Fundación ONCE
para la cooperación e integración social
de personas con discapacidad

Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo

Informe de resultados

Diciembre 2009

Este informe es el resultado de un estudio sobre los requisitos de accesibilidad que rigen en las normas de calidad de turismo en Europa. El estudio ha sido promovido por la Fundación ONCE y realizado por Fundosa Accesibilidad S.A., Vía Libre.

El equipo de trabajo ha estado compuesto por Ivor Ambrose y Carolina Vicens y coordinado por Pilar Soret.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS 5

RESUMEN EJECUTIVO 6

Principales conclusiones 8
Recomendaciones 12

1. DISEÑO DEL ESTUDIO 14

1.1. Objetivos 14
1.2. Enfoque 14
1.3. Temas de investigación 14
1.4. Metodología 15

2. EL MERCADO DEL TURISMO ACCESIBLE E INSTRUMENTOS RELACIONADOS 17

2.1. El mercado destinatario del Turismo accesible 17
2.2. El alcance de la oferta del Turismo accesible 17
2.3. Legislación de la UE 19
2.4. Las Normas voluntarias 20
2.5. Progresos recientes: Mandato M/371 Servicios Turísticos 21
2.6. Propuesta ENAT para un CEN Workshop Agreement (Acuerdo Técnico CWA) sobre transporte accesible y servicios turísticos (Access T- Services) 24

3. CATÁLOGO DE NORMAS DE ACCESIBILIDAD Y OTROS INSTRUMENTOS 29

3.1. Instrumentos internacionales y europeos 31
3.2. Austria 41
3.3. Bélgica 43
3.4. Dinamarca 45
3.5. Francia 49
3.6. Alemania 51
3.7. Noruega 54
3.8. España 57
3.9. Reino Unido 61
3.10. Legislaciones estatales 69
3.11. Tabla de mecanismos para la promoción de la accesibilidad turística 71
3.12. Sistemas de identificación de la certificación de accesibilidad en el turismo nacional 80
3.13. Comparación entre tres sistemas de gestión de accesibilidadeuropeos 88

4. LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO 97

4.1. Cuestionario de los visitantes con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad 99
4.2. Opiniones de los Gestores de alojamientos 134
4.3. Opiniones de los Gestores de aeropuerto 162
4.4. Opiniones de los Gestores de destinos y atracciones 188
4.5. Opiniones de los expertos nacionales en normalización y accesibilidad 215

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 243

5.1. Conclusiones sobre las Normas de accesibilidad en Europa 243
5.2. Conclusiones de los cuestionarios 250
5.3. Recomendaciones 272

6 REFERENCIAS 275

6.1. Enlaces a webs.....275
6.2. Publicaciones (aparte de las que se mencionan en el Informe del Estudio).....275
6.3. Reglamentos Europeos 276
6.4. Referencias relacionadas con los países incluidos en el estudio 278

ANEXO 1. LISTADOS DE LOS PARTICIPANTES EN EL CUESTIONARIO.....282

ANEXO2. CUESTIONARIOS REALIZADOS A LOS PARTICIPANTES 287

Encuesta realizada a los Visitantes.....287
Encuesta realizada a los Gestores de Alojamiento 295
Encuesta realizada a los Gestores de aeropuertos.....301
Encuesta realizada a los Gestores de destinos y atracciones.....309
Encuesta a los Expertos 315

ANEXO 3. TABLAS DE RESULTADOS RESUMIDOS.....322

Encuesta al Visitante – Tabla de Resultados Resumidos 322
Encuesta de Gestores de alojamientos- Tabla de Resultados Resumidos.....334
Encuesta de los Gestores de Aeropuertos - Tabla de Resultados Resumidos.....342
Encuesta de los Gestores de Destinos y Atracciones- Tabla de Resultados Resumidos 350
Encuesta de Expertos- Tabla de Resultados Resumidos.....359

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la cooperación de todos los que han participado directa o indirectamente en este estudio de investigación.

Este informe ha sido posible gracias a la valiosa aportación y apoyo de numerosas instituciones y personas.A ellos les agradecemos que hayan contestado los cuestionarios y/o que hayan querido ser entrevistados.

A los gestores y propietarios de las empresas que han participado:alojamientos turísticos, aeropuertos, destinos turísticos y atracciones turísticas por contestar a los cuestionarios, vía correo electrónico, on-line o por teléfono.Agradecemos también a los expertos en accesibilidad y en estándares de accesibilidad por sus comentarios y opiniones.

Por último, nos gustaría agradecer a todas las personas y asociaciones que representan a los viajeros con cualquier tipo de discapacidad que han contestado los cuestionarios de los visitantes y compartido sus experiencias y visiones sobre el nivel de accesibilidad con el que se han encontrado en sus visitas a países europeos.

La lista de organizaciones y empresas que han participado en las encuestas están recogidas en el *Anexo 1* de este informe.

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta los resultados del estudio sobre los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo en una muestra de países europeos: Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Noruega, España y Reino Unido.

Actualmente, todos los países miembros de la Unión Europea (UE) tienen distintas legislaciones que exigen niveles de accesibilidad que aseguren el uso de los entornos, edificios, equipamientos y servicios a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.Sin embargo, la Unión Europea en su conjunto no dispone de un solo cuerpo de normas de accesibilidad para discapacitados.Tampoco dispone de normas comunes en cuanto a la accesibilidad a *instalaciones turísticas* o a *servicios turísticos*.Además, los pocos Estados miembros de la UE y países vecinos que tienen Normas técnicas de accesibilidad turística para discapacitados, no las han armonizado.

Por ello, para cualquier persona con discapacidad que desee viajar a un país de la UE por placer, negocios o por cualquier otro motivo, la falta de normas de accesibilidad coordinadas entre sí presenta un reto importante.La elección de destinos de vacaciones adaptados está limitada en primer lugar por la dificultad para obtener *información* fiable sobre el nivel de accesibilidad antes de realizar el viaje y, consecuentemente, por la calidad de la misma, muy variable, por cierto, en el transporte, en las instalaciones y en los servicios.

Localizar y verificar la idoneidad de las condiciones de accesibilidad antes de viajar no es un asunto trivial para los viajeros con discapacidad.Es fundamental determinar tanto la manera de viajar como el destino, e incluso si pueden viajar.Por ello, las normas sobre accesibilidad y las medidas relacionadas que son utilizadas en los países europeos son de vital importancia para las personas que requieren niveles de accesibilidad superiores a los de la media de la población.

Hay que decir que la falta actual de Normas técnicas comunes sobre accesibilidad para personas con discapacidad en la UE puede verse como una simple consecuencia del desarrollo histórico de la UE, donde las naciones y regiones continúan ejerciendo su soberanía en estos asuntos, basada en el principio legal de la subsidiariedad.Para alcanzar un enfoque y un cuerpo de normas técnicas común en todos los estados miembros de la UE se necesitaría una cuidada conciliación entre lo político y lo legal, así como en las cuestiones técnicas en juego.En este estudio no se tratan en profundidad las dimensiones políticas y legales del asunto, sino que el enfoque principal se centra en los aspectos técnicos.

El estudio examina las normas existentes y su contenido, así como la efectividad de las mismas a juicio de los proveedores turísticos, expertos y “beneficiarios” de las normas, es decir, visitantes con discapacidad y con problemas de movilidad.
Este informe se compone de cincocapítulos:

- El capítulo 1 describe el diseño del estudio.
- El capítulo 2 presenta referencias sobre las características del mercado del turismo accesible (oferta y demanda) además de sobre las numerosas normas, requisitos, leyes y estrategias de desarrollo de la accesibilidad existentes en distintos países europeos.

- El capítulo 3 presenta las normas de accesibilidad así como otros instrumentos con dos niveles de análisis:primero, enumerando una lista de medidas seleccionadas a nivel internacional, europeo y nacional, dispuestas en una tabla comparativa y después describiendo cada una de las medidas de forma individual. La revisión ofrece una descripción de los mecanismos implantados en ocho países, refiriéndose a fuentes documentales y prácticas actuales, que se expresan mediante una serie de soluciones para la promoción de la accesibilidad en el sector turístico.
- El capítulo 4 presenta los resultados de las encuestas contestadas por visitantes con discapacidad, proveedores turísticos y expertos.
- El capítulo 5 incluye las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Para situar este estudio en perspectiva, deben mencionarse algunas consideraciones generales sobre el fondo de las Normas de calidad, el sistema de Normalización y el sector turístico.

El uso de las normas está muy extendida, y constantemente se desarrollan normas nuevas, en sectores industriales, en bienes manufacturados, Tecnologías de la Información y de la Comunicación, transporte, construcción, etc. En total, se han desarrollado 700.000 Normas y reglamentaciones técnicas en todo el mundo, incluyendo Normas redactadas por organismos nacionales de normalización, a nivel europeo (EN) y a nivel internacional (ISO).[1] El objetivo general de la implantación de las normas es el de asegurar la compatibilidad entre distintas gamas de productos y preservar la salud y la seguridad de los trabajadores y consumidores.

La tarea de Normalización se lleva a cabo de acuerdo con unos principios y procedimientos firmemente establecidos.Más abajo se detalla la descripción de las Normas ISO, mediante ilustraciones:

Las normas ISO se desarrollan de acuerdo con los siguientes principios:

- **Consenso**
  Se tienen en cuenta los puntos de vista de los interesados:fabricantes, vendedores y usuarios, grupos de consumidores, laboratorios experimentales, gobiernos, profesiones relacionadas con la ingeniería y los organismos de investigación.
- **En todo el sector industrial**
  Se trata de soluciones globales para satisfacer las industrias y consumidores del mundo entero.
- **Voluntariedad**
  La normalización internacional está ligada al mercado, por lo que se basa en la participación de todos los intereses que conforman el mercado y su implantanción es voluntaria, no obligatoria.

Existen tres fases principales dentro del proceso de desarrollo de normas ISO, que pueden describirse de la siguiente manera:

1. La necesidad de una norma suele venir expresada por un sector del mercado, que comunica dicha necesidad al organismo miembro nacional.Éste propone el nuevo elemento de trabajo como una ISO en su totalidad.Una vez que la Norma Internacional ha sido reconocida y formalmente acordada, la primera fase incluye

[1] http://www.iso.org/iso/about/iso_in_figures/iso_in_figures_4.htm

la definición del alcance técnico de la futura norma.Esta fase normalmente se lleva a cabo mediante grupos de trabajo que incluyen expertos técnicos de los países interesados en el asunto que está siendo tratado.

2. Una vez se ha alcanzado un acuerdo sobre qué aspectos técnicos deben ser cubiertos por la norma, se pasa a una segunda fase en la que los países negociansus detalles específicos.Es la fase de la creación de consenso.
3. La fase final incluye la aprobación oficial del borrador resultante de la Norma Internacional (el criterio para aprobarlo estipula que debe aprobarse por dos tercios de los miembros de la ISO que hayan participado activamente en los procesos de desarrollo de las normas, y la aprobación del 75% de todos los miembros que votan), para después publicar el texto consensuado como Norma Internacional ISO.[2]

Los defensores de las Normas (como la ISO) declaran que las Normas "*permiten que los negocios, el gobierno y la sociedad funcionen mejor*" por varias razones, entre las que se incluyen las siguientes:*"permiten a los proveedores satisfacer los requisitos en cuanto a calidad, aumentan la satisfacción del cliente, aseguran la fiabilidad y la sostenibilidad del producto y reducen los costes".*(ISO op.cit.)

Las Normas ofrecen a los gobiernos una base técnica para legislar en temas de seguridad y medio ambiente así como para evaluar que todo sea correcto.Las Normas Europeas e Internacionales facilitan el comercio entre países, fomentando la equidad en las actividades económicas y contribuyendo a la protección del consumidor.

La ISO también destaca que [mientras] "…las Normas Internacionales crean "*una mayor igualdad de condiciones*" paratodos los competidores en esos mercados, la existencia de normas nacionales o regionales divergentes puede crear barreras técnicas en el comercio.(ISO op.cit.)

Principales conclusiones

De este estudio sobre normas e instrumentos relacionados que tratan la accesibilidad turística para aquellos con necesidades de accesibilidadsuperiores a la media en distintos países europeos, se han sacado las siguientes conclusiones:

- Las Normas de accesibilidad relacionadas con la*accesibilidad turística*varían considerablemente.Primero en términos de sus objetivos, especialmente en relación con *la variedad y tipo de los "beneficiarios" a las que tienen que apoyar.*Mientras que algunas Normas cubren con los requisitos de tres de los principales tipos de discapacidad (motriz, visual y auditiva) otras incluyen sieteo más tipos de discapacidades funcionales y problemas ligados a la edad.
- Las Normas están también dirigidas a personas procedentes de una gran *variedad de grupos profesionales o sectores industriales que van a hacer uso de ellas,* incluyendo arquitectos, gestores de destinos turísticos, propietarios de alojamientos, propietarios de atracciones turísticas, restaurantes y otros.

- Además, las *Normas varían en el alcance de las acciones a las que van dirigidas,*y pueden centrarse en varios asuntos, entre los que se incluyen:edificios e infraestructura, modos de transporte, servicios, instrucciones al pasajero, o diseño

[2] http://www.iso.org/iso/standards_development/processes_and_procedures/how_are_standards_developed.htm

de información y Tecnologías de laInformación y la Comunicación (TIC).Cabe destacar que la mayoría de los enfoques de las Normas se centran en especificaciones estrictamente técnicas para la infraestructura, pero algunos incluyen en su área de acción aspectos relativos al servicio y a la gestión de calidad, elementos también de gran importancia para alcanzar y mantener una buena accesibilidad para los visitantes.

- En cuanto a las Normas de accesibilidadno específicamente turísticas, éstas pueden ser muy variadas si se consideran los requisitos funcionales que fijan, así como los requisitos dimensionales y de diseño.
- Teniendo en cuenta todos estos aspectos, se puede concluir que cuando se comparan distintos países europeos existe muy poca uniformidad entrelas Normas turísticas en lo relacionado a sus grupos objetivo, sus futuros usuarios, su alcance y sus especificaciones técnicas.
- La heterogeneidad de las Normas de accesibilidad identificadas en este estudio puede explicarse, en parte, por el hecho de que las *Normas específicas sobre accesibilidad turística* son relativamente escasas.Por consiguiente, la muestra que se ha identificado incluye un número de Normas y documentos orientativos que han sido escritos para otros propósitos, como el de accesibilidad a las TIC,con visión general, pero que también tienen cierta relevancia para el turismo.
- Merece la pena tener en cuenta, con respecto a futuros hipotéticos trabajos sobre Normas, que las Normas de accesibilidad redactadas sin la participación activa de la industria turística, muy probablemente se queden cortas sobretodo en lo que respecta a las necesidades reales del sector turístico.

Una de las mayores preocupaciones que se extraen del presente estudio es el tener que mantener la competencia de las normas nacionales en un Mercado único europeo.El estudio muestra la gran variedad de enfoques y requisitos técnicos existentes, pero también la falta de normas específicas relativas a las instalaciones y servicios turísticos.Se suscita así la cuestión sobre la forma de reconciliar las distintas Normas sobre accesibilidad turística existentes en los países europeos, tanto en sus aspectos técnicos como en su potencial para apoyar políticas inclusivas para la integración en la sociedad de personas con discapacidad.

El estudio ha contado con varias hipótesis de partida:

- Una es que una Norma nacional ejemplar (excelente) pueda utilizarse como “modelo” a seguir por otros países.
- Una segunda hipótesis es que una o más Normas nacionales pueden servir como base para una Norma Europea común.
- Una tercera hipótesis, es que la Norma Europea pueda ser completada exclusivamente mediante un rediseño y desarrollo completo de una nueva Norma.
- Existe también la posibilidad de que, dada la naturaleza internacional del turismo, la actuación más adecuada sea la implementación de una Norma Internacional de accesibilidad turística para personas con discapacidad.

Por supuesto, la confirmación de cualquiera de estas hipótesis depende no sólo de la calidad técnica de las Normas, sino que también depende del entorno político y de las tendencias sociales en las que opera la normalización.

Por ello, además de los resultados de este estudio, debe considerarse si el sector turístico está preparado para esas Normas europeas, o si serían más efectivos o preferibles, para los agentes y otros grupos de interés, otros mecanismos.

De la encuesta a los expertos y de las entrevistas complementarias realizadas, destacanuna serie de áreas problemáticas, así como algunos enfoques nuevos que están siendo adoptados actualmente para mejorar la accesibilidad en el turismo.
Es evidente que las leyes y los reglamentos en materia de accesibilidad no son suficientes por sí mismos para garantizar unos niveles adecuados de accesibilidad para los usuarios con discapacidad en cualquiera de las cuatro áreas clave de turismo:

- el acceso a la información,
- el acceso al transporte,
- el acceso a la infraestructura e instalaciones,
- la capacitación del personal y el servicio, haciendo énfasis sobre la accesibilidad.

Son, por tanto, necesarias nuevas herramientas, métodos y normas, adaptadas a las necesidades y realidades del sector turístico. Este nuevo enfoque debe basarse en el modelo socio-ambiental de la discapacidad, para asegurar la igualdad de los derechos de los visitantes con discapacidad a participar en el turismo.

La responsabilidad recae, por tanto, en el sector turístico que debe procurar hacer que sus instalaciones, productos y servicios sean accesibles a todos los visitantes. Facilitar la accesibilidad a todos es un aspecto más dentro del turismo ético y responsable. En los países europeos, proporcionar accesibilidad a los clientes con discapacidad es asumido, cada vez más, como lo que es, una obligación legal, aunque el uso de estándares apropiados, buenas prácticas y medidas de ejecución no estén todavía siendo plenamente usados.

Los expertos coincidieron, de manera general, en que:

- La oferta turística debería proporcionar tal nivel de accesibilidad que cualquier persona que se vale por sí misma pudiera disfrutarla de forma independiente.
- Debería proporcionarse asistencia fiable, para las personas que la necesiten.
- Deberían estar disponibles soluciones de accesibilidad dentro de las ofertas turísticas convencionales.
- Deberían estar disponibles soluciones adaptadas a las personas con discapacidades severas.
- El Diseño Universal debería introducirse en instalaciones, servicios y en la información turística para garantizar la inclusión de todos los clientes.

En su opinión la atención de los trabajos de estandarización y de orientación de la accesibilidad deberían centrarse en:

- **La información:**
  La calidad de la información y la accesibilidad a ésta por parte de los ciudadanos antes de viajar (etiquetas de accesibilidad, descripciones, relatos personales de visitantes con discapacidad, etc.)
- **El transporte:**
  El turismo y el viaje dependen de sistemas de transporte, vehículos, paradas y terminales accesibles, etc.
  Todos los aspectos del transporte y los servicios relacionados a éste deberían ser tenidos en cuenta desde la perspectiva del usuario, con el fin de garantizar su seguridad y la disponibilidad de servicios accesibles.
- **La infraestructura:**

La calidad del diseño, de las instalaciones y de las características del lugar para todo tipo de discapacidades: movilidad, audición, visión, alergias, etc. y para diferentes grupos de usuarios que necesitan un buen nivel de accesibilidad, por ejemplo, familias, personas mayores, etc.

- **El servicio / la formación:**
  Mejoras y estándares para la formación del personal en concienciación sobre la discapacidad, en accesibilidad y en la asistencia a las personas con discapacidad.

Sobre el tema de la legislación, los expertos coinciden en que las normas y estándares pueden reforzar la legislación y si éstos son buenos también podrían llegar a sustituir la necesidad de legislación. Pero tanto expertos como visitantes con discapacidad tienden a coincidir en que la legislación sobre accesibilidad puede tener un gran impacto a la hora de mejorar la accesibilidad en el turismo.

Desde la experiencia de los países que han adoptado leyes anti-discriminación por temas de discapacidad (por ejemplo, Reino Unido, Noruega), es notable que todavía hay una necesidad – y tal vez una necesidad mayor – de orientación técnica para los proveedores, personal técnico e instituciones de formación, en forma de normas y documentos de asesoramiento sobre cómo ofrecer una buena accesibilidad. El impacto que producen los requisitos de accesibilidad obligatorios, especialmente en el Reino Unido, ha servido para estimular una gran diversidad de actividades y medidas para apoyar, asesorar e informar sobre la accesibilidad a través de un gran número de servicios públicos y privados.

El sector turístico en el Reino Unido está entrando en una posición más pro-activa en respuesta a la creciente demanda de los consumidores (de los clientes con discapacidad) y como resultado de los requisitos legales. Orientación técnica y asesoramiento sobre la gestión de recursos humanos y la formación son necesarios para el personal en todos los ámbitos del sector turístico.

Fue muy interesante el descubrir, a la hora de hablar con los gestores de diversas empresas de diferentes países, que se habían tomado muy en serio y con compromiso firme de llevar hasta el final todo el proceso de implantación de la norma o estándar de accesibilidad de su país, como la Norma UNE170.001 española o el label Tourisme et Handicap francés, que tras este proceso de implantación de los requisitos de la norma y la obtención de la certificación o label y durante todo el proceso posterior de confrontación de su servicio con la diversidad de sus distintos usuarios, habían conseguido un valioso *know how* de su propio producto, servicio y entorno. Dichos gestores tienen un buen conocimiento de lo que funcionaba en sus empresas y de lo que no funcionaba con respecto a las exigencias de la norma y todas las acciones de mejora que debían ir implementando y que ellos mismos se exigían. En definitiva se habían convertido, al cabo de los años, en auténticos expertos en accesibilidad.

La comercialización y posicionamiento de mercado de la accesibilidad es también de vital importancia. Esto puede hacerse por los sistemas de etiquetado y también por otros medios, tales como la evaluación objetiva y los informes derivados de auditorías, que los clientes pueden usar para tomar mejores decisiones a la hora de viajar, al estar mejor informados. Las etiquetas deberían ser más claras y estandarizadas para que puedan tener un impacto más allá de las fronteras regionales o nacionales.
Algunos de los visitantes con discapacidad conocen algunas de las etiquetas y normas en su propio país, pero muy pocos saben acerca de la existencia de etiquetas y normas en otros países.

Derivado de este hecho, los visitantes con discapacidad probablemente no conocen sus derechos cuando viajan al extranjero. Por ello es importante que futuras normas de accesibilidad y mecanismos para mejorar la accesibilidad en el turismo tengan en cuenta todo el movimiento existente que lucha por el reconocimiento internacional de los derechos de los turistas con discapacidad, como se establece en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad.

Recomendaciones

1. ***Todas las Normas de accesibilidad deben respetar la Convención de la ONUsobre los Derechos de las personas con discapacidad.***

En general, las Normas de accesibilidad existentes deben ser revisadas y actualizadas de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, asegurándose de que el Modelo de Entorno Social de la discapacidad sea respetado en tu totalidad, tanto en el lenguaje como en los aspectos técnicos.Según este enfoque, deberían desarrollarse nuevas Normas en el campo de la accesibilidad en los servicios turísticos.

2. ***Diálogo y colaboración entre organizaciones que representan a personas con discapacidad y a personas con necesidades de accesibilidad, y la industria del turismo.***

Las nuevas Normas de accesibilidad tienen que ser efectivas y útiles para la industria turística.Para cumplir con este objetivo, las Normas deben desarrollarse cooperando de cerca con los agentes y grupos de interés relevantes.Se pueden encontrar ejemplos de dicha cooperación en el Reino Unido, Dinamarca y otros países, donde grupos de trabajo han llevado a cabo documentos orientativos de buenas prácticas para apoyar a la industria turística.

3. ***Implicación total en la Normalización de las personas con discapacidad y personas con problemas de movilidad.***

El proceso de normalización de la accesibilidad en el sector de los servicios turísticos debe contarcon las experiencias de las personas con discapacidad, de viajeros activos, así como con los puntos de vista de los proveedores de la industria.Los representantes de los usuarios deberían tener acceso a medidas de financiación para la formación, los viajes y las dietas para poder participar de forma efectiva en las tareas de normalización.

4. ***Cooperación transfronteriza entre los distintos organismos de Normalización.***

El presente estudio ha mostrado que cada país europeo sigue su propio camino en lo relativo al desarrollo y uso de las Normas para el turismo accesible.No se observa, entre los distintos organismos de Normalización, ninguna actividad o plan a nivel europeo que busque homogenizar las normas nacionales entre sí.Los gobiernos o las agencias nacionales de turismo tampoco están colaborando de forma activa en este sentido.
Deberían construirse “puentes” entre las distintas Normas nacionales de aplicación en cada uno de los países miembros en lo relacionado a la accesibilidad en el sector turístico.Sería conveniente que CEN, como organismo responsable de las Normas Europeas, realizara un esfuerzo adicional para animar a que los organismos de normalización se unieran para abordar el mayor número de áreas técnicas que contribuyan a un turismo accesible.Trabajar a nivel regional con grupos de países, puede

ser un punto de partida práctico si no fuera posible de forma inmediata una cooperación a escala europea.

5. ***Mayor interconexión de las personas interesadas en apoyar el desarrollo demedidas para el turismo accesible en todos los países europeos.***

Es necesario un "espacio" o un plan de trabajo común para unir a las organizaciones y a los países para tratar el turismo accesible en todos sus aspectos: la formación del personal, auditorías de accesibilidad, la preparación de líneas directivas y la gestión de la accesibilidad (incluyendo, p.ej. la gestión de las reclamaciones de los consumidores), etc.

En el año 2008,(ENAT) presentó una propuesta para un CEN, Workshop Agreement (CWA) para desarrollar un documento de consenso europeo sobre los requisitos de los servicios turísticos accesibles.[3] Es posible que esta CWA sea la *única propuesta sustancial para tratar las Normas de accesibilidad turística a nivel europeo*, con potencial para hacer que el sector avance en este tema tan importante.Por ello, se recomienda que se llame la atención a todos los organismos de Normalización, organismos de turismo, asociaciones de la industria y otros sectores interesados, sobre esta propuesta.

6. ***Necesidad de estadísticas de los organismos nacionales y regionales de turismo.***

Dada la falta general de estadísticas y de conocimiento sobre qué ofrecer a los turistas con discapacidad, sus necesidades y sus experiencias, los organismos nacionales y regionales de turismo deberían realizar análisis periódicos y sistemáticos de este segmento de mercado y publicar sus conclusiones. Esto ayudaría a los proveedores turísticos a comprender mejor la demanda del sector y también fomentaría el desarrollo de políticas y medidas más eficaces para mejorar la accesibilidad en el turismo.

7. ***Estudios futuros y seguimiento***

Este estudio piloto ha recopilado una amplia variedad de documentos y otros recursos sobre la accesibilidad en el turismo,como legislación, Normas y prácticas de los distintos países europeos.Aparecen muchas referencias a estos recursos en la siguiente página web:
http://studyoftourismstandards.wordpress.com/.

Se propone que se mantenga y se desarrolle este espacio web, ya sea en forma de página web o como página de intranet, para que futuros estudios puedan beneficiarse de esta información.La página web también podría ser utilizada como base para la recopilación y monitorización de Normas de Accesibilidaden el Turismo para el futuro.

[3] http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.522

1. DISEÑO DEL ESTUDIO

En este capítulo se describe el diseño del estudio, incluyendo los objetivos, el enfoque, los temas de investigación y preguntas y la metodología.

1.1. Objetivos

Los objetivos de este estudio son dos:

1. Identificar las normas de calidad, leyes y requisitos mínimos relativos a laaccesibilidad en el Turismo existentesen varios países europeos.
2. Evaluar los requisitos y consecuencias de estos instrumentos en términos desu efectividad frente a proveedores turísticos y en relación con la accesibilidad en destinos.

1.2. Enfoque

El estudio examina las experiencias de una muestra de países europeos que han desarrollado enfoques sistemáticos,para definir e implementar normas turísticas o de certificación, mediante el método de estudio comparativo de casos.Se ha considerado igualmente la opinión de visitantes con discapacidad y otras personas que requieren de buenas condiciones de accesibilidad.

Se ha recabado información de tres maneras:

1. Información a partir de publicaciones, tanto de la legislación y normas de accesibilidad en diferentes países como de análisis existentes sobre las mismas.
2. Realización de encuestas con entrevistas estructuradas a grupos de interés claves.
3. Realización de un cuestionario para obtener la opinión del consumidor.

1.3. Temas de investigación

1. Descripción de los principales puntos tratados en cada norma de cada país/región seleccionado.
2. A partir de los resultados encontrados en el punto anterior, se ha definido una tipología de las normas relacionadas con la accesibilidad en el Turismo, clasificándolas por:

    - El propósito principal, objetivo o grupos de usuarios.
    - Los recursos necesarios para la implementación.
    - Los requisitos que incluyen y los que no se consideran.

3. Oportunidades para el Sector turístico en cada país, gracias a las Normas. Estas oportunidades se basan en los resultados obtenidos de:

    - Entrevistas con las personas responsables de las Normas
      .Entrevistas con los gestores de una muestra de empresas de cada países en el sector turístico.
    - Entrevistas con los gestores de otras empresas del sector turístico de cada país que ya utilizan etiquetas o certificados de accesibilidad.

4. Dificultades para el Sector turístico en cada país, relacionadas con las Normas. Se basan igualmente en:

    - Entrevistas con personas encargadas de las Normas.
    - Entrevistas con los gestores de una muestra de empresas de cada países en el sector turístico.
    - Entrevistas con los gestores de otras empresas del sector turístico de cada país que ya utilizan etiquetas o certificados de accesibilidad.
    - Entrevistas con gestores de otras empresas del sector turístico de cada país que no disponen aún de sellos o certificaciones de la accesibilidad.

5. Maneras de informar acerca de los logros en cuanto a la Accesibilidad en el sector turístico de cada país. Basadas en:

    - Entrevistas
    - Búsqueda en internet

Los resultados obtenidos en cada uno de los temas de investigación anteriores se han recogido en un informe que consta de apartados sobre:

- Principales conclusiones
- Recomendaciones
- Futuros estudios y seguimiento
- Referencias

1.4. Metodología

Al inicio del estudiose identificaron 8 países europeos donde se habían desarrollado Normas y documentos de orientación técnica para el turismo accesible.Estos países son:Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Noruega, España y Reino Unido.

La primera parte del estudio, donde se recopilan y se analizan las Normas, ha consistido en reunir y examinar los documentos ya publicados.

La segunda parte del estudio está basada en encuestas cuantitativas y cualitativas entre cinco tipos de grupos de interés, desarrollando cinco tipos de cuestionarios distintos para cada uno de ellos.Se trata de un muestreo sin representatividad estadística.

Los grupos de interés definidos son los siguientes:

1. Proveedores de alojamiento, incluyendo propietarios y gestores de hoteles, hostales, campings, empresas de cruceros, etc.
2. Gestores de aeropuertos, incluyendo gestores que trabajan para el propietario del aeropuerto o gestores de empresas subcontratadas para gestionar la logística de los pasajeros y las operaciones de tierra.
3. Gestores de destinos y de atracciones, incluyendo gestores de oficinas de marketing de turismo urbano, museos, recintos deportivos, parques de ocio y de atracciones, parques nacionales, sitios declarados patrimonio cultural, etc.
4. Expertos en Accesibilidad. Fueron seleccionados expertos que trabajan a nivel nacional y a nivel europeo con conocimientos sobre normas de accesibilidad, directivas y “sellos” relevantes para laaccesibilidaden el Turismo para las personas con discapacidad.

5. Visitantes con mayores necesidades de accesibilidad.La condición para poder participar en esta encuesta era haber viajado al extranjero, por trabajo o por ocio, a un país europeo en los últimos 3 años, incluyendo su país de origen y también más de un país visitado.

La encuestas se han traducido y enviado en inglés, alemán, francés y español, para hacer comprensibles las preguntas al mayor número de personas posible.

Las encuestas dirigidas a los cuatro primeros grupos de interés se han llevado a cabo por Internet, email y teléfono.La encuesta dirigida a los visitantes con mayores necesidades de accesibilidad se ha distribuído a través de correo electrónico y por teléfono.

Algunos de los participantes en las encuestas han solicitado permanecer en el anonimato.

Las encuestasa proveedores turísticos se centran en identificar cómo estas empresas están gestionando la accesibilidad dentro de su negocio así como en recoger las opiniones que tienen sus gestores sobre las regulaciones que existen en materia de accesibilidad dentro del turismo, que puede que conozcan y usen.

La encuesta al visitante está enfocada a conocer las experiencias de los viajeros en distintos emplazamientos turísticos y en distintas etapas del viaje, desde la búsqueda de información hasta la reserva del alojamiento y del transporte.También busca respuestas a preguntas acerca del conocimiento de los turistas sobre las normas de accesibilidad turística y sobre los sistemas de etiquetado, para poder evaluar cómo "*el uso de las normas de accesibilidad en el sector turístico impacta en los visitantes con discapacidad y visitantes con necesidades específicas de accesibilidad".*

Se ha inaugurado una página web para el Estudio de las Normas sobre Accesibilidad Turística en:http://studyoftourismstandards.wordpress.com/.La página da la posibilidad de que los usuarios publiquen sus comentarios.En principio, el objetivo de este espacio web es brindar la oportunidad a los participantes de la encuesta (en particular a los expertos) de encontrar y examinar las normas existentes y proporcionar un canal para dejar comentarios sobre cualquier aspecto del estudio o sobre la accesibilidad turística, en general, que tuvieran.

