

# **Derechos del Turista con discapacidad en el marco de la UNIÓN EUROPEA**



**Turismo Accesible para Todos**

# ÍNDICE

## 1. Introducción

## 2. Conceptos básicos de accesibilidad

## 3. Derechos de los turistas con discapacidad en el ámbito internacional desde las instituciones públicas

### 3.1. Derechos de las personas en el marco de las Naciones Unidas

- 3.1.1. Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. A/RES/48/96 (1993)
- 3.1.2. Tratado Internacional por el que se garantizan los derechos y libertades de los discapacitados (2006)

### 3.2. Derechos de las personas bajo la Organización Mundial del Turismo

- 3.2.1. Declaración sobre Turismo Mundial (1980)
- 3.2.2. Anexo Resolución A/RES/284(IX) – Documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" (1991)
- 3.2.3. Resolución A/RES/492(XVI)/10 – Documento "Hacia un turismo accesible para todos", que establece los requisitos que el sector turístico debe adoptar (2005)
- 3.2.4. Programa "Competitividad y comercio de servicios turísticos" de la OMT

### 3.3. Derechos de las personas con discapacidad en el marco de la Unión Europea

- 3.3.1. Carta Europea de los Derechos Fundamentales y Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales
- 3.3.2. Artículo 13 - Tratado constitutivo de la Comunidad Europea
- 3.3.3. Año 2003 – Año Europeo de las Personas con discapacidad
- 3.3.4. Año 2007 – Año Europeo para la Igualdad de Oportunidades

### 3.4. "Turismo Accesible para Todos" en la Unión Europea

- 3.4.1. Manual para la Industria turística titulado "Por una Europa accesible a turistas con discapacidades" de la Dirección General XXIII Unidad de Turismo de la Comisión Europea (1996)
- 3.4.2. Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema "Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible" (2003)

### 3.5. Regulación de los derechos de las persona con discapacidad a nivel nacional

- 3.5.1. Regulación centralizada: caso del Reino Unido
- 3.5.2. Regulación descentralizada: caso de España

## **4. El sector turístico que apuesta por el Turismo para Todos en Europa**

### **4.1. La Accesibilidad en la Información y la Comercialización**

- 4.1.1. La Accesibilidad en la Comunicación
  - 4.1.1.1. Las distintas lenguas oficiales de la Unión Europea
  - 4.1.1.2. Las distintas lenguas de signos de la Unión Europea
- 4.1.2. La Accesibilidad en la Web (WAI) y la Tecnología de la Información y de la Comunicación (TIC)
- 4.1.3. La información sobre el nivel de Accesibilidad de un lugar
- 4.1.4. La Formación de la Accesibilidad y Diseño para Todos

### **4.2. La Accesibilidad en el Transporte**

- 4.2.1. La Accesibilidad en el Transporte Aéreo
- 4.2.2. La Accesibilidad en el Transporte Marítimo
- 4.2.3. La Accesibilidad en el Transporte Ferroviario
- 4.2.4. La Accesibilidad en el Transporte por Carretera
- 4.2.5. La Accesibilidad en la Red Transnacional

### **4.3. La Accesibilidad en los Edificios públicos y privados de uso público**

### **4.4. La Accesibilidad en la Asistencia Sanitaria Europea**

## **5. Ejemplos de buenas prácticas**

### **5.1. Parques naturales**

- 5.1.1. Proyecto sobre parques naturales accesibles (Italia)
- 5.1.2. Proyecto de guía sobre parques naturales accesibles (Alemania)

### **5.2. Itinerarios guiados**

- 5.2.1. Itinerarios culturales en lengua de signos: Palma de Mallorca (España) y Munich (Alemania)
- 5.2.2. Itinerarios turísticos guiados para todas las discapacidades: Erfurt (Alemania) y Siena (Italia)

### **5.3. Sistemas de certificación:**

- 5.3.1. Nacional Accessible Scheme (Visit England, Reino Unido)
- 5.3.2. Turismo et Handicap (Francia)
- 5.3.3. Danish Accessibility Label (Dinamarca)
- 5.3.4. Mindeststandards (Alemania)
- 5.3.5. Bandera "Pueblos y Ciudades para Todos" (Fund. Design for All, España)

### **5.4. Guías y bases de datos online de información turística**

- 5.4.1. Base de datos online España:
  - 5.4.1.1. Guía de 100 hoteles Accesibles de "Predif"

- 5.4.1.2. Guía de Arona Accesible 2007
- 5.4.1.3. Guía “Hacia una Mallorca Accesible para Todos”
  
- 5.4.2. Base de datos online Bélgica
  - 5.4.2.1. Accescity
  - 5.4.2.2. Toegankelijk Vlaanderen
  
- 5.4.3. Base de datos online Alemania:
  - 5.4.3.1. Baden-Württemberg Barrierefreie erleben
  - 5.4.3.2. MobiDat (Berlin)
  
- 5.4.4. Base de datos online Austria:
  - 5.4.4.1. IBFT
  - 5.4.4.2. Oberösterreich
  - 5.4.4.3. Tirol ohne Handicap
  
- 5.4.5. Base de datos online Suiza:
  - 5.4.5.1. Mobility Internacional Schweiz
  
- 5.4.6. Base de datos online Italia:
  - 5.4.6.1. Italia per Tutti
  - 5.4.6.2. Alto Adige per tutti
  
- 5.4.7. Base de datos online Dinamarca:
  - 5.4.7.1. Visit Handicap Guide
  - 5.4.7.2. Foreningen Tilgængelighed for Alles: [www.godadgang.dk](http://www.godadgang.dk)

## **5.5. Transporte**

- 5.5.1. Taxis Accesibles (España)
- 5.5.2. Política de Accesibilidad en el Tren „Die Deutsche Bahn“ (Alemania)

## **5.6. Alojamientos turísticos**

- 5.6.1. Cadena hotelera Confortel (España )

## **5.7. Agencias de viaje y touroperadores**

- 5.7.1. Agencia de viajes Viajes 2000, en España

## **5.8. Playas accesibles**

- 5.8.1. Plan de Playas de la Comunidad Valenciana (España)
- 5.8.2. Plan de Playas de la región PACA (Francia)

## **5.9. Oferta cultural: Museos**

- 5.9.1. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (Madrid, España)

## **6. Futuro próximo del Turismo Accesible para Todos en Europa**

## **7. Quién es quién en el Turismo para Todos en Europea**

# Derechos del turista en la Unión Europea

## 1. Introducción

La Accesibilidad en el Turismo es un derecho social que concierne a todos los ciudadanos de Europa. La Accesibilidad no sólo es necesaria para las personas con discapacidad sino que también la necesitan las personas mayores, familias con niños pequeños, personas con enfermedades temporales o crónicas, entre otros muchos. En realidad la accesibilidad es un requisito del entorno que necesitamos todos, pero sólo somos conscientes de ellos cuándo nos falta, cuando aparecen barreras que nos la limitan.

En Europa se calcula que el 10% de la población tienen algún tipo de discapacidad, esto significa unos 50 millones de personas. Y este número seguirá creciendo debido al inevitable proceso de cambio demográfico, ya que la mitad de ellos son mayores de 65 años. Se puede afirmar y deducir entonces que la Accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100% de la población.

Del total de personas con discapacidad que está registrado oficialmente, se asume que la dimensión del mercado turístico potencial sería un 70% de estas, que son las que física y financieramente pueden viajar. Además de este potencial existe otra realidad; las personas con discapacidad no suelen viajar solas, son considerados multivalentes. Este es el caso, por ejemplo, de las familias que viajan con algún miembro de la familia con discapacidad, no sólo la persona estará condicionada al nivel de accesibilidad del viaje sino también el grupo entero. Esto indica que realmente el número de personas que demandan productos y servicios turísticos accesibles (Turismo Accesible para Todos) es mucho mayor que estas cifras oficiales.

Para poder hablar de un Turismo Accesible para Todos, el sector turístico en su conjunto debería ser Accesible para Todos. Un viaje no es más que una cadena de servicios que empieza con la información de las ofertas, eventos, destinos y los modos de llegar a ellos. La información por tanto tiene que ser accesible. Esto significa, entre otras cosas, por ejemplo, que las páginas web de los destinos y empresas que forman la cadena de servicios deben ser accesibles también para personas con discapacidad visual. Otro ejemplo dentro de la cadena de servicios sería la mejora de la accesibilidad de los medios de transporte público y privado y la de los distintos recursos turísticos de cada destino.

Al sector turístico se le presentan entonces dos posibles acercamientos a la Accesibilidad y Diseño del sector para Todos:

1. El primero es un acercamiento proactivo, es decir, que el empresario y la administración responsables del destino turístico promuevan cambios en pro de la Accesibilidad y el Diseño para Todos voluntariamente. La mayoría de ejemplos dentro del apartado 5 de Buenas Prácticas, se refieren a un acercamiento proactivo del sector. Un acercamiento proactivo por parte del sector turístico podría ser, por ejemplo:

- a. Tener una visión de la Accesibilidad y el Diseño para Todos como un factor de Calidad y valor añadido del servicio o producto turístico y en definitiva una ventaja comparativa frente a los competidores.
  - b. Pensar en el mercado potencial que existe considerando a las personas con discapacidad como multivalentes.
  - c. Pensar en la responsabilidad social de la empresa y en los beneficios y valor que sus actuaciones supondrán para la Sociedad.
  - d. Pensar que las actuaciones que se hagan serán sostenibles en el tiempo, sabiendo que la Accesibilidad y el Diseño para Todos tiene en cuenta todas las etapas de la vida de un individuo y que las inversiones que realice servirán para muchos y a lo largo del tiempo.
2. El otro es un acercamiento reactivo, es decir, que el empresario y las administraciones responsables del destino turístico se vean en la obligación de eliminar o modificar sus productos, instalaciones y servicios porque estos no son accesibles a todas las personas. En el apartado 3 y 4 aparecen recopiladas la Normativa y recomendaciones que afectan directa o indirectamente al sector turístico europeo y que pretenden dar una visión de los derechos de las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida durante sus viajes dentro del territorio de la Unión Europea.

La mayoría de las veces, las leyes son mucho más efectivas a corto plazo para la implantación de la Accesibilidad. Pero el convencimiento, por una razón u otra, de adoptar medidas en pro de la Accesibilidad y el Diseño para Todos, para hacer más accesibles los productos y servicios turísticos, es con seguridad una medida más sostenible y más efectiva a largo plazo.

## 2. Conceptos básicos de Accesibilidad

- La **actividad turística** es, según la OMT, (Organización Mundial del Turismo), la actividad económica dirigida a satisfacer las necesidades de quienes se desplazan de sus lugares habituales de residencia. Más concretamente el turismo hace relación a aquellos desplazamientos realizados en nuestro tiempo libre, normalmente con ánimo de descansar, conocer otras culturas, otras formas de vida, o simplemente divertirse.
- La **Accesibilidad** es, según el Concepto Europeo de Accesibilidad (1996), una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las viviendas, las tiendas, los teatros, los parques, las administraciones públicas, los lugares de trabajo,.. en definitiva, todo el entorno. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.
- La **Accesibilidad Global** es, según la Norma de certificación de AENOR UNE 170.001, la cualidad de un medio (natural, urbanizado, construido, tecnológico o virtual) que permite su utilización social o individual en igualdad, con seguridad y de forma autónoma por todas las personas, con independencia de sus posibles deficiencias en sus funciones sensoriales, intelectuales o en sus estructuras corporales.
- El **Diseño para Todos** es, según el Concepto Europeo de Accesibilidad (2003), la

intervención sobre los entornos, productos y servicios con la finalidad de poder llegar al mayor número de potenciales clientes posibles, teniendo en cuenta las distintas generaciones presentes y futuras, independientemente de la edad, género, capacidades o bagaje cultural. Según el Diseño para Todos se debe introducir la accesibilidad desde el inicio, desde el diseño, en lugar de esperar a mejorarla una vez que ya se han creado los productos y servicios.

- El **Turismo Accesible para Todos**, es el que permite que todas las personas, independientemente de tener o no una discapacidad, puedan viajar a otro país, dentro del país y a cualquier lugar, atracción o evento que desee visitar. (Nordiska Handikappolitiska Radet – 2002)

### **3. Los derechos de los turistas con discapacidad en el ámbito internacional desde las instituciones públicas**

Todo lo que sucede a nivel internacional y a nivel europeo en materia de derechos de las personas en general y de Accesibilidad en particular, tiene de una u otra manera efectos directos a corto o medio plazo en los ámbitos nacional y local en la mayoría de Estados miembros de la Unión Europea.

Por ello es interesante e importante conocer el origen y las consecuencias de muchas de los tratados, recomendaciones y directivas internacionales que acaban recogiendo en la normativa nacional, regional o local, dependiendo del organismo competente que regule cada tema, y que por lo tanto afectando a cada uno de los ciudadanos de la Unión Europea. Cualquier decisión sobre comunicación, transporte, construcción, formación, contratación pública o derechos de las personas afecta directa o indirectamente al sector turístico de una u otra manera.

