

40 años de accesibilidad en turismo; un largo viaje de la obligación a la inteligencia

Alicia Barragán

Experta en turismo accesible. Socia de Asepau

El año 2020 supone el comienzo de una década en la que celebramos el 40 aniversario de la **Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial por parte de la Organización Mundial del Turismo (OMT)**. En esta declaración se menciona por primera vez la necesidad de asegurar la equidad en la actividad turística para distintos grupos de población que hasta la fecha no habían sido considerados.

En estos 40 años en los que viajar se ha convertido en algo cotidiano para muchas personas, la demanda de accesibilidad en el ámbito turístico ha sufrido una gran transformación en la que se ha pasado de la reivindicación ignorada al acompañamiento experto.

A lo largo de este proceso se han producido significativos avances que este artículo resume en 5 fases.



1. La lucha por los derechos

El principio de todas las transformaciones se basa en la disconformidad con la situación existente. En el caso de las personas con discapacidad, la exigencia para cumplir con las obligaciones de accesibilidad ha estado siempre presente debido a la poca atención que se ha prestado a sus necesidades.

Esta demanda ha sido constante, y los resultados han sido muy lentos, a pesar de contar con leyes sobre accesibilidad de obligado cumplimiento. Cuando se trata del ámbito turístico se pueden encontrar referencias legales desde hace varias décadas que, en el caso de España, acusan de una variedad de criterios que

dificultaba su aplicación. Esto ha supuesto un impedimento para el cumplimiento de las medidas de accesibilidad, sumado al poco interés que suscitaba la demanda.

Debido a que la existencia de una legislación no era, por sí sola, un factor motivador para su cumplimiento, en poco tiempo el movimiento asociativo de personas con discapacidad destacó lo que podía considerarse de más relevancia, las 5 ventajas del turismo accesible: Multicliente, fidelización de clientes, desestacionalización, integración social y mejora de calidad del destino. Este fue el primer intento de poner en valor el aspecto económico de la actividad turística frente al factor social, sin que, por aquel entonces, tuviera mucha repercusión.

2. La cadena de valor y los indicadores

Uno de los cambios de enfoque necesarios para que el aspecto de la accesibilidad fuese incluido con más interés en las agendas de los responsables fue el aseverar que las inversiones realizadas en accesibilidad obtendrían un retorno económico, no sólo por el mayor acceso de las personas con discapacidad, sino por la ventaja de la accesibilidad a todos los sectores de la población.

A pesar de que el nuevo discurso estaba basado en el aspecto económico, el resultado y la aplicación continuó siendo muy lenta debido, en parte, al esfuerzo desigual de los sectores públicos y privados en los que no se veían resultados en su conjunto. Los empresarios o administraciones que apostaban por la accesibilidad se encontraban aislados en sus mejoras y sólo en ocasiones puntuales se encontraban ejemplos de coordinación entre los diferentes agentes. Los expertos en la materia comenzaron a enfatizar la necesidad de completar las acciones de accesibilidad en toda **“la cadena de valor de turismo”** para que no se encontraran esfuerzos aislados, pero todavía se estaba muy lejos de ser contemplado, a excepción de ejemplos muy puntuales.

El año 2011 marcó un hito histórico gracias a la apuesta de la OMT para globalizar la accesibilidad en el turismo. En ese año se firmó un acuerdo con Fundación ONCE y ENAT para la realización de diferentes proyectos, uno de los más relevantes la generación de los 5 manuales de accesibilidad en turismo.

El cuarto de estos manuales introduce, por primera vez, una serie de indicadores a cumplir para generar un destino turístico accesible. Esta novedad supuso un gran impulso en materia de concreción de accesibilidad y situaba a España como conocedora de la materia, tanto por la profesionalidad del turismo como por la experiencia





en accesibilidad. No obstante, estos indicadores contaban con una desventaja; el ámbito internacional del manual y el objetivo de llegar a usarse por todos los destinos, suponía que los indicadores no pudieran concretarse. Para facilitar esa concreción se incorporaba una metodología que debía aplicarse en cada uno de los distintos indicadores dependiendo del alcance.