2. EL MERCADO DEL TURISMO ACCESIBLE E INSTRUMENTOS RELACIONADOS

Este capítulo da una visión general tanto de la oferta como de la demanda de turismo accesible en Europa y presenta una descripción del estado de los principales instrumentos relacionados con este aspecto del mercado turístico: la legislación, las normas de regulación voluntarias y los progresos recientes en este sentido.

Hay que diferenciar entre las medidas obligatorias (como son las leyes y los reglamentos vinculantes entre las autoridades públicas o empresas privadas y los ciudadanos) y aquellas medidas cuyo propósito es aconsejar (como son los documentos orientativos o la información que puede ser de utilidad tanto para el proveedor del servicio, como para el visitante o para ambos).

En principio, las Leyes, Reglamentos y Estatutos son vinculantes exclusivamente dentro de algunas jurisdicciones.En Europa, estas jurisdicciones abarcan desde los Estados Miembros de la Unión Europea, estados individuales soberanos, territorios o regiones independientes,hasta municipalidades, cada uno con sus estructuras de gobierno, autoridades judiciales y administraciones relacionadas.

2.1. El mercado destinatario del Turismo accesible

Este estudio no ha llevado a cabo una investigación del mercado europeo en lo relativo a la accesibilidad en el turismo.Es indiscutible que decenas de miles de personas con necesidades particulares de accesibilidad pueden beneficiarse de las mejoras en las normas de accesibilidad.

Un estudio elaborado por la University of Surrey School of Management, llevado a cabo en 2005 para el proyecto OSSATE (Ventanilla Única para el Turismo Accesible en Europa, de sus siglas en inglés) de la UE, es la investigación reciente con más autoridad sobre el mercado del turismo accesible en Europa.El estudio de Surrey estimó que 127 millones de personaso,lo que que es lo mismo, el 27% de la población de la UE, necesita de buena accesibilidad para poder participar en el turismo (teniendo en cuenta el número de personas con discapacidad, personas mayores y personas con problemas de salud crónicos).A este número hay que añadir, obviamente, los familiares, amigos y cuidadores que viajan con ellos[4].

A pesar de que el presente estudio no ha aportado nada al conjunto de conocimientos sobre el mercado, sí que ha identificado a los clientes o visitantes objetivo de varias de las normas existentes y otras medidas para promover el accesibilidad en los ocho países que han sido investigados.

2.2. El alcance de la oferta del Turismo accesible

Dentro de la industria turística, hay proveedores turísticos que proporcionan “ofertas” *turísticas especializadas para personas con altas necesidades de accesiblidad, y que a* menudo atienden a grupos de clientes con estas características, como personas mayores, usuarios de silla de ruedas y personas sordas o ciegas.

[4] *OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis* (2005). Véase: http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina..pdf

Otros proveedores, que también buscan ofrecer turismo accesible, optan por un objetivo mayor, intentando tratar las distintas necesidades de las personas con o sin discapacidad en instalaciones inclusivas que ofrezcan servicios inclusivos.Éste es el enfoque más difundido, el que busca evitar la segregación de los visitantes basada en su discapacidad o en sus necesidades de accesibilidad.Es por el que abogan la mayor parte de los usuarios.

Por ello el turismo accesible lo gestionan tanto proveedores que ofrecen sus productos y servicios a un "nicho" de mercado específico como proveedores que lo hacen al mercado "en general" y que incluyen a clientes con todo tipo de discapacidades y con diversidad de edades y habilidades.

En el caso de los destinos turísticos, como pueblos, ciudades, comarcas o regiones, es más usual que éstos intenten atraer a un mercado más amplio para poder maximizar así su atractivo frente a los visitantes potenciales.

Las acciones de mejora de la accesibilidad en el turismo pueden incluir acciones "duras" (técnicas), "blandas" (centradas en las mejoras de los recursos humanos) o una combinación de ambas.

El sector turístico es un sector dividido en varios subsectores e incluye destinos, instalaciones, atracciones, personal que ofrece servicios, distintos modos de transporte y muchas cosas más.Por ello, la cantidad de elementos donde pueden tomarse medidas para mejorar laaccesibilidad es muy extensa.Para facilitar las posibles acciones de mejora de la accesibilidad para turistas con discapacidad y para otras personas con necesidades de accesibilidad, los elementos que forman el servicio turístico se pueden clasificar bajo uno de los siguientes títulos:

- Accesibilidad a los edificios, infraestructura y entorno natural,
- Accesibilidad al transporte,
- Accesibilidad a los servicios (incluyendo la formación del personal de las instalaciones turísticas y del transporte), y
- Accesibilidad a la información (incluyendo formatos y servicios alternativos y el diseño web y los servicios en línea accesibles).

Edificios, infraestructura y entorno natural

En el tema de laaccesibilidad a edificios y al entorno natural, el punto clave a tener en cuenta para los viajeros con discapacidad y para otras personas que necesiten de un alto nivel de accesibilidad es mejorar la accesibilidad a lugares y edificios, y en concreto: entradas accesibles, itinerarios por los que circular en el interior y en el exterior, uso de las instalacionespara cualquier actividad, incluídas las actividades de ocio que incluyan deportes y eventos culturales y la accesibilidad de espacios como ventanillas de billetes, aseos y cuartos de baño, probadores, etc.

Transporte

En la accesibilidad a los medios de transporte es necesario considerar el diseño de vehículos de transporte en su globalidad (incluyendo área de entrada, disposición de los asientos, iluminación, aseos) así como el diseño de las zonas de espera,la información, los sistemas de reservas, las reglas relativas a la prioridad de asientos, la asistencia personal, las reglas sobre las personas acompañantes, la manipulación del equipaje, etc.

Servicios

La accesibilidad a los servicios es de una importancia vital para que los visitantes con discapacidad y con necesidad de asistencia especial o de otras medidas puedan participar en las actividades que han elegido.La formación del personal es un componente de la oferta de servicios, y en ella deberían considerarse los requisitos y necesidades de todos los grupos a los que el proveedor de servicios debe llegar.

Accesibilidad a la información

La accesibilidad a la información incluye la disponibilidad de la misma antes y durante el viaje, así como de información durante la estancia en el destino. Se refiere a la presentación de la información en formatos accesibles para todos, lo que incluye personas con discapacidades sensoriales, motoras o intelectuales, entre otras, quienes en muchas ocasiones no pueden acceder a la información cuando esta está en ciertos formatos.

Es importante considerar, dentro de esta categoría, todos los tipos de servicios interactivos existentes, como el realizar búsquedas de información (sobre el destino, horarios de medios de transporte) y hacer consultas y reservas (por ejemplo en la oficina de una agencia de viajes o bien on-line); hay que considerar igualmente que puedan realizarse desde el propio domicilio (lo que implica accesibilidad a la web) o utilizando los puestos de información turística, pósters, folletos escritos y otros medios.

2.3. Legislación de la UE

Actualmente existen pocas leyes o reglamentos de aplicación a nivel europeo con requisitos específicos sobre *servicios accesibles u otras provisiones sobre accesibilidad para las personas con discapacidad*.Estos son:

- Reglamento Europeo sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril, (CE) Nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007.
- Reglamento Europeo (CE) Nº 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
- Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios.
- Directiva de la UE sobre Seguridad Marítima, Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 14 de abril de 2003 por la que se modifica la Directiva 98/18/CE del Consejo sobre las reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje.

- La Directiva de autocares o autobuses, 2001/85/CE, Bruselas 20 de noviembre de 2001.
- La Directiva de ascensores, 95/16/CE del 29 de junio de 1995 en la aproximación de las leyes de los Estados miembros relacionadas con los ascensores.

El propósito fundamental de las Directivas de la Comisión Europea es asegurar la libre competencia dentro los Estados miembros de la UE y definir los requisitos esenciales en cuanto a salud y seguridad para grupos, productos o áreas de actividad particulares.

En el “Nuevo enfoque” de la Comisión, las Directivas son redactadas con fórmulas genéricas en lugar de ser prescriptivas, por lo que en algunas ocasiones se necesita cierto tipo de interpretación por parte de la industria.Sin embargo, el Reglamento de pasajeros aéreos, muy prescriptivo, trata detalles específicos en ciertas áreas.Por esta razón, las Directivas puede venir acompañada de varias medidas como Comités, Coordinación de Organismos notificados o Comités de Normas Técnicas.

Las aclaraciones, normas o documentos orientativos provenientes de estos comités no tienen el mismo peso legislativo que las Directivas o que las leyes nacionales.Sin embargo, éstos suelen ser documentos prácticos redactados con el consenso de la industria, lo que puede ser de gran ayuda en la implementación de las Directivas.

2.4. Las Normas voluntarias

Considerando las Normas y Estándares de accesibilidad relevantes en el sector turístico, es necesario analizar todo el trabajo realizado por los organismos internacionales, europeos y nacionales de normalización.

La Unión Europea dispone de un extenso cuerpo de Normas sectoriales, desarrolladas a lo largo de décadas y que cubren todos los aspectos de la actividad económica e industrial.Con el rápido desarrollo tecnológico y de los negocios, se requiere de nuevas normas y las antiguas tienen que actualizarse, reemplazarse o abandonarse.

En este proceso de cambio continuo, aparecen oportunidades para introducir nuevos temas y nuevas normas.Es importante considerar el papel de CEN en este proceso.

> *“El Comité Europeo para la Normalización (CEN) es un facilitador de negocios en Europa, eliminando las barreras comerciales entre la industria y los consumidores.Su misión es velar por la economía europea y el comercio a nivel mundial, por el bienestar de los cuidadanos europeos y por el medio ambiente.A través de sus servicios, ofrece una plataforma para el desarrollo de Normas europeas y otros requisitos técnicos.*
>
> *Los 30 Miembros nacionales de la CEN trabajan juntos para desarrollar Normas Europeas voluntarias (EN).*
>
> *Estas normas tienen un estatus único, ya que son también normas nacionales en cada uno de sus 30 países miembros.Con una sola norma común en todos esos países y eliminando toda norma nacional conflictiva, un producto puede alcanzar un mercado más amplio reduciendo drásticamente los costes de desarrollo y de experimentación.Las EN fomentan la construcción de un Mercado Europeo Interno para bienes y servicios y el posicionamiento de Europa en la economía mundial.Más de 60.000 expertos técnicos, así como federaciones comerciales, de consumidores y organizaciones que representan intereses sociales están involucrados en la red de la CEN, que cubre 480 millones de personas.”*

Página web del CEN:http://www.cen.eu.

Pueden encontrarse varias Normas relativas a la accesibilidad en el turismo, desarrolladas por comités de varios países europeos y por algunos grupos técnicos de trabajo internacionales.Muy pocas normas actuales tratan directamente el tema de la accesibilidad en el turismo para personas con discapacidad.

2.5. Progresos recientes: Mandato M/371 Servicios Turísticos

Esta sección del informe cita extensamente la página web del CEN, el Comité Europeo de Normalización, que ha jugado un papel activo como coordinador de los trabajosrealizados recientemente sobre las normas que regulan el servicio en Europa.www.cen.eu.

El Comité Europeo de Normalización (CEN), dice:

> *" En muchos sectores de servicios, o no existen normas o hay gran cantidad de documentos inconexos.Las Normas Europeas voluntarias mejoran la transparencia y la intercambiabilidad de servicios.Las Normas europeas aumentan el comercio transfronterizo, apoya la competitividad y ayudan a los consumidores a decidir basándose, entre otros factores, en la mejor oferta de servicios."*[5]

En el año 2004, CEN preguntó qué podía hacer para mejorar los servicios dentro del mercado interno y propuso una estrategia dirigida a la normalización de éstos.

En el año 2005,la Comisión Europea aceptó la estrategia de CEN y ésta fue reforzada a través del Mandato de Programación M/371 de la Comisión Europea.

- Bajo este mandato, CEN propuso 10 estudios de viabilidad para evaluar las necesidades y los beneficios de la normalización en distintos campos del servicio (servicios de negocios y servicios orientados al consumidor), así como un 11º estudio evaluando la viabilidad y beneficios globales de un enfoque coordinado y trans-sectorial (CHESS) y éstos fueron aceptados por la Comisión Europea a finales de 2006.

En el 2007, comenzó la consulta sobre los beneficios de la normalización de los servicios.

- En los años 2007 y 2008, CENjunto con otros grupos de interés buscaron áreas que no se hubieran beneficiado aún de la normalización europea. El propósito era aportar un mayor valor a estos servicios y desarrollar unas Normas europeas que ayudaran a los negocios.

- El tema delaaccesibilidaden los servicios turísticos y en el transporte para personas con discapacidad era una de las áreas a tratar en este estudio, según el Mandato M/317. El estudio fue llevado a cabo por el organismo nacional francés de Normalización, AFNOR, entre los años 2007 y 2008.

En el 2008, CEN presentó un Informe Provisional a la Comisión Europea.

En enero de 2009, se presentó un Informe final al Mandato de Programación M/371 a la Comisión Europea y a EFTA.El Informe Final fue aceptado en mayo de 2009.

En junio de 2009, CEN publicó sus recomendaciones sobre el futuro delaNormalización del servicio Europeo e Internacional.

En agosto de 2009, el CEN menciona que establecerá un Plan de Acción que tratará las recomendaciones proporcionadas y que éste se publicaráen la página web de CEN en su debido momento.

[5]Página web del CEN:http://www.cen.eu/cenorm/news/pressreleases/sevicestandardization.asp

En el Resumen Ejecutivo del Informe Final de CEN se establece que:

> *"…cada proyecto identificó primero las normas nacionales, europeas e internacionales relativas al área de servicios.Se explicó a todos los grupos de interés la relación entre las normas europeas (CEN) y las internacionales (ISO) así como el Acuerdo de Viena.Durante la fase de consulta, algunos grupos de interés expresaron su interés en que las normas a nivel mundial dieron un paso hacia adelante en algunos temas en particular.Sin embargo, en general se apoyó firmemente la idea de adoptar primero un enfoque europeo para poder identificar, aclarar y acordar principios comunes.Así mismo el apoyo económico de la Comisión sólo está a disposición de los tres Organismos Europeos de Normalización.No obstante, las normas CEN y las ISO están alineadas lo más posible entre sí.Actualmente, a través del Acuerdo de Viena, cerca del 25% de las Normas europeas CEN también son publicadas como normas ISO.Allá donde sea relevante, debemos asegurarnos de que se traten los aspectos internacionales de las normas relativas a los servicios identificados más adelante.*
>
> *Las recomendaciones que aparecen a continuación, han sido validadas y apoyadas por la mayoría de los grupos de interés europeos.El trabajo está listo para iniciarse, no obstante en algunos casos no ha sido identificado un apoyo financiero sostenible.Por ello, es necesario y se requiere de un apoyo financiero por parte de la CE y EFTA".*

Próximos pasos

Siguiendo la aprobación del Informe final de CEN, por parte de la CE y de EFTA, en junio de 2008, CEN ha publicado en su página web el Resumen ejecutivo y las recomendaciones detalladas sobre el tema.También se ha creado una página web para CHESSS en www.cen.eu/go/chesss.Toda la difusión delos resultados del Mandato de Programación M/371 y los resultados específicos del proyecto, serán llevados acabo por CEN/BT, asociados de CEN, Federaciones y Asociaciones Europeas relevantes, Asociaciones y grupos de interés involucrados en toda la fase de viabilidad.CEN/CMC se encargará de que todas las recomendaciones de los proyectos se presenten y se discutan en profundidad por las Direcciones Generales de la CE y otros grupos de interés relevantes.

Se propondrá y debatirá un plan de implementación detallado en la Oficina Técnica de CEN, con socios ESO allá donde proceda.Se dará prioridad a la creación de grupos estratégicos que se propongan y al seguimiento inmediato de las recomendaciones consideradas de "*alta*" prioridad.

Las propuestas específicas para el futuro de cada área de estudio que elabore CEN serán gestionados caso a caso.

En el 2009, el Comité de Gestión de CEN buscará de forma activa asegurarse de que se siguen las recomendaciones del presente informe por parte de los grupos de interés involucrados y vigilará la implementación de las mismas, así como que esté disponible en la página web un resumen actualizado de la situación.Además, CEN propone explorar, junto con la Comisión Europea, si hay alguna posibilidad de realizar una conferencia general sobre asuntos relativos a las normas relacionas con el servicio, a finales de 2009 o a principios de 2010. Esto facilitaría la implantación de algunas recomendaciones y brindaría una serie de ejemplos prácticos que podrían ser informativos y útiles para otros servicios que necesiten del apoyo de una norma.

Teniendo en cuenta la opinión del Comité Económico y Social Europeo, los servicios tienden a sacar inmensos beneficios de normas elaboradas de forma clara.El desarrollo de las normas puede ser útil, entre otras cosas para:

- Complementar o incluso sustituir una reglamentación.
- Mejorar la calidad y estimular la competencia.
- Ayudar a reducir la cantidad de información asimétrica existente, lo que es beneficioso tanto para el proveedor como para el usuario, en un mercado carente de transparencia
- Facilitar la decisión de un usuario o asegurar la comparabilidad entre varias ofertas.

Siguiendo las recomendaciones y conclusiones de los 11 proyectos de viabilidad bajo el Mandato de Programación M/371, CEN buscará aumentar su programa de trabajo sobre la normalización de los servicios en un futuro próximo.

En lo relativo a los servicios turísticos dentro de este Estudio, CEN resume sus recomendaciones de la siguiente manera:

Tabla 2.5.1. Accesibilidad al Transporte y a los Servicios turísticos

	Recomendaciones	Resultado entregable	Grupo de Normas	Cofinanciación EC/EFTA
Proyecto nº2	Señales, símbolos, y etiquetas	Acuerdo de grupo de trabajo CEN	Taller específico	Sí
	Terminología	Acuerdo de grupo de trabajo CEN	Taller específico	Sí
	Criterios de Accesibilidad	Acuerdo de grupo de trabajo CEN	Taller específico	Sí
	Servicios T Accesibles – Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a Servicios de Transporte y de Turismo.	Acuerdo de grupo de trabajo CEN	Taller específico	Sí
		Directrices	CEN/BT/WG 163 o el nuevo BT/WG	No

*"**Recomendación del CEN:**creación de un Acuerdo técnico CEN para servicios turísticos accesibles (incluyendo:señales, terminología, criterios, especificaciones de servicios).*

*Se necesita **financiación** por parte de CE/EFTA para empezar a trabajar (p.ej. financiación de una secretaría técnica).*

***Justificación:**Los consumidores europeos, las federaciones europeas que representan a personas con discapacidad, las personas mayores, las familias con niños, etc., están preparadas para trabajar en la creación de normas europeas.Pero todavía no hay fondos para financiar este tipo de trabajo.El apoyo económico por parte de CE/EFTA permitiría a los grupos de interés empezar a trabajar.Los proveedores de servicios turísticos y de transporte consideran que ya respetan suficientes (incluso demasiados) requisitos.Como tienen sus propias prioridades no tienen prisa por trabajar con otros grupos de interés ya que temen que esto les obligue a aplicar nuevas especificaciones.No están preparados para financiar este trabajo pero apoyarán y se harán presentes si el trabajo europeo se inicia.Con el apoyo económico de CE/EFTA todos los grupos de interés estarían preparados para reunirse y llegar a un consenso".*

2.6. Propuesta ENAT para un CEN Workshop Agreement (Acuerdo Técnico CWA) sobre transporte accesible y servicios turísticos (Access T- Services)

En el contexto del Estudio de CEN, se celebró un Taller abierto en febrero de 2008. Consultar sobre el taller en:Taller CEN/AFNOR ,13 de febrero de 2008[6].

A esta reunión acudieron más de 90 organizaciones.Como resultado de ese Taller, uno de los participantes, la Red europea para el turismo accesible (ENAT), presentó un plan para

[6]http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.events.341

desarrollar un *"Documento de consenso"* de especificaciones para el transporte accesible y para los servicios turísticos para personas con discapacidad, utilizando el método de trabajo conocido como CEN Workshop Agreement (Acuerdo Técnico CWA).

La propuesta de ENAT tiene por objetivo reunir a los representantes del sector turístico, las autoridades públicas, las ONG de personas con discapacidad y a los organismos de consumidores, bajo el auspicio del Acuerdo Técnico CWA, para identificar buenas prácticas y acordar una serie de líneas directivas básicas.El "Acuerdo Técnico CWA" es un proceso que normalmente dura unos 12 meses o más y que incluye unas pocas reuniones presenciales.La mayoría del trabajo técnico tiene lugar a través de comunicaciones electrónicas y a través del desarrollo de documentos, por parte de participantes del taller.

Se publicó y se hizo circular, entre personas clave y grupos de interés dentro de los sectores del transporte europeo y turístico, un borrador de un plan de negocios para informar sobre la actividad propuesta y para solicitar sus comentarios al respecto con vistas a mejorar la propuesta final y para preparar un reclutamiento de participantes para el taller.

Véase:http://www.accessibletourism.org/admin?i=enat.en.news.522.

El Plan de negocios es para proponer un nuevo Taller CEN sobre accesibilidad para personas con discapacidad al transporte y a los servicios turísticos.

El documento de consenso propuesto por ENAT sería una línea directiva no vinculante que las empresas podrían utilizar para desarrollar o mejorar sus servicios para visitantes con discapacidad y para otras personas que necesiten de buena accesibilidad.

El taller tiene por objetivo producir un *documento de consenso*que:

- Identifique los criterios y proporcione especificaciones para el transporte y los servicios turísticos accesibles que satisfagan los requisitos de los usuarios;
- Ofrezca orientación en lo relativo al servicio en las instalaciones, gestión de servicios, formación al personal y otros asuntos que puedan ser utilizados para planificar, diseñar, gestionar y monitorizar el transporte y los servicios turísticos accesibles para personas con discapacidad y para personas con necesidades de accesibilidad;
- Proporcione ejemplos de buenas prácticas en transporte y servicios turísticos accesibles para el grupo objetivo.

ENAT opina que dicha línea directiva sería de gran utilidad para la gran mayoría de las empresas de transporte y de turismo ya que la demanda de servicios accesibles ha aumentado considerablemente.Disponer de un servicio básico de recomendaciones consensuadas permitiría a los gestores el identificar de forma rápida y clara las áreas de mejora en sus servicios, lo que beneficiaría tanto a las empresas como a los clientes.

Se ha elegido un Acuerdo Técnico CEN ya que éste permite que participen las empresas, las ONG, los organismos profesionales, las autoridades públicas y otras autoridades.Las organizaciones interesadas de fuera de Europa también pueden contribuir al trabajo, ya que gran parte de éste se desarrolla a través de comunicación electrónica.
Las líneas directivas se incluirán en *uno o más documento(s) CWA***,** en el que se recogerá:

- el grupo objetivo de usuarios y sus requisitos en cuando al servicio.
- el criterio funcional para ofrecer servicios accesibles adecuados en el transporte y el turismo, que cubra:información, modos de transporte, terminales de transporte, instalaciones, disposición de servicios especiales, etc.
- los requisitos generales y las especificaciones para la formación del personal y asistencia a viajeros/visitantes con discapacidad.
- procesos de monitorización del rendimiento y de las quejas.

Se recopilarán y publicarán las *buenas prácticas* en el transporte y en el turismo accesible utilizando la página web de ENAT.Éstas actuarán como recurso adicional para el trabajo del CWA y como un recurso en "tiempo real" y en línea para los sectores europeos del transporte y del turismo.

El documento CWA consensuado buscará cubrir todo tipo de discapacidades y requisitos del usuario relacionados con sus necesidades de accesibilidado de movilidad, cubriendo la oferta de servicios turísticos durante el viaje.El documento proporcionará un plan de trabajo general para futuras tareas de desarrollo relacionadas, por ejemplo, con el posible establecimiento de normas y con el desarrollo de documentos de orientación más detallados requeridos para cierto tipo de instalaciones, sectores o actividades relacionadas con el turismo.

Se invitó a las organizaciones interesadas a que remitieran sus comentarios acerca del borrador de la propuesta en noviembre de 2008.

A partir de esta petición realizadaa las organizaciones miembro de ENAT, incluyendo a los proveedores turísticos, a los expertos en accesibilidad y a los académicos, apoyaron la propuesta.También fue apoyado por el Organismo europeo de consumo, ANEC.

El Foro Europeo sobre Discapacidad, EDF, que representa organizaciones de personas con discapacidad de los estados miembros de la UE decidió no apoyar las propuestas de Taller CEN de ENAT.La razón fue que preferían apoyar la implantación de normas vinculantes, y que temían que alcanzar un consenso entre varios grupos interesados requeriría "suavizar" los requisitos para personas con discapacidad a un nivel inaceptable.

La postura de EDF frente al informe de CEN/AFNOR fue publicada en su página web en julio de 2009.

Otro grupo influyente que ha respondido al informe CEN/AFNOR es ANEC - "La voz de los consumidores europeos sobre la normalización". ANEC participó en el taller CEN/AFNOR en febrero de 2008 y publicó su respuesta como un "documento para definir su posición", el 10 de septiembre de 20097.

ANEC escribe:

> *"Como se dijo en el último seminario de este proyecto que se realizó con todas las partes interesadas, ANEC considera que debería establecerse un marco legislativo europeo horizontal para cubrir la seguridad y la calidad de todos los servicios. Este marco debería servir también para los consumidores más vulnerables, como niños o personas mayores. Este marco debería ser apoyado por normas formales.*

[7] http://www.anec.eu/attachments/ANEC-SERV-2009-G-044.pdf

Por otra parte, ANEC subraya la necesidad de que CEN ponga en marcha una estrategia eficaz para garantizar la participación igualitaria de todos los grupos de interés durante el desarrollo de cualquier norma en este ámbito y, en particular para garantizar la participación de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o personas mayores."

El documento sigue:

"El informe también presenta una propuesta de ENAT para el desarrollo de un Acuerdo de Trabajo CEN sobre la 'Accesibilidad para las personas con discapacidad a los servicios de transporte y a los servicios turísticos'. La propuesta destaca que esto debería proporcionar un conjunto de directrices básicas, incluyendo guías orientativas sobre las instalaciones, la gestión de los servicios, y la formación del personal.

Como se mencionó anteriormente, ANEC considera que la mejor manera de garantizar la accesibilidad a los servicios es a través de la legislación europea, basada en normas formales. Aunque ANEC apoya que los trabajos de normalización para aunar criterios de accesibilidad porque traen beneficios tanto para los consumidores como para las empresas, cree que tales criterios deben establecerse bajo Normas Europeas, en lugar de bajo otras formas, menos formales. También considera necesario establecer claramente el alcance y ámbito de aplicación de dichas Normas.

Cualquier norma en ese campo debería definir los requisitos para la calidad del servicio, manteniendo la accesibilidad como requisito común que debería tenerse en cuenta en todos los elementos del servicio, como son: la seguridad, la formación y cualificación del personal, la prestación de servicios, los sistemas de quejas y compensación, los equipamientos e instalaciones, el suministro de información y de contratos, los servicios postventa, la sostenibilidad y responsabilidad social, la confidencialidad y la intimidad.
Además, si la calidad y las normas de seguridad se llegaran a elaborar, ANEC apoya la opinión de ENAT de que esa labor también debería identificar lo que se considera como buenas prácticas en el campo específico que trate la norma.

Por último, ANEC considera útil el desarrollar una forma estandarizada para proporcionar información sobre los servicios e instalaciones accesibles en el sector del transporte y del turismo. Por supuesto, esta información debería estar disponible en formatos alternativos, para ser accesibles a todos los consumidores, independientemente de sus habilidades (por ejemplo, disponibilidad de la información en formato impreso, audio o vídeo o la disponibilidad del contenido on-line)."

Nuevo grupo estratégico CEN en materia de accesibilidad

El informe de AFNOR recomienda la creación de un grupo estratégico nuevo CEN para continuar con el debate sobre la accesibilidad y la normalización. Si bien ANEC apoya plenamente la recomendación de abordar la cuestión de la accesibilidad en la normalización, de una forma estratégica, la cuestión de si esto debe hacerse en un nuevo grupo o bien, que uno de los grupos ya existentes pudiera ocuparse de esa tarea, debería ser estudiada mejor para evitar cualquier superposición o duplicación innecesaria de los grupos. Cualquier grupo que pudiera establecerse posteriormente debería tener

claramente definidos sus objetivos, alcance y ámbito de aplicación, y debería representar de forma equitativa a todos los intereses.

En diciembre de 2009, la situación de si ENAT iniciaría o no un principio de Acuerdo técnico CEN, aún no había sido resuelta. Esto no se debe a la falta de voluntad o al cambio de idea por parte de ENAT y de otros agentes que apoyan el proceso, sino a una falta de fondos (como indicó el CEN en su informe, mencionado anteriormente) necesarios para cubrir los costes de una secretaría técnica.

3. CATÁLOGO DE NORMAS DE ACCESIBILIDAD Y OTROS INSTRUMENTOS

En este capítulo se lleva a cabo el análisis en detalle de las normas de ámbito internacional y europeo, así como las concretas de ocho países europeos:Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Noruega, España y Reino Unido.

La elección de estos países se ha debido a que todos ellos cuentan con alguno, y preferiblemente con varios, de una serie de instrumentos cuyo objetivo es contribuir a la accesibilidad de personas con discapacidad o con necesidades de accesibilidad. Dichos instrumentos son los siguientes:

- una Ley a nivel nacional anti discriminatoria para personas con discapacidad,
- una Norma nacional sobre accesibilidad al entorno edificado,
- una Norma nacional para la accesibilidad a instalaciones turísticas,
- una Legislación regional o Norma para la accesibilidad a las instalaciones turísticas,
- un sistema regional o nacional de información o certificación de la accesibilidad a instalaciones turísticas, gestionado por una autoridad pública.
- un sistema de certificación “propio”, gestionado a nivel regional o nacional por una organización privada de turismo
- participación de los representantes nacionales (autoridades, industria o consumidores) en las tareas de Normalización internacional sobre la accesibilidad.

A continuación se enumeran las normas de accesibilidad y otros instrumentos de ámbito internacional y europeo y de Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Noruega, España y Reino Unido para pasar, más adelante, a detallar cada una de ellas.

País	Norma, Estándar, Reglamento, etc.
Internacional y Europeo	1. Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad. 2. Código ético mundial para el turismo. 3. Recomendación del Consejo de Europa sobre el envejecimiento y discapacidad en el siglo XXI:Plan sostenible para coneguir una mejor calidad de vida en una sociedad inclusiva.Recomendación CM/Rec (2009)6. 4. Resolución del Consejo de Europa: Consecución de una total participación a través del Diseño Universal. ResAP(2007)3. 5. Recomendación Rec(2006)5del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015. 6. CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad. 7. Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre laAccesibilidad al

País	Norma, Estándar, Reglamento, etc.
	transporte aéreo para personas con movilidad reducida.
Austria	8. Edificios turísticos sin barreras para discapacitados.Principios del diseño, ÖNORM B1600:2005 (en general) y B1603:2005 (para el turismo).
Bélgica	9. Tourism Flanders “Accessible Tourism Label”.
Dinamarca	10. God Adgang:Etiqueta de accesibilidad. 11. Reglamento para los edificios daneses para el año 2008.Requisitos de accesibilidad. 12. Normas de accesibilidad general danesa, DS 3028: 2001.
Francia	13. Etiqueta“Tourismeet Handicap”.
Alemania	14. Normas mínimas para los alojamientos y establecimientos dedicados a la restauración sin barreras para personas con discapacidad. 15. Normas para la construcción de edificios sin barreras: DIN 18024, 18.025 y 18040.
Noruega	16. Norma:Destinos turísticos accesibles, NS 11010. Requisitos para establecer una base de un sistema de etiquetado. 17. Noruega Diseñada Universalmente en el año 2025.
España	18. Ley 51/2003 del 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para personas con discapacidad. 19. Sistema de gestión de la accesibilidad universal, UNE 170.001-2: 2007. 20. 1er Plan de accesibilidad nacional 2004-2012.
Reino Unido	21. The Disability Discrimination Act (DDA). 22. Sistema de accesibilidad nacional. 23. El Sistema de etiquetado para empresas de alojamiento de VisitEngland: "One Step Ahead". 24. Especificación de la accesibilidad de un hotel – OrientaciónPAS 88:2008 sobre la accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles. 25. Las Normas de edificación 2000. Accesibilidad y uso de edificios.Documento aprobado M. 26. BS 8300:2009 Diseño de edificios y su enfoque para cumplir con las necesidades de las personas con discapacidad.Código profesional.

3.1. Instrumentos internacionales y europeos

Los instrumentos de ámbito internacional y europeo que se han analizado son los siguientes:

1. Convención de la ONU sobre los Derechos de las personas con discapacidad.
2. Código ético mundial para el turismo.
3. Recomendación del Consejo de Europa sobre el envejecimiento y discapacidad en el siglo XXI:Plan sostenible para conseguir una mejor calidad de vida en una sociedad inclusiva.Recomendación CM/Rec (2009)6
4. Resolución del Consejo de Europa: Consecución de una total participación a través del Diseño Universal. ResAP(2007)3
5. Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015.
6. CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.
7. Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida.

1.

Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad

País:
Internacional y Europeo

Más información sobre la norma:

Naciones Unidas Secretaría para la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad. www.un.org/disabilities

Descripción de la iniciativa

En diciembre de 2006, la Convención de la ONU establece las obligaciones legales que deben adoptar los Estados para promover y proteger los derechos de las personas con discapacidad. Todos los Estados miembros de la UE han firmado esta Convención de la ONU. La UE firmó esta convención, y es la primera vez que la UE firma una convención sobre Derechos Humanos. Esto significa que la accesibilidad turística ya no es una opción sino una obligación.