#### **3.1 Derechos de las personas en el marco de las Naciones Unidas**

##### **3.1.1. Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. A/RES/48/96**

En el año 1993 en la 85ª reunión plenaria A/RES/48/96 de las Naciones Unidas se aprobaron unas Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad. (para consultar el texto completo en: <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r096.htm>)

Como ejemplo, a continuación se citan cuatro de estas Normas que están directamente relacionadas con el sector turístico. Las cuatro normas son:

- Norma 1. Sensibilización. Los países incrementarán la concienciación y sensibilización de la sociedad (Ej. potenciales turistas, empresarios turísticos, etc.) sobre los derechos y obligaciones, necesidades y la contribución que pueden hacer las personas con discapacidad a la sociedad en general a través de campañas, anuncios en los medios de masas, distribución de información, programas públicos de formación, etc.
- Norma 5. Accesibilidad. Los países introducirán programas de acción para procurar entornos físicos accesibles, como el desarrollo de

estándares y guías de obligado cumplimiento en todas las esferas de la sociedad y que estas medidas llegaran a las personas responsables de implantarlas (Ej. edificios o medios de transporte de uso público tanto públicos como privados) y tomar medidas para proveer acceso a la información y comunicación en todos los formatos posibles a las personas con discapacidad.

- Norma 10. Cultura. Los países se asegurarán que las personas estén integradas y participen en las distintas actividades culturales que cada país realice en igualdad de condiciones
- Norma 11. Deportes y diversión. Los países tomarán medidas para hacer playas, hoteles, deportes, gimnasios, etc. accesibles a las personas con discapacidad. Todos los organizadores de viajes y actividades de tiempo libre deberían organizar servicios pensando en las necesidades de las personas con discapacidad, para ello es necesario formar a las personas.

### **3.1.2. Tratado Internacional por el que se garantizan los derechos y libertades de las Personas con discapacidad**

En el agosto de 2006, tuvo lugar en Nueva York la Convención de la ONU sobre Derechos de las Personas con Discapacidades. Allí se aprobó un Tratado Internacional (preceptivo, vinculante y con potencialidad coactiva) por el que se garantizan los derechos y libertades de las Personas con discapacidad, constituyendo el primer tratado sobre Derechos Humanos que se aprueba en el siglo XXI. A lo que sin duda llevará es a una mejora desde el punto de vista práctico en el tratamiento de las Personas con discapacidad. (para consultar el texto completo en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>)

El objetivo de la Convención fue elaborar detalladamente los Derechos de las Personas con discapacidad y establecer un código de aplicación para que estos derechos sean efectivos. El Tratado incluye entre otras, las Normas Uniformes de 1993. Todos los países que ratificaron este Tratado, entre los que están los países de la Unión Europea, están obligados a modificar o abolir las leyes para adecuarse a las exigencias de este Tratado en materia de Igualdad de Oportunidades, concienciar a su población desde las primeras edades y dotar de recursos hasta el máximo disponible y si fuera necesario en el marco de la cooperación internacional.

## **3.2. Los derechos de las personas y la Organización Mundial del Turismo (OMT)**

### **3.2.1. Declaración sobre Turismo Mundial**

En el año 1980, La Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial que: "...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad..."

### **3.2.2 Anexo Resolución A/RES/284(IX) – Documento "Para un turismo accesible a**



## los minusválidos en los años 90"

En el año 1991, la Organización Mundial de Turismo -OMT- en el Anexo a la resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General adoptado en la Sesión 9ª, usa, en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90". El texto se centra en definir el concepto de persona con discapacidad y en dar pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, en formación al personal y en los requisitos generales y específicos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles a las personas con movilidad reducida. (léase más sobre el tema en: [www.unwto.org/quality/std/en/pdf/handi.pdf](http://www.unwto.org/quality/std/en/pdf/handi.pdf))

### **3.2.3.Resolución A/RES/492(XVI)/10 – Documento “Hacia un turismo accesible para todos”, que establece los requisitos que el sector turístico debe adoptar.**

En el año 2005, la OMT aprobó la resolución A/RES/492(XVI)/10, en la Sesión nº 16 de la Asamblea General de la OMT, bajo la recomendación del Comité de Apoyo a la Calidad y al Comercio. De ella derivó el documento “Hacia un turismo accesible para todos”, que establece los requisitos que el sector turístico debe adoptar para permitir la igualdad de oportunidades para las personas con capacidades restringidas (PCR). Este documento fue preparado con la ayuda de expertos de la Fundación ONCE (para consultar el texto completo en: [www.unwto.org/quality/std/en/pdf/02\\_2\\_accessibility.pdf](http://www.unwto.org/quality/std/en/pdf/02_2_accessibility.pdf))

El documento explica, con cierto detalle, los requisitos de accesibilidad que debería tener cada elemento que forma el servicio turístico. Este documento es la versión revisada y actualizada del documento que publicó la OMT en el año 1991. La estructura del este documento es la siguiente:

- Formación del personal
- Requisitos comunes en todos los establecimientos
- Requisitos específicos de los distintos establecimientos:
  - Terminales o estaciones
  - Alojamientos turísticos
  - Restaurantes
  - Museos y otros edificios de interés turístico
  - Excursiones
  - Salas de conferencia
  - Carreteras principales

### **3.2.4.Programa “Competitividad y comercio de servicios turísticos” de la OMT**

La Organización Mundial de Turismo incluye el concepto de Accesibilidad en su actual programa de “Competitividad y comercio de servicios turísticos”. La Accesibilidad está considerada, por la Organización Mundial del Turismo, como un factor incluido dentro del concepto de Calidad, junto al concepto de Seguridad, Higiene, Autenticidad y Armonización del turismo con el entorno. (léase más sobre el tema en: [www.unwto.org/quality](http://www.unwto.org/quality))

### **3.3. Derechos de las personas en el marco de la Unión Europea**

#### **3.3.1. Carta Europea de los Derechos Fundamentales y Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales**

Desde las Instituciones de la Unión Europea se reconoce el derecho de todas las personas a la igualdad ante la ley, así como la protección contra la discriminación lo que se recoge en la Carta Europea de los Derechos Fundamentales así como en el Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales.

La UE reconoce el derecho a una forma de vida independiente, a un empleo y a la seguridad. También reconoce que a los ciudadanos con discapacidades no debería negárseles el acceso a los beneficios y oportunidades derivados del ocio, los viajes y el turismo, siempre en condiciones de comodidad y seguridad, y que en la actualidad se encuentran a disposición de otros ciudadanos europeos.

#### **3.3.2. Artículo 13 - Tratado constitutivo del Comunidad Europea**

El artículo 13 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea habilita al Consejo para “adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad o condición sexual.”

#### **3.3.3. El año 2003, Año Europeo de las Personas con Discapacidad**

El consejo de la Unión Europea declaró el año 2003, como el Año Europeo de las Personas con Discapacidad. Durante este año se realizaron en todos los Estados miembros campañas de concienciación y sensibilización de la situación de discriminación de las Personas con discapacidad en todos los ámbitos y también en el ámbito del Turismo y se fomentó el intercambio de buenas prácticas en este sector (léase más sobre el tema en: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c11413.htm>).

Este año tuvo consecuencias muy positivas en todo el sector turístico aunque no suficientes. Todos los cambios necesitan tiempo y en el ámbito del Turismo se hicieron muchos cambios pero aún faltan muchos por hacer.

#### **3.3.4. El año 2007, Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para Todos**

El consejo de la Unión Europea declaró el año 2007, como el Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para Todos, con el objetivo de concienciar para rechazar las actitudes y conductas discriminatorias, y proporcionar más información a los ciudadanos sobre sus derechos y obligaciones legales. (léase más sobre el tema en: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c10314.htm>)

En la línea de los objetivos de este año, se puede destacar como ejemplo, la publicación de los derechos de los pasajeros en el Transporte Aéreo y Ferroviario y esperar la publicación, en un futuro próximo, la publicación de

los derechos de los pasajeros en los demás medios de Transporte. Esto puede ayudar a los proveedores del sector turístico europeo a conocer las medidas que han de tomar para conseguir que sus productos y servicios puedan ser utilizados y consumidos por Todos sus clientes en Igualdad de condiciones.

### **3.4. “Turismo Accesible para Todos” en la Unión Europea**

La Unión Europea no tiene competencias en materia de turismo. El impulso al “Turismo Accesible para Todos” desde la UE se ha dado mediante otro tipo de acciones, como la elaboración de un Manual para el sector privado o la redacción de un Dictamen desde el Comité Económico y Social Europeo.

#### **3.4.1. Manual para la Industria turística titulado “Por una Europa accesible a turistas con discapacidades” de la Dirección General XXIII Unidad de Turismo de la Comisión Europea**

En el año 1996, la Comisión Europea. Dirección General XXIII Unidad de Turismo publicó un Manual para la Industria turística titulado “Por una Europa accesible a turistas con discapacidades” con la intención de proporcionar a los principales operadores interesados, ya fueran agencias de viaje, touroperadores, proveedores de transporte o alojamiento o responsables de atracciones turísticas, una explicación de los principales tipos de discapacidades y suficiente información como para proveer con seguridad servicios turísticos satisfactorios en diferentes situaciones a clientes con discapacidad. En el Manual se puso un especial énfasis en animar a los operadores a tratar a los turistas con discapacidad como a cualquier otro cliente que requiere sus servicios.

#### **3.4.2. Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema “Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible”**

En el año 2003, se publicó un Dictamen del Comité Económico y Social Europeo (CESE) sobre el tema "Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible". En este dictamen el CESE invita a ONGs de personas con discapacidad, autoridades europeas, gobiernos nacionales, administraciones regionales y locales, así como operadores privados del ámbito del turismo a sumar esfuerzos para hacer de Europa un centro efectivo del turismo mundial, un espacio libre de obstáculos y barreras abierto a todas las personas y sostenible. Este dictamen recoge una serie de medidas para poner en práctica el derecho de las personas con discapacidad a disfrutar de su ocio, a hacer turismo de forma plena y para ello, para hacer realidad un turismo sostenible y accesible para todos,son necesarios, indica, cambios de mentalidad, información, sensibilización y gestión

Entre las iniciativas que propone el Consejo Económico y Social Europeo para conseguir un turismo accesible destacan:

- Garantizar que las personas con discapacidad tengan derecho real y efectivo al acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos.
- Asegurar que los problemas de movilidad o de comunicación no servirán

- nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.
- Los poderes públicos en sus distintos niveles establecerán y velarán por el cumplimiento de normas jurídicas y técnicas uniformes que aseguren el libre acceso de las personas con discapacidad a los bienes y servicios turísticos.
  - Además, los poderes públicos promoverán programas y acciones dirigidos a fomentar la accesibilidad y la eliminación progresiva de barreras y obstáculos de todo tipo que impidan o dificulten a las personas con discapacidad el acceso con seguridad y comodidad a servicios turísticos satisfactorios.
  - Propiciar que el turismo accesible o turismo para todos no sea una cuestión que corresponda en exclusiva a las autoridades públicas, sino de todas las instancias privadas que operan en este ámbito socioeconómico.
  - Las autoridades públicas y los agentes privados que operan en el ámbito turístico deberán tener muy en cuenta, a efectos de ofrecer ventajas tarifarias y de contratación de productos y servicios turísticos, la situación de objetiva desventaja de la que parten las personas con discapacidad, especialmente la de aquellas que necesitan de la ayuda o el auxilio de terceras personas.
  - La posibilidad de acceso y utilización libre de los bienes y servicios turísticos para parte de las personas con discapacidad será uno de los elementos que se tomarán en consideración a la hora de acreditar, otorgar y reconocer calificaciones de calidad a los establecimientos e instalaciones turísticas.
  - Todos los materiales y los servicios de información turística deberán recoger menciones a las condiciones de accesibilidad de los bienes y servicios turísticos ofrecidos de modo que las personas con discapacidad pueden conocer con exactitud y anticipadamente las posibilidades en cuanto al libre acceso a las ofertas turísticas.

### **3.5. Regulación de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito nacional**

A continuación se exponen dos tipos de gestiones de las Normativas en materia de Derechos de las Personas con Discapacidad, de la Accesibilidad y del Diseño para Todos que afectan directamente al Sector Turístico.

Un tipo de regulación es la centralizada, como es el caso del Reino Unido, donde existe una sola Ley, la Disability Discrimination Act 1995, que regula por igual, las acciones de los proveedores del sector turístico de todo el Reino Unido en materia de Accesibilidad y Diseño para Todos. El otro tipo, es la regulación descentralizada, como es en el caso de España, donde cada Comunidad Autónoma dicta y regula sus propias leyes que hacen referencia al Turismo y a la Accesibilidad. Por tanto en España, el nivel de exigencia es distinto para cada una de las Comunidades lo que conlleva en la práctica, distintos niveles de Accesibilidad en el sector turístico de cada una de ellas.

