



► 1 Abril, 2019



Pese a que la normativa española es de las más avanzadas en accesibilidad, la falta de mejora es evidente en la mayoría de los puntos clave que forman parte del viaje. No hay más que mirar las cifras de los turistas discapacitados (más de la mitad!) que deciden no viajar por culpa de ello.

Fue en 1980, en la Declaración de Manila de la OMT (Organización Mundial del Turismo), cuando se reconoció el turismo como un vehículo clave para el desarrollo humano y se expuso la recomendación, a todos los estados miembros, de reglamentar sus servicios turísticos para hacerlos accesibles al máximo número de personas. "Casi cuatro décadas después, y aunque los avances en la materia han sido notables, estamos aún a años luz de la Accesibilidad Universal". Así empieza el apartado de 'Conceptos clave del turismo accesible' del segundo Informe de Turismo Inclusivo y Empleo de la **Fundación Adecco**, entendiendo la Accesibilidad Universal "desde el llamado Diseño para Todos".

### LA CADENA DE ACCESIBILIDAD

Como bien dice **Francisco Messenero, director general** de la fundación, cuando se habla de turismo accesible "se tiende a pensar únicamente en la accesibilidad del lugar del destino, pero realmente existen muchos otros elementos: la reserva del viaje (online o a través de agencia), el desplazamiento, el aloja-

# TURISMO ACCESIBLE REAL COMO NORMA, NO COMO EXCEPCIÓN

miento, la vuelta..." Y añade: "No podremos hablar de accesibilidad universal en el sector turístico si no logramos construir una 'cadena de accesibilidad' completa, es decir, que esté presente en todos esos eslabones".

Según el último Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, elaborado por la **Fundación ONCE**, de todos los obstáculos, "la falta de información fiable en materia de accesibilidad es la que implica más riesgo para el turista. En la llamada sociedad de la información, los datos sobre las condiciones de accesibilidad son escasos y fragmentarios al igual que los

análisis que abordan. Además, aquellos existentes, muestran grandes disparidades y, en consecuencia, muy poca coherencia, cobertura geográfica, métodos y criterios de evaluación utilizados. Como resultado, los turistas no reciben una información coherente ni permiten diferenciar entre servicios que compiten entre sí, lo cual induce a confusión y a la contrariedad en la experiencia turística cuando visitan el destino".

Ciertamente, las cifras parecen increíbles pero son ciertas: el 56% de las personas con discapacidad decide no viajar por falta de accesibilidad en alguno de

**Raquel Redondo**

raquel.redondo@proveedoreshosteltur.com



Saber qué posibilidades de acceso tiene el turista discapacitado en las actividades del viaje es una de sus preocupaciones. Foto: Native Hotels

los puntos del ciclo del viaje, según una encuesta realizada por la Fundación Adecco. Esto se traduce en que más de 3,3 millones de personas se abstienen de hacer las maletas. "Este dato es un indicador de la aún lejana inclusión de las personas con discapacidad, siendo el ocio, en este caso el turismo, uno de los pilares básicos para su desarrollo integral. Sin embargo, no es sólo una cuestión social, sino un tema de competitividad", comenta Mesonero. Pero los datos todavía arrojan cifras más interesantes y es que, según dicho estudio, una apuesta por el turismo accesible, sólo a nivel nacional, podría generar más de 100.000 puestos de trabajo en servicios de transporte, alojamiento, restauración o comunicación. Por tanto, "no apostar por la accesibilidad en el sector turístico es ir en contra de la competitividad, en la medida en que los clientes del sector son cada vez más longevos".

Porque no hay que olvidar que la accesibilidad se dirige a personas de todas las edades que tienen algún tipo de discapacidad,