La Convención supone un cambio de actitud y de enfoque respecto a las personas con discapacidad. Éstas ya no son vistas como personas que son "objeto" de actos de caridad, tratamiento médico o protección social, sino que son vistos como "individuos" con derechos, que son capaces de reclamar y tomar decisiones que afectan a sus vidas. Estas decisiones las toman libremente y habiéndose informado previamente, lo que les convierte en miembros activos de la sociedad. La Convención no define explícitamente el término "discapacidad". La discapacidad resulta de una interacción entre una sociedad no inclusiva y los individuos. El Artículo 1 de la Convencióndice: "Las personas con discapacidad, incluidas aquellas con una discapacidad física, mental, intelectual o sensorial de larga duración, que al interactuar con varias barreras, puede verse reducida su participación completa y efectiva, en igualdad de condiciones, en la sociedad".

En el asunto fundamental de la accesibilidad (Artículo 9, parte 2), la Convención requiere que los países identifiquen y eliminen los obstáculos y barreras y que se aseguren de que las personas con discapacidad puedan acceder a su entorno, transporte, instalaciones públicas y servicios así como a las tecnologías de la información y de la comunicación. Los primeros tres puntos de esta parte del artículo dicen que todos los países deberían:

1. Desarrollar, promover y monitorizar la implementación de normas mínimas y directivas, para la accesibilidad de las instalaciones y servicios abiertos o a disposición del público.

2. Asegurarse de que las entidades privadas que ofrecen instalaciones y servicios abiertos o a disposición del público, tengan en cuenta los aspectos relativos a la accesibilidad para las personas con discapacidad.

3. Ofrecer formación a grupos de interés sobre temas de accesibilidad a los que se enfrentan las personas con discapacidad.

Estos tres puntos, entre otros, pretenden invitar al Sector turístico a desarrollar unas Normas de accesibilidad a nivel europeo armonizadas, que incluyan al menos requisitos mínimos a adoptar en toda Europa. Da también importancia a ofrecer formación a los grupos de interés mientras se desarrollan las normas.

2.

Código ético mundial para el turismo

País:
Internacional y Europa

Más información sobre la norma:

La Organización Mundial del Turismo (OMT)
www.world-tourism.org

Comité mundial sobre Ética turística (WCTE):
http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism
(Código disponible en varios idiomas)

Descripción de la iniciativa

El Código ético mundial para el turismo fue adoptado en la resolución A/RES/406(XIII) en la decimotercera Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo de la ONU celebrada en Santiago, Chile entre el 27 de septiembre y el 1 de octubre de 1999.

El Código hace referencia a la lucha contra la discriminación y menciona la promoción del turismo para personas con discapacidad.

El código ético mundial para el turismo (CGET) es un cuerpo comprensivo de principios cuyo objetivo es orientar a los grupos de interés en el desarrollo del turismo: a gobiernos centrales y locales, comunidades locales, a la industria turística y sus profesionales, así como a los visitantes, internacionales y locales.

Se debía tomar una resolución sobre el Código en la Asamblea General de OMT en Estambul en el año 1997. En los dos años siguientes se formó un comité especial para la preparación del Código ético mundial y la Secretaría General, junto con el consejero legal, prepararon un borrador con la ayuda del Business Council OMT, las Comisiones Regionales OMT y el Consejo Ejecutivo del OMT.

La Comisión de las Naciones Unidas sobre Desarrollo sostenible, reunida en Nueva York en abril de 1999, apoyó el concepto del Código y pidió a OMT que buscara una mayor respuesta en el sector privado, en las ONG y en las organizaciones de trabajo. Se recibieron comentarios sobre el código por escrito de más de 70 Estados Miembro de OMT y de otras entidades. Los 10 puntos resultantes en el código ético mundial para el turismo, la culminación de un extenso proceso consultivo, fueron aprobados de manera unánime en la reunión de la Asamblea GeneralOMT celebrada en Santiago de Chile en octubre de 1999.

El Consejo Social y Económico de las Naciones Unidas (ECOSOC), en su importante sesión celebrada en julio de 2001, adoptó un borrador de resolución del Código ético y solicitó a la Asamblea General de la ONU que reconociera dicho código. El reconocimiento oficial por parte de la Asamblea General de la ONU del Código ético mundial para el turismo sobrevino el 21 de diciembre de 2001 a través de su resolución A/RES/56/212 por la que además animaba a la Organización mundial del comercio a promover un seguimiento efectivo del Código.

El Código ético mundial para el turismo establece un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial. Sirve de inspiración de muchas declaraciones y códigos industriales similares y muestra una nueva forma de pensamiento que refleja el cambio en la sociedad a principios del siglo XXI.

A pesar de que no sea un documento vinculante, el artículo 10 ofrece un mecanismo de implementación voluntario a través del reconocimiento del papel del Comité mundial sobre Ética turística (WCTE), al que los grupos de interés pueden remitir, de forma voluntaria, cualquier asunto relacionado con la aplicación e interpretación del Código.

3.

Recomendación del Consejo de Europa sobre el envejecimiento y la discapacidad en el siglo XXI: Plan sostenible para conseguir una mejor calidad de vida en una sociedad inclusiva. Recomendación CM/Rec (2009)6

País:
Unión Europea

Más información sobre la norma:

https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1470069&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75

Descripción de la iniciativa

La Recomendación del Consejo de Europa"recomienda que los gobiernos de los países miembros del Consejo de Europa, respetando sus estructuras y responsabilidades nacionales, regionales y locales respectivas, contribuyan a la creación de planes de trabajo para mejorar la calidad de vida en una sociedad inclusiva tanto para las personas mayores como para las personas con discapacidad. Animan a:

a) tener en cuenta, de una forma adecuada, en sus políticas, la legislación y la práctica de los principios establecidos en el apéndice de esta Recomendación e implementar las medidas que apoya;

b) promover la implementación de esta Recomendación en áreas que no son responsabilidad directa de las autoridades públicas, pero donde tienen cierta influencia o juegan cierto papel.

c) involucrar a las organizaciones no gubernamentales de (o que representan a) personas que envejecen y que tienen discapacidades o personas mayores con discapacidad en la implementación y monitorización de las medidas apoyadas en esta Recomendación.

d) asegurar la mayor expansión posible de esta Recomendación a todas las partes involucradas a través, por ejemplo, de campañas de concienciación y de cooperación con la sociedad civil."

CM/Rec(2009)6 no menciona específicamente en ningún punto la accesibilidad en el turismo y en el ocio para las personas mayores o personas que envejecen con discapacidad. Teniendo en cuenta las otras recomendaciones, resoluciones y acuerdos mencionados en el preámbulo de esta Recomendación, muchas de las cuales hacen referencia a la accesibilidad al turismo, se trata de algo que llama la atención y puede considerarse como un descuido importante.

La Recomendación está dirigida principalmente hacia asuntos de atención social y bienestar. Sin embargo el objetivo de (párrafo 1) "Promover la autonomía y una vida independiente y activa," y más adelante "participando en […] la vida cultural…" (párrafo 1.8) puede reconocerse, y puede ser interpretado en su sentido amplio, que incluye la accesibilidad al turismo.

4.

Resolución del Consejo de Europa:Consecución de una total participación a través del Diseño Universal.ResAP(2007)3

País:
¡Unión Europea

Más información:

Consejo de Europa.
Derechos Humanos Europeos
Avenue de l'Europe
F - 67075
Strasbourg Cedex
Tel.+33 3 88 41 20 00
www.coe.int

https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1226267

Descripción de la iniciativa

Se trata de una resolución adoptada por el Comité de Ministros en diciembre de 2007 en la decimocuarta reunión de los representantes de los Ministros.

El Comité de Ministros está compuesto estrictamente por Representantes de los Estados miembros del Acuerdo parcial en el área social y de la Salud Pública, estos son: Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido (Dinamarca es el único país objeto de la investigación que no pertenece al Comité).

Esta resolución anima a los Gobiernos a aceptar el Diseño Universal como filosofía y como estrategia, para apoyar la implantación de la plena participación y de la vida independiente de toda la población, incluyendo a las personas con discapacidad. Las medidas legislativas y las provisiones deberían ser introducidas de manera que se cree un plan de trabajo básico para la implementación de estrategias de Diseño Universal.

A nivel europeo, es importante que todos los Estados miembros compartan sus conocimientos y buenas prácticas para simplificar el proceso para los gobiernos, los planificadores y los diseñadores. Se trata de un punto clave para hacer que las sociedades europeas sean más coherentes para las personas con discapacidad. A nivel nacional, lo mismo debería suceder entre los distintos ministerios. Deberían establecerse colaboraciones y acuerdos tanto privados como públicos y los responsables políticos deberían incluir aspectos del Diseño Universal en los contratos públicos.

Los gobiernos deberían establecer un plan de trabajo para el sector educativo en todos los niveles, incluso en la educación profesional para introducir los principios del Diseño Universal.

La responsabilidad en temas del Diseño Universal debería asignarse a personas clave en las organizaciones para asegurarse de que las medidas sean aceptadas en todo el proceso.

Los investigadores, los centros de conocimiento y los representantes de grupos de usuarios finales deberían contribuir con requisitos para crear directivas y normas que estuvieran claramente definidos, basándose en la investigación sobre varios grupos de usuarios.

Deberían ofrecerse recursos financieros adecuados.

Los gobiernos deberían concienciar a la sociedad sobre el Diseño Universal. Esta es una oportunidad inmejorable con el Plan de Acción para las personas con Discapacidad del Consejo de Europa 2006-2015.

La resolución hace mención especial al derecho de las personas con discapacidad a participar en la cultura, ocio, deporte y turismo.

5.

Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015

País:
Unión Europea

Más información sobre la norma

https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Rec(2006)5&Language=lanEnglish&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75

Descripción de la iniciativa

La Recomendación del Consejo de Europa, conocida como el **Plan de Acción sobre la Discapacidad***"…recomienda que los gobiernos de los Estados miembros, en relación a sus estructuras nacionales, regionales y locales específicas y a sus responsabilidades respectivas:*

a. integren de forma adecuada en su política, legislación y prácticas los principios e implementen las acciones acordadas en el Plan de Acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la total participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015, tal y como aparece en el apéndice de esta recomendación;
b. promuevan la implementación y aplicación del Plan de Acción sobre Discapacidad del Consejo de Europa 2006-2015 en las áreas que no son responsabilidad directa de las autoridades públicas, pero donde a pesar de ello tienen cierto poder o juegan cierto papel.
c. se aseguren de difundir lo máximo posible esta Recomendación entre todas las partes involucradas a través, por ejemplo, de campañas de concienciación y de cooperación con el sector privado y la sociedad civil, involucrando, en concreto, las organizaciones no gubernamentales de personas con discapacidad."
d. El Plan de acción resalta ciertas acciones específicas de una serie de áreas de aplicación que, cuando se combinan, pueden ofrecer un plan de trabajo para desarrollar y hacer progresar las políticas y estrategias nacionales para personas con discapacidad y también políticas más populares que tienen por objetivo promover la total participación en la sociedad de las personas con discapacidad.

El Plan de Acción tiene en cuenta el principio de que la sociedad tiene la responsabilidad de asegurarse de que los efectos de una discapacidad sean minimizados a través del apoyo activo de una vida sana, entornos más seguros y del apoyo de las comunidades. Estos asuntos están reflejados en varias líneas de acción, pero más concretamente en las que tratan de la salud y la rehabilitación. Los principios fundamentales que gobiernan este Plan de acción son:

- la no discriminación;
- la igualdad de oportunidades;
- la participación total en la sociedad de las personas con discapacidad;
- el respeto por la diferencia y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad humana;
- la dignidad y la autonomía individual incluyendo la libertad para tomar nuestras propias decisiones;
- la igualdad entre hombres y mujeres;
- la participación de las personas con discapacidad en todas las decisiones que afectan a sus vidas, tanto a nivel individual como a nivel de la sociedad a través de sus organizaciones representativas.

El acceso y la participación en el turismo se hace referencia en la introducción general y, sobre todo, bajo el título, **3.2 Línea de Acción nº. 2 Participación en la vida cultural.**

5. (continuación)

Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidades: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015

Esta sección establece "*el derecho de las personas con discapacidad, como personas individuales, a la integración plena en la sociedad, dependiendo de que ellos puedan participar en la vida cultural de esa sociedad. Si las personas con discapacidad van a ser o van a seguir siendo independientes deben tener una vida lo más completa posible, interactuando con otros miembros de la sociedad, ya sean personas con discapacidad o no. Ellos tienen el derecho a participar en la cultura,* el ocio, el deporte y el turismo".

El plan de acción incluye específicamente las recomendaciones:

> *"V. a alentar a las instituciones y órganos competentes encargados de la cultura, el deporte, el ocio y el turismo a realizar periódicamente formación al personal en las necesidades de las personas con discapacidad, como una actividad normal;*
>
> *VI. para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de la accesibilidad a la cultura, a los deportes, al turismo y al ocio, por ejemplo, alentar a los proveedores para que sus locales y servicios sean accesibles a través de cualquier medio que sea necesario ";*

Con respecto a la elaboración de las **normas** posibles que pueden apoyar la aplicación del Plan de Acción de la Discapacidad, **sólo hay ocho referencias**. Cada uno de éstas puede tener relevancia para la industria del turismo, aunque no hay un objetivo específico de **desarrollar normas para el turismo**. Las ocho referencias a las normas cubren:

- Información y Comunicación
- Educación
- Entorno Construido
- Transporte
- Investigación y Desarrollo
- Implementación y seguimiento: (Calidad de los servicios y la formación al personal)

Los textos pertinentes se citan a continuación:

> *Las personas con discapacidad deben ser consultadas acerca de la elaboración de normas y el diseño de nuevos sistemas de comunicación y de información.* (Línea 3.3.Action N º 3: Información y comunicación 3.3.1.Introduction)
>
> *[Objetivo] garantizar que todoelmaterial de e-learning sea accesible para las personas con discapacidad mediante el cumplimiento de las normas de accesibilidad existentes;* (Línea de Acción de Educación 3.3.3)
>
> *[Objetivo] desarrollar directrices y normas, y si fuera necesario, legislación para promover que los edificios públicos, tanto interiores como exteriores sean accesibles y utilizables por personas con discapacidad, teniendo en cuenta la naturaleza específica de los edificios históricos;* (Línea de Acción: El Entorno Construido 3.6.3)

5. (continuación)

Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015

Tener en cuenta las recomendaciones, informes y líneas directivas desarrolladas y acordadas por organismos internaciones, particularmente en relación con el desarrollo de normas, líneas directivas, estrategias y, si fuera apropiado, legislación, para asegurar la accesibilidad a los servicios y a la infraestructura del transporte, incluyendo el entorno construido, (3.7.3 i Transporte).

Asegurarse de que los operadores de transporte incluyen la formación obligatoria para ofrecer un servicio adaptado a las personas con discapacidad, cumpliendo con la norma sobre formación a personas que ofrecen servicios de transporte, (3.7.3 iii).

Promover políticas y desarrollo de normas basadas más en ejemplos, mejorando la conversión de los resultados que se obtengan en futuras investigaciones en políticas (Investigación y Desarrollo 3.14.2).

Desarrollar estrategias estadísticas y de información para políticas sobre discapacidad y desarrollar normas basadas en un modelo de discapacidad basado a su vez en los derechos humanos. Revisar también la efectividad de las estrategias y de las bases de datos existentes a nivel nacional; (Investigación y Desarrollo 3.14.3 i).

La calidad y la formación son principios clave que fortalecen las líneas de acción de este Plan. Muchos países europeos están trabajando en la actualidad y de manera sistemática en mejorar la calidad de los servicios y en formar a su equipo y personal. Se considera vital que todas las políticas, servicios y acciones sean reforzadas por normas de gran calidad [hacemos hincapié en ello] y que sean llevadas a cabo por un personal competente y bien formado. Las personas con discapacidad deberían ser el centro de los servicios ofrecidos. La satisfacción del cliente debe ser la motivación principal para hacer políticas de calidad viables. Es de vital importancia que las personas con discapacidad, los usuarios de los servicios, tomen parte activa en asegurarse de la buena calidad de los servicios y de la monitorización de los mismos. (Implementación y seguimiento: Calidad de los servicios y formación del personal 5.1.2)

6.

CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.

País:
Unión Europea

Más información sobre la norma:

www.cen.eu/boss/supporting

Comité Europeo de Normalización
{Rue de Stassartstraat, 36
B – 1050 Bruselas
Tel.+32 2 550 08 11
Fax: +32 2 550 08 19
www.cenorm.be

Comité Europeo de Normalización
Rue de Stassartstraat, 35B
– 1050 Bruselas
Tel. +32 2 519 68 71
Fax:+32 2 519 69 19
www.cenelec.org

Descripción de la iniciativa

La Política de Privacidad ISO/IEC 2000 – Que trata las Necesidades de las personas mayores y de las personas con discapacidad en lo relativo al trabajo de normalización sienta las bases para asegurarse de que se incorporen las necesidades de las personas mayores y de personas con discapacidad a las normas – llevando a cabo procesos y ofreciendo justificación en términos humanitarios y económicos. Esta Guía fue publicada en enero de 2002 y complementa la ISO/IEC Policy Statement identificando áreas problemáticas que necesitan ser consideradas cuando se redactan las normas, reconociendo que, habitualmente, las normas no están restringidas en cuanto a su diseño.
La orientación ofrecida en esta Guía es general. Los problemas de uso para las personas con limitaciones son identificados sin ofrecer soluciones específicas. Se reconoce que deben desarrollarse guías relacionadas con cada sector para productos específicos o para sectores de servicios concretos.
La Guía pretende:

a) informar, aumentar la comprensión y llamar la atención sobre cómo las habilidades humanas impactan en la usabilidad de los productos, servicios y entornos,
b) señalar las relaciones entre los requisitos de las normas y la accesibilidad y usabilidad de los productos y servicios,
c) llamar la atención sobre los beneficios de adoptar principios de diseño accesible en términos de un mercado más amplio,
d) describir el proceso mediante el cual las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad pueden ser consideradas en el desarrollo de normas,
a) ofrecer tablas para permitir a los desarrolladores de normas relacionar las cláusulas relevantes de una norma a los factores a tener en consideración para asegurarse de que todas las habilidades están siendo tomadas en cuenta,
b) ofrecer descripciones de funciones del cuerpo o habilidades humanas y las implicaciones prácticas de la discapacidad,
c) ofrecer una lista de fuentes que los desarrolladores de normas pueden utilizar para investigar material orientativo más detallado y específico.

Actualmente, existe una iniciativa relacionada con la difusión y el uso de la Guía 6 CEN/CENELEC, que es el proyecto STAND4ALL (estándares para todos), apoyado por la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea. El proyecto pretende fomentar el uso de la Guía 6 CEN/CENELEC - "Directrices para los desarrolladores de estándares a la hora de tener en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad en el proceso de normalización europea".
El objetivo principal de STAND4ALL es el desarrollo y realización de cursos de formación para expertos en normalización y representantes de los consumidores con el fin de promover el uso de la Guía 6 CEN/CENELEC en los Comités Técnicos de CEN, CENELEC y ETSI. El proyecto STAND4ALL lleva en marcha desde enero de 2009. Con la formación que presta STAND4ALL se pretende crear una red europea más amplia de expertos y especialistas en accesibilidad en el ámbito de la normalización, de manera que los requisitos básicos para las personas mayores y las personas con discapacidad se tengan en cuenta durante todo el trabajo que realizan los organismos de normalización, los grupos de trabajo y los comités técnicos. Véase: www.stand4all.eu

7.

Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre el Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida

País:
Internacional y Europeo

Más información sobre la norma:

www.apr.europa.eu

Descripción de la iniciativa

El Reglamento de la CE 1107 del 5 de julio de 2006 especifica las condiciones que deben cumplir los operadores de los países de la Unión Europea para asegurar la accesibilidad al transporte aéreo a las personas con movilidad reducida.

El Reglamento entró en vigor el martes 26 de julio de 2008. Bajo la legislación anti discriminación, las líneas aéreas y los operadores turísticos tienen prohibido rechazar pasajeros basando dicho rechazo en su movilidad reducida, a menos que sea "justificada debidamente" por medidas de seguridad. Además, las personas con discapacidad y con necesidades de accesibilidad, como las personas mayores, tendrán derecho a recibir una asistencia completamente gratuita en todos los aeropuertos europeos, así como en aviones que despeguen dentro del territorio de la UE.

La Comisión, en su papel de regulador principal de la UE, reconoce que algunas aerolíneas y aeropuertos disponen actualmente de los servicios recogidos en el reglamento, pero quiere asegurarse de que se ofrecen libremente en todos lados.

La lista de responsabilidades que deben asumir los aeropuertos y las líneas aéreas, cuyos costes tienen que asumir, incluye ofrecer una estructura relevante para pasajeros con discapacidad así como el transporte de las sillas de ruedas y los perros guía. A su vez, los estados miembro de la UE tienen la obligación de instaurar autoridades de control que aseguren el cumplimiento de estas nuevas medidas.

3.2. Austria

8. Edificios turísticos sin barreras para discapacitados.Principios del diseño, ÖNORM B1600:2005 (en general) y B1603:2005 (para el turismo).

8.

Edificios turísticos sin barreras para discapacitados. Principios del diseño, ÖNORM B1600:2005 y ÖNORM B1603:2005 (para el turismo)

Título original :
Barrierefreie (Tourismus-) einrichtungen. Planungs-grundlagen ÖNORM B1600:2005 und ÖNORM B1603:2005 (für Tourismus-einrichtungen).

País:
Austria

Más información sobre la norma:

Instituto austriaco de Normas (Österreichisches Normungsinstitut)
www.on-norm.at

www.on-norm.at/publish/advantage_tourismus.html?&L=1 (inglés)

Descripción de la iniciativa

El propósito de la norma ÖNORM B1603:2005 es aumentar la calidad de las instalaciones turísticas para clientes y empleados. Se aplica a edificios nuevos y renovados.

La Norma contiene requisitos mínimos y principios de diseño para todos, por ejemplo:

- Recintos de alojamiento y gastronómicos
- Recintos culturales y de ocio

Los requisitos mínimos de accesibilidad en los recintos turísticos son:

- Exterior del edificio
- Orientación y encontrar el camino
- Entrada del edificio
- Planta baja, recepción y áreas de servicio
- Área de alojamiento
- Área del restaurante
- Áreas de ocio y jardines
- Área de eventos

La norma también describe los requisitos mínimos para recintos específicos:

- Vestuarios
- Piscinas
- Sauna y baño de vapor
- Gimnasio, solario y áreas de masaje
- Zona de recreo
- Otros

La Norma tiene que aplicarse conjuntamente con la ÖNORM 1600: “Construcción sin barreras. Principios de Diseño". La ÖNORM 1600 existe desde 1977 y ha sido revisada en numerosas ocasiones. La última versión es de 2005.

En 1998 se introdujo una cláusula anti discriminatoria en la Constitución Austriaca. En 2006 entró en vigor una Ley Federal sobre Discapacidad e Igualdad de trato (Bundes-Behinderten-Gleichstellungsgesetz). Se basaba principalmente en los requisitos de la ÖNORM B1600, con estrategias de implementación y medidas sobre procedimientos de adaptación de la accesibilidad en 10 años y en varias áreas.

En Austria, hay 9 reglamentos distintos sobre edificación y algunos reglamentos adicionales sobre edificación urbana, Desde el año 2000, se ha iniciado un proceso de armonización entre los distintos reglamentos federales para alcanzar un Acuerdo Federal sobre Reglamentos de Edificación Armonizados, con 6 líneas directivas. Línea diretiva nº 4 es "Seguridad en el uso y Diseño de edificios sin barreras" basada en ÖNORM B 1600.*

*Parte de esta información proviene de Monika Klenovec, de la presentación "La política austríaca apoyando entornos más accesibles" en la Conferencia Internacional POLIS que se celebró en noviembre de 2006 sobre “Diseño Universal de edificios: Herramientas y política”: www.polis-ubd.net/conference/16-11-2006/Klenovec.ppt.pdf y de ÖNORM 1603.

3.3. Bélgica

9. Tourism Flanders “Accessible Tourism Label”.

9.

Tourism Flanders "Accessible Tourism Label"

Título original:
Toerisme Vlaanderen

País:
Bélgica

Más información sobre la norma:

Punto de información de Viajes accesibles.
Dirección:
Grasmarkt 61-1000
Brussels – Belgium
Tel.: 070 23 30 50
Fax: 070 23 30 51
E-mail:
post@accessinfo.be

Descripción de la iniciativa

Se trata de un sello objetivamente monitorizado por empresas turísticas en Flandes. Una empresa turística o servicio, sólo puede obtener un sello después de superar la investigación por parte de una agencia especializada en accesibilidad. En esta investigación se presta atención a varios aspectos. Por ejemplo, ¿hay instalaciones sanitarias apropiadas?, ¿cómo puede accederse al edificio en transporte público?, ¿se renovó con materiales hipoalergénicos?, ¿emite la alarma señales luminosas y audibles?

Toda la información recogida se registra en la base de datos "Flandes Accesible" que puede consultarse en línea en: http://www.toevla.be.Cada edificio turístico inspeccionado de forma objetiva puede reconocerse por la etiqueta.

La etiqueta tiene tres niveles:

La flecha en un círculo discontinuo que indica que el edificio sólo ha sido inspeccionado. La información detallada sobre la accesibilidad está disponible en la base de datos de "Viaje Accesible en Flandes" en la siguiente dirección: http://www.toevla.be.También puede solicitarse la información de forma gratuita a la Organización Flamenca de Turismo en la siguiente dirección: http://www.toegankelijkreizen.be/Contact.7.0.html?&L=3.

Una A en la etiqueta significa que el edificio ha sido inspeccionado de forma objetiva (véase arriba), y además dispone de accesibilidad básica para personas con movilidad restringida, como los usuarios de sillas de ruedas. Concretamente, significa que todas las salas importantes (entrada, recepción, habitaciones, instalaciones sanitarias, restaurante, espacio de exposición y los itinerarios que las conectan entre ellas), son, si están presentes, de fácil uso y accesibles. Puede requerirse cierta asistencia de terceras personas.

Un edificio con una etiqueta A+ es cómodamente accesible. Las características descritas arriba también son de aplicación a este edificio turístico. Además, las personas con movilidad reducida pueden, en principio, utilizar todas las salas importantes sin asistencia.

Se puede encontrar más información acerca del sello en la página web del Punto de Información sobre Accesibilidad Turístico en Flandes: www.toegankelijkreizen.be/Label.713.0.html?&L=3.

3.4. Dinamarca

10. God Adgang:Etiqueta de accesibilidad.
11. Reglamento danés de edificios, para el año 2008.Requisitos de accesibilidad.
12. Normas de accesibilidad general danesa, DS 3028: 2001.

10.

God Adgang: Etiqueta de accesibilidad

Título original:
God Adgang

País:
Dinamarca

Más información sobre la marca:

www.godadgang.dk

Descripción de la iniciativa *

En 2001, el Consejo danés de Turismo y la Asociación danesa de Normas establecieron un comité con el objetivo de definir una base para la toma de decisiones para el futuro establecimiento de un sistema de certificación de la accesibilidad. El trabajo del comité involucró a gran número de organizaciones de personas con discapacidad, organizaciones del sector turiístico y autoridades públicas. Los esfuerzos quedaron plasmados en el informe “Propuestas para el desarrollo y operación de un sistema de certificación sobre accesibilidad turística", publicado en octubre de 2001.

El informe mostró una gran aceptación respecto a un sistema de certificación sobre accesibilidad y recomendó que la Asociación danesa de Normas, en colaboración con el Centro danés de Accesibilidad, organizaciones de personas con discapacidad, organizaciones turísticas y una selección representativa de negocios del sector turístico, llevara la iniciativa para desarrollar completamente el sistema de certificación. Esto se llevó a cabo.

El sistema trata los siguientes tres objetivos: Información al consumidor útil y fiable; Herramienta útil para asistir a las empresas en sus esfuerzos relativos a la accesibilidad; Herramienta e indicador para rastrear la evolución de la accesibilidad. El sistema de certificación incluye: Todos los tipos de negocios e instalaciones utilizados por los turistas durante sus viajes; todas las categorías principales de discapacidades funcionales; todas las áreas esenciales, funcionales y de consumidores, dentro de un negocio.

La etiqueta o certificado de accesibilidad se diseña como un símbolo, con sub-pictogramas, combinados con un "folleto explicativo sobre la accesibilidad” que describe realmente y sistemáticamente la accesibilidad de los negocios que poseen dicha etiqueta. La descripción de la accesibilidad debería seguir la estructura principal de la norma "Accesibilidad para todos" preparada por la Asociación danesa de Normas” (DS 3028, 1ª edición, 08-06-2001).

Para obtener la etiqueta, los negocios deben cumplir con ciertos requisitos y disposiciones: de calidad básica en lo relativo a la accesibilidad; requisitos de gestión de las competencias de los trabajadores y un plan de acción sobre accesibilidad; aceptación por parte de los negocios de la certificación e inspección por parte de terceros; condiciones para el uso de la etiqueta de accesibilidad y el "folleto explicativo sobre accesibilidad” en conexión con la propia información y esfuerzos de marketing de los negocios.
God Adgang es una Etiqueta danesa de Accesibilidad utilizada por la industria del turismo.

*www.godadgang.dk

11.

La Reglamentación danesa sobre Edificación del año 2008: Requisitos de accesibilidad

Título original:
Bygningsreglement et: 2008

País:
Dinamarca

Más información sobre la norma:

http://www.ebst.dk/bygningsreglementet.dk
(para ver más, al final de la descripción de la iniciativa)

Descripción de la iniciativa

La Reglamentación danesa sobre Edificación, del año 2008 se aplica a todos los edificios que sirven como alojamiento o como lugares de trabajo y, como tales, las normas se aplican a los edificios que puedan ser utilizados por turistas, como aeropuertos, hoteles, centro de convenciones, restaurantes, tiendas, museos y otros edificios públicos.

La reglamentación incluye ciertos requisitos sobre accesibilidad para personas con discapacidad.

Ejemplo (1): Se requiere a los hoteles con 10 a 20 camas que dispongan de 2 habitaciones con baños y retretes completamente accesibles. Los hoteles de 21 a 40 camas, deben disponer de 4 habitaciones con baños y retretes accesibles. En hoteles de mayor tamaño, por cada 20 camas debe haber al menos una habitación con baño y retrete accesibles. El requisito de las habitaciones completamente accesibles se cumplirá siempre cuando haya al menos 10 habitaciones completamente accesibles, independientemente de las habitaciones totales del hotel (ref. párrafo 3.5, tít. 2,3 og 4).

Ejemplo (2): Al menos un cuarto de baño tiene que ser accesible para usuarios de sillas de ruedas. El Reglamento especifica el diseño y las dimensiones mínimas (en centímetros) del cuarto de baño, lavabo y espacio de paso (ref. párr. 3.4.1, título. 5 og 6 y 3.4.4 título. 4 y 5).

Ejemplo (3): En los lugares de uso público deben incluirse algunos emplazamientos fijos para los usuarios de sillas de ruedas. Este requisito se aplica a las salas de conciertos, cines, teatros, iglesias, estadios deportivos e instalaciones similares donde hay sitios fijos. Los sitios para usuarios de sillas de ruedas deben colocarse entre los otros sitios de espectadores y ofrecer la posibilidad de que se sienten junto a una o varias personas acompañantes. Un número apropiado sería el 1% del total de asientos, aunque debería haber un mínimo de dos asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas (re. párrafo 3.4.1 parte 7).

Página principal del Reglamento danés sobre Edificación del 2008 (sólo en danés): http://www.ebst.dk/bygningsreglementet.dk

Páginas que tratan los requisitos de accesibilidad (sólo en danés): www.ebst.dk/br08.dk/br08_faq/0/18/0/%5B_%5D|Tilg%5Bae%5Dngelighed.
www.ebst.dk/br08.dk/br08_faq/0/18/0/%5B_%5D|Tilg%5Bae%5Dngelighed
El Reglamento sobre edificación está complementado por una lista de requisitos sobre accesibilidad y de métodos de diseño para satisfacer dichos requisitos. Véase:
www.sbi.dk/tilgaengelighed/tjeklister (sólo en danés).

El Instituto danés de investigación de edificios también ha publicado un documento de orientación "Anvisning 216" que proporciona ejemplos concretos e información para clientes y diseñadores de edificios. Véase: www.sbi.dk/br08.

12.

Norma danesa de accesibilidad DS 3028:2001

Título original:
General Tilgængelihed

País
Dinamarca

Más información sobre la norma:

www.ds.dk
(sólo disponible en danés)

Descripción de la iniciativa

Esta norma define los requisitos que tienen por objetivo proporcionar una accesibilidad general (incluyendo una accesibilidad para personas con discapacidad) a edificios e instalaciones así como facilitar de accesibilidad en general.

La norma está dividida en cinco categorías de edificios:

- Edificios abiertos al público
- Edificios industriales y comerciales
- Vivienda; Edificios para uso privado
- Viviendas para personas mayores o que requieren de asistencia
- Casas de verano

La norma define, para cada categoría, unos requisitos funcionales que deben cumplirse, proporcionando recomendaciones específicas para cada una de las categorías y usos del edificio. Las lista de requisitos que define la norma son muy similares para cada una de las 5 categorías de edificios, pero existen algunas diferencias dependiendo del uso y tipo de edificio.