#### **3.5.1. Regulación centralizada: caso Reino Unido**

El Reino Unido es un país que hay que destacar por su efectiva aplicación de una legislación a nivel nacional, la Disability Discrimination Act (DDA, 1995), introducida para prevenir posible discriminación de las personas con discapacidad. Ésta ha tenido un impacto significativo en la sensibilización pública en las leyes que regulan la Accesibilidad y en el desarrollo de estándares y leyes (Part M y BS8300:2001 Diseño de edificios y el modo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad – Código de Prácticas). La implantación de esta Ley ha sido en varias fases:

- Desde 1995, es ilegal negarse a servir a alguien, cobrarle de más o dar un servicio de poca calidad, por tener una discapacidad.
- Desde 1999 se ha exigido a todos los proveedores de servicios el hacer los cambios razonables necesarios para hacer accesibles sus servicios a las personas con discapacidad. Si el acceso a las instalaciones lo hace difícil la ley contempla dos posibilidades: el adaptar las instalaciones o el encontrar una vía alternativa para realizar el servicio. Es decir, los proveedores de servicios deben proveer de las ayudas técnicas (ej. bucle inductivo en una televisión para que pueda ser mejor oída por una persona con limitada audición), los servicios necesarios (llevar la comida a la habitación del cliente si el restaurante de un hotel no es accesible) y dirigir sus políticas (ej. política de prohibición de animales con la excepción de los perros guía), prácticas y procedimientos (ej. dejar donde estaban todas las pertenencias de las personas con limitación visual después de limpiar una habitación) para que las personas con discapacidad puedan acceder mejor a sus servicios.
- Desde octubre de 2004 la ley exige que los proveedores de servicios eliminen, modifiquen o provean de una solución razonable para acceder y usar las instalaciones.

Esta legislación tiene una definición bastante amplia de lo que considera persona con discapacidad, en la que quedan incluidos muchos tipos de limitaciones que no siempre son obvias o visibles. Algunos ejemplos serían:

- Personas con ceguera o con limitación visual
- Personas con sordera o con limitación auditiva
- Personas con problemas de corazón
- Personas con epilepsia
- Personas con problemas de continencia
- Personas que tienen dependencia de insulina por tener diabetes
- Personas con síndrome de Down
- Personas con dislexia
- Personas con artritis
- Personas usuarias de silla de ruedas
- Personas que han experimentado problemas de salud mental
- Personas con dificultades de aprendizaje

Esta legislación también protege a los trabajadores y al entorno y servicios del trabajo.

La legislación introduce el concepto “Ajustes razonables”, por el que se entiende que el nivel de cambio que tendrá que hacer el proveedor de

servicios dependerá de los recursos (financieros, humanos y físicos) de su organización. Por ejemplo, el modo como una cadena hotelera debe responder a las necesidades de las personas con discapacidad puede ser diferente al modo que tenga que hacerlo un hotel familiar. Esto no quiere decir que un negocio pequeño puede ignorar los requisitos de la legislación, pero sí que la ley reconoce que las soluciones a tomar pueden ser diferentes para unos y para otros.

Con la Ley se acompaña un Código de Prácticas editado por la Comisión de los Derechos de las Personas con discapacidad (Disability Rights Commission). El código no es la ley pero puede ser utilizado por los jueces para tomar una decisión en caso de duda frente a un caso poco claro. El código indica que los proveedores de servicios deben anticiparse a los posibles necesidades de las personas con discapacidad y no sólo responder a las necesidades individuales cuando aparezcan. El código invita al proveedor de servicios a que analice todos los servicios que ofrece pensando en todas las posibles necesidades de cada una de las personas con discapacidad y prevea todos los procedimientos a seguir y tome todas las medidas necesarias para anticipar cualquier necesidad con ayudas adicionales, cambios en los procedimientos o en las instalaciones.

### **3.5.2. Regulación descentralizada: caso de España**

En España existen varios tipos de leyes relacionadas con la accesibilidad y los derechos de las Personas con discapacidad. Hay unas que afectan a todo el territorio nacional por igual y hay otras que son reguladas exclusivamente por cada una de las Comunidades Autónomas.

En España, existe la ley nacional, LEY 51/2003, de 2 de diciembre, que vela por la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Esta Ley se aprobó para garantizar y reconocer el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social. La Ley de ámbito nacional y se aplica en los siguientes ámbitos todos relacionados con la actividad turística:

- Telecomunicaciones y sociedad de la información
- Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación
- Transportes
- Bienes y servicios a disposición del público
- Relaciones con las Administraciones públicas

A pesar de esta ley de carácter nacional, cada Comunidad Autónoma regula con especificaciones técnicas todo el ámbito de la Ordenación Turística y la Accesibilidad en la Edificación y Comunicación. Por tanto y debido a esto, el nivel de Accesibilidad exigido en las infraestructuras turísticas españolas puede diferir de una comunidad a otra. Este hecho hace difícil la homogeneización de criterios y el grado de exigencia a escala nacional.

Existen otras dos leyes de ámbito nacional que hay que considerar. Una, es la Ley 17/1997, de 21 de noviembre sobre perros guía, que garantiza el derecho al libre acceso de las personas con deficiencia visual, total o parcial,

acompañadas de perro guía, a cualquier lugar público o de uso público en igualdad de condiciones con quienes no padecen dicha deficiencia. Como lugares de uso público, se incluyen, entre otros, todos los medios de transporte colectivo de uso público y los servicios urbanos e interurbanos de transporte en automóviles ligeros y todos los alojamientos turísticos y demás lugares abiertos al público que presten servicios turísticos. La otra es la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos española se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Ambas leyes son de ámbito nacional y por tanto de obligado cumplimiento por igual y con la misma exigencia en todo el territorio español.

## **4. El sector turístico que apuesta por el Turismo para Todos en Europa**

### **4.1. La Accesibilidad en la Información y la Comercialización**

Un principio fundamental en el Turismo Accesible para Todos es, que para proveer información, ésta debe ser de confianza, ser precisa y ser accesible para Todos los usuarios.

Dentro de la Unión Europea se hablan muchas lenguas distintas. Existen lenguas mayoritarias y otras minoritarias, pero que habla o utiliza una cantidad relevante de personas para ser tenidas en cuenta, como son las lenguas de signos. Tanto unas como otras son utilizadas por distintos grupos de población dentro de sus fronteras nacionales. La multitud de lenguas crea una riqueza cultural y de comunicación muy interesante dentro de Europa. La lengua puede convertirse en una barrera en la comunicación o una oportunidad de riqueza y negocio. Por eso, en los primeros apartados de esta sección se pretende hacer un repaso de la situación de las lenguas de la Unión Europea, desarrollando extensamente la situación de las lenguas de signos en los Estados miembros de la Unión. Con ello se desea transmitir la importancia del conocimiento y la utilización de muchas lenguas para comunicarse y como un derecho que tienen todas las personas de la Unión y como una oportunidad de negocio para el sector turístico en Europa.

A parte de conocer muchas lenguas para hacer más accesibles sus productos y servicios, el sector turístico debe invertir en tecnología. En el tercer apartado, se centra en introducir las razones y la importancia de tener un portal de internet accesible y de utilizar nueva tecnología de la información y la comunicación para que los proveedores turísticos puedan vender y poner a disposición sus productos y servicios de una manera lo más accesibles posible a Todos sus potenciales clientes.

El contenido de la Información que proporciona el sector turístico tiene que ser precisa. Para muchos clientes son críticas ciertas medidas para decidir si compra o consume un producto o un servicio. De esta cuestión trata el cuarto apartado.

El último apartado trata sobre la importancia de la formación para gestionar el Turismo Accesible para Todos correctamente. Esta formación es imprescindible para poder informar, diseñar y comercializar correctamente los productos y servicios turísticos y para que estos se adapten a las necesidades de nuestros clientes.

## 4.1.1. La Accesibilidad en la Comunicación

### 4.1.1.1. Las distintas lenguas oficiales de la Unión Europea

La Unión Europea tiene 27 Estados miembros y 23 lenguas oficiales. A parte de las lenguas oficiales en cada país existen también lenguas regionales y minoritarias habladas por diversos grupos de población del país.

En la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea se afirma que la Unión respeta la diversidad lingüística y prohíbe, entre otros motivos, la discriminación ejercida por la lengua. Además, el respeto a la diversidad lingüística es, junto a otros, uno de los valores básicos de la Unión Europea. La diversidad, por tanto, se aprecia dentro de la Unión, como una fuente de riqueza.

En la mayoría de destinos turísticos, el sector turístico se ve “obligado” a adaptar sus productos y servicios para hacerlos accesibles a los visitantes europeos que hablan otras lenguas. Dependiendo de la zona turística, las lenguas más extendidas son el inglés, el alemán, el francés y el italiano. Como ejemplos más destacados de medidas que se toman para hacer más accesibles los productos y servicios al plurilingüismo se podrían destacar:

- Se le exige al personal que hable uno o varios idiomas para atender al turista
- Las cartas de los restaurantes están traducidas a varios idiomas y a veces van acompañadas de dibujos para que se sepa el plato que se pide
- Los productos están etiquetados también en otras lenguas

### 4.1.1.2. La lengua de signos en la Unión Europea

La lengua de signos es un lenguaje gestual o código de signos que utiliza un grupo importante de población en cada uno de los Estados miembros de la Unión. Cada Estado miembro puede que tenga una o varias lenguas de signos utilizadas por distintos grupos regionales. En cada Estado miembro la lengua o lenguas de signos utilizadas tienen una consideración u otra dependiendo del Estado.

El Parlamento Europeo ya ha pasado a los Estados miembros dos resoluciones pidiendo que reconocieran sus respectivas lenguas de signos nacionales, una fue en 1988 y la otra en 1998. [Resolución del Parlamento Europeo de 17 de junio de 1988 sobre lenguajes gestuales para sordos (DO C 187 de 18.7.1988, pág. 236.)].

El reconocimiento de la lengua de signos ha sido realizada de varias formas entre los diferentes Estados miembros de la Unión.

Por ejemplo, Finlandia es un de los dos únicos países de la Unión Europea que ha realizado un compromiso constitucional para el



derecho al uso de la Lengua de Signos Finlandesa (FinSL). En 1996 un grupo de trabajo se formó para buscar la forma como este derecho constitucional debería ponerse en práctica y realizar recomendaciones para incluirlo en todas las leyes existentes.

Portugal también ha incluido una referencia a la Lengua de Signos Portuguesa (LGP) en su constitución, protegiéndola y valorándola como herramienta para la expresión cultural y como herramienta para acceder a la educación con igualdad de oportunidades.

En 1981, Suecia subvencionaba a las personas con limitación de audición el derecho a una educación bilingüe. La Lengua de Signos Sueca se ofrece como lengua “extranjera” en muchas escuelas.

Dinamarca ofrece una educación bilingüe a las personas con limitación de audición. Los padres tienen el derecho de atender a clases de lengua de signos subvencionadas por las autoridades locales.

La Lengua de Signos Austríaca (ÖGS) es desde el 1 de setiembre de 2005 reconocida como lengua en la Constitución Austríaca.

Desde el 27 de febrero de 2005 está reconocida la Lengua de Signos Suiza-alemana (DSGS) en el Estatuto de la región de Zurich.

La Lengua de Signos Alemana (DGS) es una lengua independiente, reconocida en Alemania como tal, lo que significa que las personas con limitación auditiva tienen el derecho a una traductora. El reconocimiento legal fue en el año 2002 con la Ley de la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad.

La Lengua de Signos Británica (BSL) aparece desde 1984 en el Manual de la Policía el derecho a intérprete de BSL. En 1979 aparece para la Cámara de Justicia y en 1990 para la Comunidad Médica. En 1996 el Organismo regulador de la Programación de televisión pidió a la televisión digital terrestre proveer de BSL en un 1% de sus programas cada semana (incrementándolo a 5% cuando cumplieran 10 años de su apertura). La BSL se menciona también como criterio de la nacionalización del Reino Unido como un sustituto aceptado del inglés. El Código de Prácticas de la Disability Discrimination Act 1995 sugiere que el término “ajustes razonables” puede incluir el uso de un intérprete de la BSL en ciertas circunstancias. Todas estas referencias a la Lengua de Signos Británica (BSL) en la legislación se puede tomar como un “reconocimiento oficial” de la BSL.

La Lengua de Signos Española (LSE), desde octubre de 2007, es reconocida como lengua de las personas con discapacidad auditiva que libremente decidan utilizarla, así como el uso de la lengua de signos catalana en su ámbito de uso lingüístico. Asimismo, se establecen las medidas y garantías necesarias para que las personas sordas o con discapacidad auditiva y sordociegas puedan, libremente, hacer uso de la lengua de signos en todos los ámbitos públicos y

privados, como en educación, sanidad, trabajo, justicia o cultura (actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, como cines, teatros y museos nacionales), así como en las estaciones de transporte marítimo, terrestre y aéreo en las que las autoridades lo consideren necesario por su volumen de viajeros. También se adoptarán las medidas necesarias para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento y seguridad en los transportes se difundan también, siempre que sea posible, en lengua de signos y a través de medios de apoyo a la comunicación oral. También se promoverán las medidas necesarias para que:

- Los medios de comunicación social sean accesibles a todas ellas y que las campañas de publicidad institucionales y los distintos soportes audiovisuales en los que éstas se pongan a disposición del público sean accesibles a estas personas mediante la incorporación del titulado.
- Se establecerán las medidas necesarias para incentivar el acceso a las telecomunicaciones en lengua de signos española y a través de medios de apoyo a la comunicación oral y la subtitulación.
- Las páginas y portales de Internet de titularidad pública o financiados con fondos públicos se adaptarán a los estándares establecidos en cada momento por las autoridades competentes para lograr su accesibilidad a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la puesta a disposición dentro de las mismas de los correspondientes sistemas de acceso a la información en la lengua correspondiente a su ámbito lingüístico.
- Cuando las Administraciones Públicas promuevan o subvencionen Congresos, Jornadas, Simposios y Seminarios en los que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, facilitarán su accesibilidad mediante la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera y facilitarán su accesibilidad mediante la utilización de medios de apoyo a la comunicación oral, previa solicitud de los interesados.