En el año 2012 sucede también un exhaustivo Estudio de accesibilidad en turismo llevado a cabo por la Comisión Europea en la que se analiza la situación por parte de la oferta y la demanda. En este estudio, todos los expertos de Europa realizaron una investigación para probar la mejora de la competitividad de los destinos una vez que se incorporaban medidas de accesibilidad.

3. La inteligencia turística

El año 2013 marca otro nuevo hito para la mejora de la accesibilidad en el turismo con la creación de los grupos de trabajo de la primera norma **UNE 178501 de gestión de Destinos Turísticos Inteligentes de AENOR**. Los responsables de la creación inicial de la norma en la Secretaría de Turismo supieron valorar la importancia que la accesibilidad supone en la verificación de la inteligencia de un destino. Bajo el lema “ningún destino es inteligente si no es accesible” se marcaron las pautas para valorar un destino de manera individualizada de manera que cumpliera con los distintos indicadores.

En el año 2016 se publicó, por parte de Fundación ONCE, el Primer Observatorio de la Accesibilidad Turística en España. Este proyecto supone una inmersión cuantitativa y cualitativa de la calidad del turismo en España en materia de accesibilidad donde fueron auditados más de 1.000 recursos en todas las provincias. El resultado del Observatorio denotaba que, aunque la sensibilidad está incorporada en el área del turismo y se reconocía la importancia de la mejora de la accesibilidad, existía un gran desconocimiento en la parte de la aplicación. Por otro lado, el cumplimiento de la accesibilidad era mucho más alta en las áreas relacionadas con las administraciones públicas, sin embargo, las conclusiones revelaron que el eslabón más débil de la cadena de accesibilidad era la parte de la gestión del propio destino.

Es la época en la que se publican las dos partes de la Norma de Destinos Turísticos Inteligentes que cuenta, en los requisitos de implantación, con las siguientes especificidades para los gestores de los destinos turísticos:

- a) Se debe adquirir un compromiso documentado con la **mejora de la accesibilidad universal** del destino.
- b) Se debe contar con **medios** (humanos, técnicos y económicos) dedicados a la gestión de la accesibilidad universal del destino.
- c) Se debe realizar un **diagnóstico documentado** de todos aquellos aspectos que intervienen en la cadena de valor del turismo con el fin de determinar en qué medida satisfacen los requisitos contemplados en la legislación en materia de accesibilidad universal, así como otros requisitos especificados por las partes interesadas.
- d) Se debe establecer un **plan de acción**, para la mejora de la accesibilidad universal.
- e) El alcance de las actuaciones promovidas en el Plan de acción de accesibilidad universal, debe ser **acordado entre las partes interesadas**, tanto públicas como privadas, en sus ámbitos de competencia.
- f) Se debe establecer **mecanismos de participación** con las partes interesadas.
- g) Se debe asegurar la **formación y competencia en materia de accesibilidad universal** y diseño para todos y atención al público con necesidades de accesibilidad, de las personas que participan en todo el proceso de ejecución del Plan de accesibilidad universal del DTI.
- h) Se debe proporcionar **información sobre servicios de accesibilidad universal** (intérprete de lengua de signos, personal auxiliar, disponibilidad y reparación de tecnologías y productos de apoyo, ayuda en la gestión de denuncias, etc.) en todos los ámbitos gestionados.
- i) Se debe hacer **promoción de la oferta accesible del DTI** y, en función de sus competencias, facilitar la comercialización de las instalaciones y servicios turísticos accesibles. Los contenidos, formatos o canales de difusión del destino deben contemplar los criterios de accesibilidad universal ya establecidos para asegurar la eficacia de estas acciones.
- j) Se debe realizar un **seguimiento del Plan de acción** de la accesibilidad universal y una evaluación periódica.

