

## Informe del evento

### “Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos”

31 de enero de 2013, FITUR, Madrid

*Hitos del evento basados en las premisas iniciales de las altas autoridades y los ponentes con respecto al turismo accesible*

**Casi mil millones de personas** (15% de la población mundial) **sufre algún tipo de discapacidad** (fuente: Banco Mundial/ Organización Mundial de la Salud).

**Estas personas afrontan graves impedimentos a la hora de viajar**, quedando así desaprovechado su potencial como turista en el mercado turístico.

**La oferta turística no integra sistemáticamente** la accesibilidad universal y existe una **falta de información** sobre los productos y servicios accesibles y una **falta de conocimiento** de los profesionales sobre cómo atender a este colectivo.

**El turismo accesible es un derecho** y a la vez **una oportunidad** para todos, ya que no solo **beneficia** a ciertos colectivos, sino **a todo el sector turístico**.

**Las personas con discapacidad no deben quedar fuera de la actividad turística**; tienen el derecho a participar en el turismo con la misma libertad y el mismo disfrute que cualquier otro viajero.

**Facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico y transversal** de cualquier política de turismo **responsable y sostenible**.

**Se registra un bajo grado de satisfacción del turista con discapacidad**.

## Apertura

El Maestro de ceremonia, **Juan Antonio Ledesma, periodista**, subrayó la importancia del primer evento enfocado al turismo accesible organizado conjuntamente por la Organización Mundial del Turismo y la Fundación ONCE. Agradeciendo la presencia de más de 170 personas en esta convocatoria, así como el apoyo de las autoridades que acudieron para inaugurar el evento, dio la palabra a algunas de las máximas personalidades en el ámbito de turismo y colectivos de personas con discapacidad.

**Ana Larrañaga, Directora de FITUR**, dio la bienvenida, recordando que el turismo es un derecho y a la vez una oportunidad para todos, y destacó que es tiempo de acción para pasar de las palabras a los hechos en el ámbito de accesibilidad universal. La Directora informó que a raíz de unas jornadas sobre accesibilidad celebradas en FITUR anteriormente, el IFEMA se puso en acción, eliminando algunos obstáculos que el recinto ferial presentaba en sus instalaciones, quedando aún trabajo por hacer para finalizar este proceso.

**Lilium Kechichian, Ministra de Turismo de Deporte y Turismo de Uruguay**, agradeció a la OMT por abordar sistemáticamente el tema del turismo accesible, y a la F. ONCE por su colaboración. La Ministra elogió el trabajo de la Fundación en Colonia del Sacramento, un destino turístico importante de Uruguay, y además un sitio del Patrimonio de la Humanidad. Además relacionó el diseño de políticas vinculadas a la accesibilidad universal con los valores de respeto mutuo entre las personas, así como la inclusión social que una sociedad ha de desarrollar.

Para Latinoamérica la accesibilidad universal es un tema significativo, como derecho humano, añadió la Ministra, al ser un continente emergente con un historial de desigualdades y marginación, que no obstante, tiene ya varios años de gran crecimiento. Llevado por la convicción de cambios necesarios, el Gobierno de Uruguay decidió fijar planes a largo plazo, con una hoja de ruta clara, que debe centrarse no solamente en la parte de la infraestructura, sino en aspectos legislativos y administrativos relativos a la accesibilidad, que representan los deberes de cada gobierno. No obstante, la Ministra opinó que el desafío más grande es incorporar el tema de la accesibilidad a la cultura de las sociedades de una manera profunda.

En Uruguay se registra un 7% por ciento de la población con algún tipo de discapacidad y una expectativa de vida que está superando los 75 años, lo que debería repercutir en el diseño de las políticas públicas. Las instituciones especializadas en Uruguay como Pronadis, muchas organizaciones no gubernamentales, los municipios y la Oficina Panamericana de la Salud ya han creado alianzas para abordar este tema.

La Ministra subrayó la importancia de la sesión sobre la accesibilidad en el marco del Congreso internacional sobre ética y turismo, que se realizó en Quito, Ecuador, en septiembre de 2012, que representó un hito importante de que la OMT y Ecuador, como país anfitrión, presentaron sus acciones con respecto al tema. Esta sesión también sirvió de prueba para demostrar que, en muchas ocasiones, son las propias personas con cargos políticos y discapacidad las que pueden abanderar el proceso para lograr la accesibilidad universal.

**Andrés Ramos, Presidente de la Fundación ONCE para América Latina, FOAL**, anunció los 75 cumpleaños de la ONCE en 2013, poniendo de relieve las etapas importantes de su historia. Destacó su misión su con respecto a las personas ciegas, que se amplió en el año 1988 a las personas con otros tipos de discapacidad con la labor de la Fundación ONCE, principalmente en los ámbitos de formación, empleo y accesibilidad. La ONCE da empleo directo a sesenta mil personas en España, y de forma indirecta, a ciento treinta mil. El ochenta por ciento de ellas son personas con discapacidad.