A pesar del reconocimiento de la lengua de signos a nivel nacional por parte de muchos Estados miembros, la cantidad de intérpretes de lengua de signos no es suficiente en ninguno de ellos para cubrir la gran demanda de intérpretes que existe.

#### **4.1.2. La Accesibilidad en la Web y las Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)**

El término TIC cubre un amplio abanico de servicios, aplicaciones, tecnologías, equipamientos y programas informáticos, es decir, herramientas como la telefonía e Internet, el aprendizaje a distancia, la televisión, los ordenadores, las redes y los programas informáticos necesarios para emplear estas tecnologías. Estas tecnologías están revolucionando las

estructuras sociales, culturales y económicas, al generar nuevos comportamientos frente a la información, el conocimiento, la actividad profesional, etc.

En setiembre del 2005 la Comisión Europea hizo publicó una Comunicación relativa a la accesibilidad electrónica [COM (2005) 425 - no publicada en el Diario Oficial]. Ésta tenía por objeto animar a los Estados miembros a reforzar el fomento de iniciativas destinadas a favorecer el acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), especialmente de las personas con discapacidad y las personas mayores. (léase más en: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l24226h.htm>)

El concepto de «accesibilidad electrónica» designa las iniciativas destinadas a garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de la sociedad de la información. Se trata, por tanto, de eliminar los obstáculos técnicos, jurídicos y de otro tipo que pueden encontrar determinadas personas al utilizar los servicios vinculados a las TIC. Se trata también de fomentar entre estas personas el uso de las TIC y de Internet, y de concienciarlas de las perspectivas que éstas puedan ofrecerles.

Existen diferentes problemas todavía con las TIC. Como ejemplos que pueden relacionarse con la comercialización turística a través de las TIC son:

- No existen normas a escala europea (por ejemplo, existen siete sistemas de teléfono de texto destinados a las personas sordas o con problemas de audición, pero son incompatibles entre sí)
- Hay insuficiencia de sitios web adaptados a las personas con problemas de visión
- No existen productos y servicios para determinados colectivos (por ejemplo, comunicaciones telefónicas para usuarios del lenguaje de signos)
- Existen incompatibilidades de los programas informáticos con dispositivos de apoyo (por ejemplo, los lectores de pantalla para usuarios ciegos)

Muchos de estos obstáculos podrían eliminarse, pero esto exige cooperación, coordinación y mayor determinación a nivel europeo.

La accesibilidad del portal de la web de las empresas privadas y públicas es responsabilidad de sus gestores, el empresario o gobierno turístico al que pertenezca el portal. Además de ser una responsabilidad es una oportunidad de llegar a un amplio potencial de consumidores y ciudadanos.

La Comunicación de la Comisión publicada en 2001 «eEuropa 2002: Accesibilidad de los sitios web públicos y de su contenido» [COM (2001) 529 final] se vio seguida de sendas resoluciones del Consejo y el Parlamento en 2002. Como resultado de ello, los Estados miembros se han comprometido a hacer accesibles sus sitios web públicos conforme a las pautas internacionales. (léase más en: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001\\_0529es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0529es01.pdf))

El derecho a un acceso universal a la Web engloba la accesibilidad a cualquier tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y la adaptación a las distintas capacidades de los usuarios. Desde este enfoque nace la Iniciativa de Accesibilidad a la Web conocida como WAI (Web Accessibility Initiative). Se trata de una actividad desarrollada por el W3C (Consortio "World Wide Web").

La idea principal radica en hacer la Web más accesible para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información. Partiendo de esta idea, una página accesible lo será tanto para una persona con discapacidad, como para cualquier otra persona que se encuentre bajo circunstancias externas que dificulten su acceso a la información (en caso de ruidos externos, en situaciones donde nuestra atención visual y auditiva no estén disponibles, etc.).

Existen unas pautas o directrices a nivel internacional para diseñar los sitios Web accesibles. Estas pautas son las Normas W3C. Existen directrices para el contenido de la Web (consultar pautas en: [www.w3.org/tr/wcag10](http://www.w3.org/tr/wcag10)), para las herramientas de Autor (consultar pautas en: [www.w3.org/tr/ataq10](http://www.w3.org/tr/ataq10)) y para las aplicaciones de Usuario (consultar pautas en: [www.w3.org/tr/uaag10](http://www.w3.org/tr/uaag10)).

Las Normas W3C son consideradas por la Unión Europea como normas de facto y tomadas como referencia en las legislaciones internacionales existentes sobre Tecnologías de la Información.

#### **4.1.3. La Información del nivel de Accesibilidad de un lugar**

Existe un déficit de información sobre la Accesibilidad de la oferta turística europea y por otra parte una gran demanda de esta información.

Para muchas personas determinada información sobre la Accesibilidad de cada uno de los eslabones que forman la cadena del servicio turístico se hace imprescindible para decidir si viajar a un determinado lugar o no, para saber si va a necesitar ayudas técnicas específicas para salvar la falta de accesibilidad, en definitiva necesita información para poder planificar con éxito su viaje.

La Unidad de Turismo dentro de la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea publicó, en el año 2004, un folleto llamado "Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad" (para consultar el folleto completo en: [http://ec.europa.eu/enterprise/services/tourism/doc/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/services/tourism/doc/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_es.pdf)). El folleto contenía una serie de checklists para facilitar a los hoteleros la autoevaluación de sus establecimientos.

Es necesario que el sector turístico conozca con exactitud el nivel de accesibilidad que tiene su establecimiento, producto o servicio. Esta información puede obtenerla de un autodiagnóstico y lo que se recomienda es mediante el diagnóstico de un organismo externo y objetivo. Con esta

información el personal podrá informar correctamente al cliente del nivel de Accesibilidad del lugar, producto o servicio para que éste decida si es adecuado o no a sus necesidades personales y el empresario conocerá las acciones de mejora que debe realizar para hacer accesible su oferta a todos sus potenciales clientes.

El equipo que ha realizado el proyecto europeo OSSATE (véase más sobre él en: [www.ossate.org](http://www.ossate.org)) ha trabajado en una plataforma prototipo para dar información online de los recursos y alojamientos turísticos accesibles a nivel regional y nacional en los Estados miembros.

#### **4.1.4. La Formación de la Accesibilidad y Diseño para Todos**

Actualmente la accesibilidad todavía no se considera suficientemente dentro de los programas de formación turística. El conocimiento de las necesidades de los clientes es muy importante a la hora de trabajar en el sector turístico y debería incluirse como parte de los conocimientos que se adquieren en las escuelas y Universidades de Turismo. Es necesario un personal cualificado en materia de Accesibilidad y diseño para todos para cubrir puestos en todos los eslabones de la cadena del servicio turístico.

Varias iniciativas existen ya a nivel europeo y en cada Estado miembro sobre la formación en Accesibilidad y Diseño para Todos. Entre otras están:

- Proyectos europeos como el Eu.For.Me (léase sobre las actividades realizadas en el proyecto en: [www.euforme.net](http://www.euforme.net)) y DIADA (léase sobre las actividades realizadas en el proyecto en: [www.apintech.com/diada](http://www.apintech.com/diada)) se han centrado en el tema de la formación al personal del sector turístico.
- Seminarios impartidos desde el Instituto de Geografía de la Universidad de Muenster, sobre la Accesibilidad y el Diseño para Todos en el diseño de ciudades, productos y servicios turísticos (léase más sobre el tema en: [www.uni-muenster.de/Geographie/institut/arbeitsgruppen/AG\\_Reuber/Neumann/Neumann\\_Seite.htm](http://www.uni-muenster.de/Geographie/institut/arbeitsgruppen/AG_Reuber/Neumann/Neumann_Seite.htm)).
- En el Centro Universitario La Salle, adscrito a la Universidad Autónoma de Madrid (España), se imparte un Postgrado en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos (se puede leer más en: <http://www.eulasalle.com/organizacion/estudios/posgrados/accesibilidad.html>).
- La Asociación de instructores del Tirol (Austria, léase más sobre el tema en: [www.snowsporttirol.at](http://www.snowsporttirol.at)) y la Asociación Internacional de Buceo para Personas con discapacidad (léase más sobre el tema [www.iahd.org/](http://www.iahd.org/)) imparte cursos a sus instructores para que conozcan las necesidades de las Personas con discapacidad, los equipos específicos que se pueden utilizar y las medidas de seguridad necesarias que hay que tomar para que cualquier persona, incluidas las Personas con Discapacidad puedan disfrutar ambos deportes con total seguridad.

#### **4.2. La Accesibilidad en el Transporte**

En los últimos treinta años, la movilidad ha experimentado una increíble expansión en Europa. Si a ello se le suma el cambio demográfico y las acciones para la Igualdad de Oportunidades que se están dando en Europa, se hace imprescindible hablar de la Accesibilidad en el campo del Transporte.

El turismo y el transporte están completamente interconectados. Uno de los eslabones primeros y más importantes de la cadena de servicios de un viaje es el transporte. Un transporte completamente accesible y que tenga en cuenta las necesidades de las personas que lo utilizan es imprescindible para el disfrute de cualquier viaje.

La Comisión ha publicado el Libro Blanco «La política Europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad» [COM (2001) 370 final - no publicado en el Diario Oficial]. (para consultar el texto completo <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52001DC0370:ES:HTML>). La intención de este libro es garantizar a los ciudadanos, reglas precisas y válidas en todo el territorio de la Unión Europea para que todos conozcan sus derechos. Se espera así que una mayor protección de los derechos de los pasajeros contribuya a mejorar la imagen del transporte colectivo en relación con el uso de los automóviles particulares y a generar una competencia leal entre los operadores para desarrollar servicios de transporte europeos competitivos y eficaces. La Comisión propone en este Libro casi sesenta medidas dirigidas a crear sistemas capaces de equilibrar todos los medios de transporte que existen en Europa: el ferrocarril, el transporte marítimo y fluvial y el transporte aéreo.

#### **4.2.1. Accesibilidad en el Transporte Aéreo**

Viajar en avión es ahora casi tan habitual como hacerlo en coche. Dentro de Europa las distancias “se han acortado” gracias al avión y los precios de los viajes se han abaratado mucho. Para que este medio de transporte tan barato y rápido sea accesible para todos, incluidas las personas con discapacidad, es necesario que las compañías aéreas y los aeropuertos tomen medidas en común hacia la Accesibilidad y el Diseño para todos de sus instalaciones y servicios.

Las estadísticas de las líneas aéreas indican que cada año se atienden en los aeropuertos europeos hasta diez millones de pasajeros que necesitan asistencia (personas con movilidad reducida). Por consiguiente, se ha visto la necesidad de marcar unas directrices claras y acordadas a escala europea. No tendría sentido que uno o unos pocos de los 27 Estados miembros de la UE contaran con una legislación válida y el resto tuviera una deficiente, o careciera de ella. (léase más sobre el debate mantenido en el 2005 en Estrasburgo sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+CRE+20051213+ITEM-062+DOC+XML+V0//ES>)

Muchas líneas aéreas han realizado mejoras acogiéndose a un acuerdo voluntario. Sin embargo, sin una legislación adecuada, siempre habrá quienes, por negligencia o por indiferencia, estropeen las vacaciones o viajes a la gente vulnerable. Sin este tipo de legislación impermeable se corre el riesgo de que algunas líneas aéreas intenten encontrar fisuras para evitar atender a la gente discapacitada y a quienes necesitan una ayuda

suplementaria.

Muchos aeropuertos y líneas aéreas ofrecen ya excelentes servicios a las personas con discapacidades. El Reglamento reconoce esa realidad previendo explícitamente que los organismos gestores de los aeropuertos pueden, al tiempo que conservan su responsabilidad legal global, contratar con otras entidades, incluidas las líneas aéreas, la prestación de los servicios en tierra. Así pues, aquellas líneas aéreas que ya prestan un elevado nivel de servicio a los pasajeros con discapacidades deberían poder garantizar los contratos con los organismos de gestión de los aeropuertos a fin de que puedan continuar haciéndolo.

El agosto del 2006 entró en vigor el Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y el Consejo sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo [Diario Oficial L 204 de 26.7.2006]. El plazo de transposición de los Estados miembros es el 26.7.2008. (véase el texto completo en: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l24132.htm>)

El Reglamento sobre los derechos de las personas de movilidad reducida en el transporte aéreo:

- Prohíbe a los operadores la denegación de la reserva o el embarque de una persona por motivo de discapacidad.
- Las personas de movilidad reducida tienen el derecho de recibir una asistencia gratuita tanto en los aeropuertos (a la salida, a la llegada y durante el tránsito) como a bordo de los aviones (por ejemplo, transporte en sillas de ruedas o perros guía).
- Las entidades gestoras de los aeropuertos serán las responsables de prestar la asistencia y estarán autorizadas para imponer a las compañías aéreas cánones que permitan financiar estos servicios.
- Los Estados miembros deben prever las sanciones aplicables en caso de infracción y crear organismos independientes ante los que presentar reclamaciones.

