” 2002.
- Minusval. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. IMSERSO. Número especial “La accesibilidad”. Madrid. Abril 2004.
- Modelo de Formación Turística. Secretaría General de Turismo, 2000.
- Moral, Consuelo del. La Adaptación de la hotelería a todos los segmentos de la demanda: hoteles para todos en un nuevo siglo: la adaptación de los hoteles convencionales a los clientes con discapacidades. En: Los Retos del director de hotel ante el nuevo milenio. III Conferencia Internacional de Profesionales Turísticas: Las Palmas de Gran Canaria, 24 a 28 de mayo de 2000. Págs. 111-126. Hotelaría.
- Murray, Max. The Disabled traveller: tourism and disability in Australia/ Max Murray, Joe Sproats. En: The Journal of Tourism Studies. Townsville, Australia: James Cook University of North Queensland, Department of Tourism. Vol 1., n 1 p. 9-14. 1.990.
- Paradojas en el Paraíso. La Accesibilidad de la Naturaleza de los Servicios Turísticos en España. Institutos de Estudios Turísticos. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, 2000.
- Parks & Recreation- Arlington, Virginia: National Recreation and Park Association. Vol 30 (1995) n. 5.

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES

- Por una Europa Accesible a las Personas con Discapacidad. Dirección General XXIII. Comisión Europea, 1997.
- Por una Europa Accesible a turistas con discapacidad. Manual para la industria del turismo. Comisión Europea, 1996.
- Real Patronato sobre Discapacidad. "Curso de Turismo Accesible." Madrid, 2002.
- Resolución del Consejo sobre el Futuro del Turismo Europeo. CMICT. Unión Europea, 2002.
- Roldan, Cristina. Barreras arquitectónicas en el ámbito turístico. En "Infortursa". Madrid. Roldan & Asociados (1996) n 118, p 26-32.
- Sánchez López, A. Diseñar establecimientos de hostelería adaptados al minusválido. En El Libro Rojo de la Hostelería. El País / Aguilar. Madrid, 1995.
- Sánchez López, A. Normativa Legal para la Accesibilidad en la hostelería. En El Libro Rojo de la Hostelería. El País / Aguilar. Madrid, 1995.
- Secrétariat d'État au Tourisme. Ministère de l'Équipement des Transports et du Logement. "Label Tourisme & Handicap". Paris, 2001.
- Transporte de las Personas con Movilidad Reducida en España. Comisión de Transporte del Plan Nacional de Supresión de Barreras, 1998.

## TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

Plan de Acción del CERMI

- Turismo para todos - turismo de calidad: congreso internacional Madrid 27/28. Enero 1997. Madrid ALPE, 1997.
- Un Año para la Plena Ciudadanía y la Plena Responsabilidad de las Personas con Discapacidad. CERMI, 2002.
- Un Marco de Cooperación para el Futuro del Turismo Europeo. Comunicado. European Commission, 2002.
- VV.AA. Iguales pero diferentes. Un modelo de integración en el tiempo libre. Consejería de Educación y Cultura. Comunidad de Madrid. Editorial Popular. S.A. 1995.

残疾人设施

FACILITIES FOR DISABLED PERSON



GUÍAS

# 残

## GUÍAS

---

- Guía d'Accesibilitat. Ayuntamiento de Cambrils, 2003.
- Guía de Accesibilidade. Concello de Santiago, 2003.
- Guía de Accesibilidad de Madrid. Ayuntamiento de Madrid, 1998.
- Guía de Accesibilidad al Medio Físico en la Provincia de Castellón. Federación Coordinadora Provincial Disminuidos Físicos de Castellón, Diputació de Castelló, 1995.
- Guía de accesibilidad de servicios turísticos de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Confederación Coordinadora de Disminuidos Físicos de la Comunidad Autónoma del País Vasco, 1993.
- Guía de A Coruña para personas con discapacidad. Ayuntamiento de La Coruña, 1998.
- Guía de la ciudad: Badajoz Accesible. María del Carmen Rodríguez. Aqualia, 2004.
- Guía del Camino de Santiago para personas con discapacidad. Ibermutuamur, 2004.
- Guía de Toledo Accesible. Aspaym, Toledo, 2003.
- Guía de Turismo Accesible de la Región de Murcia. Aspaym, Murcia, 2003.
- Guía urbana de Sevilla para minusválidos del aparato locomotor. Junta de Andalucía, 1991.