Según A. Ramos, era de esperar que la Fundación ONCE fomente el turismo accesible en España, un referente de turismo a nivel internacional. No obstante, el término “turismo accesible” tardó mucho tiempo en cuajar, pero, gracias a los eventos como este taller de FITUR, se sembró la semilla y se empezó a abordar este tema también en el mundo empresarial.

El Presidente de FOAL añadió que dentro del marco de los principios éticos del turismo, la OMT, la F. ONCE y ENAT en su labor conjunta recopilaron buenas prácticas de turismo accesible, abordaron el tema del empleo, que contribuye a la integración de personas con discapacidad y les permite ser ciudadanos activos y protagonistas de su propio destino, así como del turismo. En igual medida, se integraron los elementos de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

A. Ramos destacó que las personas con discapacidad no se pueden quedar fuera de la actividad turística, que suma mil millones de viajeros registrados en 2012. Esta parte no incluye solamente el disfrute de turismo, sino también el protagonismo en el ámbito empresarial y nuevas oportunidades de empleo.

**Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial de Turismo**, agradeció a la Fundación ONCE su labor conjunta con la OMT e hizo referencia a los derechos y necesidades de las personas con discapacidad, que deberían participar en las actividades turísticas con la misma libertad y el mismo disfrute que cualquier otro viajero. El Secretario-General también recordó la importancia del *Código Ético Mundial para el Turismo*, hoja de ruta para el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

Según el Secretario-General, la OMT se guía por la convicción de que facilitar los viajes a las personas con discapacidad es un elemento básico y transversal de cualquier política de turismo responsable y sostenible. La accesibilidad debería verse como parte integral del sector servicios y estar presente en todas las instalaciones, productos y servicios turísticos, a ser posible desde su propia concepción o si no, mediante la adaptación de los activos turísticos existentes.

Indicó que, según la Organización Mundial de la Salud, hasta mil millones de personas en todo el mundo – el 15% de la población mundial – sufre algún tipo de discapacidad, y explicó que estas personas afrontan graves impedimentos a la hora de viajar, por lo que su potencial como turistas sigue en gran parte desaprovechado por el sector.

Existen tres elementos, resumió el Sr. Rifai, que pueden significar para las empresas y los destinos turísticos la diferencia entre ganar o perder visitantes: 1) ofrecer información fiable y precisa a los viajeros con discapacidad, 2) configurar y comercializar los destinos turísticos de acuerdo con los principios del diseño universal, y 3) ofrecer un mejor acceso a los lugares turísticos

Para ayudar a integrar sistemáticamente la cuestión de la discapacidad en el sector turístico, en septiembre de 2011, la OMT firmó un acuerdo histórico con la Fundación ONCE y la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT). El acuerdo prevé una serie de iniciativas, desde la sensibilización hasta el asesoramiento a las partes sobre políticas, la puesta en marcha de proyectos de formación y capacitación, y la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Otro acuerdo clave firmado entre la OMT y la Fundación ACS en abril de 2011 aspira a perfeccionar el principal resultado de la colaboración con la ONCE y la ENAT: un *Manual sobre el turismo accesible para todos*. El Manual esboza las normativas legales y técnicas existentes en materia de accesibilidad y muestra una compilación de buenas prácticas internacionales en este ámbito.

Además de la voluntad política, que T. Rifai destacó como esencial, explicó que son precisas sólidas asociaciones entre los responsables de los sectores público y privado, junto con las organizaciones de las personas con discapacidad, para que el turismo accesible se convierta en una realidad en el sector. Concluyó que el primer paso es el cambio de actitud de los proveedores de servicios y de los gestores de los destinos hacia los viajeros con discapacidad.

Para cerrar la sesión inaugural, se destacó que aunque se estén viviendo tiempos de crisis, se puede hablar de tiempos de oportunidad. **J.A. Ledesma** llamó la atención al hecho de que el turismo sigue siendo el motor de muchas economías y para aumentar su competitividad hay que solventar grandes carencias en infraestructuras, transportes y servicios, que dificultan el disfrute de las actividades del ocio y de la cultura de las personas con discapacidad y sus familias. También recordó a los asistentes de que hay que insistir en la adecuación necesaria del lenguaje inclusivo a la hora de hablar de las personas con discapacidad, en todos los sectores empresariales, con la finalidad de poder lograr con más facilidad el cambio actitudinal.

## [Presentación del informe de Accesibilidad en la ciudad de Colonia del Sacramento, Uruguay](#)

**Benjamín Liberoff, Director Nacional de Turismo del Ministerio de Turismo y Deporte de Uruguay**, expuso la importancia del sector turístico para el país, explicando que Uruguay recibe una gran cantidad de turistas por medio de cruceros en los cuales la media edad de los clientes del hemisferio norte es de 72 años. Esto conlleva la accesibilidad no solamente en los barcos, sino también en los puertos y en las interfaces ciudades de los destinos receptores.