No obstante, se contemplan una serie de excepciones, en particular por motivos justificados de seguridad previstos por la ley. Las compañías aéreas pueden negarse a aceptar la reserva de una persona de movilidad reducida, denegarle el embarque o exigirle que, a la hora de viajar, vaya acompañada por otra persona cuando:

- se trate de cumplir los requisitos de seguridad debidamente establecidos en la ley.
- si las dimensiones de la aeronave imposibilitan físicamente el embarque de la persona.

La compañía aérea deberá notificar por escrito sus motivos a la persona afectada en un plazo de cinco días hábiles desde la denegación de reserva o de embarque o de la imposición de la condición de disponer de un



acompañante.

En el Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, se establecen las normas comunes 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) n°295/91 [Diario Oficial L 46 de 17.2.2004]. (para consultar el texto completo: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:046:0001:0007:ES:PDF>).

Se ha realizado una campaña fuerte en todos los aeropuertos de los Estados miembros llamada "Derechos de los Pasajeros Aéreos". Se ha puesto a disposición de los pasajeros un número de teléfono gratuito (00 800 6 7 8 9 10 11) al que se puede llamar desde cualquier punto de la UE durante el horario de consulta.

#### **4.2.2. Accesibilidad en el Transporte Marítimo**

En el año 1998 se aprobó la Directiva 98-18-CE del Consejo, sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje (léase más sobre el tema en: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l24168a.htm>).

En el año 2003 se publicó la Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (léase más sobre ella en: [http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type\\_doc=Directive&an\\_doc=2003&nu\\_doc=24](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=Directive&an_doc=2003&nu_doc=24)), que modifica, entre otras cosas, una serie de puntos de la Directiva 98/18/CE del Consejo referidas a las personas con movilidad reducida. Estos puntos son:

- Añade el concepto de personas con movilidad reducida que define como cualquier persona que tenga dificultades particulares para utilizar los transportes públicos, incluidas las personas de edad avanzada, las personas con discapacidad, las personas que sufren minusvalías sensoriales y las personas en silla de ruedas, las mujeres embarazadas y las personas que acompañen a niños de corta edad
- Insta a los Estados miembros a velar por que se adopten las medidas apropiadas (directrices del anexo III), para que las personas con movilidad reducida puedan tener acceso seguro a todos los buques de pasaje de las clases A, B, C y D y a todas las naves de pasaje de gran velocidad, utilizados para el transporte público.
- A efectos de la modificación de los buques los Estados miembros aplicarán las directrices del anexo III en la medida en que sea razonable y práctico desde el punto de vista económico.

Las directrices de seguridad para las personas con movilidad reducida (anexo III) son:

1. Acceso al buque. Los buques estarán contruidos y equipados de forma que una persona con movilidad reducida pueda embarcar y desembarcar segura y fácilmente, así como transitar entre cubiertas, sin necesidad de asistencia o



mediante rampas o ascensores. Las indicaciones para llegar a dicho acceso se colocarán en los demás accesos al buque y en otros lugares apropiados en todo el buque.

2. Letreros. Los letreros colocados en el buque con el fin de ayudar a los pasajeros serán suficientemente accesibles y fáciles de leer para las personas con movilidad reducida (incluyendo las personas con minusvalías sensoriales) y se situarán en puntos clave.
3. Medios de comunicación de mensajes. El explotador del buque dispondrá a bordo de los medios necesarios para comunicar visual y verbalmente a las personas con distintas formas de movilidad reducida mensajes relativos, por ejemplo, a retrasos, cambios de programa y servicios a bordo.
4. Alarma. El sistema y los pulsadores de alarma deberán diseñarse de manera que sean accesibles a todos los pasajeros con movilidad reducida, incluyendo las personas con minusvalías sensoriales o problemas de aprendizaje, y alerten a dichos pasajeros.
5. Las prescripciones adicionales para garantizar la movilidad dentro del buque: las barandillas, los corredores y los pasillos, los accesos y las puertas permitirán el movimiento de una persona en silla de ruedas. Los ascensores, las cubiertas para vehículos, los salones de pasajeros, los alojamientos y los servicios estarán diseñados de forma que sean razonable y proporcionadamente accesibles a las personas con movilidad reducida."

#### **4.2.3. Accesibilidad en el Transporte Ferroviario**

El mercado de los servicios internacionales de alta velocidad ha registrado un fuerte aumento de tráfico y seguirá experimentando un desarrollo muy importante con la duplicación y la interconexión de la red transnacional europea de alta velocidad de aquí al año 2010. No obstante, en ambos casos, la presión de la competencia de las compañías aéreas de bajo coste es muy fuerte, por lo que resulta imprescindible estimular nuevas iniciativas, fomentando la competencia entre empresas ferroviarias.

Debido a los cambios en la estructura demográfica de la población europea, se prevé que las personas de mayor edad viajen en tren, medio más cómodo y práctico que el automóvil, el autocar o el avión.

Gracias a la aprobación en septiembre de 2007 de la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril (Tercer Paquete ferroviario -[COM (2004) 143 final] (para consultar el texto completo: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2004/com2004\\_0143es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2004/com2004_0143es01.pdf)), las personas con movilidad reducida tendrán los siguientes derechos:

- o Cualquier persona con movilidad reducida tendrá derecho a adquirir un billete y a efectuar una reserva para un viaje internacional que salga de una estación de ferrocarril principal.

- El administrador de la estación será el responsable de proporcionar la ayuda necesaria para el embarque, el traslado a un servicio de enlace y el desembarque del pasajero.
- El pasajero tendrá derecho a solicitar la asistencia de la empresa ferroviaria o del operador a bordo o durante el embarque o el desembarque, siempre y cuando haya notificado previamente sus necesidades particulares (al menos 24h. de su salida).
- En el caso de las estaciones sin personal, las empresas deberán efectuar "todos los esfuerzos razonables" para proporcionar a las personas con discapacidad y con movilidad reducida el acceso al viaje en ferrocarril
- Las empresas ferroviarias deberán informar a los viajeros sobre sus derechos y obligaciones. Podrán utilizar un resumen de sus disposiciones que elaborará la Comisión Europea en todas las lenguas oficiales
- Las nuevas normas regularán los derechos de los pasajeros ferroviarios desde finales de 2009, tanto en trayectos nacionales como internacionales. Sin embargo, los Estados podrán posponer la aplicación de las nuevas normas hasta quince años.
- Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida provocada por la discapacidad, la edad o cualquier otro factor deben disponer al viajar por ferrocarril de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de movimiento, a la libertad de elección y a la no discriminación. Entre otras cosas, debe prestarse especial atención a qué información se presta sobre las posibilidades de acceso de los servicios ferroviarios, las condiciones de acceso al material rodante y las instalaciones a bordo del tren. Con el fin de informar lo mejor posible sobre los retrasos a los viajeros con discapacidad sensorial, deben utilizarse sistemas visuales y auditivos al efecto. Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben poder comprar los billetes a bordo del tren sin recargo.
- El sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario (SIDRTF), sistema informatizado que contiene información sobre los servicios de ferrocarril ofrecidos por las empresas ferroviarias, deberá incluir entre otros datos la información sobre la accesibilidad de los trenes para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.
- La definición de «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida» es la de toda persona cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros.
- La información mencionada se facilitará en el formato más apropiado. Se prestará especial atención en este sentido a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva o visual.
- Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con

discapacidad y a las personas con movilidad reducida sin coste adicional. La empresa ferroviaria, el proveedor de billetes o el operador turístico no podrán negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o de una persona con movilidad reducida o a expedirle un billete, ni podrán pedirle que viaje acompañada por otra persona, a menos que sea estrictamente necesario.

- Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos que se nieguen a realizar una reserva (caso contemplado en el artículo 19) deben informar por escrito a la persona afectada de los motivos de tal decisión en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha en la que se haya denegado la reserva o el billete o se haya exigido que la persona viaje acompañada.
- Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones garantizarán, que las estaciones, los andenes, el material rodante y otras instalaciones sean accesibles.
- Cuando no haya personal de acompañamiento a bordo del tren o no haya personal en la estación, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán todos los esfuerzos razonables para que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida puedan tener acceso a viajar en tren.
- En el caso de una estación no dotada de personal, la empresa ferroviaria y el administrador de la estación garantizarán de manera fácil la información sobre:
  - las estaciones más cercanas dotadas de personal y
  - la asistencia directamente disponible para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida.
- Se entenderá por asistencia a bordo del tren cualquier esfuerzo razonable para ofrecer asistencia para acceder en el tren a los mismos servicios que los demás viajeros en caso de que sus problemas de movilidad no les permitan acceder a ellos de forma independiente y segura.
- Si la empresa ferroviaria es responsable del extravío de la totalidad o de una parte del equipo de movilidad u otro material específico utilizado por personas con discapacidad o personas con movilidad reducida, o de los daños sufridos por éste, no se aplicará ninguna limitación económica.

#### **4.2.4. Accesibilidad en el Transporte por Carretera**

En 1991, el Parlamento y el Consejo Europeo publican la Directiva 2001/85/CE, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor.

En la Directiva 2001/85/CE se modifican las Directivas 70/156/CEE y 97/27/CE [Diario Oficial L 42 de 13.2.2002] (léase más sen: [http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type\\_doc=Directive&an\\_doc=2001&nu\\_doc=85](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=Directive&an_doc=2001&nu_doc=85)) y tiene como objetivo la seguridad de los viajeros. En ella se contempla, entre otros asuntos, la necesidad de que las personas de movilidad reducida

encuentren menos dificultades al subir o bajar de un autobús. Este propósito se podrá lograr mediante soluciones técnicas al vehículo (rampa o ascensor) o combinándolas con una infraestructura local adecuada para que puedan acceder las sillas de ruedas. Las disposiciones sobre acceso son vinculantes para los autobuses urbanos pero no son obligatorias para los interurbanos o los rurales.

Se llegó a un acuerdo en los siguientes puntos conflictivos:

- Interrupción de la fabricación de los autobuses existentes de piso rebajado que presentan en su pasillo una inclinación del 12,5% en el plazo de 3 años, facilitando una mejor accesibilidad a los pasajeros de movilidad reducida y solicitando a los fabricantes de autobuses que se esfuercen por lograr otras mejoras en relación con la accesibilidad en los proyectos de nuevos vehículos.
- Instalaciones mejores para los usuarios de sillas de ruedas, mediante soluciones técnicas aplicadas al vehículo.
- Introducción de una definición más amplia de "personas de movilidad reducida", para incluir no sólo a las personas de edad y a las personas con discapacidad, sino a todas las personas que tengan dificultades para utilizar el transporte público, como las personas con deficiencias sensoriales y psíquicas, los usuarios de silla de ruedas, las personas con discapacidades en las extremidades, las personas de baja estatura, las personas que lleven equipaje pesado, las mujeres embarazadas, las personas con carritos de la compra y las personas con niños (incluidos niños en cochecitos). Establecimiento de una superficie antideslizante en todas las pendientes.
- Obligación de que los autobuses que se utilizan para el transporte urbano dispongan de un sistema de inclinación, bien de una rampa o de un elevador para garantizar en todo momento una accesibilidad total a los usuarios en sillas de ruedas, en particular en aquellos casos en que la acera no esté al mismo nivel que el suelo del autobús.

Además existe otro derecho para los turistas con discapacidad que viajen por carretera con un automóvil por el territorio de la Unión Europea: el derecho de aparcar por toda Europa de forma preferente y en muchos casos gratuita mediante la tarjeta de aparcamiento europea para personas con movilidad reducida. Existe un modelo de tarjeta de aparcamiento europea para todos los Estados miembros. El turista que viaja a otro país dentro de la Unión y tiene una tarjeta de aparcamiento en el país que reside puede pedir la tarjeta europea que podrá mostrar en el país que visite y se le supondrá que es un visitante al que se le reconoce oficialmente como persona con movilidad reducida en su país de origen y se le permitirá tener los mismos derechos y privilegios de aparcamiento que una persona con movilidad reducida residente en ese país que visita. (léase más sobre el tema en: <http://europa.eu/scadplus/leg/en/cha/c11411.htm>)

#### **4.2.5. La Accesibilidad en la Red Transnacional**

Se deberían poder utilizar varios medios de transporte para viajar por el territorio de la Unión Europea de una manera eficiente. Para que esto sea algún día una realidad, los países miembros deben todavía trabajar mucho y conjuntamente para conseguirlo.

La Comunidad Europea está teniendo dificultades para aplicar la política común de transportes contemplada por el Tratado de Roma, por lo que el Tratado de Maastricht reforzó sus fundamentos políticos, institucionales y presupuestarios, introduciendo asimismo el concepto de red transeuropea (RTE).

Entre las medidas que propone la Comisión, y que pueden afectar más directamente a los turistas cuando viajen por el territorio de la Unión, es el trabajar sobre todo en la red ferroviaria rápida de viajeros que comprenden las líneas de alta velocidad y en los sistemas que permiten su conexión a los aeropuertos.

Si se trabaja en materia de Accesibilidad en cada uno de los transportes existentes por separado habrá un momento que podrán buscarse acuerdos para que la Red Transnacional sea una realidad Accesible a Todos los pasajeros de la Unión Europea, incluidas las personas con discapacidad.