## LEGISLACIÓN



# 残

## LEGISLACIÓN

---

- Reglamentación turística de las diferentes Comunidades Autónomas.
- Reglamentación de accesibilidad de las diferentes Comunidades Autónomas.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU).
- 1er Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. IMSERSO. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajos y Asuntos Sociales.
- Resolución ResAP(2001)1 sobre la introducción de los principios de diseño universal en los currícula de todas las actividades relacionadas con el entorno de la construcción (Adoptada por el Comité de Ministros de 15 de febrero de 2001, en la 742ª reunión de los Subsecretarios CONSEJO DE EUROPA).

## PÁGINAS DE INTERNET



残疾人设施  
FACILITIES FOR DISABLED PERSON



## PÁGINAS WEB

残

## CANADÁ

<http://www.keroul.qc.ca/>

Tourisme et culture pour personnes à capacité physique restreinte

- [marcheencroissance.pdf](#)
- [accessansobstacles.pdf](#)
- Rapport (Section 1 : Couverture, mot du directeur général, table des matières, le mandat, notes explicatives et classement général. Section 2 : Villes d'Amos à Granby. Section 3 : Villes de La-chute à Percé. Section 4 : Villes de Plessisville à Victoriaville. Section 5 : Tableaux synthèses, recommandations générales, annexes A, B et C, et bibliographie).
- <http://www.accesvoyage.gc.ca/main-f.asp> (voyage accessible.txt)

<http://routesinternational.com/access.htm>

Travel for the Disabled

## FRANCIA

[http://www.paris-touristoffice.com/vf2/tourisme handicap/index gp.htm](http://www.paris-touristoffice.com/vf2/tourisme_handicap/index_gp.htm)

- [t&h\\_demande\\_label.pdf](#)
- [tourisme et handicap.doc](#)
- [handicap.doc](#)

<http://www.aeroguide.fr/>

A destination des personnes à mobilité réduite, et tous ceux pour qui prendre l'avion est un stress

- [Aeroguide France](#)
- [Aeroguide Europe](#)

设

<http://www.access-tourisme.com/>

Access Tourisme Service, agence de voyages, le spécialiste du voyage pour handicapés

<http://www.destinationvitavie.com/><http://www.icare.net/icare/icare/pages/index2.html>

I.CARE - AGENCE DE VOYAGES SPECIALISEE

<http://www.apf.asso.fr/>

le site de l'Association des Paralysés de France

- [APF\\_RA2003.pdf](#)

[http://www.voyages-sncf.com/voyageurs handicapes/index.html?WB=VS](http://www.voyages-sncf.com/voyageurs_handicapes/index.html?WB=VS)

Voyageurs handicapés

## MÉXICO

[http://www.discapacinet.gob.mx/wb2/eMex/eMex\\_Desafios\\_del\\_turismo](http://www.discapacinet.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Desafios_del_turismo)

Promoción e integración social para personas con discapacidades

- [ManualdeAccesibilidad](#)
- [Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo.doc](#)

[http://www.discapacinet.gob.mx/wb2/eMex/eMex\\_Guias\\_de\\_Escuelas\\_de\\_Turismo](http://www.discapacinet.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Guias_de_Escuelas_de_Turismo)

## EE.UU.

<http://www.disabilitytravel.com/>

Wheelchair Travel - Accessible Cruises - Disability Resources



<http://isc.temple.edu/neighbor/ds/dsprogram.htm>

Disability studies programs

<http://www.disabilitystudies.com/programs.htm>

### HAWAII

<http://www.rollinggrains.com/archives/000145.html>

Travel & Disability Forum -- Review of Disability Studies -- Spring 2005

- [RDSissue012004.pdf](#)