3.5. Francia

13. Etiqueta “Tourisme et Handicap” (“Turismo y Discapacidad”).

13.

Etiqueta “Tourisme et Handicap”

Título original:
Tourisme et Handicap Label

País:
Francia

Más información sobre la norma:

Asociación “Tourisme et Handicap”

43 rue Marx Dormoy
75018 Paris
Tel. (+33) 144 111 041
Fax: (+33) 145 559 960
E-mail: tourisme.handicaps@club-internet.fr
www.tourisme-handicaps.org
www.tourisme.gouv.fr

Descripción de la iniciativa

En el año 2001, el Secretario de Estado para el Turismo, en colaboración con profesionales del turismo y asociaciones que defienden los derechos de las personas con discapacidad, llevaron a cabo, a nivel nacional, un proceso voluntario de etiquetado de "calidad" para el alojamiento de las personas con discapacidad.
El propósito de la etiqueta *"Tourisme et Handicap"* es permitir a las personas con discapacidad obtener información fiable y descriptiva sobre la accesibilidad de los emplazamientos e instalaciones turísticas, relacionada con los cuatro tipos de discapacidades: motriz, visual, auditiva y mental.
La etiqueta fue creada para concienciar a los profesionales turísticos sobre los servicios para personas discapacitadas en el ámbito del turismo e instalaciones de ocio y para implementar y gestionar medidas que hagan posible promover políticas que impulsen estos servicios.
La etiqueta subraya los esfuerzos que están siendo realizados por los profesionales del turismo, que están comprometidos a dar una buena acogida a los clientes con discapacidad, ofreciéndoles una ventaja competitiva tanto a nivel nacional como a nivel europeo.
El proceso a seguir por un proveedor turístico para obtener una etiqueta es el siguiente:

1) En primer lugar, contactar con un Comité Regional de Turismo (CRT) para obtener un cuestionario de auto evaluación. Este cuestionario permite evaluar el nivel de accesibilidad y de la calidad de la recepción ofrecida en las instalaciones, en relación a varios tipos de discapacidades.
2) Una vez devuelto y analizado el cuestionario, el profesional puede iniciar el trámite para adquirir el certificado o etiqueta:
    a. Si la autoevaluación es positiva, el CRT envía a un equipo de dos peritos especializados, un profesional del sector del turismo y un representante de personas con discapacidad, que elaborarán un registro de las instalaciones que han sido adaptadas como de las que necesitan modificaciones.
    b. Si no es positiva, la comisión regional envía al solicitante un informe donde aparecerán sus puntos fuertes y débiles, permitiéndole realizar las mejoras requeridas para obtener la etiqueta.
3) Una vez finalizada la evaluación, la autoridad regional examina el informe de los peritos.
4) La etiqueta, concedida para una, dos, tres o cuatro tipos de discapacidad (cada una asociada a un icono concreto), se emite por una duración de cinco años, renovable después de inspección para asegurarse de que se siguen cumpliendo los distintos criterios.

Discapacidad motriz
Visibilidad limitada
Problemas de audición
Discapacidades mentales

3.6. Alemania

14. Normas mínimas para los alojamientos y establecimientos dedicados a la restauración sin barreras para discapacitadosNormas para la construcción de edificios sin barreras: DIN 18024, 18.025 y 18040.

14.

Normas mínimas para los alojamientos y establecimientos dedicados a la restauración sin barreras para personas con discapacidad

Título original :
Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomie-betriebe in Deutschland

País:
Alemania

Más información sobre la norma:

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA Bundesverband) e.V.
Am Weidendamm 1 A
10117 Berlin
www.dehoga.de

Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. – NatKo
www.natko.de

Descripción de la iniciativa

En el año 2005, asociaciones de personas con discapacidad y los representantes de hoteles y recintos gastronómicos, firmaron un acuerdo sobre las normas mínimas que deben ofrecer los alojamientos y restaurantes, para acoger de forma adecuada a los clientes con discapacidad.

El propósito de este acuerdo era ofrecer información fiable sobre las instalaciones sin barreras para personas con discapacidad. Todos los colaboradores participaron en el proceso de normalización, enumerando los puntos clave, evaluando y describiendo servicios sin barreras en hoteles y en locales de restauración.

Los requisitos mínimos están divididos en 5 categorías, en función de los clientes a los que van dirigidos:

A. Clientes con dificultades para caminar, que pueden desplazarse en una silla de ruedas no motorizada o con algún utensilio para ayudarle a caminar

B. Usuarios de sillas de ruedas que no pueden caminar y que dependen completamente de una silla de ruedas

C. Clientes con visibilidad parcial y ciegos

D. Clientes con problemas auditivos o sordos

E. Todas las anteriores categorías combinadas

Las áreas donde se aplican los requisitos mínimos de accesibilidad son:

- Entrada del edificio
- Mostrador de recepción
- Puertas
- Pasillos
- Ascensor
- Habitaciones
- Cuartos de baño
- Plazas de aparcamiento
- Restaurante: Catering y distribución y características del mobiliario
- Información, orientación, encontrar el camino y uso de colores contrastados
- Escaleras
- Ayudas auxiliares y servicios para clientes sordos o con problemas de audición

Existen unos check-lists para cada categoría para ayudar a los gestores de los hoteles y de los locales de restauración a conocer los requisitos mínimos que deben aplicar en sus instalaciones para ofrecer servicios y edificios accesibles para las cuatro categorías consideradas de personas sin discapacidad.

15.

Normas para la construcción de edificios sin barreras: DIN 18024, 18.025 y 18040

Título original :
Barrierefreies Bauen Norms: DIN18024, DIN18025 y 18040

País:
Alemania

Más información sobre la norma:

DIN

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin
Germany
Tel. +49 30 2601-0
Fax: +49 30 2601-1231
Web: www.din.de

Para comprar las normas
Tel. +49 30 2601-2759
Fax: +49 30 2601-1263

Descripción de la iniciativa

Las normas DIN vigentes, DIN 18024 y 18025, son instrumentos relevantes para la implementación de la accesibilidad. A pesar de que determinan normas técnicas, no tienen fuerza legal o real directa.

La fuerza legal de las normas DIN para la industria del turismo está definida por la construcción de códigos u ordenanzas en los respectivos Landers o regiones.

El alcance de las normas es:

- DIN 18024-1: 1998 establece los requisitos de accesibilidad para calles, plazas, caminos, tráfico público y áreas verdes, así como zonas de recreo.
- DIN 18024-2: 1996 establece los requisitos de accesibilidad para los edificios públicos y lugares de trabajo. Ejemplos de edificios: edificios antiguos, guarderías, colegios y jardines de infancia, instalaciones médicas, correos, piscinas, hoteles, etc. (los hospitales tienen sus propios requisitos).
- DIN 18025-1 establece los requisitos de accesibilidad en edificios en los que viven usuarios de sillas de ruedas.
- DIN 18025-2 establece los requisitos de accesibilidad para viviendas libres de barreras.
- DIN 18040-1: Construcción sin barreras. Principios de diseño. Edificios públicos.*
- DIN 18040-2: Construcción sin barreras. Principios de diseño. Vivienda.*

Los requisitos de esta última norma sustituirán los requisitos de normas más antiguas, a excepción de los requisitos para elementos urbanos de DIN 18024-1.

El propósito de estas normas es que todos los usuarios puedan utilizar los edificios de manera autónoma. Los grupos objetivos de ambas normas son:

- Usuarios de silla de ruedas
- Usuarios ciegos y con problemas visuales
- Usuarios sordos y con problemas auditivos
- Usuarios con dificultades para caminar
- Personas con otro tipo de discapacidades
- Personas mayores
- Niños y personas de baja o de alta estatura

* http://nullbarriere.de/din18040.htm Al finalizar el estudio todavía no había salido la nueva norma.

3.7. Noruega

16. Norma Noruega:Destinos turísticos accesibles, NS 11010. Requisitos para establecer una base de un sistema de etiquetado.
17. Noruega Diseñada Universalmente en el año 2025.

16.

Norma Noruega: Destinos turísticos accesibles, NS11010. Requisitos básicos para un sistema de identificación

Título original:
Norsk Standard om krav til tilgjengelige reiselivsmål (NS 11010:2008)

País:
Noruega

Más información sobre la norma:

Helsedirektoratet – Deltasenteret
www.helsedirektoratet.no/

standard.no
isj@standard.no
www.standard.no

Para comprar la norma:
www.standard.no/en/Nyheter-og-produkter/Campaigns/Universell-utforming/NS-11010

Descripción de la iniciativa

Ha sido creada por un comité compuesto por representantes de la industria del turismo, organizaciones de personas con discapacidad, instituciones estatales y expertos independientes. Como todas las normas, se publicó primero en forma de borrador para consulta pública, permitiendo a la comunidad aportar comentarios y sugerencias para su mejora. La norma está destinada a utilizarse como base para un futuro sistema de clasificación de los destinos turísticos, entendiendo el mismo en su sentido más amplio, incluyendo el lugar de llegada (por ejemplo un pueblo o una ciudad) y los alojamientos, restaurantes, museos y otras "atracciones turísticas" permanentes.

La Norma contiene requisitos obligatorios y recomendaciones de carácter opcional que, si se siguen, pueden hacer que los destinos sean aún más accesibles que el estándar mínimo. No se sabe todavía si el sistema de clasificación incorporará los niveles de accesibilidad "más altos" en la información a los visitantes, ni cómo, o quiéngestionará y supervisará el sistema de clasificación.

Los objetivos de la norma son: proporcionar al consumidor información exacta y fiable, proporcionar a las compañías una herramienta de trabajo para incrementar la accesibilidad y encabezar la implantación de políticas de gobierno para incrementar la accesibilidad a personas con discapacidad.

Hay 4 categorías de requisitos en función de los usuarios a los que van dirigidos: problemas para caminar y/o impedimentos en brazos y manos (con discapacidades físicas), problemas visuales, problemas de audición, y personas con asma y/o alergias. Las empresas del sector turístico deberán reunir las condiciones exigidas para tener el derecho de utilizar de uno a cuatro rótulos dependiendo de cuantos requisitos de accesibilidad se cumplan dentro de las categorías de usuario elegidas.

La norma contiene aproximadamente 100 requisitos con 14 áreas principales. Cada área tiene una lista de recomendaciones (especificaciones de calidad) para ayudar al destino turístico a mejorar la accesibilidad y a tomar conciencia de las distintas necesidades posibles. Las áreas son: aparcamiento, accesibilidad a la entrada principal y taquilla, entrada, recepción, información, servicio y seguridad, pasillos y galerías, puertas, ascensores, cuartos de baño y aseos, alojamiento para la noche, cocina conectada con el alojamiento para la noche, restaurantes y salas de conferencias y limpieza.

El comité comprobó que la única forma posible de establecer los requisitos era recopilar información sobre la forma en que las empresas organizan y acomodan experiencias y actividades culturales para personas con deficiencias visuales y auditivas, discapacidades físicas y con asma o alergias. En lo que respecta a las recomendaciones, éstas deben especificar la forma en que las compañías que ofrecen experiencias culturales se adecúan para compensar las discapacidades de cada categoría de usuario. Por tanto, el comité da una lista de medidas relacionadas con cada categoría de usuario para ayudar a las empresas.

Además de un buen servicio para todos los huéspedes, las empresas deben integrar los siguientes temas en la formación interna para su plantilla: conocimiento de los grupos destinatarios; conocimiento de la forma de comunicarse con los huéspedes con discapacidad visual y auditiva y medidas de seguridad.

17.

Noruega Diseñada Universalmente para el 2025

Título original:
Norge Universelt Utformet til 2025

País:
Noruega

Más información sobre la norma:

www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/nedsatt_funksjonsevne/norge-universelt-utformet-2025.html?id=561345

(páginaweb y documento sólo en noruego)

Descripción de la iniciativa

En mayo de 2009, el Ministerio noruego de Igualdad e Infancia publicó el Plan Nacional de Acción para alcanzar el Diseño Universal y mejorar la accesibilidad en todos los aspectos de la sociedad para el año 2025.

El gobierno da prioridad a cuatro áreas de acción:

- Entorno y planificación de exteriores
- Edificios
- Transporte
- Tecnologías de la información y comunicación

El plan indica distintas acciones y mecanismos para los cuatro sectores y sus respectivos actores. En algunos sectores, por ejemplo TIC, ya hay requisitos legales para el Diseño Universal.

El plan aspira a emplear el poder de adquisición pública, el control y la financiación del estado para alcanzar sus ambiciosos objetivos. Ocho municipios piloto desarrollarán sus propios proyectos.

El Plan Nacional de Transporte 2010-2019 está también incluido en el plan de acción del Diseño Universal.

3.8. España

18. Ley 51/2003 del 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para personas con discapacidad.
19. Sistema de gestión de la accesibilidad universal, UNE 170001 (2007).
20. Primer Plan de Accesibilidad Nacional 2004-2012.

18.

Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

País:
España

Más información sobre la norma:

Jefatura del Estado

BOE núm. 289, de 3 de diciembre 2003

www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf (en español)

Descripción de la iniciativa

La Ley 51/2003 de 2 de diciembre es la ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU). Complementa la ley anterior, LISMI, y utiliza nuevos medios para lograr un objetivo ya establecido: garantizar y reconocer el derecho de las personas con discapacidad a las mismas oportunidades en todas las áreas de la vida económica, cultural, social y política. La ley se publicó en el Año Europeo de las Personas con discapacidad.

Esta ley considera que una persona es discapacitada cuando tiene un nivel de discapacidad igual o superior al 33%.

Esta ley está inspirada en 6 principios:

1) Vida independiente
2) Inclusión
3) Accesibilidad universal
4) Diseño para todos
5) Diálogo ciudadano
6) Transversalidad

Dos medidas se consideran cruciales para la implantación de la política de Trato igualitario:

1) Estimular y facilitar la toma de conciencia, el desarrollo de la tecnología y el apoyo financiero para cooperar entre Administraciones con proyectos de innovación, a través de planes de accesibilidad y de trato igualitario.
2) Derecho de defensa jurídica contra las situaciones de discriminación.

En la última década, las 17 Comunidades autónomas que componen España han procedido a regular sus propias reglamentaciones de accesibilidad a los edificios, por lo que hay 17 diferentes en el territorio español. Algunas de estas reglamentaciones han sido actualizadas últimamente. Cada región tiene sus propias reglamentaciones de accesibilidad, aunque pueda haber coincidencia entre ellas.

La participación de las partes interesadas para desarrollar la reglamentación en cada región ha sido muy diferente. En algunas de ellas, personas con tipos muy distintos de discapacidad o aquellos que las representan han participado muy activamente para diseñar los requisitos de la ley de la región, pero en otras sólo han participado representantes de personas con algún tipo concreto de discapacidad. Las más antiguas están más centradas en las necesidades de las personas usuarias de ruedas, mientras que las más recientes incorporan además las necesidades de las personas con discapacidades sensoriales.

19.

Sistema de gestión de la accesibilidad Universal, UNE 170001:2007

País:
España

Más información sobre la norma:

AENOR, Organismo Español de Normalización
Génova,6
28008 Madrid
Tel. (+34) 902 102 201
Fax. (+34) 913 104 032
E-mail: info@aenor.es
www.aenor.es
www.aenorinternacional.com/EN/certificacion/accesibilidadglobal.asp

Descripción de la iniciativa

En 2001, como consecuencia del trabajo del Comité Técnico de Normalización, AEN/CTN 170 “Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad”, AENOR, el organismo oficial de normalización español, reunió a todas las partes interesadas para desarrollar una norma nacional de accesibilidad en el entorno edificado, dándole a la norma y a su implantación un nuevo enfoque. AENOR y la Fundación ONCE establecieron un acuerdo de colaboración para promover y publicitar la accesibilidad global entre las organizaciones. Una vez establecida, Fundación ONCE se retiró como parte responsable de la norma. La norma fue revisada en 2007.

Un entorno, gestionado por una empresa o una entidad, está certificado una vez que la empresa certificadora verifica por medio de una auditoría que la organización cumple los requisitos definidos en la norma UNE 170001, que consta de dos partes. La primera recoge los requisitos de accesibilidad universal del entorno y la segunda se refiere al sistema de gestión de la misma. Una vez superada de manera satisfactoria la auditoría, la compañía recibe el certificado de Accesibilidad Universal.

El Sistema de gestión de la accesibilidad universal tiene interés para todas las organizaciones y es un requisito fundamental para garantizar la participación activa en la sociedad de las personas con discapacidad. Por esta razón, se recomienda a todas las organizacionesque tengan en cuenta las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad global a todos los lugares, edificios, establecimientos e instalaciones en las que llevan a cabo su negocio y los bienes y servicios que proporcionan a sus usuarios, y particularmente todas aquellas actividades que se realizan en áreas donde hay un gran número de personas o para todos aquellos que deseen convertir su entorno laboral en un lugar accesible para todos, independientemente de su edad o posible discapacidad.

Por medio de esta calificación, las organizaciones pueden demostrar su capacidad de proporcionar un entorno accesible, en cumplimiento de los requisitos DALCO de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, y mantenerlos actualizados con el paso del tiempo haciendo uso de los recursos tecnológicos disponibles.

El Sistema de gestión de la accesibilidad universal se puso en marcha para facilitar a las empresas el conseguir organizaciones universalmente accesibles, para mantener el nivel alcanzado y para crear un plan que incluya procesos para una continua mejora en un entorno edificado.

Todos los requisitos de esta parte son genéricos y pretenden ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo o tamaño. Este sistema de gestión puede ser utilizado por las organizaciones para uso interno o con fines contractuales o de certificación.
Esta gestión sigue la misma estructura de las Normas ISO 9001 e ISO 14001. Esto hace que sea más fácil para las organizaciones entender los procedimientos, implantarlos e integrarlos en el sistema de gestión en curso que los llevará a la Excelencia.

Accesibilidad Universal como parte del espacio de trabajo de Responsabilidad Social Corporativa.

20.

1er Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012

País:
España

Más información sobre la norma:

www.seg-social.es/imserso/dependencia/ipna2004_2012.pdf
(en castellano)

www.recercat.net/bitstream/2072/4532/1/1st+National+Accessibility+Plan+2004-2012.pdf
(en inglés)

Descripción de la iniciativa

"Alcanzar la igualdad de oportunidades y la plena participación por medio de un diseño para todos" es el lema de este Plan trazado por el Ministerio español de Empleo y Seguridad Social programado para su implantación entre 2004 y 2012.

El Plan surgió de un proyecto concebido originalmente en 1999. Fue finalmente aprobado por el gobierno español en 2003.

El 1er Plan Nacional de Accesibilidad es un marco de acción estratégico orientado a garantizar que los nuevos productos, servicios y entornos edificados se diseñen de forma que sean accesibles para el mayor número posible de personas y que los ya existentes se adapten gradualmente.

Se dirige a la sociedad en su totalidad y engloba distintas administraciones del gobierno así como agentes del sector privado en su papel de proveedores de productos y servicios.

Comprende cuatro áreas de acción: 1) Proporcionar cuidados a las personas gravemente incapacitadas; 2) Crear políticas activas para ayudar a las personas discapacitadas en el mercado laboral; 3) Promover servicios, productos y entornos edificados accesibles; 4) Proporcionar servicios sociales integrados a las personas discapacitadas.

Los principios del Plan son:

- Igualdad de oportunidades
- Vida independiente
- Sostenibilidad
- Participación

Siguiendo estos principios, el Plan establece cinco objetivos:

- Concienciación, educación y formación
- Reglamentaciones y normativas técnicas
- Innovación y calidad
- Planes y programas innovadores de accesibilidad
- Participación

Estos objetivos se persiguen por medio de una serie de estrategias, que se agrupan en cinco líneas de acción transversales. Cada estrategia consta a su vez de una serie de medidas específicas, como programas, políticas, reformas legislativas y otras actividades.

Las cinco líneas de acción combinan e integran medidas que abarcan distintos sectores, como el de la construcción, planificación urbanística y transporte. La accesibilidad es por naturaleza una materia interdisciplinaria y para evitar duplicar medidas y crear divisiones sin sentido, el Plan está estructurado para abarcar diferentes sectores, aunque varias estrategias aborden sectores específicos cuando sea necesario.

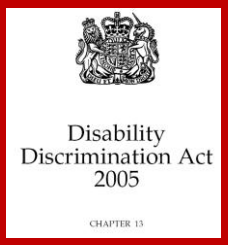
El Plan es el instrumento a medio y largo plazo para promover la accesibilidad.

3.9. Reino Unido

21. The Disability Discrimination Act (DDA).
22. Sistema de accesibilidad nacional.
23. El Sistema de etiquetado para empresas de alojamiento de VisitEngland: "One Step Ahead".
24. Especificación de la accesibilidad de un hotel- Orientación PAS 88:2008 sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles.
25. Las Normas de edificación 2000. Accesibilidad y uso de edificios.Documento aprobado M.
26. BS 8300:2009 Diseño de edificios y sus enfoques para cumplir con las necesidades de las personas con discapacidad.Código profesional.

21.

The Disability Discrimination Act (DDA)



País:
Reino Unido

Más información sobre la norma:

Oficina de Información del Sector Público

www.opsi.gov.uk/acts/acts1995/plain/ukpga_19950050_en_1

www.opsi.gov.uk/acts/acts2005/pdf/ukpga_20050013_en.pdf

Descripción de la iniciativa

La Ley de Discriminación de la Discapacidad (DDA) pretende acabar con la discriminación que tienen que afrontar muchas personas con discapacidad. La ley define la discapacidad e identifica quiénes están protegidos por ley: *"todapersona quetiene una discapacidad física o mental,que le provoque un efecto adverso importante y a largo plazo sobre la capacidad de dicha persona para realizar actividades cotidianas normales*".

La Ley concede derechos a las personas discapacitadas en las áreas de:

- Empleo
- Educación
- Accesibilidad a bienes, instalaciones y servicios, incluyendo los grandes clubes privados
- Transporte público

La Parte III de la DDA (1995) exige a los proveedores de servicios que den los pasos necesarios y razonables para garantizar que las personas discapacitadas no encuentren imposible o excesivamente difícil disfrutar del servicio en igualdad de condiciones que las personas no discapacitadas. Es indiferente que el servicio sea gratuito o no. Entre los proveedores de servicios se incluyen:

- Gobierno local y nacional
- Asociaciones benéficas y grupos de voluntarios
- Hoteles
- Profesionales (contables, abogados, médicos, etc.)
- Supermercados
- Gasolineras
- Lugares de entretenimiento
- Bancos, cajas de ahorro y compañías de seguros
- Peluquerías y centros de belleza
- Mercados y cualquier otro tipo de negocio.

La DDA 1995 se implantó en tres fases:

- Fase I: En 1996 pasó a ser ilegal tratar de forma desfavorable a causa de su discapacidad a las personas con discapacidad.
- Fase II: En 1999 se pidió a las empresas que hicieran ajustes razonables para el personal con discapacidad. Esto incluía proporcionar respaldo o equipamiento adicional. También había que hacer cambios en la forma que se proporcionaban los servicios a los clientes; proporcionando folletos informativos en tipografía grande para los clientes que pudieran necesitar ese servicio, por ejemplo.
- Fase III: A partir del 1 de octubre de 2004, se pide a las empresas que eliminen las barreras de accesibilidad en sus locales. La DDA obliga a cualquier persona que proporcione un servicio al público a asegurarse de que dicho servicio es razonablemente accesible para personas discapacitadas. La nueva ley exige a todas las empresas que acomoden a personas discapacitadas en el entorno laboral, incluso las compañías que emplean a menos de 15 personas.

Esta ley introduce el concepto de "ajuste razonable". Este concepto dependerá de las circunstancias de cada propiedad/negocio/servicio. Los factores que se necesitan tener en cuenta son:

- El coste y la conveniencia
- Los recursos del servicio
- La efectividad de realizar el cambio

El hecho de que una empresa haya considerado y evaluado opciones con vistas a hacer accesibles sus servicios a personas con discapacidad supondrá un beneficio en sí. Con un Informe de Auditoría de Accesibilidad la empresa puede disponer de un plan que fije objetivos alcanzables.

22.

Proyecto Nacional de Accesibilidad

Título original:
National Accessible Scheme

País:
Reino Unido

Más información sobre la norma:

Quality in Tourism
Security House
Alexandra Way
Ashchurch,
Tewkesbury
Gloucestershire
GL20 8NB
Tel. 0845 300 6996
qualityintourism@gsl global.com
www.visitengland.com /nas
www.qualityintourism. com

Descripción de la iniciativa

El Proyecto Nacional de Accesibilidad (o NAS) es un proyecto voluntario al que se pueden suscribir los proveedores de turismo, para promocionar acertadamente las instalaciones que ofrecen a sus huéspedes discapacitados o mayores. El NAS se utiliza para ayudar a identificar el grado de accesibilidad del alojamiento para personas que puedan tener dificultades para caminar, usen silla de ruedas, lleven audífono o tengan problemas de vista.

VisitBritain administra el NAS, que se redactó tras varios años de consultas a personas con discapacidad, proveedores especializados de servicios y representantes de la industria del turismo: El NAS se creó para ayudar a identificar el alojamiento adecuado con mayor facilidad.

El Proyecto Nacional de Accesibilidad (NAS) es una de las formas más ampliamente aceptadas de mejorar la accesibilidad y la calidad. Cumplir las normas no garantiza el cumplimiento del DDA, ni cubrirá todas las necesidades especiales en todas las situaciones, pero supone una gran aportación para ayudar a la industria del turismo a proporcionar un entorno más accesible y, lo más importante, ofrecer a los clientes información para que puedan decidir. Unirse al Proyecto Nacional de Accesibilidad es una forma de demostrar a los clientes que pueden ofrecer un cierto nivel de accesibilidad y que han tenido en cuenta las necesidades de los huéspedes con discapacidad.

Hay cuatro categorías de accesibilidad, una de la movilidad (“Un paso adelante” es el primer nivel) además de una categoría adicional de “accesibilidad excepcional” y dos para discapacidad visual y auditiva en los que el nivel 1 supone cumplir los requisitos del nivel mínimo de entrada.

Los proveedores de alojamiento están invitados a participar, y sus instalaciones se vuelven a evaluar al menos cada tres años, a veces con más frecuencia si, por ejemplo, se ha elevado la categoría o ha habido un cambio de propietario.

Los proveedores pueden realizar su propia auditoría usando los formularios de NAS. Hay tres formularios para que uno mismo se autoevalúe. El propietario recibirá un formulario que incluye los requisitos NAS para Movilidad 1 y 2. Hay también formularios para Movilidad 3I, Movilidad 3A y Accesibilidad excepcional, y un formulario para Visual y auditivo niveles 1 y 2. Estos formularios se pueden solicitar también por separado.

22 (continuación)

Proyecto Nacional de Accesibilidad Reino Unido

Todos los establecimientos que muestren un símbolo que los identifique como suscritos al NAS deben haber recibido asesoramiento independiente de auditores bien formados para garantizar que cumplen con los criterios. Los siguientes símbolos identifican establecimientos que cumplen los criterios del Proyecto Nacional de Accesibilidad. Los establecimientos y atracciones que muestran estos símbolos son:

Adecuados para una persona con suficiente movilidad para subir un tramo de escaleras pero que se beneficiaría de alguna facilidad para mantener el equilibrio.

Adecuados para una persona con capacidad de caminar reducida y para aquellos que puedan necesitar una silla de ruedas parte del tiempo y sean capaces de dar un máximo de tres pasos.

Adecuados para una persona que dependa del uso de una silla de ruedas y que pueda pasar sin ayuda desde/a la silla en posición de sentada. Esta persona puede ser un viajero independiente.

Adecuados para una persona que dependa del uso de una silla de ruedas en posición de sentado. Esta persona también requiere asistencia personal o mecánica (por ejemplo, cuidador, grúa).

Accesibilidad excepcional: adecuado para todos los niveles de movilidad enumerados con referencia a la Norma Británica BS 8300:2001. Alcanza los estándares mencionados tanto para usuarios de silla de ruedas independientes como necesitados de asistencia y cubre otros requisitos adicionales más exigentes.

Proporciona servicios adicionales e instalaciones esenciales para cubrir las necesidades de los huéspedes con problemas de visión.

Proporciona un nivel más alto de servicios e instalaciones adicionales para cubrir las necesidades de los huéspedes con problemas de visión.

Proporciona servicios adicionales e instalaciones esenciales para cubrir las necesidades de los huéspedes con problemas de audición.

Proporciona un nivel más alto de servicios e instalaciones adicionales para cubrir las necesidades de los huéspedes con problemas de audición.

La Norma divide el viaje del visitante en seis etapas, desde atraer al visitante al establecimiento hasta su regreso de vuelta a casa.

23.

El Sistema de etiquetado para empresas de alojamiento de VisitEngland: "One Step Ahead"

Título original:
VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation

País:
Reino Unido

Más información sobre la norma:

Quality in Tourism
Tel. (+44) 845 300 6996
qualityintourism@gsl global.com
www.visitengland.com/nas

Descripción de la iniciativa

El Sistema "Un paso adelante" ("One Step Ahead", en inglés) va dirigido a las empresas de alojamiento que proporcionan servicio, las de autoservicio, los hostales y ciudades universitarias; los parques de vacaciones, de excursión y de acampada; y las zonas de camping. Equivale al nivel de entrada (M1) del Proyecto Nacional de Accesibilidad (NAS) y está basado en las necesidades de los visitantes mayores y con movilidad reducida. Este sistema abarca todas las áreas públicas y sólo una habitación de huéspedes y un cuarto de baño.

Por un importe relativamente pequeño, una vez cada tres años el Equipo de Calidad en el Turismo califica el nivel de accesibilidad de un establecimiento o atracción frente a las normas nacionales y concede puntuaciones para movilidad y discapacidad auditiva o visual. Para ahorrar algo de dinero, si un establecimiento o atracción está realizando la evaluación de Calidad, la visita de Accesibilidad se puede realizar al mismo tiempo. Las empresas pueden decidir pasar una evaluación de la accesibilidad sólo desde el punto de vista de la movilidad, de la accesibilidad auditiva o visual, o dos de ellas o las tres al mismo tiempo. Los símbolos que puede obtener un establecimiento son:

Adecuados para una persona con capacidad de caminar reducida y para aquellos que puedan necesitar una silla de ruedas parte del tiempo y sean capaces de dar un máximo de tres pasos.

Proporciona servicios adicionales e instalaciones esenciales para cubrir las necesidades de los huéspedes con problemas de visión.

Proporciona servicios adicionales e instalaciones esenciales para cubrir las necesidades de los huéspedes con problemas de audición.

Las ventajas que un establecimiento o una atracción obtiene de ellos son:

1. Asesoramiento y consejos de un especialista
2. Utilizar los logotipos para la promoción
3. Incrementar la visibilidad del negocio:
   - Búsqueda por nivel de accesibilidad en las páginas web: www.enjoyengland.com y www.visitbritain.com
   - Aparecer en la lista Easy Access Britain de la guía oficial (en la siguiente edición)
   - Búsqueda en la página web: www.tourismforall.org.uk, la fuente central de información del Reino Unido para vacaciones de personas con necesidades específicas de accesibilidad
4. Plan de acción:
   - Esta evaluación puede actuar como una auditoría para ayudar a señalar las cosas que puede mejorar el establecimiento.

La Norma analiza 5 etapas en las que la accesibilidad es un factor crítico:

1. Accesibilidad antes de que llegue el huésped (10 elementos)
2. Accesibilidad a la llegada (9 elementos)
3. Accesibilidad alrededor del establecimiento (15 elementos)
4. Accesibilidad al menos en un dormitorio (11 elementos)
5. Accesibilidad al menos en un cuarto de baño (13 elementos)

24.

Especificaciones de la accesibilidad a un Hotel – PAS 88:2008 Guía de accesibilidad en grandes hoteles y cadenas hoteleras

Título orignal:
Hotel Access Specification – PAS 88:2008 Guidance on accessibility of large hotel premises and hotel chains

País:
Reino Unido

Más información sobre la norma:

www.equalityhumanrights.com
BSI
389 Chiswick High Road
London W4 4AL
Reino Unido
Tel.(+44) 208 996 9001
Fax:(+44) 208 996 7001
Email: cservices@bsigroup.com
www.bsigroup.com
Para comprar la norma: www.bsigroup.com/PAS88

Descripción de la iniciativa

Publicada por el Instituto Nacional de Normalización Británico, el BSI, el 3 de abril de 2008, PAS 88 contiene principios de buenas prácticas basados en realizar ajustes razonables y proporcionar los mismos estándares de servicio, según ordena la DDA. Aprovecha las buenas prácticas desarrolladas por los líderes del mercado de la industria hotelera y ha utilizado el Proyecto Nacional de Accesibilidad (NAS) de VisitBritain como base para su contenido. La finalidad es crear un instrumento para mejorar la accesibilidad en todas las áreas del hotel.

PAS 88 proporciona orientación a los hoteleros en las siguientes áreas: estrategias de accesibilidad, implicación de personas con discapacidad en la planificación, formación del personal, formatos accesibles alternativos para dar información y diseñar la página web, transporte, aparcamiento de coches, rutas de accesibilidad a los edificios y alrededores, entradas y salidas de los locales, comunicación vertical entre pisos o niveles, vestíbulo de entrada y recepción, paquete de bienvenida y servicios (inscripción), pasillos y corredores, características y diseño del interior, áreas comunes, lavabos y lugares para cambiarse de ropa en áreas públicas, dormitorios accesibles, cuartos de baño accesibles, accesibilidad a Internet, teléfonos públicos, máquinas expendedoras, instalaciones para tiempo libre, tiendas, cafeterías y servicios públicos, alrededores y jardines, salas de conferencias, banquetes y entretenimiento.

