



TURISMO ACCESIBLE

Promovido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Fundación ONCE, y con el apoyo de AENOR, arranca un proyecto para elaborar una norma internacional ISO sobre Turismo Accesible en el seno del comité técnico ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*. La futura norma ISO aspira a convertirse en una herramienta única, global y flexible para el sector turístico en sentido amplio, incluyendo a operadores, gestores de destinos o pymes, entre otros.

Hacia un turismo para todos

Natalia Ortiz de Zárate
Secretaría
ISO/TC 228
Turismo y servicios relacionados
Dirección de Normalización
AENOR

Pensemos en esta situación: 10 escalones. 20 kilos. No hay ascensor, sólo una interminable escalera que se desdibuja hasta parecer un muro inaccesible. Buscas ayuda a tu alrededor pero sólo cruzas miradas con prisa, sonrisas de compromiso, personas ausentes. Los 20 kilos simbolizan una carga, que podría ser una silla de ruedas, un carrito con un bebé o sencillamente una pesada maleta. Te sientes invisible, incapaz y rodeado de gente. Y esto es solo el comienzo del viaje. No recuerdo donde leí que *la medida de la dificultad es la medida de la capacidad*. Todos tenemos distintas capacidades ante situaciones difíciles. Lo que para unos es una barrera, para algunos es el camino que hay que seguir y para otros sin embargo, puede convertirse en un conmovedor reto; simplemente depende del lado desde donde se enfoque el problema.

La lucha contra los estereotipos es una de las medidas impulsadas por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de

Naciones Unidas; si bien es cierto que todavía hoy el prejuicio (y el perjuicio) se encuentra en la persona: *la discapacidad no es otra cosa que nuestra incapacidad para entender que todos tenemos capacidades diferentes*. Una discapacidad no debe ser considerada una limitación para todo. Pero ¿estamos preparados para ofrecer servicios turísticos para todos? La calidad ya es un primer requisito sobre el que el sector turístico está trabajando, al igual que la implementación de los avances tecnológicos al turismo. Pero si los destinos quieren ser competitivos en el tiempo, deben también ser inclusivos generando una oferta turística socialmente responsable.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) junto con la Fundación ONCE han decidido pasar a la acción y emprender juntos la aventura de tratar de cambiar problemas por soluciones, dando un ambicioso primer paso con la presentación de una propuesta de norma internacional sobre turismo accesible, cuya votación ha finalizado el pasado 24 de

octubre con resultado positivo. Consciente de este reto y comprometido con la sociedad, AENOR ha decidido formar parte activa de este apasionante proyecto, coordinando el grupo de trabajo internacional sobre accesibilidad universal de los servicios turísticos, creado en el marco del comité técnico de normalización ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*.

Hoja de Ruta en 10 escalones

Escalón 1. Algunas cifras.

Conocer el entorno es siempre el primer paso para identificar una dificultad y atisbar la solución. El turismo ya no es sólo un fenómeno de moda sino también un fenómeno de masas, pero ¿podemos viajar todos? En 2015, la OMT registró 1.186 millones de turistas internacionales. Y la cifra, a pesar de la situación económica y a diferencia de otras industrias, sigue creciendo a un ritmo del 4,6 %. Este motor económico en alza supone alrededor de un 10 % del PIB mundial y genera 1 de cada 11 empleos en el mundo. ►►





TURISMO ACCESIBLE

►► Según el informe Mundial sobre la Discapacidad (OMS y Banco Mundial) hay alrededor de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad, lo que representa alrededor de un 15 % de la población mundial. Para todos ellos, viajar supone un reto considerable y desgraciadamente, en muchas ocasiones, un sueño difícil de cumplir.

Escalón 2. ¿Ellos?

Todavía no somos conscientes de que todos podemos ser “ellos”. ¿Quién no ha tenido que cargar con tres maletas y dos niños?, ¿acaso nadie ha tenido un esguince, usado una muleta o acompañado a un mayor? Nadie es invulnerable; la mirada incómoda o compasiva hacia el otro puede transformarse sin previo aviso en una solicitud inversa de ayuda. La insensibilidad debe ceder ante la empatía. Porque no siempre se nace con una discapacidad, a veces surgen impedimentos temporales que producen los mismos efectos a lo largo de algún periodo de nuestra vida.