[http://www.disabilityworld.org/06-08\\_04/news/rdscall.shtml](http://www.disabilityworld.org/06-08_04/news/rdscall.shtml)

- [disabilityworld.doc](#)
- <http://www.disabilityworld.org/links/Research/>
- <http://www.disabilityworld.org/links/Travel/>

### AUSTRALIA

<http://www.flinders.edu.au/courses/ugrad/bachelor/basds.htm>

### ESPAÑA

<http://www.iet.tourspain.es/>

<http://infodisclm.com/accesibilidad/spain.pdf>

<http://www.mcx.es/turismo/default.htm>

<http://www.editur.es/EditurMenu/editur/home/index.xml?pagina=editur&pagina2=home>

- [turismo accesible.doc](#)
- [informedemazars.doc](#)



- [turismo accesibl1.doc](#)
- [guía de turismo accesible en Tenerife.doc](#)
- [jornada en jerez.doc](#)
- [semanario editur.doc](#)
- [semanario editu1.doc](#)

<http://www.polibea.com/>

- [Curso de turismo accesible en Salamanca.doc](#)

<http://www.viablesl.com/turismo.htm>

[www.viablesl.com/documentos/orga-gest-form-ta.doc](http://www.viablesl.com/documentos/orga-gest-form-ta.doc)

- [cursos Turismo Accesible](#)

<http://www.cermi.es/>

- [TurismoAccesible.doc](#)

<http://www.predif.org>

- [libro-Predif.pdf](#)

<http://usuarios.discpanet.es/disweb2000/lex>

Legislación por CCAA:

<http://www.interley.com>

<http://www.westlaw.es/indexExp.html>

<http://www.aranzadi.es/nueva/web/index.htm>

残

**NOTA:**

La preparación y coordinación de los materiales y trabajos que han conducido a la elaboración de "Turismo Accesible para Todas las Personas. Plan de Acción del CERMI" correspondieron a Pilar Soret, consultora experta en turismo accesible.

设

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>nº 1</b></p>   | <p><b>nº 2</b></p>   | <p><b>nº 3</b></p>   | <p><b>nº 4</b></p>   |
| <p>Un Plan de Empleo para las personas con discapacidad en el siglo XXI</p>          | <p>Discapacidad severa y vida autónoma</p>                   | <p>La discriminación por motivos de discapacidad</p>                               | <p>Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos</p>            |
| <p><b>nº 5</b></p>   | <p><b>nº 6</b></p>   | <p><b>nº 7</b></p>   | <p><b>nº 8</b></p>   |
| <p>Plan del CERMI para la protección de las familias con personas discapacitadas</p> | <p>Plan Estatal de Accesibilidad del CERMI</p>               | <p>Discapacidad y exclusión social en la Unión Europea</p>                         | <p>Atención educativa a las personas con discapacidad</p>        |
| <p><b>nº 9</b></p>   | <p><b>nº 10</b></p>  | <p><b>nº 11</b></p>  | <p><b>nº 12</b></p>  |
| <p>Nueva legislación sobre discapacidad en España</p>                                | <p>Plan integral de salud para personas con discapacidad</p> | <p>La discriminación por razones de discapacidad en la contratación de seguros</p> | <p>La protección de las situaciones de dependencia en España</p> |

残



nº 13

Programas activos de empleo para las personas con discapacidad



nº 14

Mejora de la accesibilidad universal a los entornos



nº 15

Ayudas Técnicas y Discapacidad



nº 16

Re-Inventarse, la doble exclusión: vivir siendo homosexual y discapacitado



nº 17

La discapacidad en el ámbito tributario



nº 18

1er Plan Integral de Acción para Mujeres con Discapacidad 2005-2008



nº 19

Por la igualdad, Unidas en la diversidad



nº 20

Plan de Acción del CERMI Estatal en materia de Atención Temprana a Personas con Discapacidad



nº 21

Aspectos sociales en la contratación pública