El Instituto de Normalización Británico (BSI) trabajó conjuntamente con la Comisión de Igualdad y Derechos Humanos (EHRC), y VisitBritain para desarrollar una Especificación Públicamente Disponible (PAS) que estandarizara la accesibilidad y los servicios ofrecidos, en el Reino Unido por los grandes hoteles y cadenas hoteleras, a personas discapacitadas o personas con una enfermedad de larga duración. Además, de EHRC y VisitBritain también contribuyeron una serie de empresas y entidades que formaban un grupo de asesoramiento para la PAS, como: Accor Hotels, Best Western, The British Hospitality Associations (BHA), Centre for Accessible Environments; Department for Communities and Local Government, Hilton International Hotels; Institute of Hospitality, Intercontinental Hotels Group (IHG), Premier Inn (Whitbread Group plc), RNIB or Tourism for All.

En la Parte 3 de la DDA de 1995 los hoteleros tienen el deber de garantizar que el nivel de accesibilidad,para las personas con discapacidad, de las instalaciones y servicios del hotel esté tan próximo como sea razonablemente posible al estándar que normalmente se ofrece al público en general. Ahora se pide a todas lasempresas que den los pasos razonables para: eliminar elementos o alterarlos de tal forma que no discapaciten; o proporcionar un medio razonable de evitarel elemento; o proporcionar un método alternativo para acceder al servicioofrecido. También esilegalque los hoteles carguen cualquier coste de un ajuste razonable a los visitantes discapacitados.

25.

La Reglamentación para edificios 2000. Accesibilidad y uso de los edificios. Documento aprobado M

Título original:
The Building Regulations 2000.Access to and use of buildings. Approved Document M

País:
Reino Unido

Más información sobre la norma:

www.planningportal.gov.uk/uploads/br/BR_PDF_ADM_2004.pdf

Departamento de Comunidades y Gobierno local
Eland House
Bressenden Place
London SW1E 5DU
Tel.: (+44) 207 944 4400
www.communities.gov.uk

Descripción de la iniciativa

Este documento cubre los requisitos de accesibilidad y uso de nuevas edificaciones, incluyendo viviendas, para todo el mundo. También incluye accesibilidad a instalaciones sanitarias para edificios que no sean de viviendas. El documento incluye muchos dibujos útiles sobre cómo cumplir la reglamentación, además de detalles sobre Auditorías de Accesibilidad.

Requisito M1: Accesibilidad y uso

Se tomarán medidas razonables para que las personas:
(a) tengan accesibilidad al edificio y sus instalaciones, y
(b) puedan utilizarlos.

Límites de aplicación: los requisitos de esta Parte no se aplican a
(a) una ampliación o alteración material de una vivienda; o
(b) cualquier parte de un edificio que se utilice únicamente para permitir la inspección, reparación o mantenimiento del edificio o cualquier servicio o instalación del edificio.

Requisito M2: Accesibilidad a ampliaciones de edificios que no sean de viviendas. Se proporcionará una accesibilidad adecuada e independiente a la ampliación siempre que sea razonablemente factible.

Límites de aplicación: El requisito M2 no se aplica cuando existe accesibilidad adecuada a la ampliación a través del edificio ampliado.

Requisito M3: Instalaciones sanitarias en ampliaciones de edificios que no sean de viviendas. Si existen instalaciones sanitarias en cualquier edificio que se vaya a ampliar, se debe hacer una provisión razonable dentro de la ampliación para instalaciones sanitarias.

Límites de aplicación: El requisito M3 no se aplica si hay una provisión razonable de instalaciones sanitarias en cualquier otro lugar del edificio, de forma que las personas que trabajan allí o que por cualquier otro motivo entren en la ampliación puedan tener accesibilidad y utilizar esos servicios.

Requisito M4: Instalaciones sanitarias en viviendas

(1) Se hará una provisión razonable de instalaciones sanitarias en la planta de entrada, o cuando la planta de entrada no tenga espacios habitables, se hará una provisión razonable de instalaciones sanitarias bien en la planta de entrada o en la planta principal.
(2) En este párrafo, planta de entrada significa la planta que contiene la entrada y la planta principal significa la planta más próxima a la planta de entrada que contenga un espacio habitable, o si hay dos plantas de este tipo igualmente próximas, un espacio habitable en cualquiera de ellas.

Límites de aplicación: Ninguno

26.

BS 8300:2009 Diseño de edificios y sus vías de entrada para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad. Código de buenas prácticas

Título original:
BS 8300:2009 Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people. Code of practice

País:
Reino Unido

Más información sobre la norma:

BSI
389 Chiswick High Road
London W4 4AL
Reino Unido
Tel. (+44) 208 996 9001
Fax: (+44) 208 996 7001
Email: cservices@bsigroup.com
www.bsigroup.com

Para comprar la norma: www.bsigroup.com/en/Shop/Publication-Detail/?pid=000000000030153846

Descripción de la iniciativa

Esta norma explica cómo se puede diseñar el entorno edificado para anticiparse y superar las restricciones que pudieran impedir que personas con discapacidad hagan pleno uso del lugar y sus alrededores.

Un entorno accesible es aquel en el que una persona discapacitada puede entrar y hacer uso de él, de forma independiente o con ayuda de un amigo o asistente, incluyendo la posibilidad de escapar en caso de incendio o cualquier otra emergencia.

Algunas instalaciones se pueden diseñar de forma que incorporen accesibilidad para las personas con discapacidad. En otras situaciones pueden ser necesarias características adicionales como barandillas para agarrarse, signos legibles al tacto y sistemas de mejora de la audición.

La guía BS 8300 cubre una gran variedad de discapacidades y usos del entorno edificado por personas discapacitadas que pueden ser residentes, visitantes, espectadores, clientes, empleados o participantes en eventos deportivos, espectáculos y conferencias.

BS 8300 da recomendaciones para el diseño de edificios y sus vías de accesibilidad para que cubran las necesidades de las personas discapacitadas (incluyendo, cuando proceda, niños discapacitados). Se aplica a la provisión de aparcamiento de coches y garajes, rutas de accesibilidad alrededor de todos los edificios y entradas a interiores de nuevas edificaciones. Las recomendaciones se aplican también a las instalaciones asociadas y en la inmediata vecindad de los edificios.

BS 8300 se aplica a los siguientes tipos de edificación:

a) Edificios de transporte y comerciales, por ejemplo, edificios para el transporte por tren, carretera, mar y aire y explanadas asociadas, edificios de aparcamiento y fábricas.
b) Edificios administrativos y comerciales, por ejemplo, juzgados, oficinas, bancos, oficinas de correo, tiendas, grandes almacenes y centros comerciales y edificios de servicios públicos, incluyendo comisarías.
c) Edificios sanitarios y de asistencia social, por ejemplo hospitales, centros de salud y residencias de ancianos.
d) Edificios para tomar algo, para el entretenimiento y el recreo, por ejemplo, cafés, restaurantes, bares, salas de concierto, teatros, cines, edificios de conferencias, edificios comunitarios, piscinas y edificios deportivos.
e) Edificios para el culto religioso.
f) Edificios educativos, culturales y científicos, por ejemplo, colegios, universidades, institutos, zoológicos, museos, galerías de arte, bibliotecas y centros de exposiciones.
g) Viviendas y otros edificios residenciales, por ejemplo, hostales, hoteles, clubes residenciales, residencias universitarias, residencias de ancianos y prisiones.

3.10. Legislaciones estatales

La legislación sobre accesibilidad a nivel nacional de los ocho países que participan en el estudio viene recogida en los puntos anteriores de este capítulo.

En el transcurso de este estudio, un documento de la Comisión Europea, presentado en la conferencia AAATE celebrada en julio de 2009, proporciona información útil, de fondo, sobre el papel que juegan los países miembros en la reglamentación de la accesibilidad y en otros mecanismos.

La siguiente tabla muestra una visión general de la incidencia de las leyes, reglas, normas, estándares y líneas directivas que han sido implementadas en varios países europeos para regular la accesibilidad para personas con discapacidad.[8]

Debe destacarse que ninguna de las medidas a nivel nacional recogidas en la tabla está dirigida específicamente para el sector turístico.La mayoría están dirigidas a áreas de aplicación más generales, pero muchas, por no decir la gran mayoría, tendrán relevancia en el sector turístico.

Tabla 3.10.1. Comparativa de las características de las legislaciones de los distintos países europeos

Estados miembros	Legislación General	Transporte		Entorno construido		TIC	
		Legislación	Normas	Legislación	Normas	Legislación	Normas
		Regulación	Directrices	Regulación	Directrices	Regulación	Directrices
Austria AT	N+R		N	R	N	N	
Bélgica (federal) BE		N+R	N+R	R	R	N+R	N+R
Bulgaria BG		N	N	N	N	N	N
Chipre CY	X	X		X			
República Checa CZ		X		X	X	X	
Alemania DE	N+R	R		N+R	N+R	N+R	
Dinamarca DK		N	N	N			N
Estonia EE		N		N		N	N
Grecia EL		N		N			
España ES	N	N+R		N+R		N	
Finlandia FI				X	X		
Francia FR	N	N	N	N	N	N	N
Hungría HU				X		X	
Irlanda IE	N		N	N	N+R		N
Italia IT		N		N+R		N	
Luxemburgo L		N		N	N		N
Lituania LT							
Letonia LV		X	X	X	X	X	X
Malta MT	N			N	N		N
Países Bajos NL		N	N	N	N	N+R	
Polonia PL		N		N		N	
Portugal PT	N	N	N	N+R	N	N	N
Suecia SE		N		N	N	N	N
Eslovenia SI			N	N	N	N	
República Eslovaca SK		N		N		N	

[8]Encuesta de la Comisión Europea de julio de 2009, presentada por Inma Placencia DG EMPL.

Estados miembros	Legislación General	Transporte		Entorno construido		TIC	
		Legislación	Normas	Legislación	Normas	Legislación	Normas
		Regulación	Directrices	Regulación	Directrices	Regulación	Directrices
Reino Unido UK	N	N		N	N		

Leyenda:N = existe a nivel nacional; R= existe a nivel regional; X=existe (nivelno especificado)

3.11. Tabla de mecanismos para la promoción de la accesibilidad turística

Tabla 3.11.1. Comparativa de los aspectos legales, normativos y de otros mecanismos utilizados para promover la accesibilidad turística entre las personas con discapacidad. (Se incluyen ejemplos de países de la UE y de otros países europeos).

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	Norma o Estándar	Documento orientativo	Monitorización	Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas	Grupo objetivo	
Unión Europea	Tratado Europeo	-	-	-	-	Todos los ciudadanos	Tratado de Amsterdam, Art 13.
Unión Europea	Convención de las Naciones Unidas	-	ONU, otros	Estados miembros de la Comisión Europea	-	Ciudadanos con discapacidades	Obligación de los gobiernos nacionales
Unión Europea	-	-	Guía 6 CEN/CENELEC	Organismos y comités de normalización	-	Ciudadanos con discapacidades	Guía para desarroladores de Normas
Unión Europea	Reglamento (CE) nº 1107/2006 (Pasajeros aéreos)	Ninguna/o	Varios Acuerdos entre:UE, aerolíneas, NEB (organismos nacionales responsables de la aplicación de la legislación)	Todos los órganos nacionales de control de los estados miembros de la UE (Reguladores)	Muchos, aeropuertos o proveedores de servicios han desarrolado sus propios iconos:no etiquetas unidas a una norma	Todos lo pasajeros que sean "Personas con Movilidad Reducida" (PRM, de sus siglas en inglés) y Personas con discapacidades termporales o permanentes.Códigos de aeropueros:WCHC, WCHR, WCHS, DEAF, BLND.	Información y asistencia desde el punto de llegada al aeropuerto hasta su asiento a bordo del avión y en sentido contrario para pasajeros que llegan.

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	**Norma o Estándar**	**Documento orientativo**	**Monitorización**	**Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas**	**Grupo objetivo**	
Unión Europea	-	-	Medición OSSATE y Guía fotográfica	Método de evaluación OSSATE www.ossate.org	EuropeforAll	www.europeforall.com Información general y 9 categorías de requisitos para los usuarios	Descripción de las características de accesibilidad para alojamientos turísticos
Austria	Ley federal sobre discapacidad e igualdad de trato	-	-	-	-	Todos los ciudadanos	Derechos de los ciudadanos
Austria	-	ÖNORM B1600 and B1603 – Edificios sin barreras para el turismo.Principios del diseño.	-	Österreichisches Normungsinstitut (Instituto de Normalización Austríaco)	Iniciativas públicas y privadas basadas en distintos requisitos de accesibilidad	-	Instalaciones de alojamiento, restaurantes e instalaciones culturales, de ocio y de bienestar

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	Norma o Estándar	Documento orientativo	Monitorización	Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas	Grupo objetivo	
Austria	-	-	IBFT-Sistema de Información	IBFT	-	Personas de movilidad limitada (dificultades para caminar, usuarios de sillas de ruedas) Personas con problemas sensoriales (ciegos, con problemas visuales, de audición, o de comunicación) Familias y personas mayores (familias con niños pequeños y personas mayores) Enfermedades crónicas (diabetes, necesidad de diálisis, otros requisitos dietéticos, alérgicos), otras discapacidades (problemas de aprendizaje)	Alojamiento, instalaciones de restauración, movilidad y desplazamiento, cultura y eventos, deportes y bienestar, asistencia y servicios sociales
Bélgica(Flandes)	-	Ninguna/o	-	Tourism Flanders	Si, Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible	Discapacidad motriz Discapacidad visual Personas con problemas de audición Personas con problemas respiratorios y alergias.	Instalaciones turísticas y de alojamiento como ayuntamientos, colegios, hoteles, museos, centros socio culturales, recintos deportivos, senderos ciclistas, caminos y otros.
Dinamarca	Reglamento sobre edificios	Norma de accesibili-	Línea directiva	Ministerio del	-	Todos los ciudadanos	Entornos de los

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	**Norma o Estándar**	**Documento orientativo**	**Monitorización**	**Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas**	**Grupo objetivo**	
	BR 2008	dad general DS3028	219 SBI. Manual 105 DS.	Gobierno			edificios y exteriores
Dinamarca	-	-	-	Asociación danesa de accesibilidad	Si, Etiqueta sobre accesibilidad promovida por la Asociación danesa de turismo: Dansk Handicap y God Adgang	Usuarios de silla de ruedas Personas con movilidad reducida, con problemas en los brazos y manos, con problemas visuales, de audición, con asma o alergias. con problemas de aprendizaje; con problemas de lectura	Instalaciones de alojamiento, restaurantes, conferencias, exposiciones y reuniones, museos, atracciones turísticas exteriores o interiores.
Francia	La Ley del 11 de febrero de 2005"sobre igualdad de derechos y oportunidades, participación y ciudadanía para personas con discapacidad".	-	Tourisme et Handicap	Ministerio de Turismo y ONG (Tourisme et Handicap)	Si, Tourisme et Handicap	Discapacitados motrices, con problemas visuales, de audición y personas con dificultades de aprendizaje	Todo tipo:alojamiento, restarurantes, emplazamientos turísticos, instalaciones de ocio, recintos deportivos y de recreo, museos, etc.
Alemania	Ley federal sobre discapacidades e igualdad de trato.	-	-	-	-	Todos los ciudadanos.	Derechos de los ciudadanos.

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	Norma o Estándar	Documento orientativo	Monitorización	Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas	Grupo objetivo	
Alemania	-	DIN 18.024:Diseño de construc-ciones públicas DIN 18025 Diseño de construc-ciones para usuarios de sillas de ruedas	-	Deutsches Institut für Normung e.V. – DIN (Instituto de Normalización Alemán)	-	Usuarios de silla de ruedas Personas mayores Resto de personas con necesidades de accesibilidad	Elementos urbanos (calles, caminos, plazas, tráfico, plazas verdes, áreas de juego), Edificios de accesibilidad público y lugares públicos de trabajo.Alojamientos para usuarios de sillas de ruedas
Alemania	-	-	DEHOGA, Normas mínimas en el sector alojamiento y restauranción	DEHOGA y ONG (Natko)	Sí	Personas con problemas motrices Usuarios de silla de ruedas Personas con problemas visuales Personas con problemas de audición	Hoteles y Restaurantes
Alemania	-	-	Icono Natko	Natko	Sí	Personas con problemas motrices Usuarios de silla de ruedas Personas ciegas Personas con problemas	Cualquier lugar turístico

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	Norma o Estándar	Documento orientativo	Monitorización	Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas	Grupo objetivo	
						visuales/Personas ciegas Personas con problemas de audición Personas con dificultades de aprendizaje Personas mayores Familias	
Noruega	Ley anti-discriminatoria y accesibilidad del 2008	-	-	Gobierno noruego	-	Todos los ciudadanos	Derechos de los ciudadanos y accesibilidad a entornos construidos, transporte, TIC
Noruega	Plan de Acción:Diseñado Universalmente en 2025	-	-	Gobierno y Municipios noruegos	-	Todos los ciudadanos	Entorno exterior de los edificios Transporte TIC.
Noruega	-	NS 11010:Empl aza-mientos turísticos accesibles	-	Normas Noruegas	Sí	Personas con problemas motrices Personas con problemas visuales Personas con problemas de audición Personas con asma y/o	Alojamiento, servicios y atracciones permanentes(incluye edificios, seguridad e información)

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	**Norma o Estándar**	**Documento orientativo**	**Monitorización**	**Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas**	**Grupo objetivo**	
						alergias	
España	Ley 51/2003:Igualdad de oportunidades, no discriminación y diseño universal	-	-	-	-	Todos los ciudadanos	Derechos de los ciudadanos
España	Reglamento propio sobre la accesibilidad, en cada Comunidad autónoma española	-	Varios	Gobiernos regionales	-	Personas con necesidades de accesibilidad y de comunicación	Accesibilidad a un entorno edificado
España	Ley 51/2003:Igualdad de oportunidades, no discriminación y diseño universal -------- Reglamento propio sobre la accesibilidad en cada Comunidad autónoma	UNE 170.001 Sistema de gestión de Accesibili-dad Universal	Gestión de la accesibilidad universal a edificios públicos Gestión de accesibilidad universal a las playas	AENOR	Empresa registrada:Accesibilidad Universal	Todos los ciudadanos	Sistema de gestión de la accesibilidads para un entorno construido y natural, como los edificios públicos y las playas.

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	**Norma o Estándar**	**Documento orientativo**	**Monitorización**	**Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas**	**Grupo objetivo**	
	española						
España	-	-	Sistema de información PREDIF	PREDIF	Sí	Problemas de movilidad Problemas de audición Problemas visuales Alergias	Hoteles Restaurantes
Reino Unido	DDA 1995 (2005)	-	-	Equality & Human Rights Commission (Comisión de Igualdad y Derechos Humanos)	Varias iniciativas públicas y privadas basadas en distintos requisitos de accesibilidad	Personas con discapacidades, como vienen definidas en el acta	Servicios, ayudas auxiliares, información, edificios.
Reino Unido	Reglamentos sobre edificación, Parte M	-	-	Equality & Human Rights Commission	No	Todas las personas, incluyendo las personas con necesidades motrices.	Edificios
Reino Unido	DDA 1995 (2005)	-	Sistema de accesibilidad nacional	NAS VisitBritain	Sí.Logos para distintos niveles de provisiones para:turistas con movilidad reducida, sordos o con problemas de adución, ciegos o con problemas	Personas de movilidad limitada Personas sordas o con problemas de audición Viajeros ciegos o con problemas visuales	Alojamiento turístico (servicio, para cocinar uno mismo, hostales, parques de caravanas y camping)

	Requisitos de los Proveedores					Información para los turistas	Alcance
	Ley o Reglamento	**Norma o Estándar**	**Documento orientativo**	**Monitorización**	**Etiqueta de accesibilidadpara empresas turísticas**	**Grupo objetivo**	
					visuales		
Reino Unido	DDA 1995 (2005)	-	"One Step Ahead"	VisitEngland	Sí	Personas: -Personas con problemas motrices -Personas con problemas de audición -Personas con problemas visuales	Alojamiento turístico (servicio, para cocinar uno mismo, hostales, parques de caravanas y camping)
Reino Unido	DDA 1995 (2005)	-	Especifica-ciones sobre accesibilidad en hoteles, PAS88	Ninguna/o	No	Personas con discapacidades (varias)	Grandes instalaciones hoteleras y cadenas de hoteles, edificios, servicios, gestión e información de clientes.

3.12. Sistemas de identificación de la certificación de accesibilidad en el turismo nacional

Los símbolos y los pictogramas son utilizados ampliamente por el sector turístico en general y en la actividad de hostelería en particular con el objetivo de informar a los clientes sobre las instalaciones y los servicios disponibles. Hay una gran variedad de tipos de imágenes y casi ninguna estandarización que rija su diseño o uso a la hora de suministrar información al cliente. A pesar de ello, son utilizados con frecuencia como una alternativa al texto escrito, con el fin de superar las barreras del idioma, ahorrar tiempo de lectura, y así transmitir algún tipo de información a los clientes que buscanun alojamiento que se ajuste a sus necesidades y preferencias.

Los clientes deben utilizar su experiencia (y algo de imaginación) cuando se encuentran con un conjunto de pictogramas. Los sitios web y catálogos de viajes más útiles proporcionan la descripción de éstos y lo que quieren decir en uno o más idiomas para ayudar al lector. Sin embargo, como no hay un conjunto de imágenes estandarizadas, el lector está más o menos obligado a hacer el esfuerzo de aprender un nuevo léxico de pictogramas cada vez que llega a un sitio web nuevo o abre una nueva guía de viajes o un folleto.

Además de su variedad, los pictogramas también pueden llevar a confusión dependiendo de cómo son utilizados. La siguiente lista de sistemas de información sobre la accesibilidad que existe en Europa muestra que existen al menos *tres clases de significados* transmitidos por pictogramas. Estos son:

(a) *los pictogramas que indican la presencia* de un determinado tipo de instalación o servicio en un lugar, por ejemplo, la localización, el número de habitaciones, el número de habitaciones para personas con discapacidad, la existencia de transporte público, la disponibilidad de aparcamiento privado, de conexión inalámbrica a internet, disponibilidad de piscina, etc.;

149

8

(p.ej. pictogramas de Novotel).

(b) *los pictogramas que indican la idoneidad* de las instalaciones o servicios para los visitantes que puedan tener necesidades específicas (de accesibilidad), por ejemplo, para usuarios de sillas de ruedas que necesiten de asistencia, para las personas con discapacidad visual, etc.

(p.ej. pictogramas de UK Accessible Scheme)

(c) *los pictogramas que indican la disponibilidad* de cierto tipo de información, por ejemplo, al explorar un sitio web.

Información para los usuarios de silla de ruedas *(p.ej. pictograma del sistema danés "God Adgang")*

Información sobre accesibilidad *(p.ej. pictograma del sitio web www.visitoslo.com)*

Etiquetas Marca de la Accesibilidad

Los visitantes también pueden encontrar pictogramas utilizados por los establecimientos o destinos como "etiquetas marca". Estas etiquetas están concebidas como un instrumento de promoción, mostrando que el lugar es miembro de un determinado sistema de información de la accesibilidad. La colocación de la etiqueta, por lo general, significa que el lugar cumple con ciertos requisitos de accesibilidad definidos - aunque esto no sea siempre el caso.

Algunos ejemplos típicos de marcas de accesibilidad se muestran a continuación:

Tipo 1. El establecimiento es miembro de un sistema de promoción turística de información sobre la accesibilidad (que puede ser gestionado por el propietario del lugar o por un órgano independiente o por un organismo de turismo, etc.). Ejemplo: *Tourism for All, UK*.

Tipo 2. El establecimiento ha sido evaluado y sus instalaciones han sido "aprobadas" al cumplir con las normas o criterios de accesibilidad del sistema en cuestión. El grado de cumplimiento también puede ser indicado por símbolos adicionales, letras del alfabeto o números, indicando los niveles de accesibilidad o la idoneidad del lugar para la discapacidad de un visitante.
Ejemplo: *Tourism Flanders Accesible Label*.

Tipo 3. El establecimiento participa en un sistema que consiste en declarar la accesibilidad de éste y ofrecer información para la mayor comodidad y orientación de los visitantes que la necesiten. No hay disposiciones específicas de accesibilidad definidas, pero los visitantes con discapacidad pueden buscar en una base de datos la información objetiva que necesitan.
Ejemplos: *www.EuropeforAll.com and www.openbritain.net*

En algunos casos, puede haber un cierto grado de "solapamiento" entre los pictogramas utilizados en un sistema de etiquetado y los utilizados por etiquetas de marca, lo que puede llevar a que la información no quede clara para el cliente.

El uso de pictogramas y etiquetas está, por supuesto, estrechamente vinculado a la finalidad generalizada y a las características de un sitio web para visitantes, de un catálogo o de un sistema de información de la accesibilidad. La lista de sistemas muestra que hay ciertas fortalezas pero también debilidades en la forma cómo estas imágenes se utilizan actualmente.

La ventaja de utilizar símbolos, pictogramas y etiquetas es que comunican una información de forma “abreviada”, lo que permite al visitante asimilar mayor cantidad de información con más rapidez que leyendo, y superando así, en cierta medida, el problema de no conocer el idioma del país.

Las etiquetas, en concreto, pueden indicar la afiliación de un lugar o destino a una organización que se dedica a la promoción o a garantizar la accesibilidad, lo que

constituye un medio de reconocimiento y (con suerte) un grado de garantía de calidad para el visitante.
El uso de símbolos y pictogramas en el marketing y la promoción puede ser una fuente de confusión para el visitante, debido al gran número, la variedad y la falta de coherencia a la hora de utilizarlos.

La gran variedad de diseños de pictogramas que indican el mismo elemento o servicio, introduce el primer nivel de dificultad. Luego hay diferencias en relación a la forma de medir, describir y presentar la accesibilidad, no sólo entre países sino también entre los distintos tipos de lugares y servicios. Esto hace que sea muy difícil para los visitantes hacer comparaciones y elegir entre los lugares o servicios disponibles. Se debe decir, para justificarlo en cierta manera, que la proliferación de nuevos conjuntos de pictogramas y etiquetas en nuevos sistemas y planes de accesibilidad sólo hace que la información sobre accesibilidad sea más difícil de entender para los clientes con discapacidad.

La tarea de reducir la variedad y complejidad de los símbolos y pictogramas, y el uso de etiquetas de accesibilidad en Europa requiere, en primer lugar, de la voluntad de abordar el problema y, en segundo lugar, de realizar un esfuerzo común entre muchos actores y partes interesadas. Si se hiciera, sería fundamental incluir a los propietarios de los sistemas de accesibilidad en el sector turístico y en el de hostelería y a las organizaciones de consumidores en todo este proceso.

El informe de AFNOR, el M/371 Servicios Turísticos hace un llamamiento para una Acción Europea que se ocupe de la estandarización de estos símbolos para este campo. Es evidente que este trabajo, si se lleva a cabo, debería examinar el diseño y uso de los pictogramas para que éstos se utilizaran para informar a los visitantes acerca de la accesibilidad de los lugares y servicios. Éste sería un paso muy útil para reducir la complejidad a la que se encuentra sometido el cliente con discapacidad durante la búsqueda de información sobre la información, especialmente a través de las fronteras nacionales.
Es igualmente importante que cualquier evaluación sobre la utilización de símbolos, pictogramas y etiquetas tenga en cuenta la experiencia de los organismos regionales, nacionales y europeos que gestionan estos sistemas de información, y también la perspectiva de los proveedores turísticos y de los huéspedes con discapacidad.

La siguiente tabla presenta algunos ejemplos de sistemas de certificación de accesibilidad en el turismo de países europeos que participan en este estudio.

País	Sistema de Certificación de Accesibilidad
Bélgica	Tourism Flanders Accessible Label
Dinamarca	God Adgang
Francia	Tourisme et Handicap
Alemania	Natko- Sistema de Información
España	Certificado UNE 170001
Reino Unido	National Accessible Scheme (NAS)

Se puede encontrar más información sobre estos sistemas en la tabla que se encuentra a continuación.

Tabla 3.12.1 Comparativa de los símbolos, etiquetas y terminología utilizada en los distintos países europeospara informar sobre instalaciones accesibles a personas con movilidad limitada

	BE:Tourism Flanders Accessible Label	DK:God Adgang	FR:Tourisme et Handicap	DE:NATKO	ES:UNE 170001	UK:NAS
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA	Indica que el edificio sólo ha sido inspeccionado. Significa que el edificio turístico ha sido inspeccionado objetivamente y además tiene la accesibilidad básica para las personas con movilidad reducida. Un edificio con una etiqueta A+ es cómodamente accesible.	Usuarios de silla de ruedas Movilidad reducida, problemas en los brazos y en las manos	Problema motor	Usuarios de silla de ruedas. Todo el edificio está provisto de itinerarios cómodos y accesibles para usuarios de sillas de ruedas. Personas con dificultades motrices. Todos los servicios son cómodamente accesibles. Personas mayores. Provisión de confort y de servicio.	Basados en criterios DALCO:requisitos de DeambulaciónAprehensión, Localización y Comunicación	M1:Adecuado para personas con movilidad suficiente para subir escaleras pero que se beneficiarían de elementos instalados para ayudar a mantener el equilibrio. M2:Adecuado para personas con dificultades para caminar y para aquellas que en ocasiones necesitan silla de ruedas y que podrían dar 3 pasos como mucho. M3 (I):Adecuado para usuarios de silla de ruedas que se trasladan sin ayuda de su silla de ruedas a una posición sentada.Viajeros independientes. M3 (A):Adecuado para usuarios de silla de ruedas.Que requieren de asistencia personal o mecánica. .

Tabla 3.12.2. Tabla comparativa de señales, símbolos, etiquetas y terminología utilizada en los distintos países europeospara informar sobre Instalaciones accesibles a personas con visibilidad limitada

	BE:Tourism Flanders Accessible Label	DK:God Adgang	FR:Tourisme et Handicap	DE:NATKO	ES:UNE 170001	UK:NAS
PERSONAS CON VISIBILIDAD LIMITADA	Indica que el edificio sólo ha sido inspeccionado. Significa que el edificio turístico ha sido inspeccionado objetivamente y además tiene la accesibilidad básica para las personas con movilidad reducida. Un edificio con una etiqueta A+ es cómodamente accesible.	Visibilidad limitada	Visibilidad limitada	Personas ciegas. Presentación táctil o audible de todos los servicios. Personas con visibilidad limitada.Disposición de diseños claros.	Basados en criterios DALCO:requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación	Accesibilidad Excepcional:Adecuado para todos los niveles de discapacidad motora mencionadosantes en referencia a la Norma Británica BS 8300:2001. Cumplen las normas tanto para usuarios de sillas de ruedas independientes o que requieren de asistencia y cumplen con los requisitos más estrictos V1: Normalmente provee servicios e instalaciones que cumplen con las necesidades de huéspedes con problemas auditivos.(Requisitos mínimos de entrada) V2: Usualmente ofrece un nivel mayor de servicios adicionales y de instalaciones que cumplen con las necesidades de los huéspedes con visibilidad limitada.Requisitos adicionales recomendados (prácticas ejemplares).

Tabla 3.12.3. Tabla comparativa de señales, símbolos, etiquetas y terminología utilizada en los distintos países europeospara informar sobre Instalaciones accesibles a personas con problemas auditivos

	BE:Tourism Flanders Accessible Label	DK:God Adgang	FR:Tourisme et Handicap	DE:NATKO	ES:UNE 170001	UK:NAS
PERSONAS CON PROBLEMAS DE AUDICIÓN	Indica que el edificio sólo ha sido inspeccionado. Significa que el edificio turístico ha sido inspeccionado objetivamente y además tiene la accesibilidad básica para las personas con movilidad reducida. Un edificio con una etiqueta A+ es cómodamente accesible.	Problemas de audición	 Problemas de audición	Personas sordas.Presentación visual de todos los servicios. Personas con problemas de audición. Presentación visual de todos los servicios y de la disposición de dispositivos.	 Basados en criterios DALCO:requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación	H1: Normalmente provee servicios e instalaciones clave que cumplen con las necesidades de huéspedes con problemas de audición.Requisitos mínimos. H2: Usualmente ofrece un nivel mayor de servicios adicionales y de instalaciones que cumplen con las necesidades de los huéspedes con problemas de audición.Requisitos adicionales recomendados (prácticas ejemplares).