#### **4.3. La Accesibilidad en los Edificios públicos y privados de uso público**

Entre los edificios públicos y privados de uso público se encuentran entre otros los alojamientos turísticos y los edificios de oferta cultural como son las salas de cine, los teatros y los museos.

Según las leyes de no discriminación y accesibilidad a nivel europeo y a nivel nacional, todos los edificios de uso público deberían ser accesibles a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. Pero todavía eso no es una realidad. La inversión necesaria para adaptar las instalaciones físicas de uso turístico puede ser muy elevada si no se diseñan desde un principio accesibles para todos, es decir, pensando en todas las posibles necesidades de las personas que las vayan a utilizar.

Para los edificios construidos serán necesarias en muchos casos subvenciones por parte de los gobiernos locales, nacionales o de la Unión Europea para poder hacer frente a las inversiones que las pequeñas y medianas empresas deben hacer.

Para los edificios que van a realizar modificaciones en sus estructuras por diversas razones o edificios que se van a reconstruir, la accesibilidad ya debería estar contemplada desde el inicio del diseño de éstos y llevada a la práctica. En muchos casos, la falta de inspección exhaustiva de las obras en su proceso de construcción y una vez acabadas, lleva a construir barreras arquitectónicas que podrían haberse evitado.

Existen pocas referencias globales a nivel de Unión Europea sobre los requisitos técnicos específicos que deben tener los edificios de uso público para ser accesibles para todos sus usuarios. La regulación en esta materia ha sido hasta

ahora competencia, si lo ha sido, de los distintos gobiernos locales de los Estados miembros y sin consenso global, es decir, los requisitos y exigencias no son iguales para unos gobiernos locales que para otros. Existe una falta de consenso global en esta materia en todo el territorio de la Unión. Al final el que sale perjudicado es el turista que desea viajar a otro lugar y desconoce por falta de información y criterios comunes el nivel de Accesibilidad que va a encontrarse cuando llegue.

La Organización Mundial del Turismo hace unas referencias concretas y breves a las características de accesibilidad que deben cumplir los edificios de uso turístico, como son alojamientos turísticos, medios de transporte, restaurantes, museos, etc. (léase más en: [www.unwto.org/quality/std/en/pdf/revised\\_handi.pdf](http://www.unwto.org/quality/std/en/pdf/revised_handi.pdf)).

En marzo de 2004 se dio otro gran paso en materia de accesibilidad con la aprobación de dos nuevas Directivas sobre la regulación de los procedimientos de adjudicación de contratos públicos, que incluían por primera vez el "Diseño para Todos" como principio y requisito ineludible:

- Directiva 2004/18/CE «clásica» relativa a la coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, suministro y servicios.
- Directiva 2004/17/CE relativa la coordinación de los procedimientos de adjudicación de contratos en los « sectores especiales » del agua, de la energía, de los transportes y de los servicios postales.

A finales de 2006, se publicó un Manual, que surgió del trabajo derivado de un proyecto europeo llamado Build for All (léase más en: [www.build-for-all.net](http://www.build-for-all.net)), en el que se reúnen una serie de herramientas de promoción y formación sobre accesibilidad, con vistas a que los técnicos de organismos oficiales apliquen en las contrataciones públicas los nuevos criterios de Accesibilidad y Diseño para Todos que sugieren las Directivas.

#### **4.4. La Accesibilidad en la Asistencia Sanitaria Europea**

Toda persona que viaja a otro Estado miembro de la Unión Europea tiene derecho a acceder, en el caso de necesitarla, a la asistencia sanitaria pública del Estado que visita en las mismas condiciones que otra persona que reside en ese Estado. Para ello es necesario viajar con la Tarjeta Sanitaria Europea (léase más sobre el tema en: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/healthcard/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/healthcard/index_en.htm))

## 5. EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

### 5.1. Parques naturales accesibles

#### 5.1.1. Proyecto sobre Parques Naturales Accesibles (Italia)

Existe un proyecto realizado en Italia llamado “Parchi accessibili-Interventi per promuovere la visita delle aree naturali protette da parte delle persone diversamente abili” (Parques Accesibles – acciones para promover la visita de áreas naturales protegidas por personas con discapacidad”. Ha sido realizado por el Centro Turistico Studentesco (CTS) y la asociación ambiental italiana Legambiente y fue financiado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de Italia en el año 2004. El objetivo del proyecto era promover la visita y el disfrute de los parques naturales de la región por personas con discapacidad y personas con necesidades especiales, a través de la formación, acciones de sensibilización y conocimiento del medio en ciertas áreas naturales y desarrollando el crecimiento social y económico de las propias áreas naturales a través del turismo social. (léase más sobre este proyecto en: <http://www.parchionline.org/UserFiles/File/LineeGuidaParchiAccessibili.pdf>)

#### 5.1.2. Proyecto sobre una Guía de parques naturales accesibles (Alemania)

Existe una guía realizada por Natko que recopila toda la información sobre el nivel de Accesibilidad de los parques naturales de Alemania. Fue un proyecto de la *Verband deutscher Naturparke* (Asociación de parques naturales de Alemania) junto con Natko que se realizó entre el 2006 y 2007. Para más información sobre la guía: [http://www.natko.de/uploads/File/Tourismus\\_fuer\\_Alle/Naturparke/NatKo\\_Naturpark\\_e\\_fuer\\_Alle%20neu\\_homepage.pdf](http://www.natko.de/uploads/File/Tourismus_fuer_Alle/Naturparke/NatKo_Naturpark_e_fuer_Alle%20neu_homepage.pdf)

### 5.2. Itinerarios guiados

#### 5.2.1. Itinerarios culturales en lengua de signos:

##### 5.2.1.1. Itinerarios culturales guiados en Lengua de Signos Española (Gobierno de las Islas Baleares, España)

Es una iniciativa del Instituto de Estrategia Turística del Govern Balear (INESTUR) junto con el Centro de Itinerarios Turísticos que ofrece itinerarios culturales guiados, de dos horas, en Lengua de Signos Española. Léase más información en: <http://www.visitbalears.com/accesible/index.jsp?isla=00&lang=ES&sec=0016&item=00000474>).



### **5.2.1.2. Munich muy silenciosa . Las guías oficiales en lengua de signos (München ganz leise – Die Offiziellen Gehörlosen-Guides, München Tourismus, Alemania)**

La Oficina de Información Turística de la ciudad de Munich ofrece itinerarios guiados en diversas lenguas de signos (alemana, griega y americana), adaptados a las preferencias y deseos de cada grupo. Léase más sobre esta oferta en: [www.muenchen.de/Rathaus/lhm\\_alt/mtour/deutsch/gaesteservice/40991/geb\\_aerdensprache.html](http://www.muenchen.de/Rathaus/lhm_alt/mtour/deutsch/gaesteservice/40991/geb_aerdensprache.html)

## **5.2.2. Itinerarios turísticos guiados para dos o más tipos de discapacidad**

### **5.2.2.1. Itinerarios guiados en Erfurt (Alemania)**

*Erfurt erlebbar für Alle* (Erfurt para ser disfrutada por Todos) es una iniciativa de la Oficina de Información Turística de la ciudad de Erfurt, que ofrece itinerarios culturales guiados exclusivos para personas con limitación visual, con limitación auditiva y con movilidad reducida por toda la ciudad. También cuenta con un Itinerario guiado por la parte histórica incluso, es decir, que también es accesible para las personas con movilidad reducida. Además de estos itinerarios la oficina de información turística pone a disposición del visitante un folleto con información relevante referida a la accesibilidad del transporte y de los recursos turísticos de la ciudad para poder ser explorada, de igual forma, independientemente. Léase más información en: [www.erfurt-tourismus.de/de.htm](http://www.erfurt-tourismus.de/de.htm) (Erfurt erlebbar für Alle).

### **5.2.2.2. Itinerarios guiados en Siena**

*Siena per Tutti* (Siena para Todos) es una iniciativa de la *Comune di Siena* que ofrece itinerarios guiados en Lengua de Signos Italiana (Siena in Lengua dei Segni) y también itinerarios para personas con movilidad reducida o que se desplazan en silla de ruedas (Senza sempre più senza barriere). Léase más información en: [www.comune.siena.it/main.asp?id=1435](http://www.comune.siena.it/main.asp?id=1435)

## **5.3. Sistemas de certificación**

### **5.3.1. Nacional Accessible Scheme (Visit England, Reino Unido)**

Creado por Enjoy England, Consejería de Turismo del Gobierno de Inglaterra (Official Tourist Board for England) para identificar y unificar criterios para la comercialización de los establecimientos hoteleros y recursos turísticos del país. El objetivo es que todos los visitantes de Inglaterra puedan identificar mediante un símbolo, que representan unas características específicas unificadas de cada establecimiento, a los establecimientos hoteleros que más se adecuen a sus necesidades específicas y personales. Utiliza 9 diferentes clasificaciones de los alojamientos turísticos dependiendo de la adecuación de



las características de éstos a los tipos de limitaciones de los clientes al interactuar con sus instalaciones o servicios. El número de clasificaciones es elevado porque también tiene en cuenta distintos niveles dentro de cada limitación del cliente. Léase más información en: <http://www.enjoyengland.com/stay/quality-ratings/national-accessible-scheme.aspx>

### **5.3.2. Tourisme et Handicaps (Francia)**

La Asociación francesa “Turismo y Discapacidades” cuenta con la marca del mismo nombre cuyo objetivo es aportar información fiable, descriptiva y objetiva de la accesibilidad a los lugares y equipamientos turísticos teniendo en cuenta todos los tipos de discapacidades (física, visual, auditiva e intelectual) así como desarrollar una oferta turística adaptada e integrada en la oferta generalista.

Las condiciones de concesión de la marca han sido formalizadas por el Ministerio de Turismo, quien ha confiado a la asociación «Tourisme et Handicaps» la misión de ayudar a su puesta en marcha. Los documentos utilizados para la evaluación que precede la concesión de la marca han sido elaborados de manera consensuada entre las asociaciones de empresas turísticas y los representantes de personas con discapacidad.

En agosto de 2007 había 2385 establecimientos con el sello de Tourisme et Handicaps en Francia, de los cuales algo más de la mitad corresponde a alojamientos, el 12% a museos y el resto dividido entre todo tipo de oferta turística. <http://www.tourisme-handicaps.org/>

### **5.3.3. Danish Accessibility Label (Dinamarca)**

Es un sello creado para informar de manera uniforme sobre las características en materia de accesibilidad de los distintos establecimientos turísticos para poderlos comercializar adecuadamente, dependiendo de las necesidades concretas de cada consumidor. Realiza 7 clasificaciones. Tiene en cuenta muchos tipos de necesidades de los consumidores que pueden surgirle al interactuar con el entorno. Léase más información en: [www.godadgang.dk/gb/main.asp](http://www.godadgang.dk/gb/main.asp).

### **5.3.4. Mindeststandards (Alemania)**

Son unos estándares mínimos de Accesibilidad para clasificar a los alojamientos turísticos de Alemania y mejorar así la accesibilidad, la información y la comercialización de éstos. Algunos *landers* han optado por convertir estos estándares en Ley y otros los han considerado como simples recomendaciones. La clasificación que se hace de los establecimientos son cuatro dependiendo del tipo de limitación del visitante. Estos criterios se consensuaron entre confederación hotelera y las distintas asociaciones de discapacitados de Alemania. Léase más sobre el tema en: [http://www.natko.de/uploads/File/Zielvereinbarung/flyer\\_zielvereinbarung.pdf](http://www.natko.de/uploads/File/Zielvereinbarung/flyer_zielvereinbarung.pdf)

### **5.3.5. Bandera “Pueblos y Ciudades para Todos” (Fundación Design for All, España)**

La "Bandera de Pueblos y Ciudades para Todos" ofrece a los ayuntamientos la oportunidad de unirse a un creciente grupo de municipios que asumen el compromiso de realizar acciones de mejora en su espacio público, sus instalaciones, transportes, edificios y servicios, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes y visitantes. Léase más información sobre el proyecto en: [www.designforall.org/es/dfa/bandera.html](http://www.designforall.org/es/dfa/bandera.html). El objetivo principal del proyecto es hacer visible el esfuerzo continuado que realizan los ayuntamientos para mejorar la calidad de vida de sus entornos y servicios, haciéndolos cada vez más adecuados.

La “Bandera de Pueblos y Ciudades para Todos” es un proyecto de dimensión internacional que inició la Fundación a finales del 2006 en colaboración con la Federación Portuguesa de Municipios i la Asociación de Planificación Urbana de Portugal ([www.rededemobilidade.org](http://www.rededemobilidade.org)).

## **5.4. Guías y bases de datos online de información turística**

### **5.4.1. Base de datos online España:**

#### **5.4.1.1. Guía de 100 hoteles Accesibles de PREDIF (España)**

Es una guía online y en papel que recopila 100 alojamientos turísticos accesibles para Todos de España. La guía está clasificada por provincias y en cada provincia hay listados una serie de alojamientos turísticos accesibles. En cada uno de ellos se describe con gran detalle sus características de accesibilidad física, auditiva y visual. La web para consultar la guía es: [www.predif.org](http://www.predif.org) (OFERTA TURISMO ACCESIBLE).