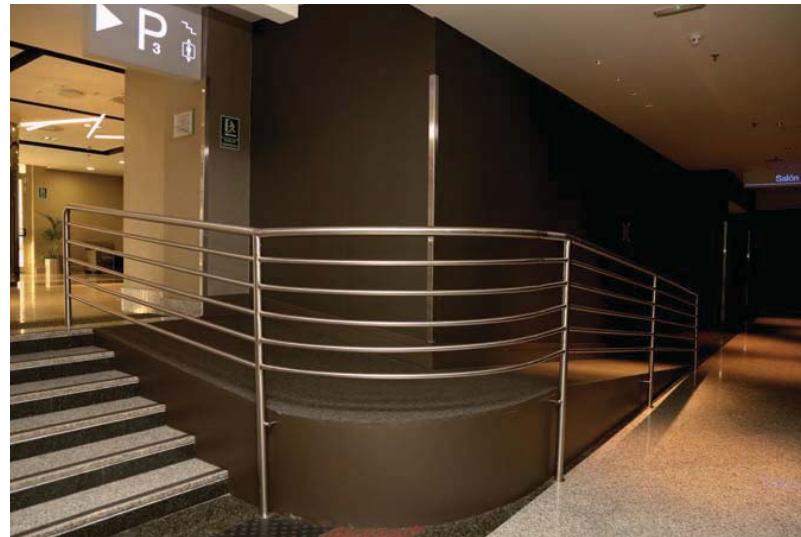
sí, pero existe también el llamado turismo senior dentro del contexto récord de envejecimiento en España con un índice de longevidad del 120%, es decir, ya se contabilizan 120 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16. Además, este perfil de viajero ayudaría a descender los niveles de estacionalidad, lo que supondría unos ingresos extra para el sector, así como posibilitaría la permanencia de puestos de trabajo, el mantenimiento de las co-

tizaciones salariales o el ahorro de subsidios de desempleo.

## ADAPTACIONES QUE SON INVERSIONES, NO GASTOS

**Ilunion Tecnología y Accesibilidad**, compañía de referencia en este ámbito, también valora los potenciales beneficios económicos que la accesibilidad reporta al sector turístico, incidiendo en las personas con discapacidad pero también, precisamente, en esos viajeros mayores e incluso en las personas con discapacidades temporales, "lo que supone más de un 45% de la población y un importante nicho de mercado". Según datos del Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, el 75% de los turistas con necesidades especiales tienen discapacidad (36% física, 18% visual y 12% auditiva), un 19% presenta necesidades especiales o circunstancias temporales, y un 8% tiene 80 años o más. Otro dato alude a que a esta clientela diversa con necesidades especiales le gusta viajar y el 73% lo hace como mínimo dos veces al año.

Organizado por FITUR y la So-



La eliminación de barreras arquitectónicas en los hoteles ha sido masiva en los últimos años gracias a su avanzada normativa.



ciedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGI-TUR), en colaboración con ICEX España Exportaciones e Inversiones, el pasado enero tuvo lugar la mesa redonda "La accesibilidad al servicio del turista en los Destinos Turísticos Inteligentes". Y en ella participó **Pilar Soret, directora comercial** de Ilunion Tecnología y Accesibilidad, quien señaló que las mayores dificultades a las que se enfrentan los destinos y las empresas a la hora de afrontar el reto de la accesibilidad "es contar con expertos que conozcan la legislación sobre la misma y tengan un conocimiento global y detallado de en qué consiste, pues amplio es el mundo de la discapacidad y, por tanto, los apoyos que necesita".

Este tipo de adaptaciones que "han de verse como una inversión y no como un gasto", deben promocionarse y comercializarse para llegar al viajero que bus-



Los elementos de accesibilidad deben responder a condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. Foto: Native Hotels

ca la oferta de turismo accesible, recomienda Soret.

### FALTA DE UN DISTINTIVO OFICIAL HOMOGÉNEO

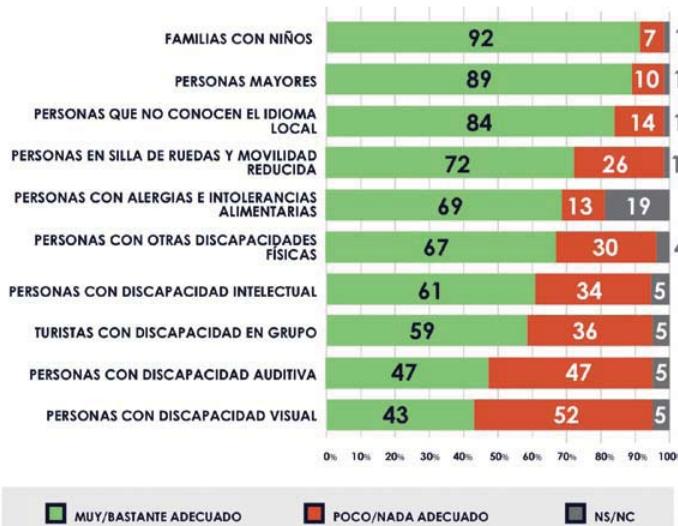
Según el informe de la Fundación Adecco, no existe un distintivo de turismo accesible en España, con pautas homogéneas en las distintas adaptaciones. Ello es debido, según su director

general, a que "faltan estudios de diagnóstico en el turismo que verifiquen qué cambios y mejoras son necesarias para que la accesibilidad sea real y universal. Sería necesario dotar de un mayor conocimiento a los arquitectos y técnicos, en aras de contar con verdaderos especialistas que apliquen la accesibilidad con conocimiento de causa".