- k) Se debe garantizar el **cumplimiento de las medidas de accesibilidad universal** establecidas en el Plan de acción de accesibilidad universal en todas las infraestructuras y servicios que sean de su competencia directa.
- l) Se debe trabajar en la **mejora continua de la accesibilidad universal** de manera integral en toda la oferta turística.

En este caso, se pone el énfasis en la parte de la gestión, más allá del sector público, y se enfatiza la necesidad de contar, al menos, con una oferta turística identificada que pudiera ser disfrutada por todas las personas.

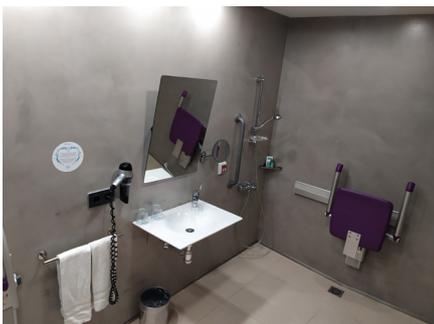
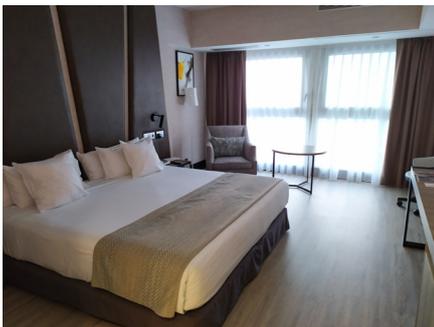
4. El reconocimiento

Una vez establecidas las herramientas para valorar los destinos en materia de accesibilidad, no ha pasado mucho tiempo para que los diferentes organismos crearan proyectos para validar la inteligencia turística de un destino, incorporando la accesibilidad.

Uno de los proyectos que ha tenido mayor repercusión fue la **conversión en Destino Turístico Inteligente**, iniciativa enmarcada dentro de la Estrategia de la Secretaría de Estado de Turismo de España la red de desarrollado por SEGITTUR en base a la norma AENOR de la que fue promotora. En la actualidad se llevan auditados más de 30 destinos con unos resultados en accesibilidad muy dispares. Este sistema de auditoría otorga la categoría de DTI a los destinos que superen en más del 80% los indicadores requeridos y en todos los casos se incorporan recomendaciones para mejorar la gestión en los 5 ejes que lo componen (Gobernanza, Sostenibilidad, Innovación, Accesibilidad y Tecnología).

Además de este programa, existen otros programas de reconocimiento internacional en los que se desea poner en valor a las poblaciones que realizan un esfuerzo importante para que su destino pueda ser disfrutado por cualquier turista. Estos proyectos de reconocimiento han tenido como consecuencia una preocupación y movilización por parte de los gestores para exponer las buenas prácticas y mejorar la calidad de la accesibilidad, de ellos, se destacan dos:

- EU Capital Smart Tourism reconoce los logros sobresalientes de las ciudades europeas como destinos turísticos en cuatro categorías: sostenibilidad, accesibilidad, digitalización, así como patrimonio cultural y creatividad. Esta iniciativa de la UE tiene como objetivo promover el turismo inteligente, establecer redes y fortalecer destinos, y facilitar el intercambio de mejores prácticas. Entre los



criterios de accesibilidad se incluyen los transportes, los idiomas, las facilidades para la inclusión de diversos grupos sociales y los servicios web

- Destino Turístico Accesible, impulsadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ONCE para reconocer y promocionar lugares turísticos accesibles para todas las personas. Se valorará la accesibilidad de toda la cadena de valor: planificación, información previa y reservas, transporte de llegada/salida al destino, alojamiento, restauración, transporte urbano e interurbano en el destino, recursos turísticos y administraciones públicas de turismo. Este premio se basa en los indicadores desarrollados en el manual sobre accesibilidad. El jurado está integrado por entidades de gestión de destinos turísticos, organizaciones de consumidores, empresas del sector de turismo y viajes, la Organización Mundial del Turismo y Fundación ONCE.