#### **5.4.1.2. Guía de Arona Accesible 2007**

Guía publicada en tres idiomas (castellano, inglés y alemán) que recopila con gran detalle toda la información de los recursos turísticos, restaurantes, centros comerciales, playas, museos, alojamientos turísticos, etc. accesibles del destino turístico Arona. Es una guía que fue premiada por el Gobierno de Canarias. La guía se puede bajar de la página web en formato PDF:

[www.arona.org/portalinterno/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/9\\_5806\\_1.pdf](http://www.arona.org/portalinterno/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/9_5806_1.pdf)

#### **5.4.1.3. Guía “Hacia una Mallorca Accesible para Todos”**

Guía publicada en cuatro idiomas (castellano, catalán, inglés y alemán) que recopila con toda la información del grado de Accesibilidad del transporte, de las atracciones turísticas y de las playas de la isla, junto con direcciones de posible interés para el turista con movilidad reducida que visite la Isla. La guía se puede bajar de la página web en formato PDF: [www.infomallorca.net/guias/documents/fl-20.pdf](http://www.infomallorca.net/guias/documents/fl-20.pdf)

## 5.4.2. Base de datos online Bélgica

### 5.4.2.1. Accesscity: [www.accesscity.be](http://www.accesscity.be)

Es una base de datos online en francés y flamenco que informa sobre la accesibilidad de los recursos turísticos de Bélgica.

### 5.4.2.2. Toegankelijk Vlaanderen: [www.toevla.be](http://www.toevla.be)

Es una base de datos online en varios idiomas que informa sobre la accesibilidad de los recursos turísticos de la zona de Flandes.

## 5.4.3. Base de datos online Alemania:

### 5.4.3.1. Baden-Württemberg Barrierefreie erleben [http://db.tourismus-bw.de/bw\\_barrf\\_suche\\_0.asp](http://db.tourismus-bw.de/bw_barrf_suche_0.asp)

Es una base de datos online en alemán que informa sobre el grado de accesibilidad de los lugares, alojamientos, excursiones y recursos turísticos del *land* Baden Württemberg, para personas que se desplazan en silla de ruedas. También existe en versión papel.

### 5.4.3.2. MobiDat (Berlin): [www.mobidat.net](http://www.mobidat.net)

Es una base de datos online en varios idiomas que informa sobre el grado de accesibilidad de los lugares, alojamientos, excursiones y recursos turísticos de la ciudad de Berlín, para personas con movilidad reducida, limitación visual, limitación auditiva y con dificultades de aprendizaje.

## 5.4.4. Base de datos online Austria:

### 5.4.4.1. IBFT ProWorker IBFT - Infoplattform barrierefreier Tourismus Austria: [www.infoplattform.at](http://www.infoplattform.at)

Es una base de datos online en inglés y alemán que informa sobre el grado de accesibilidad de los lugares, alojamientos y recursos turísticos de toda Austria, para personas con movilidad reducida, personas con limitación visual, con limitación auditiva, con dificultades de aprendizaje, familias con niños, personas mayores y personas con enfermedades crónicas.

### 5.4.4.2. Oberösterreich: [www.oberoesterreich.at/nohandicap/](http://www.oberoesterreich.at/nohandicap/)

Es una base de datos online en alemán que informa sobre el grado de accesibilidad de los lugares, alojamientos, excursiones y recursos turísticos de la región Oberösterreich, para personas que se desplazan en silla de ruedas.

#### **5.4.4.3. Tirol ohne Handicap: [www.ohnehandicap.tirol.at/](http://www.ohnehandicap.tirol.at/)**

Es una base de datos online en alemán e inglés que informa sobre la grado de accesibilidad de los lugares, alojamientos, cursos de ski, de buceo, paracaidismo, entre otros muchos deportes en la zona del Tirol, para personas con movilidad reducida que se desplazan en silla de ruedas.

#### **5.4.5. Base de datos online Suiza:**

##### **5.4.5.1. Mobility International Schweiz: [www.mis-infothek.ch](http://www.mis-infothek.ch)**

Es una base de datos online en alemán que informa sobre guías de todo el mundo donde se puede encontrar información del grado de accesibilidad de los recursos turísticos: alojamientos, restaurantes, hoteles, etc. accesibles para distintos tipos de limitaciones: asmáticos, diabéticos, con necesidad de diálisis, con dificultad de aprendizaje, con limitación auditiva, visual o movilidad reducida.

#### **5.4.6. Base de datos online Italia:**

##### **5.4.6.1. Italia per Tutti: [www.italiapertutti.it/](http://www.italiapertutti.it/)**

Es una base de datos online en italiano que informa con mucho detalle sobre el grado de accesibilidad de los recursos turísticos de todas las ciudades más importantes de la provincias de Italia: alojamientos, restaurantes, hoteles, etc. accesibles para distintos tipos de limitaciones: alérgicos, diabéticos, con dificultad de aprendizaje, con limitación auditiva, visual, con movilidad reducida, personas mayores, etc.

##### **5.4.6.2. Alto Adige per tutti: [www.hotel.bz.it](http://www.hotel.bz.it)**

Es una base de datos online en alemán e italiano que informa sobre el grado de accesibilidad de los alojamientos turísticos de la zona del Sur de Tirol o Alto Adige, para personas con movilidad reducida y limitación visual.

#### **5.4.7. Base de datos online Dinamarca:**

##### **5.4.7.1. Visit Handicap Guide: [www.visithandicapguide.com](http://www.visithandicapguide.com)**

Es una base de datos online en alemán, inglés y danés que informa sobre el grado de accesibilidad de los alojamientos turísticos de la región oeste de Dinamarca, West Jutland, para personas independientes usuarias de silla de ruedas, personas dependientes de otra persona que les ayude usuarias de sillas de ruedas, personas con limitación visual o limitación auditiva.

##### **5.4.7.2. Foreningen Tilgængelighed for Alles: [www.godadgang.dk](http://www.godadgang.dk)**

Es una base de datos online en danés, alemán e inglés que informa con mucho

detalle sobre el grado de accesibilidad de los recursos turísticos de Dinamarca y Suecia accesibles para distintos tipos de limitaciones: alérgicos o asmáticos, con dificultad de aprendizaje, con limitación auditiva, visual, con movilidad reducida, usuarios de silla de ruedas, etc. Además de la base de datos han desarrollado un sistema de certificación de los establecimientos y servicios turísticos.

## 5.5. Transporte

### 5.5.1. Taxis Accesibles (España)

Recogiendo el sentir generalizado del movimiento asociativo de personas con discapacidad, hace más de una década que la Fundación ONCE, en conjunción con la Federación Española de Municipios y Provincias y el IMSERSO, aunaron sus esfuerzos para dirigir una parte importante de los recursos a la promoción de la vida autónoma y a la eliminación de las barreras que obstaculizan o impiden la plena integración de los discapacitados, ya sean de carácter físico, psicosocial o de la comunicación. Dentro de sus proyectos de financiación se encuentra el eurotaxi o taxi accesible que ya está implantado en la práctica totalidad de las provincias españolas (200 municipios) y se han concedido un total de 800 ayudas para la implantación del Eurotaxi ([www.fundaciononce.es/WFO/Castellano/Ambitos\\_Actuacion/Accesibilidad/Taxi\\_accesible/default.htm](http://www.fundaciononce.es/WFO/Castellano/Ambitos_Actuacion/Accesibilidad/Taxi_accesible/default.htm))

### 5.5.2. Política de Accesibilidad en el Tren „Die Deutsche Bahn“ (Alemania)

[www.bahn.de/p/view/mobilitaet/handicap/handicap.shtml](http://www.bahn.de/p/view/mobilitaet/handicap/handicap.shtml)

Toda la información sobre los servicios y la Accesibilidad de la red nacional ferroviaria de Alemania “Die Bahn” se encuentra en formato audio (CD y M P3), en formato PDF para poderla descargar de su portal de internet y en formato papel. También aparece en la web información sobre destinos accesibles a los que se puede viajar en tren dentro de Alemania.

## 5.6. Alojamientos turísticos

### 5.6.1. Cadena hotelera Confortel (España )

La cadena hotelera Confortel pertenece a la Corporación Empresarial ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y que gestiona 15 establecimientos en distintos puntos de la geografía española, tanto vacacionales como urbanos. Más información en: [www.confortelhoteles.com](http://www.confortelhoteles.com).

Entre sus tareas de especialización se pueden destacar:

- Formación al personal de atención al cliente con discapacidad
- Plan de acción para conocer y adaptar sus instalaciones
- La Accesibilidad forma parte de sus políticas estratégicas y del Brand Book

Entre sus hoteles más destacados y que han recibido distintos premios por su accesibilidad, destacan el hotel Confortel Islantilla, el Confortel Badajoz y el Hotel Confortel Pio XII que se ha convertido en el primer hotel que ha obtenido de AENOR el certificado UNE 170.001 de gestión de la Accesibilidad Global.

## **5.7. Agencias de viaje y touroperadores**

### **5.7.1. Agencia de viajes Viajes 2000, en España**

La cadena de agencias de viajes Viajes 2000 pertenece a la Corporación Empresarial ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) que, desde hace años, cuenta entre sus clientes habituales con las Asociaciones de Discapacitados de todo el país. Entre sus tareas de especialización para este mercado se encuentran, entre otras, la formación continuada de su personal para acceder a la información sobre productos y destinos turísticos accesibles y poder asesorar y vender viajes a las personas discapacitadas o con movilidad reducida.

## **5.8. Playas accesibles**

### **5.8.1. Plan de Playas de la Comunidad Valenciana (España)**

Siguiendo con el Plan de Playas Accesibles puesto en marcha por la Consejería de Bienestar Social a principios de 2000, ya son 84 playas las que ya disponen de puntos de playa accesibles, contando con una amplia variedad de equipamientos y servicios para permitir el uso y disfrute, con total seguridad, de las playas por las personas con movilidad reducida.

El Plan de Playas Accesibles de la Comunidad Valenciana comprende diversos servicios, que abarcan desde el acceso a la zona de playa (con estacionamientos reservados para personas discapacitadas, itinerario del estacionamiento al inicio de la playa, señalización e información de los servicios e itinerarios adaptados en los paseos marítimos con una pendiente máxima del 6%), al itinerario en la playa con tabloneros que recorren la arena hasta el mar, servicios y vestuarios adaptados, zona de sombra reservada, así como ayudas técnicas para acceder al baño (sillas y muletas anfibias).

A parte del Plan de Playas Accesibles se ha llevado a cabo en la época de verano un Plan de Deportes Adaptado en las Playas Accesibles (léase más en: [www.fesa.es](http://www.fesa.es)).

### **5.8.2. Plan de Playas de la región PACA (Francia)**

Siguiendo con el Plan de Playas Accesibles puesto en marcha por la Asamblea plenaria de la región PACA a principio del año 2005, ya son 44 playas las que ya disponen de puntos de playa accesibles, contando con una amplia variedad de equipamientos y servicios para permitir el uso y disfrute, con total seguridad, de las playas por las personas con movilidad reducida.

## **5.9. Oferta cultural: Museos**

### **5.9.1. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (Madrid, España)**

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía ha realizado una serie de adaptaciones para hacer de él un “Museo Accesible para Todos” (la dirección de la

página web es [www.museoreinasofia.es/s-educacion/Accesibilidad.php](http://www.museoreinasofia.es/s-educacion/Accesibilidad.php)). Las adaptaciones son:

- Página web accesible
- Información con descripción en texto acompañado de fotos de, cómo llegar, de las entradas de acceso al museo, de la accesibilidad física y de los servicios disponibles para Personas con movilidad reducida dentro del museo.
- Disposición de sillas de ruedas para quien las necesite
- Disposición de aseos adaptados
- Disponibilidad de Signoguías, que es una visita interactiva en soporte PDA de las obras clave de la Colección permanente del Museo. Las explicaciones de las obras se realizan mediante grabaciones en Lengua de Signos Española con subtítulos.
- Realización de Programas Educativos con servicio de Intérpretes de Lengua de Signos Española
- Realización de Programas Educativos mediante la combinación de información verbal y exploración táctil

#### **5.10. Servicios públicos en destino (iniciativa privada europea)**

La “EURO-Toiletten-Schlüssel” (la Euro-llave para los baños) es una iniciativa de una organización de discapacitados alemana llamada Club Behinderter und ihrer Freunde, Darmstadt und Umgebung e. V. Más información en: <http://www.cbf-da.de/cgi-bin/shop.cgi?action=show&kategorie=CBF>

Es una llave que funciona en baños de autopistas, en los baños públicos de muchas ciudades de Alemania, Austria, Suiza y en algunos países europeos más. La idea es que esta llave sólo pueden conseguirla las Personas con discapacidad que necesiten un baño adaptado y que tengan un grado mínimo de discapacidad del 70%. La idea es una solución para que existan baños públicos accesible que puedan usar las personas con discapacidad y que estén limpios y cuidados. Existe un libro que recopila todos los lugares en Europa donde se usar la llave.

## **6. FUTURO PRÓXIMO**

La mayoría de las acciones en el campo de la discapacidad son principalmente competencia de los Estados miembros y además se abordan de forma más eficaz a escala nacional. Por consiguiente, para alcanzar su objetivo estratégico, la Comisión debe velar que cada Estado miembro cumpla sus líneas estrategias de acción. Para ello pidió a un grupo de expertos que analizara las líneas que Europa debe seguir para conseguir ser un futuro Accesible para Todos (léase sobre las conclusiones de este grupo de expertos en: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/index/final\\_report\\_ega\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/index/final_report_ega_en.pdf)).