Y “ellos”, no son tan diferentes de “nosotros”; por supuesto también quieren viajar. A veces olvidamos, que *una persona sorda puede hacer cualquier cosa igual que un oyente, excepto oír* (King Jordan, primer presidente sordo de la Universidad Gallaudet). En efecto, también puede disfrutar de un crucero, visitar una exposición o pasear por la orilla soleada de una playa al atardecer. Sensillamente, igual que todos nosotros, igual que todos.



El diseño para todos desde el inicio posee muchas ventajas: amplía la demanda potencial, ahorra ulteriores costes y mejora la experiencia turística de todos

Escalón 3. Del nicho de mercado al turismo para todos.

La relación turismo y discapacidad ha evolucionado progresivamente, desde la exclusión de la discapacidad en el turismo como mundos contrapuestos que se dan la espalda, hacia el turismo accesible como un segmento integrado pero diferenciado, hasta finalmente llegar a un turismo para todos; donde todos los servicios turísticos están diseñados para ser consumidos por todas las personas, tengan o no discapacidad.

No se trata por tanto de diseñar hoteles para personas con discapacidad; el objetivo no es crear guetos

para unos pocos, sino abrir nuevas posibilidades para todos. Cada empresa turística puede promover cambios –cada uno en su medida– para mejorar y adaptar su oferta o servicio a las necesidades de todos. Y para aquellos operadores que arrancan un nuevo negocio turístico, el diseño para todos desde el inicio posee muchas ventajas: amplía la demanda potencial, ahorra ulteriores costes y mejora la experiencia turística de todos.

Dice Paul Hogan, fundador del European Institute for Design and Disability (EIDD) que *el buen diseño capacita, el mal diseño discapacita*. Parece una declaración evidente, pero el sector turístico no ha sido consciente de la importancia del diseño en la autonomía del ocio hasta hace bien poco. Sin embargo, y a pesar de esfuerzos estimables por parte de algunos, es necesario recalcar que todos los eslabones de la cadena turística deben ser accesibles, desde el taxi hasta la playa, pasando por un monumento o



un restaurante. Por ello, la generación de redes de establecimientos y operadores accesibles, medidos con los mismos criterios, es el germen para crear destinos turísticos para todos.

Escalón 4. Oportunidad de oro.

La accesibilidad debe dejar de percibirse como un problema de cumplimiento legal para transformarse en una oportunidad de negocio para el empresario. Hay que cambiar de mentalidad e invertir la perspectiva, transformando el coste económico en rentabilidad, destruyendo barreras y construyendo oportunidades. Para aquellos que no eran conscientes, para todos, se abre un nuevo mercado. Se calcula que entre un tercio y la mitad de las personas con discapacidad se quedan en casa en vacaciones, a menudo por desconocimiento de si las prestaciones que ofrece un destino o un desplazamiento se adecúan a sus necesidades particulares. Pero aquellos que sí viajan, no van solos. Se estima que

cada viaje que realiza una persona con discapacidad atrae una media de 1,5 acompañantes, siendo su gasto medio y el grado de fidelidad considerablemente más elevado.

Escalón 5. Diferentes países, diferentes enfoques.