B. Liberoff cedió la palabra a la **María Medina Higuera, arquitecta de Fundosa Accesibilidad**, que forma parte del grupo empresarial de la F. ONCE, para introducir el proyecto piloto de Colonia de Sacramento. M. Medina explicó que el punto de partida del proyecto de transformación de Colonia, como destino turístico accesible, surge de la gran riqueza patrimonial, natural y ambiental. Los objetivos eran mejorar el nivel de accesibilidad del sector turístico, implicar a todos los actores, así como incentivar el desarrollo económico de la actividad turística a través de la fidelización de visitantes con discapacidad.

El trabajo constaba de un pre-diagnóstico de la accesibilidad, que incluyó un estudio de la legislación vigente a nivel de accesibilidad, discapacidad, y del turismo. Se prepararon fichas de autoevaluación sobre el grado de la accesibilidad en los diferentes recursos y equipamientos que participan en la cadena de valor

del turismo. De este modo, se demostró que el nivel de accesibilidad estaba por debajo del objetivo.

Se hizo una propuesta de acción a corto plazo en forma de un paquete turístico accesible, donde la adaptación fuera más sencilla. Este plan incluyó la mejora de la información en los puntos de recepción de visitantes, documentación en Braille y otros recursos. Se marcó la señalización de los recorridos accesibles, se proporcionó una furgoneta accesible para los recorridos y se adaptó con suma cautela el pavimento del empedrado portugués que forma parte del conjunto del Patrimonio de la Humanidad. Además se propusieron cabinas de baños adaptados, se reforzaron los asientos o apoyos isquiáticos en aquellas en las zonas de mayor concurrencia de público. Se ofrecieron seminarios para formar a las personas de atención al público, incluidos los empleados del sector privado. Se ha recomendado la incorporación de páginas web accesibles sobre el destino que incluyeran toda la información útil para los visitantes con discapacidad.

Las acciones a medio o largo plazo consistían en consolidar esta oferta turística específica en la ciudad, divulgando la existencia del paquete turístico. En esta fase era importante la eliminación de las barreras físicas en los itinerarios, edificios, y el ámbito de transportes. Fue necesario incluir rampas en los autobuses urbanos y en aquellos que comunican Colonia con Buenos Aires y así como el equipamiento de las playas.

M. Medina destacó la importancia de que, en acciones a largo plazo, a parte del sector público, también las diferentes empresas privadas del sector ofrezcan webs accesibles. Este proceso debe ser seguido por la inclusión de las nuevas tecnologías en los diferentes recursos.

Finalmente, en el proyecto se recomendó la realización de un sistema de gestión que ayude a planificar y evaluar todas las acciones planteadas y aplicar las lecciones aprendidas a diferentes regiones de Uruguay. A la hora de afrontar la accesibilidad en los destinos turísticos, Fundosa Accesibilidad recomienda empezar con jornadas de sensibilización, actuando en la legislación, investigación, creación y mejora de la oferta, y la promoción de la accesibilidad como un distintivo de calidad.

## [Presentación del Informe sobre el turismo accesible de la OMT](#)

**Marina Diotallevi, Jefa del Programa de Ética y dimensiones sociales del turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT)**, hizo referencia al artículo 10 del Código ético mundial para el turismo, que hace hincapié en la importancia de la accesibilidad y la facilitación de los viajes. También subrayó la labor de la OMT en el ámbito de las resoluciones y recomendaciones sobre la accesibilidad, aprobadas por la Asamblea General de la Organización.

M. Diotallevi subrayó la importancia del acuerdo tripartito de colaboración con la Fundación ONCE y la ENAT que completó en 2012, con un acuerdo específico con la Fundación ACS, cuyo primer resultado tangible es el Informe sobre el turismo accesible. Agradeció la contribución de ambas fundaciones al Informe, y en especial, dio las gracias a los jefes de los equipos, Jesús Hernández Galán de parte de F. ONCE, Ivor Ambrose, director de ENAT, y a Francisco Menor Monasterio, director de la F. ACS.

La representante de la OMT explicó que el Informe, que estará disponible en versión electrónica accesible para todos en el transcurso de 2013, pretende ser un documento de referencia para el sector del turismo, con el fin de lograr la accesibilidad en los destinos de manera más eficiente y planificada posible. Facilita una visión global de la accesibilidad que, igual que el turismo, es una actividad con alcance internacional. Los objetivos del Informe incluyen proporcionar una herramienta útil a los agentes involucrados en el turismo, con el fin de que comprendan las necesidades de la accesibilidad en el sector; que conozcan la ventaja competitiva que supone la implantación, y que obtengan la información que les permita llevar a cabo las medidas adecuadas para alcanzar dicha accesibilidad.