Tabla 3.12.4. Tabla comparativa de señales, símbolos, etiquetas y terminología utilizada en los distintos países europeospara informar sobre Instalaciones accesible para personas con otro tipo de discapacidad

	BE:Tourism Flanders Accessible Label	DK:God Adgang	FR:Tourisme et Handicap	DE:NATKO	ES:UNE 170001	UK:NAS
OTROS	Indica que el edificio sólo ha sido inspeccionado. Significa que el edificio turístico ha sido inspeccionado objetivamente y además tiene la accesibilidad básica para las personas con movilidad reducida. Un edificio con una etiqueta A+ es cómodamente accesible.	Discapacidades mentales Dificultades de lectura Asma y alergias	Discapacidades mentales	Personas con dificultades de aprendizaje. Disposición de información de fácil comprensión. Familias con hijos. Ofrecer servicios tanto tanto para adultos como para niños.	Basados en criterios DALCO:requisitos de Deambulación Aprehensión, Localización y Comunicación	

3.13. Comparación entre tres sistemas de gestión de accesibilidadeuropeos

Después de analizar los diferentes tipos de sistemas de etiquetado de la accesibilidad o de gestión de la accesibilidad que están en uso en los países europeos seleccionados, se han escogido, de entre ellos, tres sistemas de gestión con el objetivo de evaluar sus características y su utilidad para promover la accesibilidad. Para empezar, los tres sistemas tienen algunos aspectos en común, que cabe destacar:

- Todos ellos integran a los gestores de productos, instalaciones y servicios para el desarrollo y la continuidad del sistema.
- Todos ellos están desarrollados para la industria turística o son fácilmente adaptables a ella y para que ésta los utilice.
- Todos ellos son desarrollados por entidad estatal de Normalización de los respectivos países.

País	Sistema de Gestión de la Accesibilidad
España	UNE 170001-: 2007 “Sistema de Accesibilidad Universal”
Reino Unido	PAS 88: 2008 “Guía sobre la accesibilidad de las instalaciones de un hotel de grandes dimensiones y de una cadena hotelera”
Noruega	NS 11010:2008 “Destinos turísticos accesibles: Requisitos como base para un sistema de etiquetado”

Tabla 3.13.1. Comparación de 3 sistemas europeos de gestión de la accesibilidad

	UNE 170.001: 2007 "Sistema de gestión de la accesibilidad universal"	PAS 88: 2008 "Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles"	NS 11010:2008 "Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado"
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
Tipo de documento	Norma nacional(Documento norma)	Especificación Pública(Documento orientativo y de buena práctica)	Norma nacional(Documento norma)
Monitorización	AENOR(Asociación Española de Normalización)	BSI(British Standards Institution) En colaboración con*Equality and Human Rights Commission* y *Visit Britain*	Normas Noruegas y Deltasentret (Centro experto en accesibilidad, Ministerio de Salud Noruego)
Usuarios de Normas	Todo tipo de negocios (hoteles, restaurantes, tiendas, museos, centros deportivos, colegios, universidades, hospitales y servicio de atención al cliente por teléfono, entre otros)	Grandes hoteles, grupos hosteleros y cadenas	Destinos turísticos (hoteles, restaurantes, bares, atracciones de interior).
Posibilidad de certificación de parte de le empresa	Sí	Cadena de servicios completa	Será posible cuando se introduzcan los sistemas de etiquetado

	UNE 170.001: 2007 "Sistema de gestión de la accesibilidad universal"	PAS 88: 2008 "Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles"	NS 11010:2008 "Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado"
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
Legislación relacionada	Ayuda a cumplir la legislación, para cada región española y a cumplir con la Legislación Nacional 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU)	Ayuda a cumplir con: • DDA 1995 (Parte 2 y 3) • DDA2005 • BS 8300:2009, recomenda-ciones para el diseño de nuevos edificios en entornos ya construidos • Parte M:2004 Reglamento sobre edificación	Ayuda a las empresas a cumplir con la "Ley de no discriminación y accesibilidadde 2008, y el Plan de Acción:Noruega Diseñada Universalmente en en año 2025. También hace referencia a la Norma NS 11010 "Norma para la accesibilidad a edificios y entornos" (en desarrollo).
Grupos objetivo	• Personas de movilidad limitada • Personas con problemas visuales • Personas con problemas de audición • Personas con maletas pesadas • Mujeres embarazadas • Personas mayores	• Personas de movilidad limitada • Personas con problemas visuales • Personas con problemas de audición • Personas con dificultades de aprendizaje • Pasajeros con maletas pesadas • Padres con coches para bebés • Extranjeros	• Personas de movilidad reducida • Personas con problemas visuales • Personas con problemas de audición • Personas con asma y con alergias
Consideración de las	Consideradas todas las necesidades	Posibilidad de dirigir las necesidades a	Como indicado en

	UNE 170.001: 2007 “Sistema de gestión de la accesibilidad universal”	PAS 88: 2008 “Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles”	NS 11010:2008 “Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado”
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
necesidades de los clientes	para la certificación	una o a una combinación de más de una discapacidad	los grupos objetivo
Áreas de aplicación	Áreas públicas (para clientes) y áreas privadas (para trabajadores).	Áreas públicas (para clientes) y áreas privadas (para trabajadores).	Clientes
Revisión periódica	Una revisión ordinaria anualmente y una revisión amplia cada tres años.	Revisado en intervalos no superiores a dos años	
Documentos relevantes relacionados a la Norma	Diseño para todos, Diseño Universal y Criterios DALCO	National Accessible Scheme (NAS)	Diseño Universal
Área de trabajo	Responsabilidad Social Corporativa	Calidad	
Número de empresas que la tienen	Aprox. 20 empresas.	No disponible (desconocido)	No disponible (desconocido)
Relación con otras normas	Es compatible con otros sistemas de gestión:ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.	NAS"One Step Ahead"	Sistema de accesibilidad danés
Etiquetado/ Certificación	AENOR:Accesibilidad Restringida UNE 170001. Certificación: todas las empresa	Ninguna/o	En su debido momento, se introducirá un sistema de etiquetado a nivel nacional.No será

	UNE 170.001: 2007 "Sistema de gestión de la accesibilidad universal"	PAS 88: 2008 "Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles"	NS 11010:2008 "Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado"
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
	certificadoras de España 		obligatorio pero aquellos que utilicen el sistema deberán cumplir con los requisitos mínimos. Hay hasta 4 etiquetas sobre accesibilidad que áun no han sido introducidas (motor, visual, audición y asma/alergia)
Propósito de la Norma o de la Guía	Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Accesibilidad	Tratar las "Estrategias de Accesibilidad" (Capítulo 4).	Además de estos requisitos para la etiqueta, existen recomendaciones para una accesiblidad aún mejor.
Cuestiones de gestión implicadas	Gestión diaria de la accesibilidad:Definir la política, objetivos, provisión y recursos necesarios.	Servicios: Incluye la descripción de los Planes de Evacuación en caso de Emergencia para personas con discapacidad	No se ha tratado la gestión de la accesibilidad. Sin embargo, sí se incluyen los procedimientos de limpieza y de evacuación.
Propósito de la Norma o de la Guía	Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Accesibilidad	Tratar las "Estrategias de Accesibilidad" (Capítulo 4).	Además de estos requisitos para la etiqueta, existen recomendaciones para una accesiblidad aún mejor.

	UNE 170.001: 2007 “Sistema de gestión de la accesibilidad universal”	PAS 88: 2008 “Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles”	NS 11010:2008 “Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado”
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
Cuestiones de gestión implicadas	Gestión diaria de la accesibilidad:Definir la política, objetivos, provisión y recursos necesarios.	Servicios:Incluye la descripción de los Planes de Evacuación en caso de Emergencia para personas con discapacidad	No se ha tratado la gestión de la accesibilidad.Sin embargo, sí se incluyen los procedimientos de limpieza y de evacuación.
Alcance	Entorno edificado, productos y servicios	Incluye edificios, entornos, mobiliario, TIC y servicios.	Incluye edificios y entornos.
Requisitos de formación y de competencia	Para aquellos que están al cargo de personal que ofrece servicios	Secciones con consejos sobre la formación al personal para recibir a huéspedes con discapacidad.	Ninguna/o

	UNE 170.001: 2007 "Sistema de gestión de la accesibilidad universal"	PAS 88: 2008 "Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles"	NS 11010:2008 "Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado"
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
Pre requisitos para iniciar el proceso de certificación	Proceso de certificación: 1. Diagnóstico (accesibilidad y procedimientos de gestión de la misma en el edificio). 2. Informe de acciones mínimas a llevar a cabo y de buenas prácticas recomendadas 3. Plan de Acción para realizar mejoras a corto plazo 4. Formación de empleados 5. Documentación requerida por el sistema 6. Auditoría interna 7. Se requieren modificaciones 8. Auditoría externa 9. Se requieren modificaciones 10. Certificación	Ninguna.No se trata de un sistema de certificación	No especificado. El sistema de certificación o etiquetado no ha sido aún introducido.

	UNE 170.001: 2007 “Sistema de gestión de la accesibilidad universal”	PAS 88: 2008 “Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles”	NS 11010:2008 “Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado”
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
Proceso de certificación	1. Evaluación preliminar de la empresa certificadora 2. Análisis de documentos 3. Visita preliminar 4. Plan de Medidas Correctivas 5. Auditoría del Sistema de Gestión 6. Evaluación y Decisión 7. Concesión del Certificado	Ninguna/o	Aún desconocido
Coste	Coste de la adquisición: Parte 1: 22,50€ Parte 2: 16€	Coste de la adquisición: GBP 50.00	Precio de la adquisición: NOK 715.00
Otros costes	Consultor (externo/interno) Certificado de la Auditoría Auditoría anual Auditoría de renovación	No hay otros costes	Otros costes desconocidos
Especificación de los requisitos	12 páginas	169 páginas	48 páginas
Plazos	Auditorías Anuales para monitorizar el	Ninguna/o	Aún desconocido

	UNE 170.001: 2007 "Sistema de gestión de la accesibilidad universal"	PAS 88: 2008 "Orientación sobre accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles"	NS 11010:2008 "Destinos turísticos accesibles:Requisitos base para el Sistema de etiquetado"
País de origen	**España**	**Gran Bretaña**	**Noruega**
	proyecto. Renovación de la auditoría.		
Seguimiento y medición	Punto 8, parte 8.2 de la norma.	Ninguna/o	Aún desconocido
Procedimientos de quejas y compensacio-nes	Punto 8de la norma.	Ninguna/o	Aún desconocido
Política de la empresa, Compromiso de gestión y fijación de objetivos	Punto 5 de la norma.	Ninguna/o	Aún desconocido
Identificación de los procedimien-tos	Punto 7 de la norma.	-	Aún desconocido
Interacción entre usuarios y procedimientos	Criterios DALCO	-	Aún desconocido
Basado en	Ciclo PDCA (mejora continua del negocio y aumento del proceso de satisfacción del cliente/usuario)	Guía PAS	Normas

4. LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO

El objetivo de esta parte del estudio ha sido conocer el grado de efectividad de las medidas de accesibilidad en la actividad turística. Para ello se ha preguntado tanto a los turistas con discapacidad como a los gestores de empresas turísticas sobre el grado de conocimiento y la opinión que tienen de éstas.

Con este objetivo se han diseñado cinco encuestas que han sido enviadas a los siguientes grupos:

- Visitantes con necesidades específicas de accesibilidad (4.1)
- Gestores de alojamiento (4.2)
- Gestores de aeropuerto (4.3)
- Gestores de destinos y de atracciones (4.4), y
- Expertos (4.5)

Para poder recabar información actualizada sobre la accesibilidad turística y el uso de las normas de accesibilidad por parte de los grupos de interés, las cinco encuestas fueron llevadas a cabo entre junio y agosto de 2009.

Cada encuesta fue diseñada especialmente y distribuida entre distintos grupos de interés, incluyendo:

- Turistas con discapacidad y otros visitantes con necesidades particulares de accesibilidad,
- Gestores de instalaciones y servicios turísticos, incluyendo los gestores de alojamiento, los gestores de aeropuerto y los gestores de destinos y atracciones,
- Expertos nacionales en gestión de la accesibilidad en el turismo.

Se llevaron a cabo encuestas en Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, España y Reino Unido. La mayoría de las personas pudo responder a la encuesta en su propio idioma.

La encuesta al visitante fue diseñada con el objetivo específico de recabar información sobre sus hábitos de búsqueda de un viaje, a la hora de reservar, sus experiencia en temas de accesibilidad a ciertas instalaciones o aeropuertos y su conocimiento (o confianza) de las normas y sistemas de certificación o etiquetado relativas a la accesibilidad.

Las preguntas a los gestores se diseñaron con el objetivo específico de examinar el conocimiento de los proveedores dedichas normas y el uso que de
ellas hacen.También para conocer sus puntos de vista sobre la necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad en el sector turístico.

Los expertos en Normas fueron consultados tanto en la encuesta como en entrevistas posteriores, para que proporcionaran una evaluación de la efectividad de las Normas y de otras medidas de accesibilidad en sus respectivos países. También se invitó a los expertos a que transmitieran sus conocimientos para acciones futuras a nivel nacional y europeo en lo relativo a la normalización y otras maneras para promover el turismo accesible.

Las encuestas fueron enviadas por correo electrónico directo, en forma de documentos electrónicos y como cuestionarios “on-line”, para permitir a los participantes contestar de la manera más cómoda posible.Los documentos electrónicos podían imprimirse y rellenarse a mano, si así lo deseaba el participante.

La siguiente tabla presenta el número de personas que contestaron a las encuestas:

Tabla 4.1 Resumen del número de respuestas obtenidas para cada encuesta

	Visitantes con necesidades de accesibilidad (4.1)	Proveedores de alojamiento (4.2)	Gestores de aeropuerto (4.3)	Gestores de destinos y atracciones (4.4)	Expertos de accesibilidad (4.5)
Participantes que contestaron en inglés (de Bélgica, Dinamarca, y Reino Unido)	41	2	0	2	8
Participantes que contestaron en alemán (de Alemania y Austria)	13	9	10	27	0
Participantes que contestaron en francés (de Francia)	11	1	1	2	3
Participantes que contestaron en español (de España)	26	10	1*	2	0
TOTAL	**91**	**22**	**12**	**33**	**11**

* Se trata de la entidad que gestiona los 47 aeropuertos españoles.

4.1. Cuestionario de los visitantes con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad

Objetivo

Como parte del Estudio de Normas de Accesibilidad Turística, es vital conocer la opinión de los viajeros sobre la accesibilidad general de los aeropuertos, alojamientos y atracciones turísticas de los países europeos.

Se diseñó un cuestionario para recoger la información, especialmente de personas con discapacidad y de las personas que viajan con ellas.

Cualquier persona que haya viajado a Europa en los últimos 3 años podía responder a la encuesta de forma anónima.No se distinguió entre las personas que viajaron por trabajo o por ocio.

El Cuestionario realizado al visitantes está recogido íntegramente en el **Anexo 2**.

LaTabla de resultados resumidos de la Encuesta al Visitante se muestra en el **Anexo 3.**

Método

Esta encuesta se podía responder on-line y se envió por correo electrónico. La versión electrónica también podía imprimirse y contestarse a mano y ser devuelta por fax o como documento escaneado.

La encuesta fue distribuida (mediante un link) a través de un correo electrónico a varias organizaciones europeas de personas con discapacidad y de consumidores.También se redactaron versiones de la encuesta en inglés, español, alemán y francés.
La encuesta en inglés fue contestada por participantes de diferentes países, tanto europeos como de fuera de Europa.Las versiones redactadas en otros idiomas fueron distribuidas en los países/regiones lingüísticas respectivas.

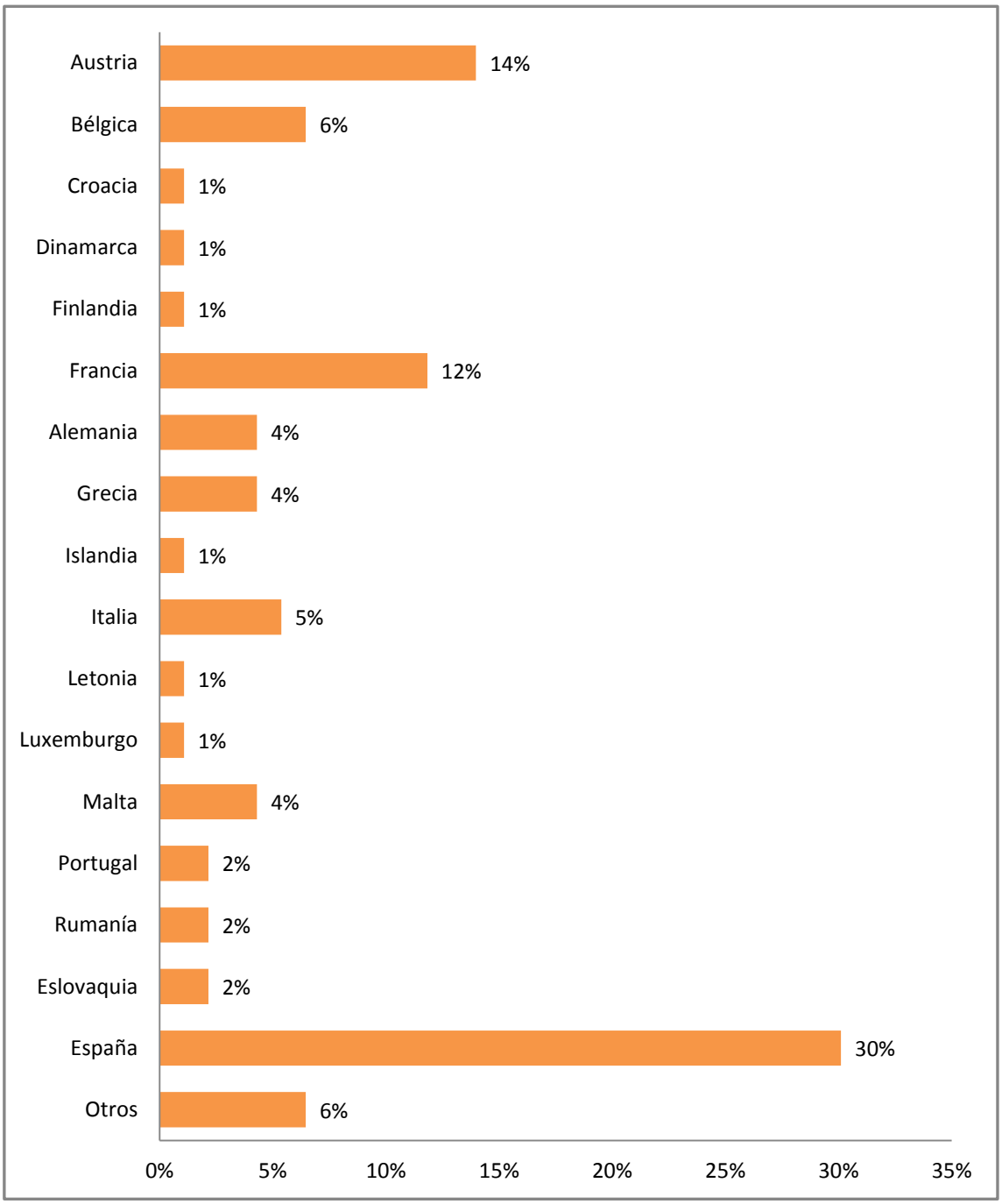
El periodo que tuvieron para contestar la encuesta los angloparlantes fue de un mes, del 15 de junio al 15 de julio de 2009. Para el resto el periodo fue del 15 de junio al 31 de agosto.

Resultados, Comentarios y Discusión

Muestra

Un total de 91 visitantes contestaron esta encuesta.Los siguientes gráficos muestran los países de origen y los países que visitaron los participantes en los 3 últimos años(las visitas realizadas dentro del país de residencia también se incluían).

Gráfico 4.1.1. País de origen de los participantes.

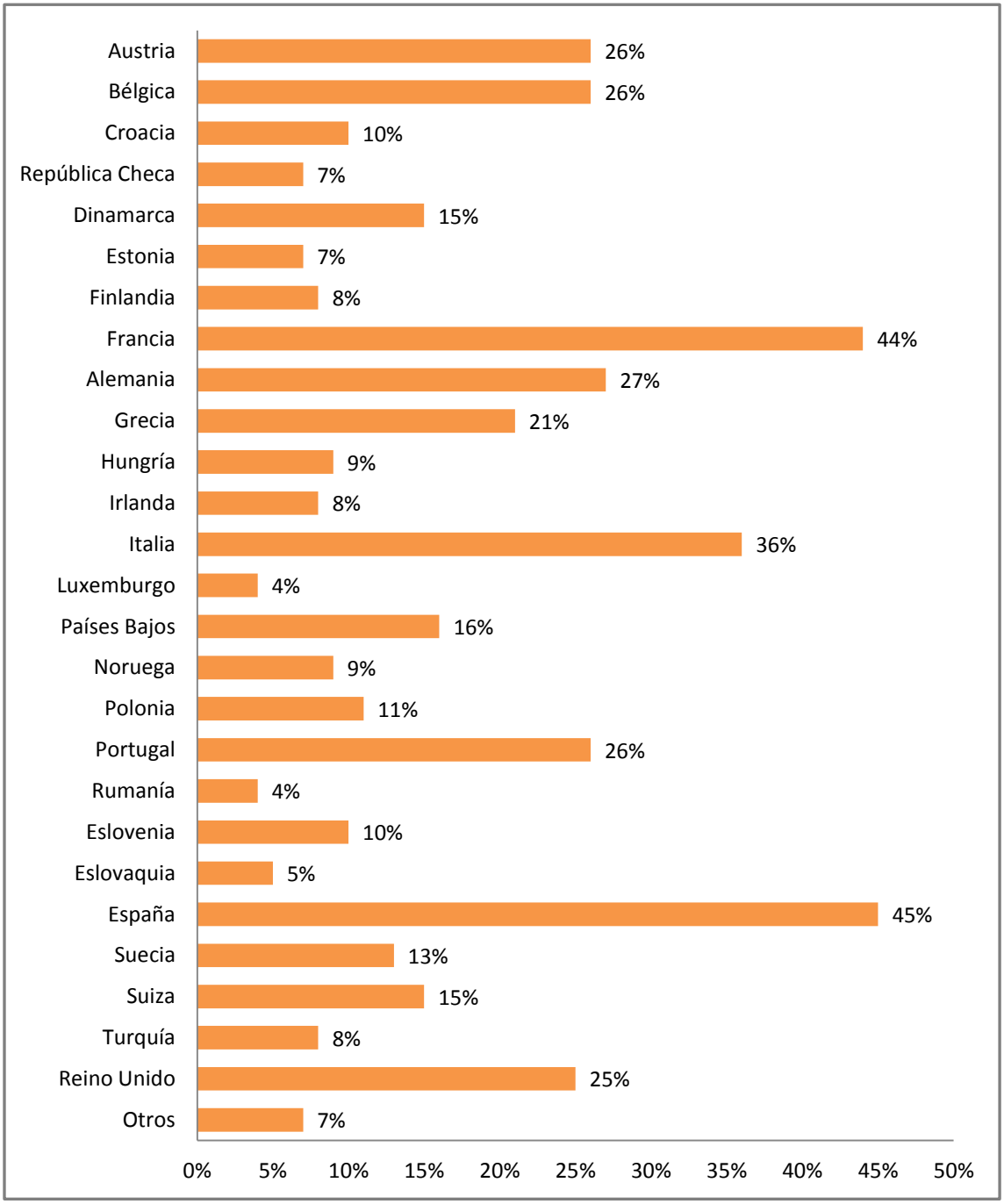


Comentario: El país de origen de la mayoría de participantes (30%) ha sido España seguido por un 14% de participantes de Austria y un 12% de Francia. Otros países de donde provienen los participantes son:

- Bélgica (6%)
- Italia (5%)
- Alemania (4%)
- Grecia (4%)

- Malta (4%)
- Portugal (2%)
- Rumanía (2%)
- Eslovaquia (2%)
- Con un 1% para cada país hay participantes de Luxemburgo, Letonia, Islandia, Finlandia, Dinamarcay Croacia.

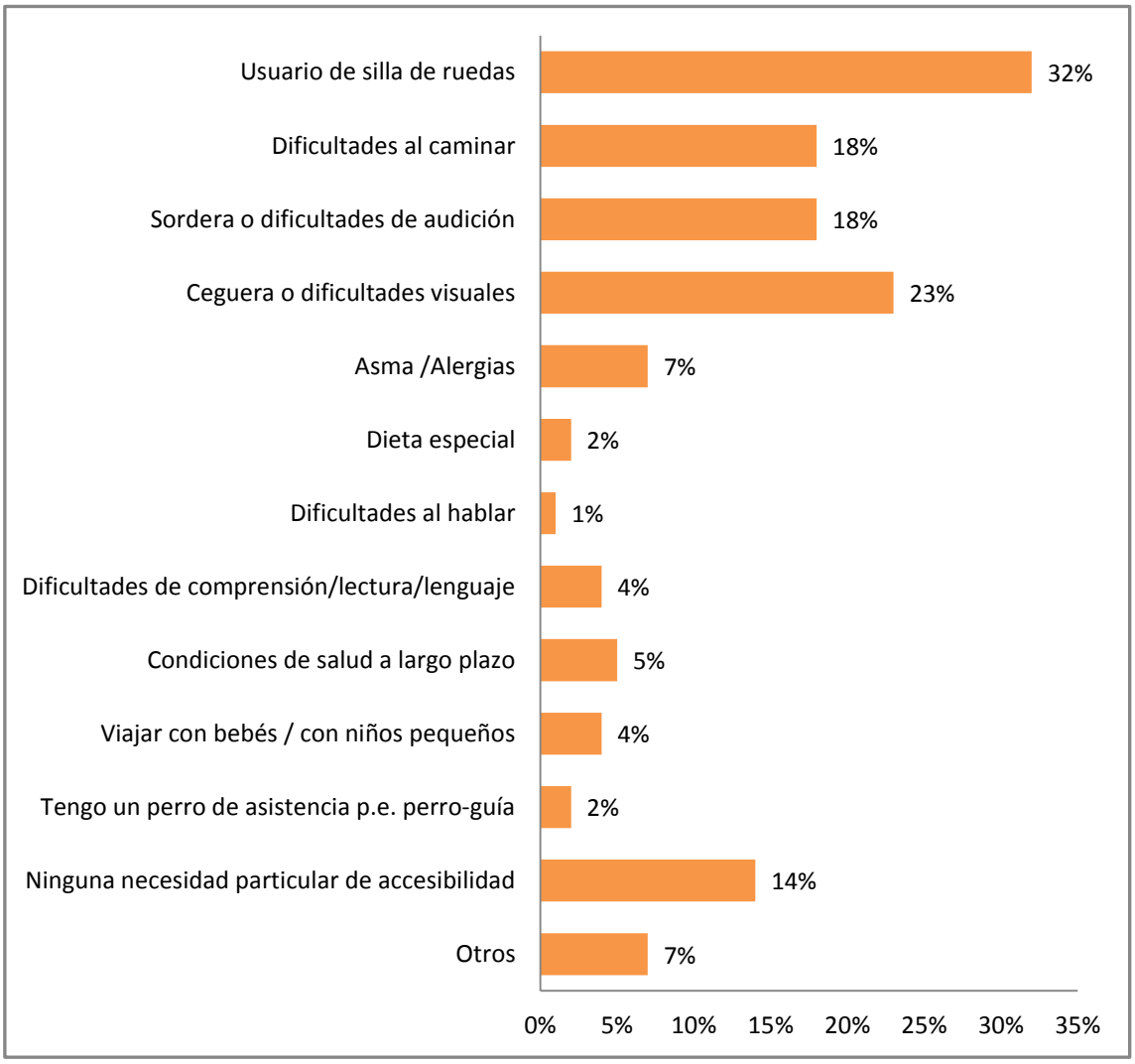
Gráfico 4.1.2. Países visitados por los participantes.



Comentario: Sin entrar en un análisis detallado del turismo realizado dentro de los países de origen de los participantes europeos, puede decirse que la muestra de participantes es bastante representativa de los patrones de viaje de los europeos.La mayoría de los 10 países más visitados por los participantes se encuentran generalmente entre los destinos más populares a nivel mundial.

Perfil de los participantes

Gráfico 4.1.3. Discapacidades o necesidades de accesibilidad / movilidad de los participantes.



Comentario:Algunos participantes contestaron que tenían más de una discapacidad. La mayoría de participantes, el 50%, tenía problemas de movilidad, de entre éstos, el 32% eran usuarios de silla de ruedasy el 18% tenía dificultades a la hora de caminar. El siguiente gran grupo, el 41% de participantes eran personas con problemas sensoriales,de entre éstos, el 23% eran personas ciegas o con baja visión y el 18% eran personas sordas o con baja audición. Alrededor de un 25% de participantes tenían otro tipo de discapacidades, tales como: asma y alergias, problemas de salud permanentes, personas con dificultades a la hora de entender, leer y utilizar el lenguaje, personas viajando con bebésy niños pequeños, personas que tienen un animal de asistencia y personas con problemas en el habla. El 14% de los participantes no tenía ninguna necesidad de accesibilidad, en particular.

Muchos participantes son miembros, en sus respectivos países, de asociaciones de personas con discapacidad o de asociaciones que organizan viajes para personas con

discapacidad.El listado completo puede verse en el Anexo 1. Listado de Organizaciones.

Análisis de las respuestas

Aquí están resumidas y analizadas las respuestas de los visitantes, sección a sección.Para la mayoría de las preguntas, se presenta un resumen de las respuestas para toda la muestra.En los casos en los que hay diferencias notables de opinióno experiencia, las respuestas se dividen ***por países*** y por ***discapacidad,*** ya que éstas son las dos variables más destacadas del estudio.

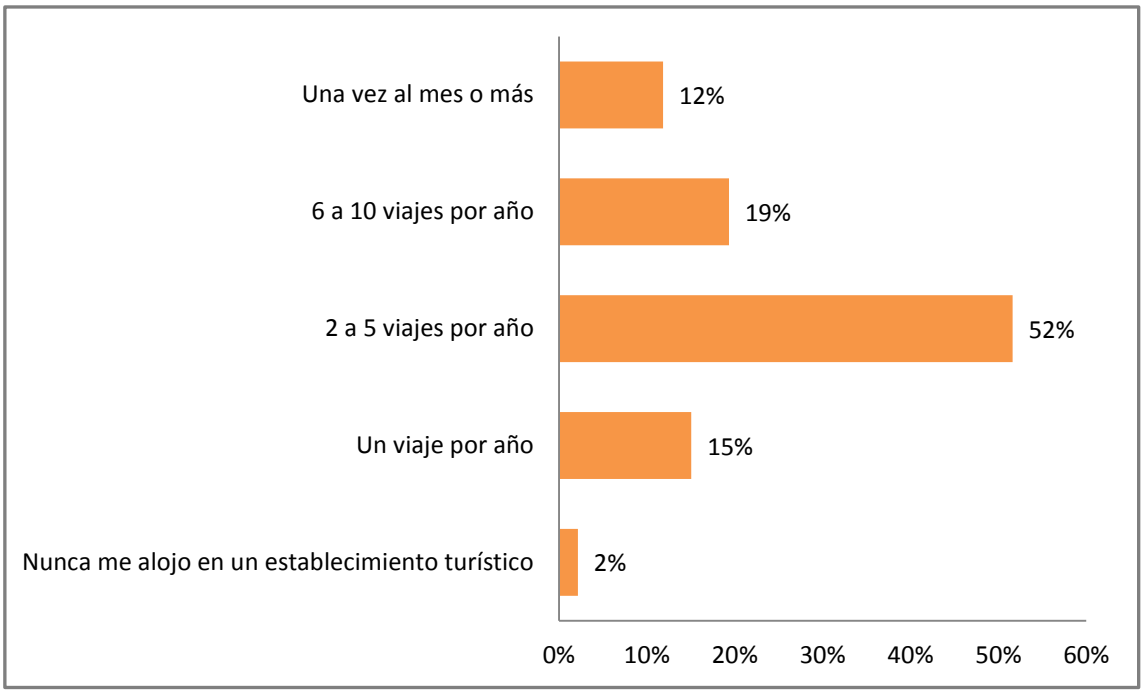
Frecuencia de viajes, Pernoctaciones, Número de personas que viajan

Frecuencia de viajes

Pregunta:¿Cuántas veces al año viaja Ud. y se aloja en alojamientos turísticos, tanto por negocios como por placer?

Respuestas:

Gráfico 4.1.4. Frecuencia de viaje de los participantes.