Entre las líneas más importantes de acción de la Unión Europea para los próximos años y que afectan de manera directa o indirecta al Turismo Accesible para Todos se encuentran:



- El Fomento de la inclusión de las personas con discapacidad mediante el empleo. El acceso al empleo es un elemento decisivo para la integración de las personas con discapacidad en la economía y en la sociedad en sentido amplio. La participación en el mercado de trabajo permite que las personas puedan ganar dinero y puedan así, entre otras cosas, destinar su gasto en viajar y hacer turismo por Europa.
- La Integración adecuada de las cuestiones de discapacidad en las políticas comunitarias pertinentes, como medio para garantizar una mejor protección de los derechos de este colectivo y para promover la igualdad de oportunidades. La estrategia de integración requiere tener en cuenta la perspectiva de la discapacidad en todas las etapas de los procesos políticos —desde la concepción y la aplicación hasta el control y la evaluación.
- La Mejora de la Accesibilidad para Todos de los bienes, servicios y los entornos turísticos construidos mediante la elaboración de normas técnicas europeas y documentos de normalización para traducir en términos técnicos el concepto de «accesibilidad para todos». También mediante una labor de sensibilización de los responsables en materia de normalización sobre el concepto de «accesibilidad para todos» y sobre las oportunidades correspondientes en el mercado turístico.
- La Mejora de los derechos de los pasajeros a la hora de desplazarse con el transporte público, en especial, en los próximos años, se centrarán los esfuerzos en regular los derechos de los pasajeros en el Transporte de Carretera y en el Marítimo, ya que el Aéreo y el Ferroviario ha sido recientemente regulado. Para una efectiva Red de Transporte Transnacional se tendrá que trabajar todavía mucho. Muchos proyectos pilotos se están probando para que algún día sea una realidad de igual modo para Todos.
- La mejora en las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación es, y será cada vez más, importante para que las personas en Europa se puedan comunicar entre sí, puedan comprar, comercializar e informarse a través de ellas.

Un factor clave en el verdadero cambio que sucederá en los próximos años y que ayudará a que el mercado turístico se autorregule por sí mismo, es el imparable cambio demográfico que existe en Europa. Los turistas son cada vez más mayores. Estos turistas tienen una cultura viajera importante, quieren visitar quizás los mismos sitios que vienen visitando hasta ahora y son cada vez más exigentes. Además de ello, se sabe que el 63 % de las personas con discapacidad tienen más de 45 años y es probable que la incidencia de la discapacidad en el Turismo siga creciendo, pues numerosas personas contraen una discapacidad a edades avanzadas.

Es por ello que el Turismo Accesible para Todos tendría que ser ya un objetivo prioritario y lo deberá seguir siendo en un futuro próximo para el sector turístico europeo. La mejora de la accesibilidad de los productos y servicios turísticos, recurriendo a soluciones globales basadas especialmente en el principio del “diseño para todos”, será a partir de ahora una exigencia del turista presente y futuro hacia el sector turístico.



## 7. QUIÉN ES QUIÉN EN EL TURISMO PARA TODOS EN EUROPA

Hay organismos que se han especializado únicamente en el Turismo para Todos y que deberíamos destacar en este apartado. Entre ellos se encuentran:

### En EUROPA:

**ENAT** – es la *European Network for Accessible Tourism* (Red Europea de Turismo Accesible). Fue fundada en el 2006 por 9 organizaciones que querían crear una red para todos aquellos que “apoyen o quieran saber más sobre el turismo accesible en Europa”. Su gran logro es gestionar toda la información referida a buenas prácticas en Turismo Accesible en Europa y una amplia base de datos con todas las personas, empresas u organismos que están interesados y están haciendo cosas en el campo del Turismo Accesible en Europa. Para más información: [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

**EDF** – es la *European Disability Forum* (Forum Europeo de la Discapacidad). La EDF es una organización europea independiente sin ánimo de lucro que representa el interés de 50 millones de personas con discapacidad en la Unión Europea y lucha por sus derechos. Para más información: [www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)

**EUCAN** – es la *European Concept for Accessibility Network* (Red de expertos del Concepto de Accesibilidad Europeo). Para más información: [www.eca.lu](http://www.eca.lu)

**EIDD** – es el *European Institute for Design and Disability*, llamado ahora *Design for All Europe* (Instituto Europeo del Diseño para Todos en Europa). El objetivo de este instituto es conseguir calidad de vida a través del Diseño para Todos. Más información en: [www.design-for-all.org](http://www.design-for-all.org)

**EDeAN** – es *The European Design for All e-Accessibility Network* (la Red Europea de Accesibilidad Electrónica y Diseño para Todos). Es una red de 160 organizaciones de los Estados miembros de la Unión Europea y Noruega y su objetivo es procurar el acceso a la Sociedad de la Información a todos los ciudadanos. Más información en : [www.edean.org](http://www.edean.org).

### En ESPAÑA:

**Fundación ONCE** – es una fundación que pertenece a la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y que fue creada en 1988 para la cooperación y solidaridad de la comunidad de personas ciegas de España con las demás comunidades de discapacitados y ayudarles a crear y mejorar sus condiciones de vida – [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es)

**POLIBEA TURISMO** – es una revista digital en castellano e inglés, que publica información sobre Turismo Accesible para Todos en España - [www.polibea.com/turismo](http://www.polibea.com/turismo)

**PREDIF** – es una confederación de asociaciones sin ánimo de lucro, de ámbito estatal que representa a más de 30.000 personas con gran discapacidad física. Entre sus proyectos más destacados en relación al Turismo Accesible para Todos,

se encuentran:

- Guía de 100 hoteles accesibles en España – formato papel y digital [www.predif.org](http://www.predif.org)
- Estudio sobre los Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las personas con discapacidad física: <http://213.190.9.11/predif/doc/HabitosyActitudes1edc.pdf>

**FUNDACIÓN SIDAR** – es un grupo de trabajo permanente y voluntario, integrado por personas expertas en nuevas tecnologías y en su accesibilidad. Son miembros representantes de las principales instituciones y asociaciones relacionadas con la discapacidad, de empresas del sector de las nuevas tecnologías, del sector público y, en general, personas interesadas en conseguir que la Sociedad de la Información sea accesible para todos. Para más información: [www.sidar.org](http://www.sidar.org)

**Design for All Foundation** – es una fundación que pretende agrupar a los líderes de las empresas, entidades y administraciones que sienten la necesidad de mejorar las actitudes de su organización con respecto a la sostenibilidad y la diversidad humana. Más información en: [www.designforall.org](http://www.designforall.org)

#### **En ALEMANIA:**

**NATKO** – es la *Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V.* (Organismo Nacional Coordinador de Turismo para Todos). Para más información: [www.natko.de](http://www.natko.de).

**Instituto de Geografía de la Universidad de Muenster & NeumannConsult** – NeumannConsult ha sido partner de numerosos proyectos europeos. Juntos realizaron un estudio para el Ministerio de Economía y Trabajo que ha sido utilizado como argumento de peso en Alemania para realizar muchas actuaciones en pro del Turismo Accesible para Todos en Alemania. El idioma del estudio es en alemán, pero un resumen del estudio está traducido al alemán e inglés. El estudio se llama: “*Economic Impulses of Accessible Tourism for All*” - [www.bmwi.de/English/Redaktion/Pdf/economic-impulses-of-accessible-tourism-for-all-526,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=en,rwb=true.pdf](http://www.bmwi.de/English/Redaktion/Pdf/economic-impulses-of-accessible-tourism-for-all-526,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=en,rwb=true.pdf)

#### **En el REINO UNIDO:**

**Tourism for all** – consorcio del Reino Unido entre organizaciones empresariales, voluntarias y gubernamentales en pro del turismo para Todos – Más información en: [www.tourismforall.org.uk](http://www.tourismforall.org.uk)

**VisitBritain** – oficina promocional del turismo en el Reino Unido. Han elaborado un sistema de certificación de Accesibilidad para los alojamientos turísticos (National Accessible Scheme) dentro de su programa de acción de Calidad. Más información en: [www.visitbritain.com/en/accommodation](http://www.visitbritain.com/en/accommodation) .

#### **En SUECIA:**

**Turism för alla i Sverige** - es una organización turística que desde 1998 vela por los intereses de las personas con movilidad reducida. Ha participado en numerosos proyectos europeos y sobretodo se ha especializado en la formación de los

trabajadores del sector turístico. Más información en: [www.turismforalla.se](http://www.turismforalla.se).

#### **En DINAMARCA:**

**Foreningen Tilgængelighed for Alle:** es una organización que ha desarrollado un sello de Accesibilidad con estándares de calidad daneses y proporcionan información acerca de la accesibilidad de los lugares públicos de Dinamarca y Suecia. Fue partner en el proyecto europeo OSSATE. Más información: [www.godadgang.dk](http://www.godadgang.dk).

#### **En ITALIA:**

**CO.In Sociale Cooperative Integrate Onlus** – es un organismo sin ánimo de lucro que trabaja con el Departamento de Turismo de Italia desde 1998 con el proyecto “Italia per Tutti”. Ha sido partner y organizador de numerosos proyectos europeos y uno de los primeros organismos que luchó por el Turismo Accesible.

#### **En LUXEMBURGO:**

**Office National du Tourisme** – es la oficina de información turística de Luxemburgo y tiene un servicio llamado HELP para dar información y ofrecer servicio a las personas que necesiten asistencia en Luxemburgo. Más información: [www.ont.lu](http://www.ont.lu)

**Info-Handicap** – es un organismo sin ánimo de lucro que ha participado en numerosos proyectos europeos, Ha publicado varias guías sobre la accesibilidad de los recursos y alojamientos turísticos accesibles de Luxemburgo. Más información: [www.info-handicap.lu](http://www.info-handicap.lu).

#### **En PORTUGAL:**

**Secretariado Nacional para a Reabilitação das Pessoas com Deficiência (SNRIPD)** – Produce guías regionales sobre turismo accesible. Más información en: [www.snripd.pt](http://www.snripd.pt).

#### **En BÉLGICA:**

**Toegankelijkheidsbureau-TGB** – es el centro para la Accesibilidad de Flandes. Más información en: [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be)

**Assoc. Nat. pour le Logement des personnes Handicapées (ANLH)** – es la Asociación Nacional para el alojamiento de las personas con discapacidad. Ha elaboradora varias bases de datos online. Más información en: [www.anlh.be](http://www.anlh.be).

**Autonomia asbl** – Más información en: [www.autonomia.org](http://www.autonomia.org)

**Infopunt Toegankelijk Reizen** – Es un servicio de información sobre Turismo Accesible perteneciente a al Gobierno turístico de Flandes. Más información en: [www.toegankelijkreizen.be](http://www.toegankelijkreizen.be)

## En AUSTRIA:

**ÖHTB** - Österreichischen Hilfswerks für Taubblinde und hochgradig Hör- und Sehbehinderte (the Austrian Relief Organisation for People who are deafblind and people with significant Hearing and/or Vision Impairments). Más información: [www.oehtb.at](http://www.oehtb.at)

**Atempo** – es un organismo que lucha por la Igualdad de las Personas. Más información en: [www.atempo.at](http://www.atempo.at)

## En GRECIA:

**Disability Now** – es una organización sin ánimo de lucro dirigida mayoritariamente por personas con discapacidad severa. Su objetivo es producir y distribuir todo tipo de información sobre discapacidades y formar a las personas con discapacidad con el conocimiento suficiente para gestionar sus necesidades y reconstruir sus vidas. Es partner del proyecto europeo OSSATE (One-Stop-Shop for Accesible Tourism in Europe). Más información en: [www.disabled.gr/lib/?page\\_id=5772](http://www.disabled.gr/lib/?page_id=5772).

## En SUIZA:

**Mobility International Schweiz (MIS)** – Organismo asesor de viajes para personas con discapacidad, para asociaciones de discapacitados y para el sector turístico de Suiza. Su tarea principal es la recogida de información sobre turismo accesible de todo el mundo y dar a conocer toda esta información a todos los que se interesen por ella. Más información en: [www.mis-ch.ch](http://www.mis-ch.ch)

## En FINLANDIA:

**Rullaten Ry** – organización que promueve el Turismo Accesible en Finlandia y elabora guías con información turística accesible de Finlandia. Más información en: [www.estreetontamatkailua.fi](http://www.estreetontamatkailua.fi)

## En NORUEGA:

**Visit Oslo** – organismo público encargado del Turismo y la Información turística de la Ciudad de Oslo. Lleva desde el 2004 produciendo información de la Accesibilidad de los recursos turísticos de la ciudad para las personas con diferentes tipos de discapacidad integrada dentro de los folletos generales. Para más información: [www.visitoslo.com/en/oslo-for-all.49114.en.html](http://www.visitoslo.com/en/oslo-for-all.49114.en.html). Ha sido partner en el proyecto europeo OSSATE (One-Stop-Shop for Accesible Tourism in Europe).

## En IRLANDA:

**Failte Ireland** – es un organismo Consejero en Viajes y Comercio para discapacitados. Más información en: [www.failteireland.ie/](http://www.failteireland.ie/)

**National Disability Authority** – Más información en: [www.nda.ie](http://www.nda.ie)