Esta información incluye el marco legal y la normativa técnica, tanto a nivel español, como internacional, y ofrece ejemplos de buenas prácticas de la accesibilidad en diferentes entornos. La Jefa del Programa de Ética hizo hincapié en los diferentes enfoques de los contribuidores, dado que las fundaciones ONCE y ACS han elaborado sus contribuciones desde distintas perspectivas, enfocándose en la demanda y la oferta

respectivamente.

La F. ONCE ofrece una introducción al concepto del turismo accesible, presentando definiciones existentes, resumiendo el estado actual de la accesibilidad turística, y de las barreras en el turismo accesible. A continuación, se expone la cadena de accesibilidad del turismo, y un desglose de los beneficiarios, subrayando la repercusión económica que tiene el turismo accesible en los destinos. Se sugieren unas recomendaciones sobre accesibilidad en entornos arquitectónicos y urbanísticos que constituyen la base para poder crear los destinos accesibles de acuerdo a las especificaciones del turismo para todos. Estas recomendaciones recorren cinco puntos principales: planificación y formación, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes, y accesibilidad a espacios especiales, o específicos. También se hace una revisión de las áreas de intervenciones, que garantizan el éxito en la consecución del turismo accesible, que son la legislación, la investigación, la sensibilización, la información, y la promoción.

La contribución de la Fundación ACS al Informe hace un especial hincapié en la colaboración y las sinergias que generan las alianzas público-privadas, analizando casos de buenas prácticas de accesibilidad en destinos turísticos y el ámbito de patrimonio histórico relevante de España, Europa y América Latina. Se incluye dotaciones en espacios urbanos, como las rutas y recorridos urbanos de cascos históricos, jardines y parques y el sistema y las infraestructuras de transportes. Pone de relieve también proyectos que hacen accesibles el medio rural, e incluso parques nacionales. También se analizan buenas prácticas en el área de la formación de profesionales del sector turístico, para que puedan entender y atender a personas con discapacidad, y trata de la formación de los técnicos y profesionales involucrados en diseñar o adaptar entornos y servicios turísticos, como los arquitectos e ingenieros. Finalmente, se expone buenas prácticas en el marco de la cooperación internacional principalmente en Latinoamérica.

Las conclusiones principales del informe son las siguientes: 1) Las actuaciones para lograr la accesibilidad universal han de concebirse en términos de integración social y de igualdad de derechos; 2) la accesibilidad no solo afecta y beneficia a ciertos colectivos, sino al destino turístico y a la sociedad en su totalidad; 3) la aplicación efectiva de la legislación, y las pautas y directrices, requiere de una cooperación público-privada más estrecha, así como la asignación de recursos necesarios; 4) cada actuación precisa está sujeta a la consulta directa y a conocimientos de las necesidades y las expectativas reales de las personas con necesidades especiales; 5) es preciso emplear más esfuerzos para eliminar todas las barreras, y en especial, las barreras actitudinales, que limitan la accesibilidad; 6) existen grandes oportunidades en el mercado para los sectores económicos que investigan y desarrollan productos y servicios que hacen posible la accesibilidad en el turismo; 7) la accesibilidad es un factor determinante del turismo del siglo XXI, que requiere mucha más atención política, acción empresarial, investigación e innovación.

### Buenas prácticas accesibles

**Jesús Hernández Galán, Director de la accesibilidad universal de la Fundación ONCE y Moderador del panel**, destacó la importancia de la accesibilidad para la competitividad y el negocio. Por ello, explicó que es importante que los empresarios lo vean no solo desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa, sino también como una forma de mejorar su cuenta de resultados.

**Francisco Menor, Director de la Fundación ACS** realizó una intervención compartida con **Guillermo Manzano de la Agencia Española de Cooperación (AECID)**, sobre la formación a técnicos en accesibilidad en entornos construidos. F. Menor notó que, en el caso del turismo accesible, los programas de la F. ACS afectan a la recuperación del patrimonio histórico arquitectónico y del medio natural, en diseño universal y a la edición de material de apoyo a esa formación, a la investigación sobre el nivel de satisfacción de los turistas tienen del patrimonio accesible, y otro tipo de investigaciones e incentivos a municipios.

La cooperación internacional llevada a cabo entre la Fundación ACS y la AECID para el Desarrollo, implica inversión y cinco frentes de trabajo, siendo el principal las jornadas iberoamericanas sobre accesibilidad universal celebradas anualmente desde 2007, en los centros de formación de la AECID o en centros culturales españoles en México, Colombia, Antigua, Guatemala, Uruguay y Argentina, entre otros lugares.

En estos seminarios se exponen los casos españoles de la conversión en patrimonio accesible con la inversión de la F. ACS y con las alianzas estratégicas, con Patrimonio Nacional, con la AECID o con el Real Patronato sobre Discapacidad, así como casos de la gestión municipal con el apoyo del sector privado. F. Menor destacó como ejemplos los casos de Ávila, de los parques nacionales como el de Iguazú, y los proyectos de accesibilidad de los aeropuertos, como en el caso de Guadalajara, en México. Uno de los resultados es la creación de una red de buenas prácticas de América Latina, que se reunirá próximamente en Colombia.