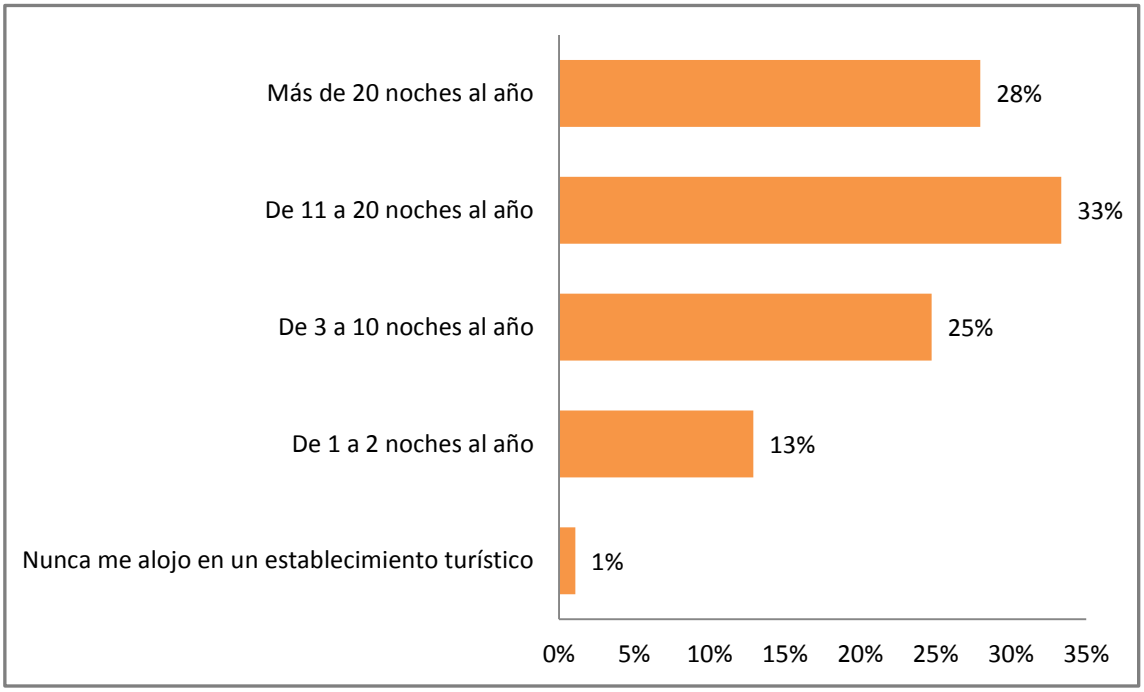
Comentario: Lamayoría de participantes son viajeros frecuentes que usan alojamiento turístico, el 83% de ellos viaja más de 2 veces al año, entre 2 y 5 veces, un total del 52%, el 19% hace entre 6 y 10 viajes al añoy el 12% viaja al menos una vez al mes o más. Sólo el 17% de los participantes ha viajado una vez al año (15%) o nunca ha estado alojado en un alojamiento turístico (2%).

Número de pernoctaciones al año

Pregunta:Aproximadamente, ¿cuántas noches al año se aloja Ud. en un alojamiento turístico?

Respuestas:

Gráfico 4.1.5. Número de pernoctaciones de los participantes.



Comentario:Los hábitos de viaje de la muestra de participantes revelan que son generalmente personas que viajan frecuentemente y que la gran mayoría, el 61% de los participantes, pernocta en alojamientos turísticos de 11 a 20 noches al año.El 25% de la muestra se aloja entre 3 y 10 noches al año en un alojamiento turístico y sólo el 14% entre 1 y 2 noches al año o menos.

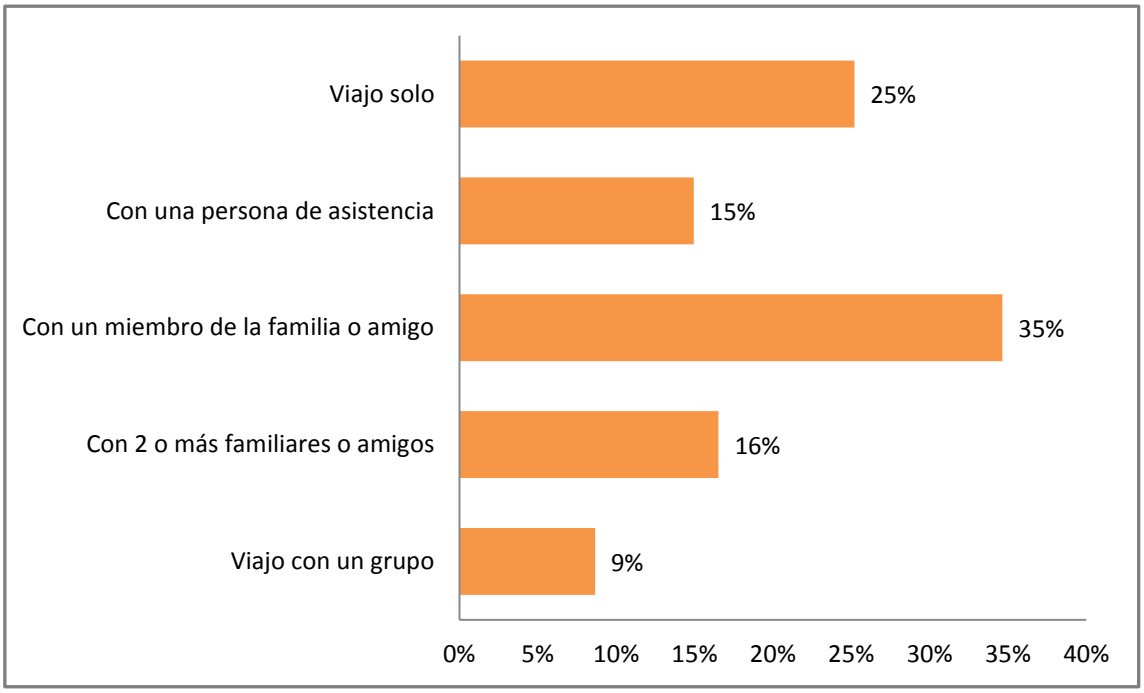
Por tanto se puede concluir que la muestra está compuesta de viajeros bastante experimentados.

Número de personas que viajan

Pregunta:Normalmente, ¿con cuántas personas viaja Ud.?(Múltiples respuestas son posibles)

Respuestas:

Gráfico 4.1.6. Número de personas que viajan con viajeros con necesidades de accesibilidad.



Comentario:Generalmente, una persona con necesidades de accesibilidad viaja con otra persona, como un familiar o un amigo. El 75% de los participantes, personas con necesidades específicas de accesibilidad,normalmente viaja con alguien más, como un miembro de la familia o un amigo (35%), con 2 o más miembros de la familia o amigos (16%), con un asistente personal (15%) o con un grupo (9%). Sólo el 25% de los participantes viaja solo.

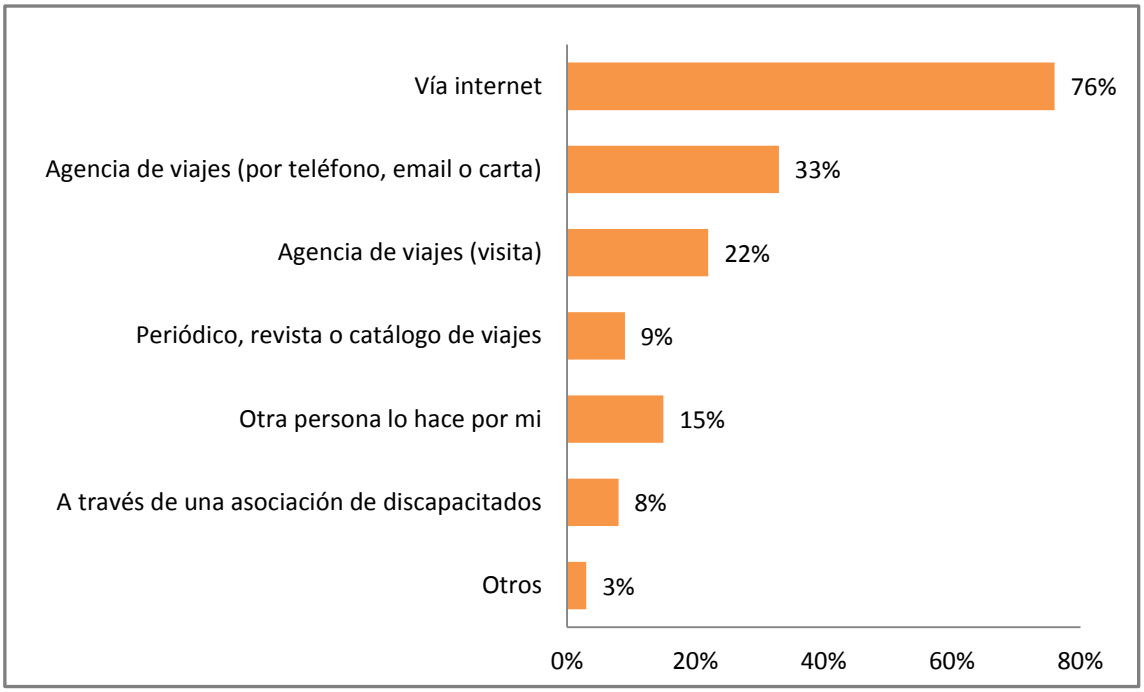
Éste es un hecho muy relevante para la industria turística, ya que cuando hablamos de un número de personas con necesidades de accesibilidad como clientes potenciales, tienen que considerarse también a sus acompañantes.**Estomultiplica,como mínimo, por dos el número de personas que viajan** si se compara con el número de personas que consideramos como "personas con discapacidad o con necesidades de accesibilidad".

Encontrar un destino y reservar el viaje

Pregunta:¿Cómo suele encontrar y reservar su viaje?(Transporte y alojamiento)

Respuestas:

Gráfico 4.1.7. Maneras de encontrar y reservar un viaje.



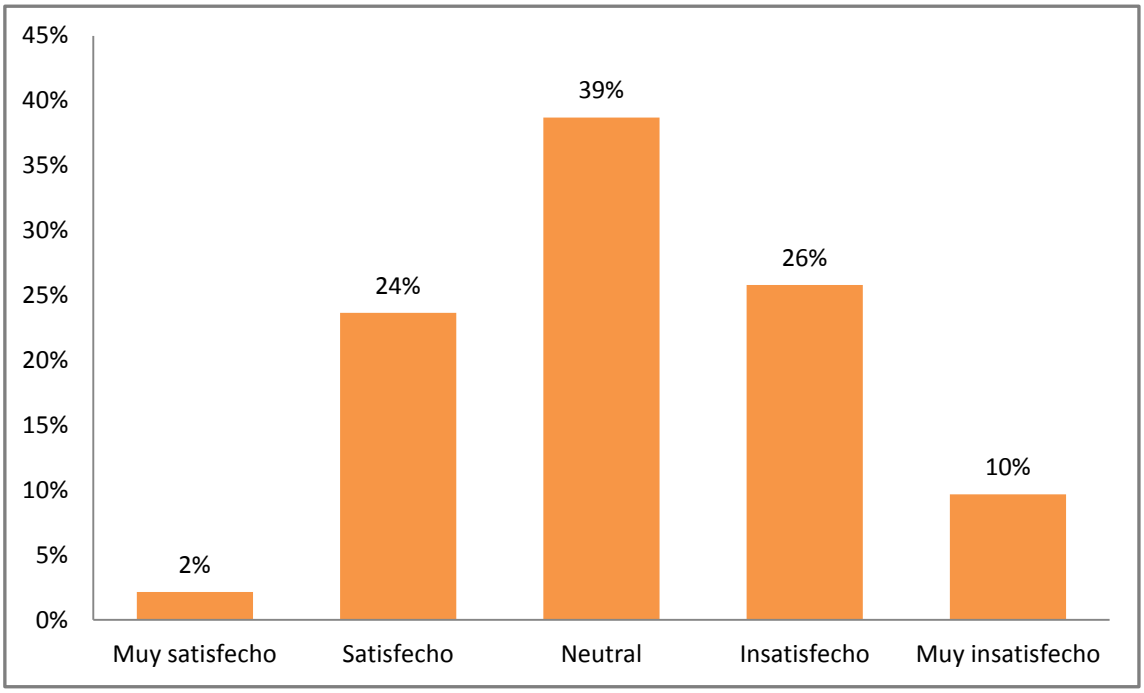
Comentario: La mayoría de participantes, el 76% de ellos, encuentra y reserva su viaje a través de internet. Este porcentaje es igual o incluso superior al porcentaje que lo hace dentro de la población general (por lo menos en algunos países). También es un método comúnmente utilizado, el contactar con un agente de viajes de manera “remota”, es decir, por teléfono, email o carta, esto lo hace el 33% de los participantes. El 22% visita una agencia de viajes, el 15% reserva a través de otra persona y el 8% lo hace a través de una asociación representante de personas con discapacidad. El 9% de los participantes encuentra y reserva su viaje a través de periódicos, revistas o catálogos de viajes.

Calidad de la información a la hora de reservar un viaje

Pregunta:¿Cómo de satisfecho está Ud. con la información sobre la accesibilidad que recibe a la hora de reservar su viaje o alojamiento?

Respuestas:

Gráfico 4.1.8. Grado de satisfacción de la calidad de la información a la hora de reservar un viaje.



Comentario:En lo relativo a la calidad de la información a la hora de realizar una reserva, la mayoría de los participantes, el 39% de ellos,contestaron "neutral" a la pregunta.Más de un tercio de los participantes (36%) estan“insatisfechos” o “muy insatisfechos”, mientras que el 24% esta“satisfecho” y sólo el 2% “muy satisfecho” con la calidad de la información que reciben a la hora de realizar la reserva de un viaje.

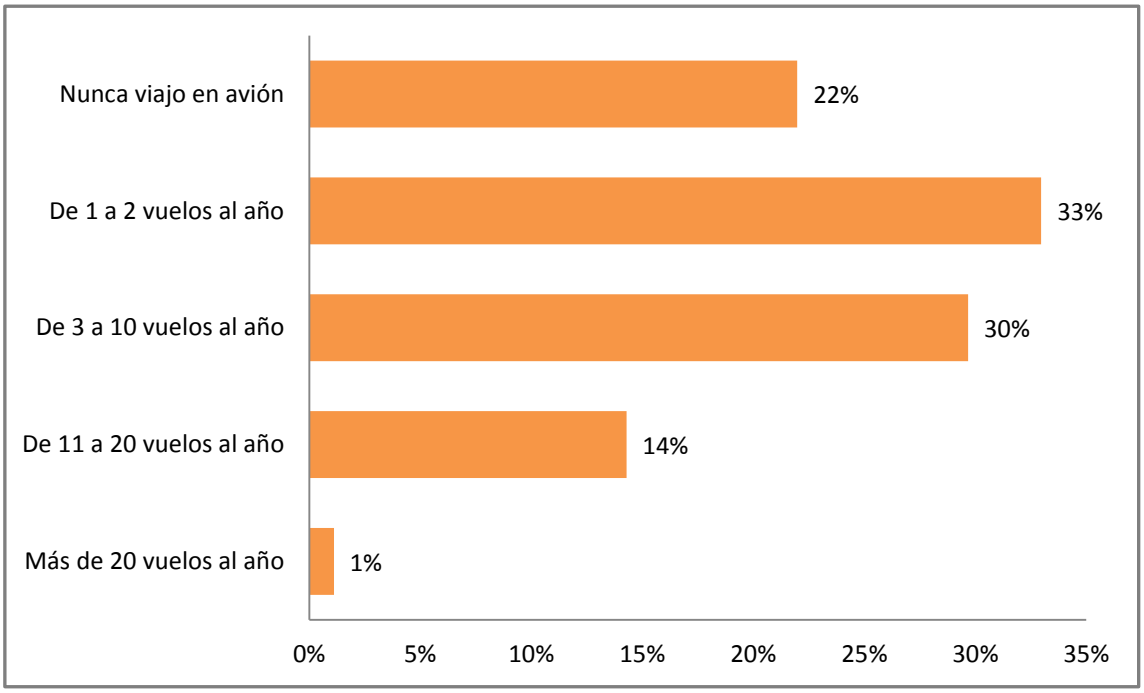
Viaje aéreo, Aeropuertos y Asistencia

Frecuencia de viaje en avión

Pregunta:Aproximadamente, ¿cuántos vuelos realiza cada año?

Respuestas:

Gráfico 4.1.9. Frecuencia de viaje en avión.



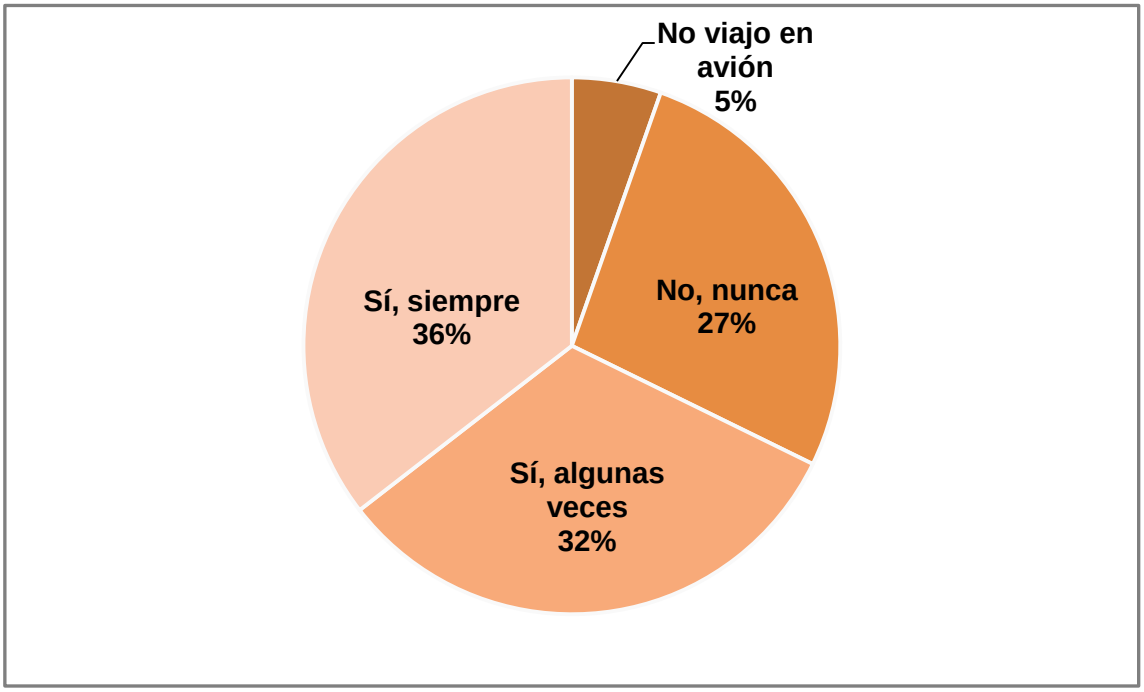
Comentario: De nuevo se comprueba que los participantes en la muestra viajan frecuentemente. El 45% de los participantes ha viajado más de 3 veces al año en avión. El 30% realiza entre 3 y 10 viajes al año, el 14% entre 11 y 20 vuelos al año y el 1% más de 20 vuelos al año. El 33% vuela entre 1 y 2 veces al año y el 22% nunca ha viajado en avión. Este último es un porcentaje relativamente alto que puede indicar que a pesar de que los participantes viajan frecuentemente, quizás utilizan otro tipo de transporte alternativo al avión, más accesible y cómodo para determinadas personas con discapacidad.

Viaje en avión

Pregunta:Cuando Ud. viaja en avión, ¿requiere de asistencia especial para que le ayude a la hora de realizar la facturación, en el aeropuerto y para embarcar en el avión?

Respuestas:

Gráfico 4.1.10. Demanda de asistencia a la hora de viajar en avión.



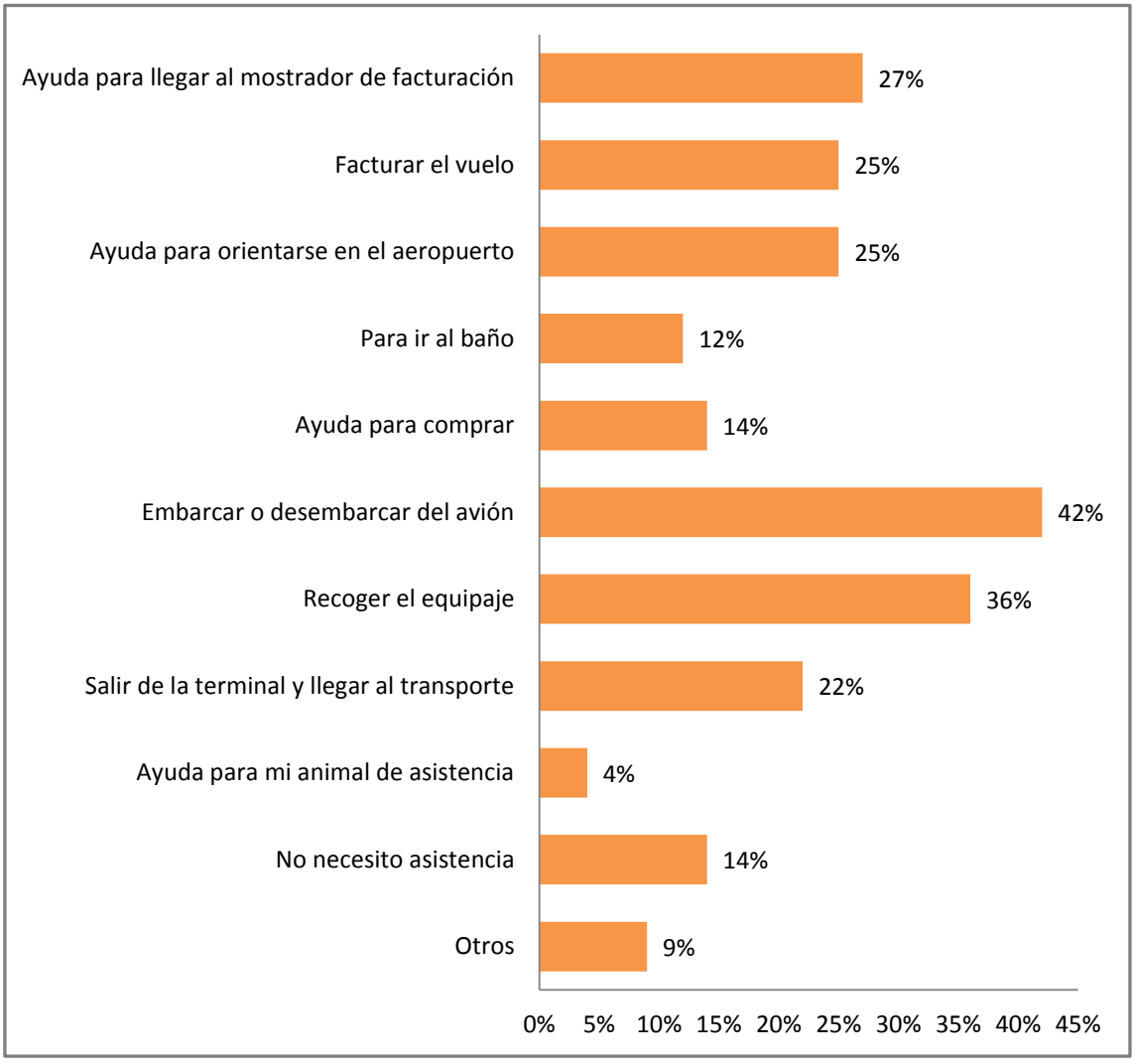
Comentario: El 68% de los participantes siempre pide o alguna vez ha pedido para ser asistido cuando viaja en avión. El 27% de los participantes declara nunca haber pedido asistencia.Respondiendo a esta pregunta, sólo el 5% dice no haber viajado nunca en avión, cifra que no coincide con la cifra del 22% de la anterior pregunta. Esto puede deberse a que mientras la mayoría de personas (el 95%) ha viajado antes en avión, hay muchos que hace tiempo que ya no lo hacen.

Asistencia en el aeropuerto

Pregunta:Si Ud. contestó "sí" a la pregunta anterior, indique qué tipo de asistencia necesita en la mayoría de los aeropuertos.(Múltiples respuestas son posibles)

Respuestas:

Gráfico 4.1.11. Tipo de asistencia requerida en el Aeropuerto.



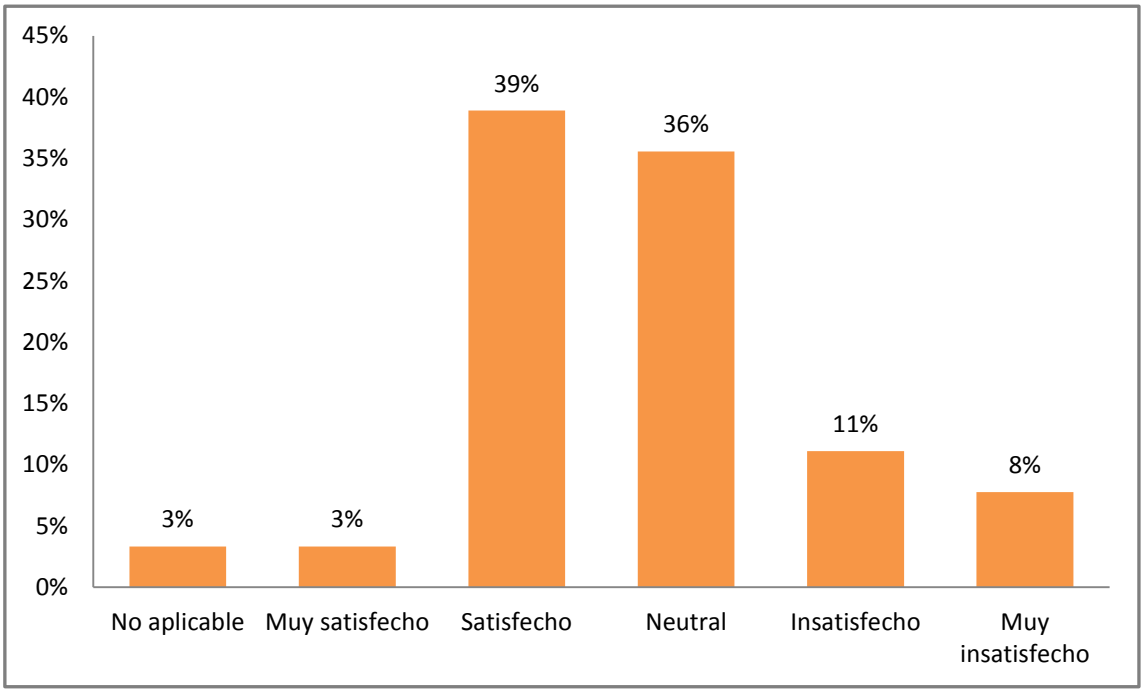
Comentario: La mayoría de participantes necesita ayuda con las actividades más importantes relacionadas con el viajar en avión. El 42% de los participantes pide ayuda a la hora de embarcar o desembarcar del avión, el 36% pide ayuda para coger la maleta, el 27% necesita ayuda para llegar al mostrador de facturación. El 25% necesita ayuda para orientarse dentro del aeropuerto y el 25% para facturar el vuelo. Asistencia es necesaria también para usar los diferentes servicios que ofrece el aeropuerto. El 22% de los participantes necesita ayuda para salir de la terminal y llegar al transporte de enlace, el 14% necesita ayuda para ir de compras, el 12% necesita ayuda para ir al baño, y el 4% necesita ayuda para su animal de asistencia. El 14% de ellos no necesita ninguna ayuda.

Calidad de los edificios e instalaciones aeroportuarias

Pregunta:En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la accesibilidad de los edificios e instalaciones del aeropuerto?

Respuestas:

Gráfico 4.1.12. Grado de satisfacción de la calidad de los edificios e instalaciones aeroportuarias.



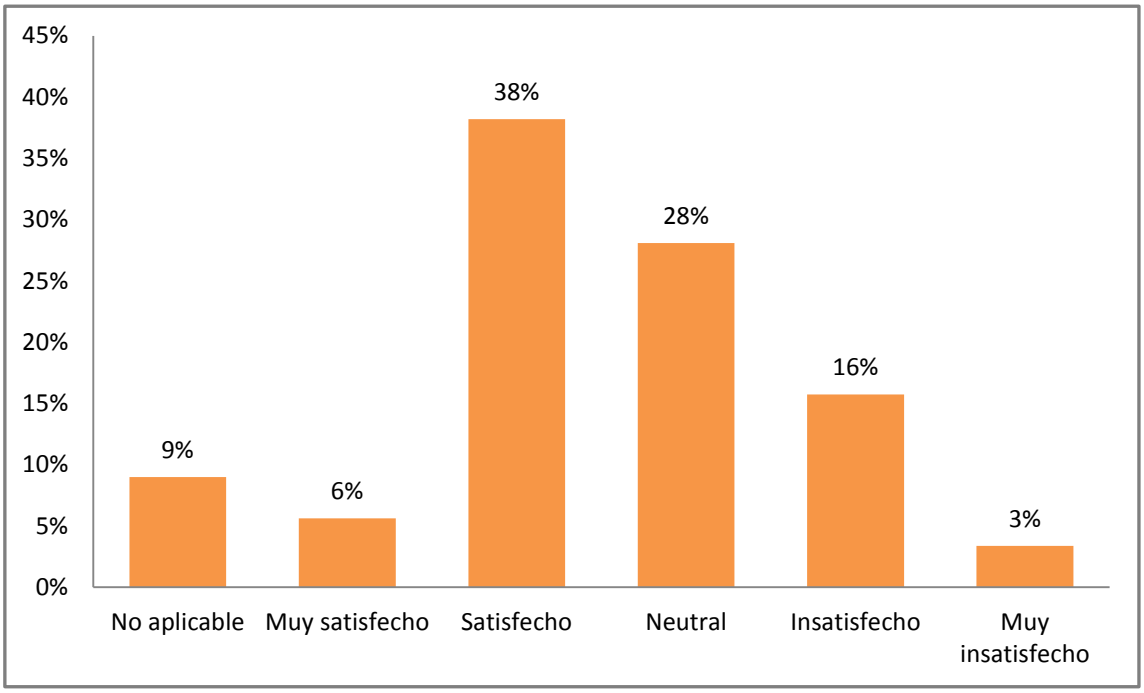
Comentario: En referencia al grado de satisfacción de la calidad de los edificios e instalaciones del aeropuerto, un poco más de un tercio de los participantes (36%) contestaron de forma “neutral” a la pregunta.La mayoría de participantes, el 42% estaba “satisfecho” o “muy satisfecho” y sólo el 19% de ellos estaba “insatisfecho” o “muy insatisfecho” con la calidad de los edificios e instalaciones aeroportuarias.

Calidad de la asistencia en el aeropuerto

Pregunta:En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la ayuda que recibe en los aeropuertos?

Respuestas:

Gráfico 4.1.13. Grado de satisfacción de la calidad de la asistencia en el aeropuerto.



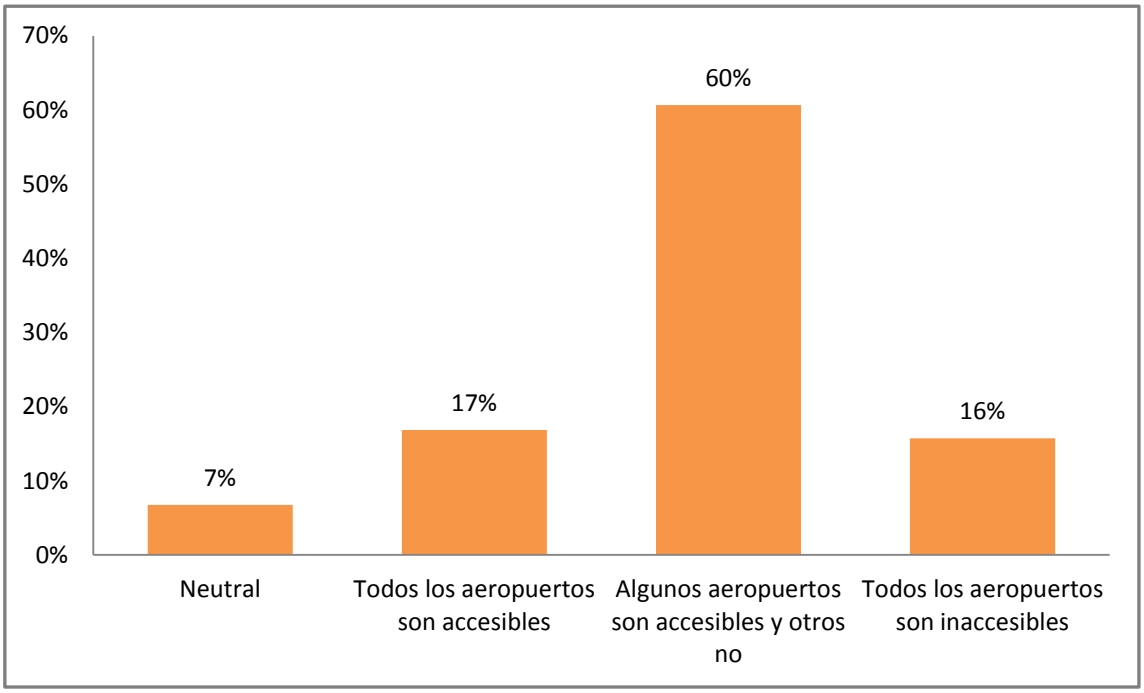
Comentario:Aproximadamente un tercio de los participantes (28%) dieron una contestación "neutral" en relación a la calidad de la asistencia recibida en los aeropuertos.Una clara mayoría (44%) estaba “satisfecha” o “muy satisfecha” mientras que casi uno de cada cinco participantes estaba“insatisfecho” o “muy insatisfecho” (19%).

Aeropuertos y accesibilidad en general

Pregunta:En general, ¿cuál de las siguientes frases resume mejor su experiencia de la accesibilidad en los aeropuertos?

Respuestas:

Gráfico 4.1.14. La experiencia de la accesibilidad en los aeropuertos de los participantes.



Comentario:La mayoría de participantes (60%) tenía la sensación de que los aeropuertos son distintos en cuanto a sus niveles de accesibilidad:“Algunos aeropuertos son accesibles y otros no”.Aproximadamente la misma proporción de participantes (17%) tuvo la sensación de que “Todos los aeropuertos son accesibles” o, que por lo contrario, “Todos los aeropuertos son inaccesibles” (16%).