A partir de ahí, el reto es implementar un sello de calidad homologado por las Comunidades Autónomas y con reconocimiento internacional, "un reto que realmente no es tan complejo ni utópico; es más una cuestión de actitud", asevera Francisco Mesonero.

El tema de la formación también lo pone sobre la mesa el **arquitecto Enrique Rovira-Beleta**, especializado en accesibilidad, con relación a las diferentes Facultades de Turismo, donde dice que "falta muchísima formación" sobre accesibilidad y personas con discapacidad y de movilidad/comunicación reducida temporal. "Deberían existir asignaturas obligatorias en los estudios de grado para que todos los profesionales, cuando finalicen sus estudios, dispongan de

## AUTOPERCEPCIÓN DE LA ADAPTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO A DISTINTOS PERFILES DE TURISTA



Fuente: Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España de la Fundación ONCE.



## EL COMPROMISO DEL TURISMO VASCO

El compromiso con la accesibilidad del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco data del 2005, año en el que se crea el modelo de accesibilidad turística vasco, y hasta el 2012 aproximadamente se fueron realizando diagnósticos de accesibilidad en todo el territorio vasco. El año pasado se realizó una revisión y reactualización del modelo, en colaboración con la Fundación ONCE, el cual se ha pilotado en 18 recursos turísticos vascos, para una vez validado hacerlo extensivo al resto de empresas vascas interesadas. Este programa contempla 5 diversidades funcionales (física, auditiva, visual, orgánica e intelectual) en cuatro subsectores: alojamientos (hoteles, pensiones, casas rurales, agroturismos, albergues y campings), servicios de restauración (restaurantes, bares y cafeterías, bodegas, sidrerías y txakolidegas), oficinas de información turística, y centros de interpretación. En la imagen, el sello de alojamientos.

conocimientos suficientes sobre accesibilidad y turismo accesible", añade. Y lo mismo plantea con relación al ámbito del diseño de productos para este mercado buscando "la personalización en función de las capacidades de cada uno de los clientes de los establecimientos accesibles, incorporando ayudas técnicas y/o nuevas tecnologías".

Por su parte, **AENOR** aporta



el Certificado de Accesibilidad Universal que acredita que una organización ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad apostando por la mejora continua, basándose en los requisitos de la norma española UNE 170001-2 Accesibilidad universal sobre Sistemas de Gestión de accesibilidad. Dicha certificación "garantiza la igualdad de oportunidades en

el acceso, uso y disfrute de los entornos y servicios a todas las personas, con independencia de su edad o capacidades. Este reconocimiento acredita que los entornos y servicios de las organizaciones son accesibles y así se mantienen en el tiempo; de esta manera, se beneficia la sociedad en su conjunto". Actualmente, AENOR tiene vigentes 50 certificados de Accesibilidad Universal a organizaciones que incluyen más de 200 entornos y servicios de todos los sectores y tamaños, desde museos y playas, hasta hoteles y hospitales, pasando por oficinas de información turística, centros comerciales, servicios de transporte o palacios de congresos, entre otros.

Desde la **Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF)** tienen creada su marca de turismo accesible bajo las siglas TUR4all que, a su vez, cuenta con un distintivo que pueden obtener aquellos destinos y establecimientos turísticos comprometidos con el turismo accesible en proceso de mejora continua de la accesibilidad de sus instalaciones y servicios "y ayudarles a diferenciarse de los competidores para captar un público creciente", dicta su información corporativa.

Este distintivo se obtiene cuando se cumplen una serie de requisitos desarrollados en un exhaustivo trabajo realizado por expertos en accesibilidad y turismo que se basan en las normativas nacionales e internacionales de accesibilidad, las mejores prácticas en este ámbito, y las aportaciones de las organizaciones nacionales que representen a las personas con discapacidad en España. —



### Nuevos clientes con demandas propias...



Todas estas demandas planteadas por PREDIF aportan ventajas al sector, como la reducción de estacionalidad, son multiclientes, gastan aproximadamente un 28% más, y repiten cuando encuentran un destino accesible.