El segundo frente que aborda la cooperación entre la AECID y la F. ACS son los incentivos a las buenas prácticas municipales en materia de accesibilidad universal, a través de la concesión del premio Reina Sofía a las mejores soluciones en esta materia. El cien por cien de los premiados tiene como característica una fuerte apuesta municipal en la accesibilidad que se vincula directamente con la obtención de una ventaja competitiva en relación con el turismo.

Un tercer frente de acción, donde los socios aplican recursos conjuntamente, es la mejora de los proyectos técnicos de rehabilitación o rescate de patrimonio histórico de origen español en América Latina, aportando el componente de la accesibilidad. En un cuarto frente, la F. ACS apoya con recursos, medios y técnicas un curso de maestría en Centroamérica sobre la conservación y gestión del patrimonio cultural, introduciendo en su currículum los criterios de accesibilidad universal y buenas prácticas. El quinto frente es la asistencia técnica abierta en otras materias, fundamentalmente en el medio ambiente.

F. Menor subrayó que la alianza entre la AECID y la F. ACS es una alianza viva y dinámica. Cada año se renueva con un plan operativo, en la que las entidades se adaptan a las necesidades reales que observan a través de su experiencia. También añadió que la F. ACS colabora en los exitosos congresos internacionales de turismo que la F. ONCE plantea, incluido el próximo Congreso Internacional de Turismo para Todos que se celebrará en Ávila en junio de 2013. F. Menor expresó su satisfacción por el desarrollo del trabajo conjunto con la OMT, cuyos resultados servirán de apoyo para muchas acciones futuras.

**Guillermo Escribano Manzano, Jefe del departamento de promoción y cooperación cultural de la AECID,** destacó que ha sido necesario que el impulso privado abriera los ojos de la Administración pública para que se afrontara el tema de la accesibilidad universal en ámbito patrimonial, que representa uno de los buques de insignia de la Agencia Española de desde principios de los años ochenta.

**Karina Pudor, Gerente de accesibilidad, Concesionaria del Parque Nacional Iguazú, Argentina,** explicó que en 1995 la Administración de Parques Nacionales de Argentina hizo una licitación pública para concesionar sus servicios a empresas privadas para gestionar las cataratas de Iguazú. Recibieron el asesoramiento de la Fundación del Padre Mario Pantaleo que propuso hacer un parque accesible a personas en silla de ruedas. En 2003, la empresa Iguazú Argentina crea un sector de turismo accesible, en el cual se desarrollan otro tipo de programas de un turismo más inclusivo.

K. Pudor indicó que el parque recibe un 40 por ciento de visitantes con necesidades especiales, sumando menores de seis años, personas con discapacidad y adultos mayores. Aclaró que las estadísticas de adultos mayores se refieren únicamente a argentinos, debido a que solamente para argentinos hay diferentes categorías de ingresos, mientras que para la entrada general no existen categorías.

K. Pudor presentó el mapa del parque, indicando la señalización de accesibilidad de la entrada, puestos de venta de entradas, el centro de interpretación, el área comercial, restaurantes y el tren ecológico. En el mapa están demarcados los circuitos accesibles para las sillas de ruedas, tanto los de manera independiente como aquellos que requieren ayuda. Expuso además que todos los edificios del parque tienen rampas de acceso, y que todos los anchos de puertas, los servicios sanitarios, así como las cabinas telefónicas permiten el ingreso a personas con silla de ruedas. Recordó que, antes de que los superara la tecnología móvil y el internet, había teléfonos para hipo-acústicos, un servicio con una operadora telefónica, que recibía un mensaje, lo escribía, y personas sordas podían leerlo y remitir una respuesta.

La Gerente de accesibilidad habló de las pasarelas y su infraestructura accesible para las personas en silla de ruedas o familias con carritos de bebé. Además, añadió, que en los puntos estratégicos están colocados carteles en braille en español y en inglés. A parte del tren ecológico que comunica la estación central de trenes con la estación de Cataratas o Garganta del Diablo, otros medios de locomoción gratuitos dentro del parque incluyen mini coches eléctricos tipo golf, para que una persona con movilidad reducida pueda transitar.

En cuanto se refiere al ámbito de atención al visitante, en puntos estratégicos se cuenta con grupos de personas bilingües que informan sobre los recorridos, pero también con intérpretes de lengua de señas argentinas. Un restaurante tiene menú en braille, con el entorno adaptado para las personas en silla de ruedas. También está autorizado el ingreso a perros de guía, tanto dentro del parque como a cualquier local comercial de la empresa concesionaria.