Muchas veces la falta de información detallada es el primer obstáculo con el que se enfrenta un turista con discapacidad. Pero incluso, cuando esta información existe, el turista se encuentra perdido entre una marea de marcas y esquemas nacionales e internacionales que no son homogéneos, no miden los mismos elementos, ni se guían por los mismos criterios. Muchas veces las normas e iniciativas de categorización sobre accesibilidad que existen en los distintos países y regiones abarcan un único eslabón, como por ejemplo el alojamiento, e incluso aún dentro de ese sector, los enfoques son diferentes y el resultado final para el usuario, incompleto. ►►

OPINIÓN



Marina Diotallevi
Jefa del Programa Ética y Responsabilidad Social Organización Mundial del Turismo (UNWTO/OMT)

Por un turismo inclusivo

En las últimas décadas, el turismo ha demostrado ser un gran instrumento para el desarrollo, contribuyendo a la economía, tolerancia, aceptación de nuestras diferencias y nuestro propio enriquecimiento cultural. En 1950, 25 millones de turistas cruzaban fronteras internacionales. Hoy, esa cifra ha aumentado a 1.200 millones. Nos preocupa que este crecimiento exponencial sea inclusivo y que las personas con discapacidad y necesidades específicas de acceso disfruten en igualdad de condiciones de las infraestructuras, servicios y productos turísticos.

En el sector turístico, especialmente en los destinos consolidados, se han dado pasos significativos para incorporar medidas de accesibilidad universal a muchos elementos de la cadena turística. Sin embargo, debido a la falta de estándares internacionales relacionados con la accesibilidad del turismo, viajeros con discapacidad, familias con niños pequeños o personas mayores, entre muchos otros segmentos de la población, se pueden encontrar con medidas o normas de calidad incongruentes entre países e incluso entre las diferentes regiones de un mismo país que pueden afectar su experiencia final de viaje. Como señala el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, el sector ha de ofrecer productos y servicios con un diseño universal para que todo el mundo pueda disfrutarlos y viajar de manera independiente.

Guiada por esta convicción, la OMT ha aunado esfuerzos con AENOR y la Fundación ONCE para movilizar a los países miembros del ISO/TC 228 para alcanzar un consenso global, que se traduciría en la elaboración de un estándar internacional sobre turismo accesible. Se espera que este estándar compile todos los elementos normativos adoptados hasta la fecha internacionalmente y que sea de utilidad para los actores implicados en el desarrollo de un turismo responsable. Su objetivo final es facilitar la vida del conjunto de los ciudadanos -sean turistas o residentes de un destino turístico, tengan o no alguna discapacidad temporal o permanente-, puesto que la accesibilidad universal beneficia a toda la población.



TURISMO ACCESIBLE

- Existe una ausencia de armonización con la consiguiente confusión para el turista, que debe investigar, traducir y comparar pedacitos de información en un escenario internacional fragmentado, componiendo un puzzle que, en función de sus propias necesidades, le permitirá tomar la que espera sea una decisión acertada.

Escalón 6. Primeros pasos para un marco común.

Existen en el mercado algunos documentos de referencia que han marcado el inicio de un compromiso común hacia un turismo accesible para todos. La Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad es uno de los grandes motores de las políticas internacionales de apoyo a la accesibilidad. Marca un cambio de paradigma respecto a las personas con discapacidad, al subrayar que son sujetos activos con derechos (*nothing about us without us*), y no meros receptores de ayudas y políticas sociales y sanitarias.

Europa, primer destino mundial, ha realizado avances cualitativos notables a través de la Estrategia Europea de Discapacidad (2010-2020). A finales de 2015 se hizo público el primer borrador de la European Accessibility Act. Se trata de una propuesta de Directiva que establece requisitos de accesibilidad para ciertos productos y servicios, algunos de

Foto: Roman Babakin / Shutterstock.com



Se estima que cada viaje que realiza una persona con discapacidad atrae una media de 1,5 acompañantes, siendo su gasto medio y el grado de fidelidad considerablemente más elevado

ellos clave para la industria turística, como los cajeros automáticos, los teléfonos inteligentes o, de forma más específica, los servicios de transporte de pasajeros.