Estas dos menciones suponen un reconocimiento a los esfuerzos que desde las administraciones están haciendo para que las todas las personas puedan disfrutar del derecho al ocio, tal y como se recogen en la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad. No obstante, no se trata de certificaciones formales de destino accesible que avalen esa accesibilidad.

5. La calidad

El año 2020 coincidirá con la publicación de la primera norma internacional de accesibilidad en el turismo ISO/DIS 21902 *Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations*. Esta norma internacional sobre turismo accesible supondrá una forma de estandarizar el proceso de mejora de la accesibilidad en los destinos tanto para los gestores como para el ámbito privado. Esto es debido a que ofrece pautas claras a modo de recomendaciones y requisitos sobre los aspectos clave de la formulación de políticas, marcos estratégicos y características específicas de infraestructura, productos y servicios.

La norma internacional sobre turismo accesible para todos se dirige además a todo tipo de destinos, local, regional, nacional e internacional, así como a otros interesados de los sectores económicos relacionados con el turismo y el ámbito de la accesibilidad universal.



Conclusiones y nuevos retos

La historia de la accesibilidad en turismo se inició desde el qué se desea lograr en accesibilidad, pero se ha tardado 15 años en llegar a perfeccionar la descripción del *cómo*. A pesar de esto, la realidad demuestra que existen diferentes formas de mejorar la accesibilidad y que no es tan beneficiosa la unificación de criterios como la aplicación personalizada en cada destino.

Siendo el turismo una actividad eminentemente económica, se considera que las ventajas económicas son las que priman por encima de las ventajas sociales para que se produzcan cambios en accesibilidad. Afortunadamente la accesibilidad se ha demostrado como rentable y merecedora de los esfuerzos en la mayoría de los casos en los que se aplica con un sentido global de la misma.

Además de las mejoras en el turismo que se producen en el territorio cuando se implantan estrategias de mejora de accesibilidad, es necesario destacar la importancia de contar con una regulación legislativa que garantice los derechos de las personas con discapacidad. Esto es de especial relevancia a la hora de trasladar los modelos de validación de accesibilidad a destinos turísticos en desarrollo.

La regulación de la accesibilidad en el ámbito turístico sin tener debidamente cubiertas los derechos de las personas con discapacidad en los destinos es similar a construir una casa por el tejado, sin cimientos ni pilares consistentes, cuyo resultado es una frágil máscara que se desprende y se hace evidente tanto para turistas como para ciudadanos y puede resultar en un perjuicio para el propio destino.

Existe la premisa de que "TODOS los turistas, SÓLO por el hecho de ser turistas, tienen necesidades de accesibilidad; física, sensorial y cognitiva" y se benefician de medidas que mejoren sus posibilidades de comunicación, orientación, información y movilidad.

Uno de los retos futuros consiste en la disolución del término "turismo accesible" (o sinónimos generados a tal efecto), y esto se conseguirá cuando ya nadie cuestione la necesidad de plantear los espacios, productos y servicios de manera que engloben a todos los visitantes, al igual que no se plantea la implantación de servicios tecnológicos demandados por los turistas. La situación es desigual en diferentes partes del mundo por lo que ese planteamiento se hará realidad de manera diferente en cada destino.

Las nuevas tecnologías juegan un papel fundamental en los avances de la accesibilidad, sin embargo, como se ha demostrado en esta última década, la accesibilidad se debe valorar en el terreno que se

visita, no sólo sobre la idea o la gestión del mismo. Al fin y al cabo, la accesibilidad se manifiesta inevitablemente en la parte tangible de los destinos (infraestructuras, equipamientos y productos), además de la intangible (servicios). El concepto de inteligencia será real cuando estos esfuerzos se apliquen de manera racional y efectiva.

En los 40 años de evolución del turismo accesible, este es el legado de los avances en los últimos 15 años en los que las instituciones y los expertos defensores de la accesibilidad han puesto sus esfuerzos al servicio de la mejora de la accesibilidad en el turismo como herramienta para la mejora de la accesibilidad global.