En épocas de mayor turismo nacional, se capacita a personas contratadas temporalmente para apoyar a los trabajadores fijos del parque para poder afrontar las necesidades de personas con distintos tipos de discapacidad. Estos cursos se imparten igualmente a la Administración de Parques Nacionales que está a cargo de recibir e informar al visitante. Además, a las universidades, tanto nacionales como internacionales, se les brindan charlas de capacitación gratuita en el ámbito del turismo accesible.

Agradeciendo a K. Pudor, el **Moderador, J. Hernández**, dio paso a la cooperación entre el Centro Europeo de Fundaciones y el Ayuntamiento de Ávila, que tuvo el honor de ganar el primer premio de Ciudad Europea Accesible en el marco de la Liga de Ciudades Históricas Accesibles.

**Silvia Balmas, Coordinadora de la Liga de Ciudades Históricas Accesibles, Disability Thematic Networks Support, Centro Europeo de Fundaciones**, presentó el proyecto de la Liga que nació en 2010, dentro del grupo temático que se ocupa de la accesibilidad universal en el seno del Centro Europeo de Fundaciones.

El proyecto piloto se está llevando a cabo por diez fundaciones en cinco ciudades: en Ávila (España), en Turín y Lucca (Italia) así como en Mulhouse (Francia) y Viborg (Dinamarca). Su objetivo general es mejorar la accesibilidad de las ciudades históricas, y promover el turismo sostenible para todos. S. Balmas subrayó la importancia de la expresión “para todos”, puesto que el proyecto no está dirigido solo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores, con movilidad reducida, mujeres embarazadas, y familias con niños. Además, uno de los objetivos, que se convirtió en uno de los mayores éxitos del proyecto, es el haber conciliado la accesibilidad y la protección del patrimonio histórico y artístico.

S. Balmas indicó que el proyecto ha servido de inspiración a otras entidades para el intercambio de buenas prácticas entre fundaciones, asociaciones y entidades locales. Al principio, se pretendía implementar un itinerario de 1 km completamente accesible, según los principios de la accesibilidad universal. Al final, se hicieron recorridos mucho más largos en cada ciudad. El itinerario tenía que ser accesible para todos y comprender no solamente los monumentos más emblemáticos, sino también los hoteles, los comercios, los restaurantes y los lugares de ocio, para que todos pudieran disfrutar de un día de ocio completo.

S. Balmas destacó la metodología del proyecto dividida en dos partes: la metodología técnica común, de Fundosa Accesibilidad, y además el enfoque abierto debido a las diferencias en la legislación sobre accesibilidad en diferentes países y diferente niveles de accesibilidad en cada ciudad. El proyecto terminará en 2013 con la publicación de una guía de buenas prácticas, en colaboración con Fundosa Accesibilidad.

La Coordinadora de la Liga describió los proyectos empezando por Lucca, Italia, donde la fundación Banca De Lucca se juntó con las asociaciones locales y los colectivos de las personas con discapacidad, y a posteriori, también con las autoridades comunales. Lucca se asoció además con un centro de investigación en la Universidad de Lucca, para desarrollar una nueva tecnología, *Smartcane* (bastón inteligente), dirigida a las personas con discapacidad visual que acceden a información dentro del bastón durante el recorrido turístico. En Lucca se impartieron cursos a las asociaciones locales interesadas en formación sobre la

accesibilidad de las páginas web.

En Turín, una fundación trabajó con actores locales involucrados en la accesibilidad, y con las autoridades municipales del sector turístico para implementar un recorrido de noventa minutos llamado “Tu primera vez en Turín”, abarcando los lugares de interés histórico y artístico, así como de ocio y compras.

En Mulhouse, Francia, se ha concebido un grupo de trabajo con varias fundaciones, asociaciones locales, el Ministerio de Cultura, y colectivos de personas con discapacidad. La metodología ha incluido el desarrollo de la “llave de la accesibilidad”, una señal visual en forma de llave, que indica para los diferentes tipos de discapacidad el nivel de accesibilidad de los lugares en el itinerario. El resultado final han sido los mapas de la ciudad dirigidas a diferentes tipos de discapacidad.

En Dinamarca, se eligió al principio la ciudad a través de un concurso público abierto, seguido por otro concurso para el plan urbanístico accesible más adecuado para la ciudad elegida de Viborg.

S. Balmas indicó algunos resultados concretos de una evaluación hecha en septiembre de 2012. En las cinco ciudades y en el proyecto de la Liga en general, hay cincuenta ONGs y asociaciones involucradas. Cerca de ocho millones de euros de inversión total, un recorrido total que supera los 15 kilómetros, así como 209 oficinas de turismo y estructuras turísticas que se hicieron accesibles. Finalmente, destacó que la fuerza del proyecto está en haber sabido conciliar accesibilidad con los derechos a la accesibilidad, con el derecho a la protección del patrimonio histórico artístico.