En el ámbito de la normalización, el Comité Europeo de Normalización (CEN) está desarrollando actualmente documentos mandados por la Comisión Europea sobre accesibilidad de los productos y servicios TIC (M/376), accesibilidad al entorno construido (M/420) y diseño para todos (M/473). Internacionalmente, la Norma ISO 21542:2011 *Building construction — Accessibility and*

usability of the built environment supuso un gran esfuerzo de consenso por parte de 25 países liderados por España y será un elemento de referencia clave a la hora de abordar la accesibilidad en el turismo. La Guía ISO/IEC 71:2014 *Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad* es una prueba de la proactividad de ISO para promover la incorporación de la accesibilidad en todos los campos, incluido el turismo. Finalmente existen también importantes referentes normativos en el ámbito nacional, como las normas españolas de AENOR UNE 170001-1:2007 *Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno* y UNE 170001-2:2007 *Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad*; o la norma portuguesa NP 4523/2014 *Turismo accesible en establecimientos hoteleros* e irlandesa I.S. 373:2013 *Universal*



Design for customer engagement in tourism service.

Escalón 7. Un proyecto común.

Con este activo telón de fondo, surge ahora –aunque lleva tiempo gestándose– un proyecto de norma internacional ISO sobre recomendaciones para turismo accesible para todos (*Accessible tourism for all – Requirements and recommendations*), una iniciativa de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Fundación ONCE. La primera tarea del proyecto será precisamente la realización de un mapeo de las normas nacionales e internacionales ya existentes, así como de la documentación disponible en la materia, con el fin de completar y construir sobre los elementos existentes, ahorrando esfuerzos y aunando conocimiento.

La Fundación ONCE lidera en España el comité técnico de normalización de AENOR AEN/CTN 170 *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos*

sobre Accesibilidad Universal y desempeña la vicepresidencia de la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT). Por su parte, la OMT participa como organización en *liaison* en el comité técnico internacional ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*. Juntos, la OMT y Fundación ONCE han elaborado ya una valiosa documentación de partida, en la que también ha colaborado ENAT, compuesta por una serie de recomendaciones, así como manuales sobre principios, herramientas y buenas prácticas relativos al Turismo Accesible. AENOR, tercer socio estratégico y pieza clave del proyecto, será el encargado de coordinar de forma eficiente tareas y responsabilidades, con el fin de llevar a buen puerto el trabajo de todos los implicados y construir un documento sólido, en armonía con la regulación vigente y otras normas existentes sobre accesibilidad, y en colaboración con otros comités interesados. ►►

OPINIÓN



Jesús Hernández-Galán
Director de
Accesibilidad
Universal
Fundación ONCE

Un gran paso adelante

Estamos convencidos de que el turismo es el motor económico de muchos países, que las personas con discapacidad tienen el derecho a viajar, como todo el mundo, independientemente de sus capacidades y que las empresas del sector deben enfocar su estrategia hacia el turismo para todas las personas.

Estamos en una sociedad globalizada, donde las distancias parece que no existen, pero cada país actúa de una manera. Las empresas turísticas reciben clientes de distintos países y los turistas con discapacidad quieren viajar fuera de sus fronteras. En muchos casos, los primeros, no saben qué directrices seguir para cumplir con las expectativas de sus clientes; y los turistas no tienen la certeza de que la información que reciben sobre los servicios turísticos satisfaga sus necesidades.

En este entorno se hace indispensable un estándar internacional que unifique criterios, que ofrezca recomendaciones y requerimientos que ayuden a los agentes del sector turístico a saber qué ofrecer y cómo a sus clientes, independientemente del lugar donde se encuentren. Y también la seguridad a los turistas de que las empresas que sigan este estándar internacional ofrecen la garantía de un servicio para todas las personas.

Serán unas directrices que seguirán una lógica, estarán diseñadas por expertos en accesibilidad, agentes del sector, el propio público (asociaciones de la discapacidad) y Administraciones Públicas. La Fundación ONCE junto con la OMT lleva varios años trabajando en pos de conseguir un turismo para todas las personas. Con el desarrollo de esta norma se dará un paso de gigante para llegar a este objetivo. La existencia de un marco de trabajo en el ámbito internacional que implique una armonización de normas supondrá que todos rememos en la misma dirección: en la de la consecución de un turismo para todas las personas.