**Noelia Cuenca, Concejala de Accesibilidad, Ayuntamiento de Ávila, España**, centró su presentación en la accesibilidad de Ávila, cuya Concejalía, a pesar de las dificultades causadas por la orografía complicada de la ciudad, diseñó un itinerario por diferentes edificios históricos más emblemáticos para hacerlos inclusivos para todos. Actualmente, el itinerario es mucho más largo que un kilómetro, incluyendo todo el perímetro de la muralla, de dos kilómetros y medio, y el centro histórico.

En 2005, la Concejala inició un proyecto de análisis y diagnóstico de la accesibilidad de los recursos culturales y de la oferta turística, en el que siguen trabajando. N. Cuenca subrayó que todo es una cadena: el viario público, la edificación, el transporte, la comunicación, y además la sensibilización, una tarea importante para ir creciendo en el camino hacia la accesibilidad universal que implica a todos los distintos agentes. Por ello, la Concejala ha dado formación a guías de turismo y hosteleros, y en breve impartirá un curso para la escuela regional de policías locales.

N. Cuenca indicó que el centro de recepción de visitantes es totalmente accesible ya que incorporó mejoras, asesorada por la Fundación ONCE y Vía Libre. Se incorporaron bandas podotáctiles, bucles de inducción magnética, puntos de información turística accesible con información en distintos idiomas, pero, también en lengua de signos. Se editaron folletos de lectura fácil para que las personas con discapacidad intelectual también puedan conocer los principales monumentos.

El centro presta sillas de ruedas, y tiene una guía de recursos que se desarrolló con la colaboración de todos los comercios, hoteles, restaurantes y los edificios patrimoniales. A través de la guía, regularmente actualizada en la web, se ofrece información para que las propias personas, en función de sus capacidades, puedan decidir si quieren hacer uso de un determinado bien o servicio. En esta guía se ha incorporado un plano de la ciudad con la ubicación de las plazas de aparcamiento accesibles. El transporte accesible también incluye los autobuses. Además hay cinco maquetas tiflológicas, asesorados por el museo Tifológico de la ONCE, para que la muralla pueda ser conocida a través del tacto para las personas ciegas.

Se trabajó en el viario público, rebajando pasos de peatones, construyendo rampas, mejorando aceras, ensanchándolas, haciendo cambios de pavimento y de mobiliario. Cualquier actuación llevada a cabo tuvo que pasar por la Sección de Patrimonio. En ocasiones, hubo que negociar los cambios importantes con la Iglesia dada la complejidad de las actuaciones propuestas. Se ha incorporado la información sonora y visual, tanto en las paradas del transporte público como en los autobuses.



La Concejalía asesora a los establecimientos, haciendo un diagnóstico de su estado inicial de accesibilidad, de las propuestas de mejora. Una vez comprobadas las actuaciones, el Consejo Municipal de Personas con Discapacidad les otorga el símbolo internacional de accesibilidad. N. Cuenca terminó su intervención recordando que el patrimonio no es de todos si no lo pueden disfrutar todas las personas.

**J. Hernández**, introdujo a Mercedes Álvarez de Viajes 2000, una agencia que ofrece información a personas con necesidades especiales a través de su proyecto Viajes Accesibles. Subrayó la importancia de la información para turistas con discapacidad, y de que esta información sea facilitada a ellos de la manera más eficaz posible, dado que se enfrentan con graves problemas para identificar destinos accesibles.

**Mercedes Álvarez, Directora, Incentivos, Convenciones y Congresos, Viajes 2000**, introdujo el trabajo de esta agencia de viajes que pertenece a la Corporación Empresarial ONCE, aspirando a realizar una igualdad de oportunidades, hacer un turismo inclusivo, en que los servicios turísticos sean para todos, ofreciendo una experiencia turística plena y satisfactoria. Los objetivos de la agencia son la accesibilidad autenticada, integrar la accesibilidad, alcanzar una mayor calidad de servicios, y garantizar la satisfacción del cliente. Además es miembro de la Agrupación Empresarial Innovadora de Turismo Accesible, y es un centro especial de empleo, cuyo objetivo es la inclusión social y laboral de personas con discapacidad.

M. Álvarez explicó los tres grandes bloques dentro de las necesidades especiales hay: 1) las personas con una discapacidad permanente, bien física, sensorial o mental, 2) los afectados de forma transitoria, incluso las mujeres embarazadas, o personas que por un accidente o enfermedad tienen una discapacidad temporal o una necesidad especial, y 3) el grupo de los afectados por la edad, es decir los mayores y los niños. M. Álvarez Indicó que, solamente en España, hay cuatro millones de personas con necesidades especiales, y un mercado potencial en Europa de 36 millones. Destacó una baja satisfacción del turista con discapacidad por la falta de integración de la accesibilidad en la oferta turística e información sobre los viajes accesibles, a pesar de las muchas redes, páginas web, e información disponible sobre viajes en general.

También consta una falta de conocimiento de los profesionales a la hora de conocer las necesidades reales de este colectivo. M. Álvarez Indicó que las barreras con las que se encuentra el turista con discapacidad existen a la hora de hacer la reserva, viajar, así como en el mismo destino. Los dos canales fundamentales de reservas presentan problemas, ya que muchas páginas de internet no son accesibles y muchas agencias de viajes o no disponen de entornos accesibles, o de formación y conocimiento para atender a las personas con discapacidad. En transporte, hay problemas en el acceso a terminales, ya sean aeropuertos, estaciones de tren, o estaciones de autobuses, problemas que se multiplican en los propios destinos.

Los canales de venta de Viajes 2000 incluyen oficinas, venta online, y un “call center”. Es la agencia oficial de la Liga Nacional de Baloncesto en Silla de Ruedas y de los Juegos Paralímpicos, y la agencia de las vacaciones de la tercera edad de la ONCE. Organizan vacaciones sociales para las distintas asociaciones de personas con discapacidad, por ejemplo en 2012, más de dos mil personas en España viajaron con estas asociaciones. En los últimos años han coorganizado eventos y congresos, tanto nacionales como internacionales, con las principales asociaciones de interesados.

El valor añadido de Viajes 2000 incluye la verificación de la accesibilidad a los alojamientos. M. Álvarez se refirió al problema de las reclamaciones del turista a la hora de llegar a establecimientos turísticos sin la accesibilidad adecuada, por cuyo motivo la agencia elabora productos accesibles propios. Viajes 2000 también tiene una página web accesible, tanto para personas ciegas como para personas con dificultad en el manejo del ratón. Su personal está especializado en turismo accesible, y la agencia cuenta con una gran base de datos de servicios accesibles, que se actualiza día a día, para poder ofrecerlos a sus clientes.

Para superar los problemas de las personas con discapacidad a la hora de planificar o realizar un viaje, M. Álvarez subrayó la importancia de trabajo conjunto entre las empresas del sector turístico, la administración pública, las Comunidades Autónomas, y las organizaciones de interesados. Con esta

colaboración se producen planes integrales de accesibilidad en todos los entornos, incluso el alojamiento, la restauración, los recursos y los atractivos turísticos, así como las infraestructuras de ocio y de entornos.

M. Álvarez concluyó que el turismo accesible es también una oportunidad de mercado, un valor añadido y, evidentemente, una calidad de servicio. Además implica una ampliación de temporada, debido a que muchas personas con discapacidad o necesidades especiales pueden viajar en épocas de baja temporada.

## Conclusiones y recomendaciones

### La incorporación de la accesibilidad en el turismo

La **accesibilidad universal** aplicada al turismo ha de concebirse en términos de **integración social y de igualdad de derechos**.

Es preciso incorporar el tema de la **accesibilidad a la cultura de las sociedades** de una manera profunda así como emplear más esfuerzos para **eliminar las barreras, en especial las actitudinales**.

Es preciso insistir en la **adecuación necesaria del lenguaje inclusivo** a la hora de hablar de las personas con discapacidad, en todos los sectores empresariales, para poder lograr un cambio actitudinal.

### La accesibilidad y la competitividad del turismo

La **accesibilidad representa grandes oportunidades empresariales y ventajas competitivas** para aquellos sectores que investigan, desarrollan y ofrecen productos y servicios que hacen posible la accesibilidad en el turismo.

Para **aumentar la competitividad del sector turístico**, es necesario:

- mejorar el nivel de accesibilidad del sector;
- involucrar a todos los actores interesados;
- incentivar el desarrollo económico de la actividad turística a través de la fidelización de visitantes con discapacidad.

### ¿Cómo lograr sistemáticamente un turismo accesible?

Es preciso solventar **grandes carencias** en infraestructuras, transportes y servicios que dificultan el disfrute de ocio de las personas con discapacidad y con necesidades especiales. **Cada actuación debe de estar sujeta a la consulta directa** y a conocimientos de las necesidades y las expectativas reales de los usuarios finales.

Aunque entornos arquitectónicos y urbanísticos constituyen la base para poder crear los destinos accesibles, **no se debe centrar solamente en la parte infraestructural, sino en toda la cadena de valor del turismo**: el viario público, la edificación, el transporte, las comunicaciones, y la sensibilización, **a ser posible siempre desde su propia concepción o si no, mediante la adaptación de los activos turísticos existentes**.

Esto implica un proceso de **colaboración entre todos los agentes interesados, que requiere de atención política, acción empresarial, investigación e innovación**.

Las **áreas de intervenciones que garantizan el éxito en la consecución del turismo accesible** son:

- Legislación;
- Investigación;
- Sensibilización e información;
- Promoción.

La **aplicación efectiva de la legislación, las pautas y las directrices** requiere de una cooperación público-privada más estrecha, así como la asignación de recursos necesarios.

Es necesario llevar a cabo **proyectos de sensibilización, de asesoramiento e inserción laboral** de las personas con discapacidad, **así como de formación y capacitación del personal** del sector turístico para que puedan atender adecuadamente a los turistas con discapacidad.