TURISMO ACCESIBLE



Entorno construido accesible

También en Europa avanzan los trabajos de accesibilidad. Un grupo de trabajo conjunto del Comité Europeo de Normalización (CEN) y del Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) acaba de iniciar el desarrollo de la primera norma europea de accesibilidad del entorno construido. Se trata del CEN/CENELEC JWG 6, que está presidido por Jesús Hernández-Galán, Director de Accesibilidad Universal de Fundación ONCE, y la gestión de la secretaría recae en AENOR. Los trabajos llevados a cabo por este grupo dan respuesta a un mandado de la Comisión Europea en este ámbito. Además, elaborará dos informes técnicos (TR) que definirán los criterios prestacionales técnicos y los de evaluación de la conformidad.

España es un referente mundial en la elaboración de normas técnicas sobre accesibilidad. Otro caso de éxito es la Norma UNE-EN 301549 *Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública en Europa*, resultado del trabajo realizado por los organismos europeos de normalización CEN, CENELEC y ETSI. Esta norma incluye un conjunto de requisitos de accesibilidad que pueden utilizarse en las compras de productos y servicios TIC en toda Europa y expertos españoles tuvieron una destacada participación en su desarrollo.



► Escalón 8. Un instrumento práctico y útil.

El resultado de los trabajos será una norma internacional ISO elaborada desde el consenso, que se espera vea la luz antes de tres años y que aspira a convertirse en una herramienta única, global y flexible para el sector turístico en sentido amplio, incluyendo a operadores, gestores de destinos, pymes, etc.

Entre otros aspectos, el documento abordará los siguientes puntos: políticas y estrategias; planificación del viaje, información y comunicación; uso del transporte; accesibilidad en el medio natural, en el patrimonio cultural, en el entorno construido y equipamiento, y de los servicios turísticos en general; y servicios turísticos accesibles específicos.

Escalón 9. Con la participación de todos.

Pero para lograr un instrumento práctico y útil que tenga repercusión real en la industria turística, es necesaria la participación activa del sector que, junto con expertos en accesibilidad, deben perfilar los contenidos del documento.

En este sentido, el Comité ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados* cuenta una amplia participación (90 países) canalizada a través de los organismos de normalización. La primera reunión del nuevo grupo de trabajo WG 14 *Accessible Tourism*, creado para desarrollar este trabajo, tendrá lugar en febrero de 2017. Este año, el Día Mundial del Turismo, celebración instituida por la OMT cada 27 de septiembre,



Foto: ChameleonsEye / Shutterstock.com

Políticas y estrategias; planificación del viaje, información y comunicación; uso del transporte; o accesibilidad en el patrimonio cultural, en el entorno construido y equipamiento, y de los servicios turísticos en general son algunos aspectos que incluirá la norma

estuvo dedicada al Turismo Accesible. Por ello, es de gran importancia que todos los expertos en turismo o accesibilidad participen en la elaboración de este proyecto ISO, que resultará clave para lograr un turismo para todos.

Escalón 10. Beneficios esperados.

Los beneficios son muchos y para muchos. Para las propias empresas turísticas implica una sensibilización de empresarios y trabajadores; aumento del conocimiento técnico en materia de accesibilidad turística; apertura a un mercado más amplio; eficiencia de costes; y aumento de la competitividad.

Como consecuencia, se generará un impacto positivo en los destinos turísticos a través del incremento de la

colaboración y del intercambio de conocimientos técnicos y prácticos entre establecimientos y operadores; efecto multiplicador y desarrollo de redes de turismo accesible; destinos turísticos para todos, como un valor añadido para el usuario; y mayor visibilidad, aumento de la cuota de mercado y liderazgo en el sector.

El usuario final, ya sea turista o residente, será también un gran beneficiario ya que recibirá mayor información ofrecida de forma más eficaz, accesible y homogénea; un abanico más amplio de destinos y oportunidades de ocio; una oferta que no discrimina ni segrega colectivos; una experiencia turística más satisfactoria; una mayor demanda turística, que conllevará un incremento de riqueza y empleo en los destinos. ▶

■ **Turismo diseñado para todos**