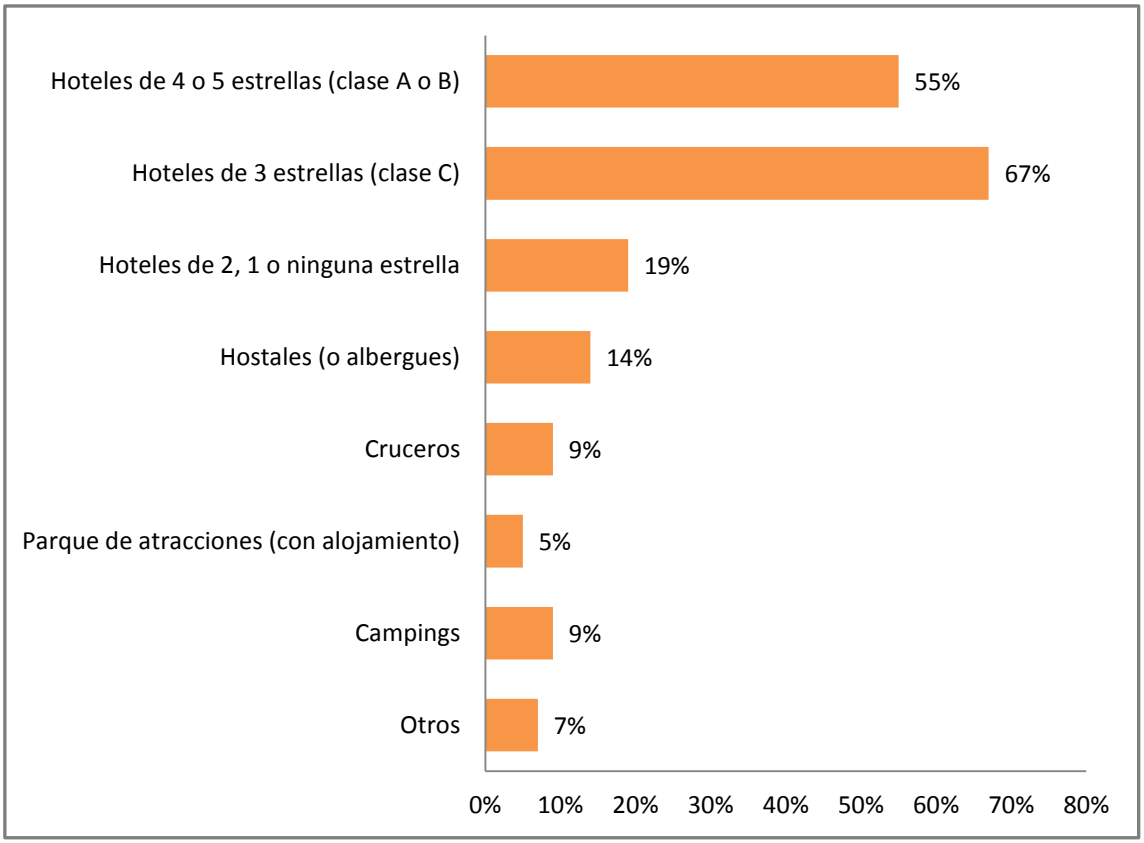
Alojamiento

Alojamiento turístico

Pregunta:¿Qué tipo de alojamiento turístico utiliza Ud. normalmente?(Múltiples respuestas son posibles)

Respuestas:

Gráfico 4.1.15. Los alojamientos turísticos más usados.



Comentario:Los participantes muestran una tendencia clara a elegir hoteles de mayor clase cuando buscan un alojamiento para pernoctar.El 55% de los participantes eligieron hoteles de 4 o 5 estrellas para pernoctar durante el viaje y el 67% de los participantes se alojaron en hoteles de 3 estrellas. Esto se puede deber a que los hoteles de mayor categoría normalmente ofrecen instalaciones más espaciosas y mejores condiciones de accesibilidad que los hoteles de menor categoría, pero ese no siempre es el caso.

Otras categorías de alojamiento elegidas por los participantes fueron: hoteles de 2, 1 o ninguna estrella u hostales (19%); el 9% de los participantes viajó en crucero y otro 9% en caravana o camping.

Habitación en alojamiento turístico

Pregunta:¿Reserva Ud. normalmente una habitación "adaptada" para personas con discapacidad?

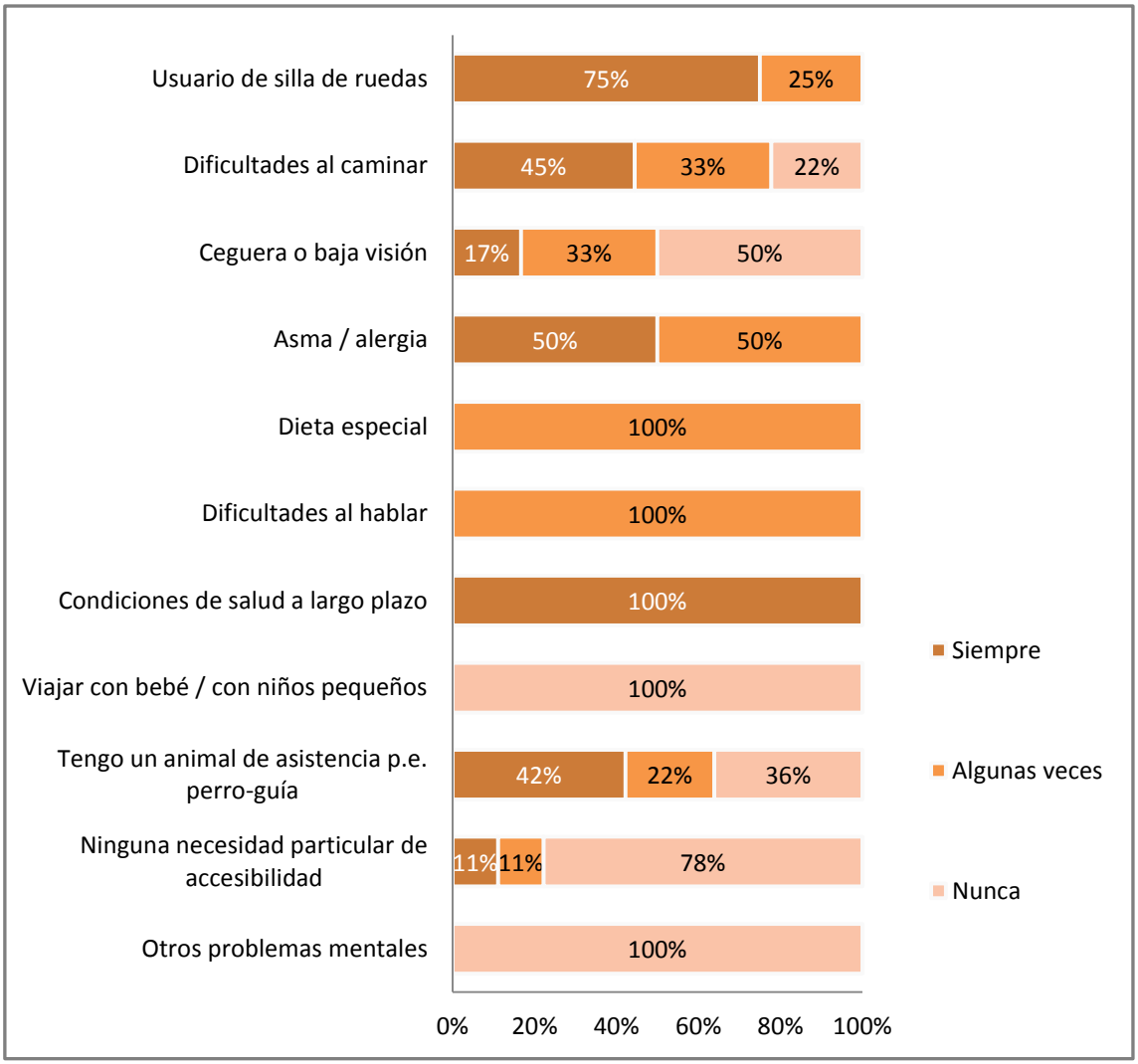
Respuestas:

Gráfico 4.1.16. Reserva de una habitación "adaptada para personas con discapacidad".

Comentario:En general, la respuesta a esta pregunta fue equitativa, la mitad de los participantes nunca reserva una habitación "adaptada para personas con discapacidad" y la otra mitad reserva siempre o alguna vez una.

La tabla siguiente muestra la frecuencia en que los visitantes reserva una habitación "adaptada para personas con discapacidad", distinguiendo el tipo de discapacidad o necesidad de accesibilidad que tiene el participante.

Gráfico 4.1.17. Grupo de personas según el tipo de discapacidad que demandan una "habitación adaptada a sus necesidades".



Comentario: La tabla muestra, como era esperado, que los usuarios de sillas de ruedas son los que más reservan una habitación "adaptada para usuarios de silla de ruedas" (75%), y el resto (25%) lo hace algunas veces. El 100% de las personas con problemas de salud continuadosy el 45% de las personas con dificultades de movilidad también reservan"siempre" una habitación adaptada o algunas veces (33%).

El 42% de las personas que usan un animal de asistencia reservanuna "habitación adaptada" y el 22% "algunas veces". Las personas con alergias/asma también suelen reservar habitaciones "adaptadas a sus necesidades", probablemente habitaciones para alérgicoso habitaciones para no fumadores (el 50% lo hace "siempre" y el otro 50% "a veces").

Las personas con problemas visuales no siempre eligen una habitación adaptada a sus necesidades, sólo el 17% la elige "siempre" y el 33% "algunas veces", el 50% nunca la elige. Esto se puede deber a que la oferta de habitaciones adaptadas a las necesidades de personas con problemas de visión es todavía muy reducida.

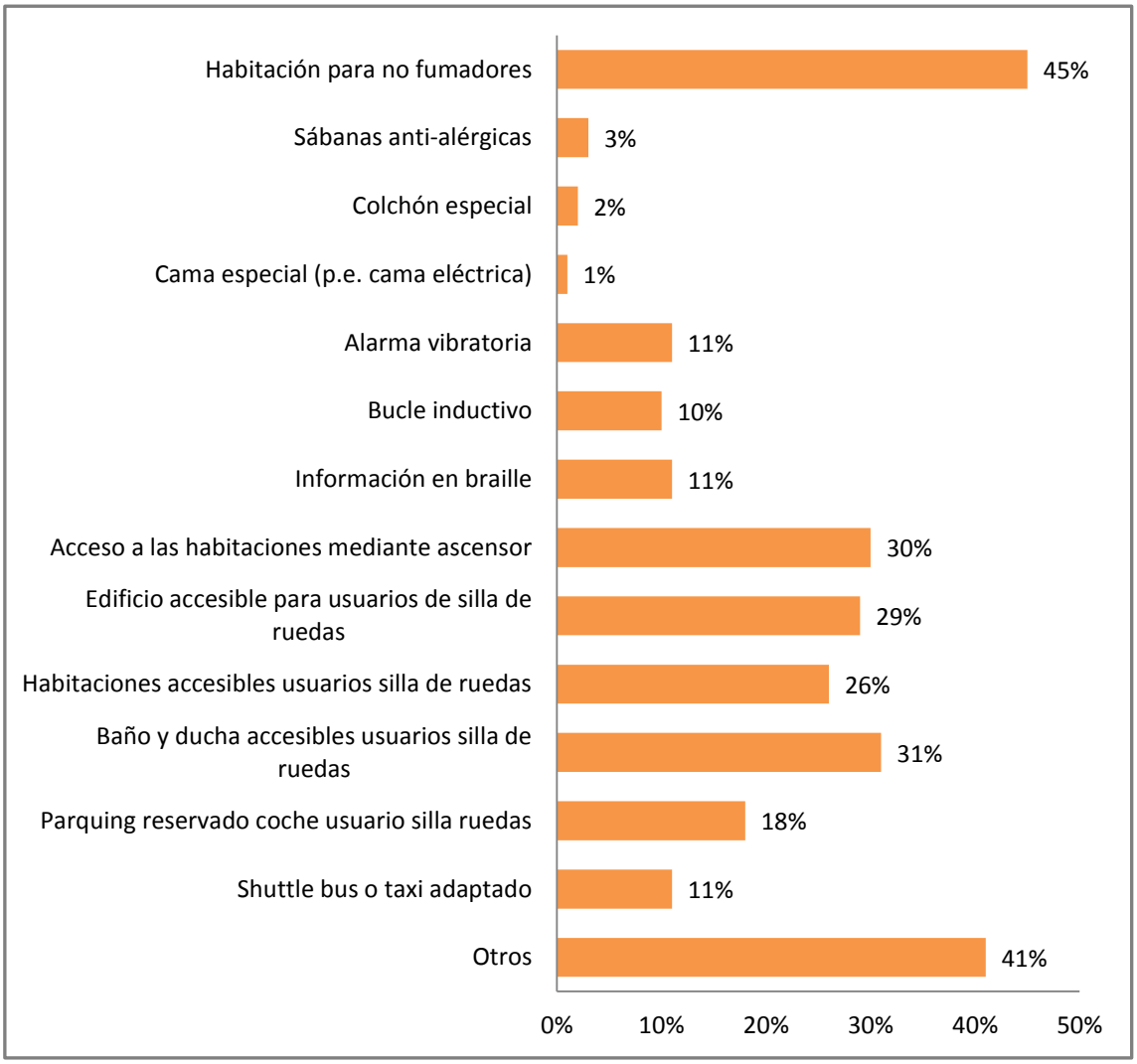
El 100% de las personas que viajan con niños pequeños, nunca reservan dichas habitaciones. Probablemente dentro de la muestra alguien haya reservado alguna vez “habitaciones familiares” o habitaciones conectadas y no las haya considerado como adaptadas a sus necesidades de accesibilidad.

Requisitos de alojamiento

Pregunta:Derivado de su discapacidad o necesidad específica o derivado de un problema continuado, ¿tiene algún tipo de necesidad en su alojamiento?(Múltiples respuestas son posibles)

Respuestas:

Gráfico 4.1.18. Requisitos específicos del alojamiento



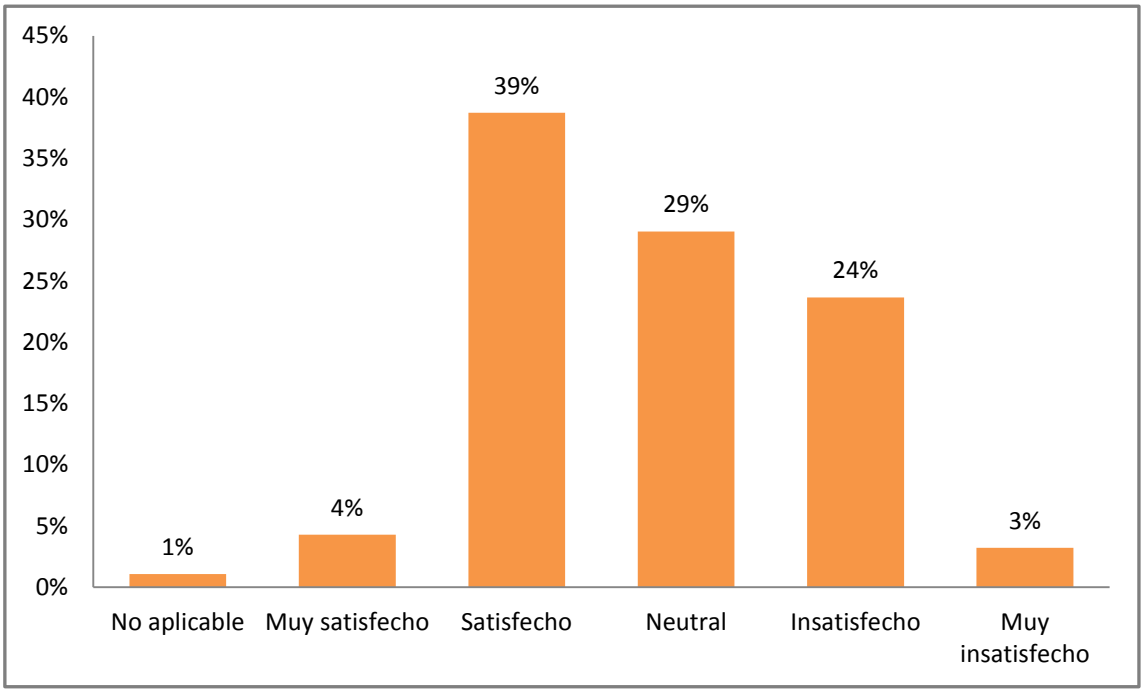
Comentario: El 45% de los participantes demanda una habitación para no fumadores, el 30% de los participantes necesita un ascensor para llegar a la planta donde se encuentra su habitación, el 29% necesita una entrada de acceso a nivel para entrar al edificio con una silla de ruedas, el 26% necesita una habitación “adaptada a usuarios de silla de ruedas”, el 31% necesita un baño “adaptado a usuarios de silla de ruedas” y el 18% necesita un aparcamiento reservado para personas con discapacidad para aparcar su coche. Alrededor del 10% de los participantes demanda bucles inductivos y alarmas vibratorias en la habitación.

Calidad de las instalaciones de alojamiento

Pregunta:En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la accesibilidad de los edificios e instalaciones de un alojamiento turístico cuando Ud. va de viaje?

Respuestas:

Gráfico 4.1.19. Grado de satisfacción de la calidad de las instalaciones del alojamiento turístico.



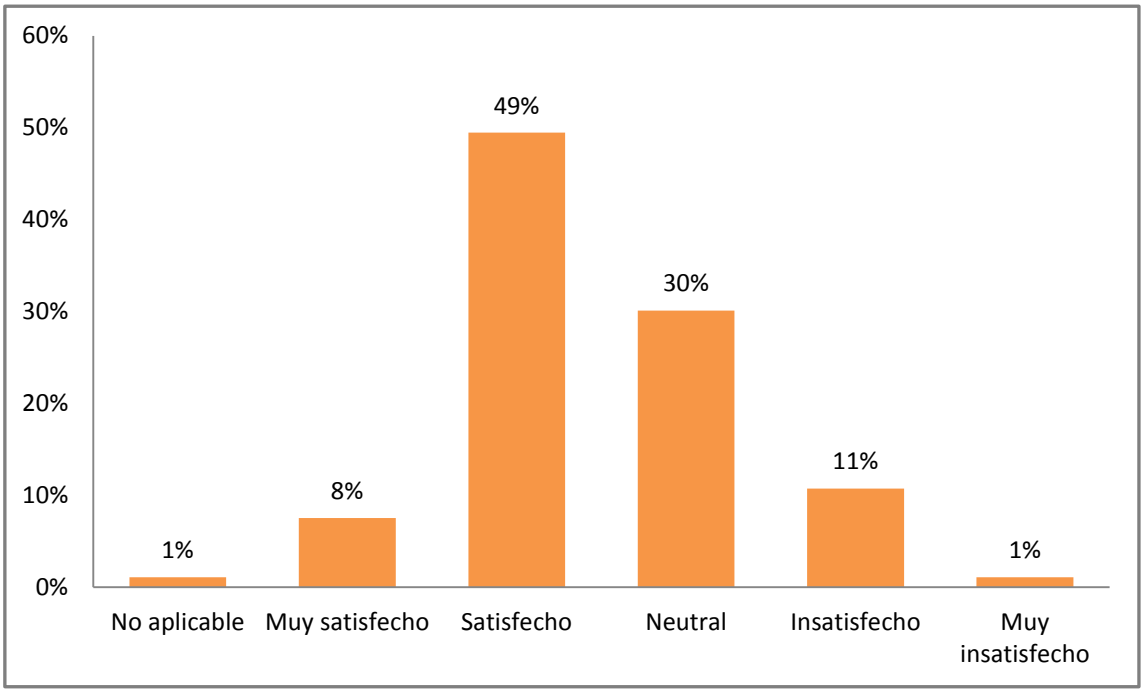
Comentario:El 43% de los participantes está satisfecho con la accesibilidad de los edificios de los alojamientos turísticos, mientras que el 29% de los participantes responden de forma "neutral".Del 28% restante de participantes, el 27% (más de un cuarto de los participantes) no están satisfecho con el nivel de accesibilidad de los edificios delalojamiento.El nivel de satisfacción puede parecer más bajo de lo esperado, especialmente para un grupo que incluye participantes que pernoctan en hoteles de 4 y de 5 estrellas y que en gran número de ocasiones han seleccionado los establecimientos y las habitaciones con criterios de accesibilidad.

Calidad del servicio prestado por el personal del alojamiento turístico

Pregunta:En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la calidad de la asistencia y servicio proporcionado por el personal en relación a la accesibilidad?

Respuestas:

Gráfico 4.1.20. Grado de satisfacción de la calidad del personal y del servicio del alojamiento turístico.



Comentario:Casi el 60% de los participantes declara que se siente “satisfecho” o “muy satisfecho” con la calidad de la asistencia y el servicio proporcionado por el personal en relación a la accesibilidad, el 30% es “neutral” y el 12% está “insatisfecho” o “muy insatisfecho”. Esta es una confirmación de lo importante que es el formar al personal de un establecimiento turístico, en relación a cómo atender y satisfacer las necesidades de los huéspedes con discapacidad o necesidades de accesibilidad.

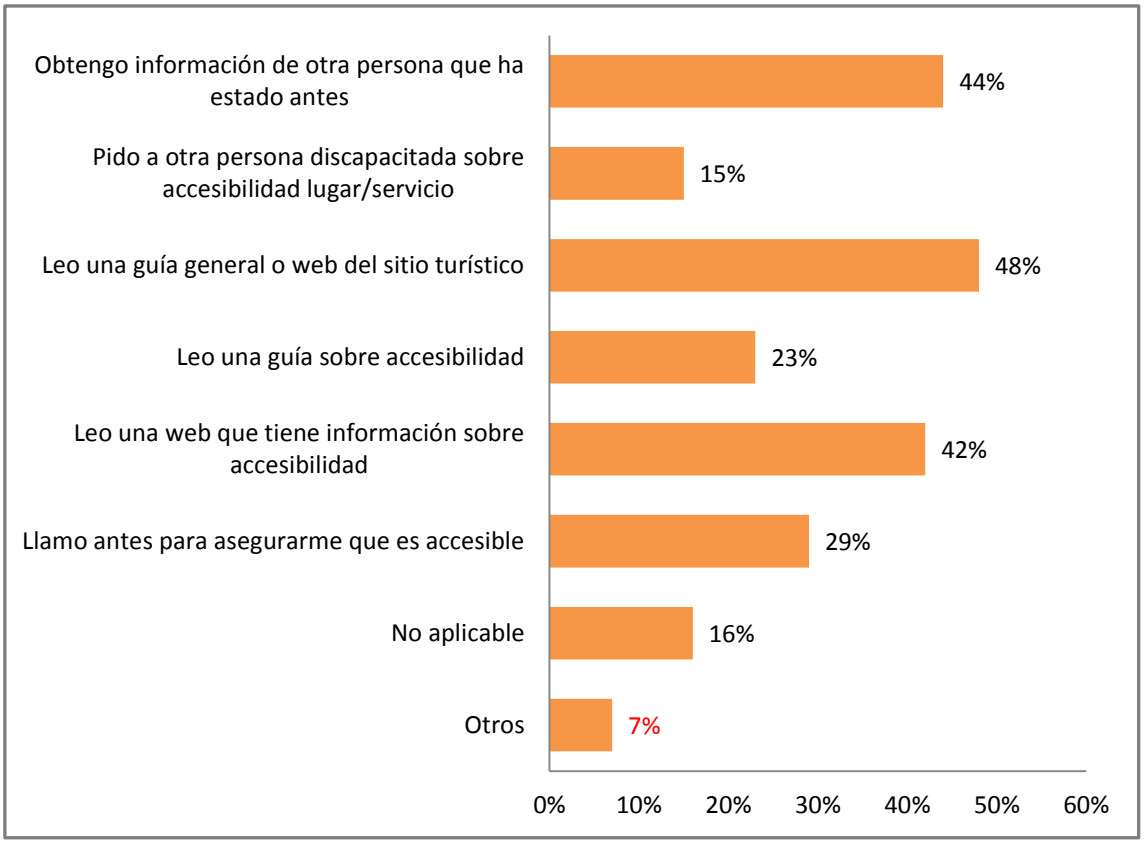
Atracciones turísticas

Visitar lugares de interés turístico

Pregunta:Al elegir un lugar de interés turístico para visitar, ¿cómo se asegura de que será accesible para Ud.?(Múltiples respuestas son posibles)

Respuestas:

Gráfico 4.1.21. Maneras de elegir una atracción turística.



Comentario: El 23% de los participantes lee una guía de accesibilidad, el 42% lee una página web que le informa sobre la accesibilidad. Casi el 60% de los participantes elige conseguir información de alguna persona que ha estado antes (44%) o de alguien que tiene una discapacidad o una necesidad de accesibilidad (15%). El 48% de los participantes lee una guía general o la página web de la atracción turística para conseguir información del nivel de accesibilidad de la atracción. El 29% hace una llamada de teléfono anteriormente a su llegada a la atracción para asegurarse del nivel de la accesibilidad del lugar.

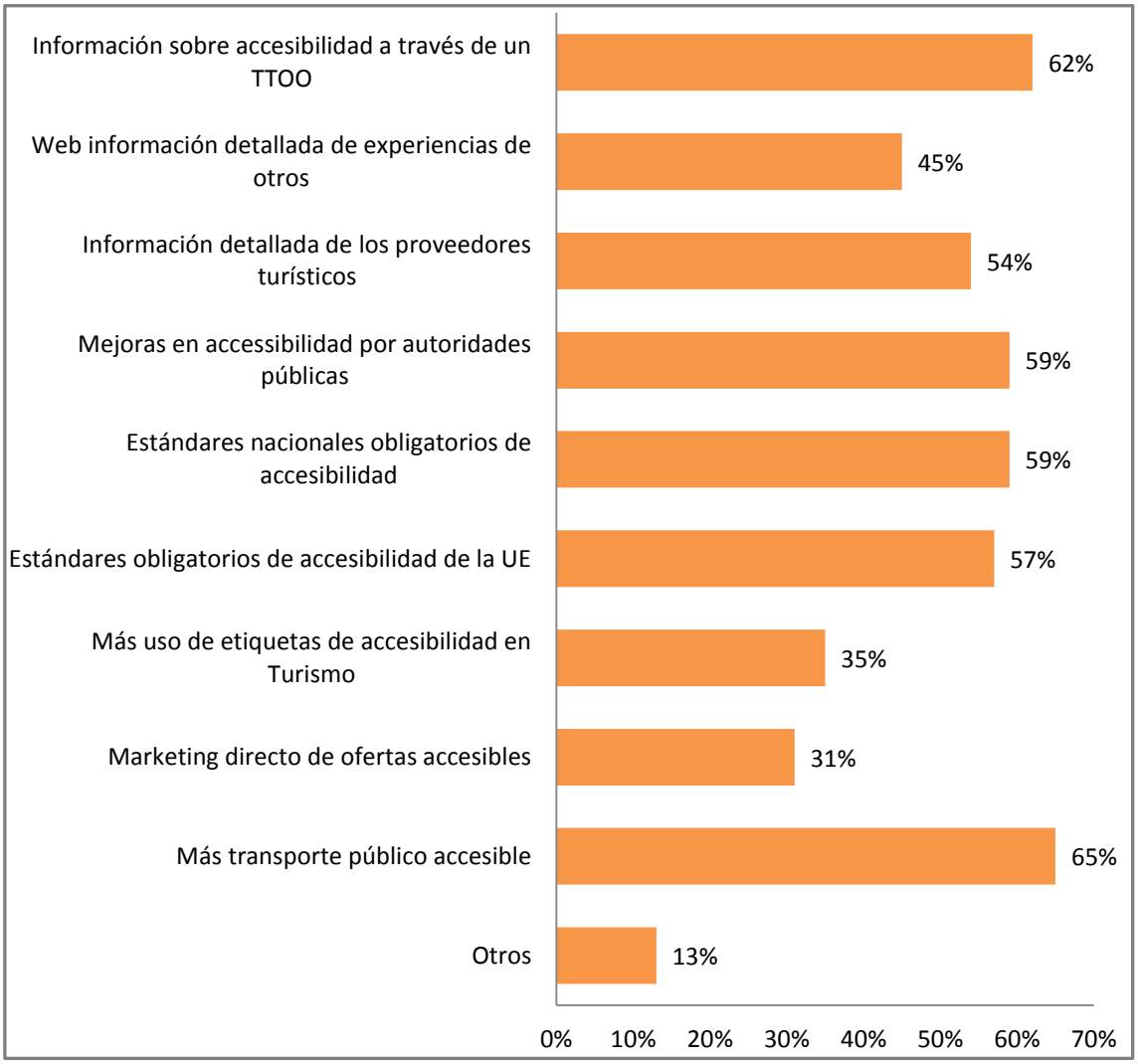
Accesibilidad general, Mejoras, Normas y Etiquetas

Mejoras en la accesibilidad

Pregunta:En su opinión, ¿cuál de los siguientes métodos podría mejorar la accesibilidad a la hora de viajar?(Múltiples respuestas son posibles)

Respuestas:

Gráfico 4.1.22. Métodos para mejorar la accesibilidad en el turismo y a la hora de viajar.



Comentario:Las medidas para mejorar la accesibilidaden el turismo, mencionadas en esta pregunta, se refieren tanto a mejoras físicas, como a mejoras en la información y el transporte.Se da mucha importancia a la necesidad de mejorar el transporte público como forma para mejorar laaccesibilidaden el turismo (65%).El 62% está de acuerdo en que la información detallada suministrada por las agencias de viajes y operadores turísticos sería efectiva.

El 59% está de acuerdo con que las normas de accesibilidad nacionales para todas las atracciones turísticas serían efectivas, mientras que el 57% da importancia a las Normas o reglamentos de la UE relativos a laaccesibilidad.Las*mejoras en la accesibilidad dirigidas por las autoridades públicas* recibieron un apoyo del 59% yun 54% apoyó la idea que mejoraría la accesibilidad si los proveedores turísticos proporcionaran más información *acerca de la accesibilidad.* Las *páginas web de las redes sociales proveedoras de información y experiencias de personas con discapacidad y personas mayores*recibieron un apoyo del 54% de los participantes.

Sólo el 31% de los participantes cree que *el marketing directo de ofertas accesibles a las personas con discapacidad y personas mayores mejoraría* la accesibilidad en el turismo. El 35% de los participantes apoya la idea del uso de más etiquetas de accesibilidad en el turismo para mejorar la accesibilidad.

Normas y certificaciones de accesibilidad.

Preguntas (A y B):Algunos países tienen sistemas de certificación, de normalización y sistemas legales de accesibilidad en el turismo, con unos requisitos que los proveedores turísticos pueden o deben seguir.

A:¿De cuáles de los siguientes sistemas, si hay alguno, ha oído Ud. anteriormente?(Múltiples respuestas son posibles.Si lo desea puede añadir cualquier otra norma o certificación que conozca).

B:De la siguiente lista de normas y certificaciones, por favor indique cuál de ellas, si hubiera alguna, le haría sentir más seguro para informarse de la accesibilidad real que se podría encontrar al visitar un lugar.

Respuestas:

Tabla 4.1.1. Tabla que indica el conocimiento y confianza de las normas y certificaciones de la accesibilidad por parte de los participantes.

Estándares o etiquetas	A. Conocidos por los encuestados		B. Confío en la información que proporciona	
	Número	%	Número	%
Austria – Lugares turísticos accesibles, ÖNORM B1603	13	*14%*	14	*15%*
Bélgica - Turismo de Flanders: Etiqueta de Turismo Accesible	11	*12%*	8	*9%*
Dinamarca - God Adgang: Etiqueta de Accesibilidad	7	*8%*	7	*8%*
Dinamarca – Estándar General de Accesibilidad Danés, DS 3028	6	*7%*	6	*7%*
Francia – Etiqueta *Tourisme et Handicap*	13	*14%*	13	*14%*
Alemania - DEHOGA, Estándares Mínimos para los Alojamientos y Restaurantes accesibles	5	*5%*	5	*5%*
Alemania – Normas sobre Edificios Accesibles, DIN 18.024-18.025	3	*3%*	2	*2%*
Noruega – Estándar Noruego: Destinos Turísticos Accesibles, NS 11010	3	*3%*	2	*2%*
España – PREDIF: Sistema de Información de la Accesibilidad	13	*14%*	12	*13%*

Estándares o etiquetas	A. Conocidos por los encuestados		B. Confío en la información que proporciona	
	Número	%	Número	%
España – Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001-2	15	*16%*	14	*15%*
España – Ley de Accesibilidad de cada Comunidad Autónoma	19	*21%*	8	*9%*
Reino Unido – Ley Anti-Discriminación (DDA)	11	*12%*	17	*19%*
Reino Unido – Sistema Nacional de Accesibilidad	7	*8%*	6	*7%*
Reino Unido - VisitEngland etiqueta y sistema "One Step Ahead" para alojamientos	5	*5%*	4	*4%*
Reino Unido – Especificaciones de la Accesibilidad en un Hotel, PAS88	7	*8%*	3	*3%*
Ninguna de las anteriores	*33*	*36%*	*35*	*38%*
Otros	*3*	*3%*	*5*	*5%*

Comentario (Pregunta A):Las respuestas a esta pregunta revelan que generalmente los visitantes sólo han oido hablar de aquellas leyes, normas y etiquetas que existen en su propio país.Un notorio 36% de los participantes no había oído hablar de ninguna de las leyes, normas, estándares o etiquetas de ningún país.Esto puede resultar sorprendente, dado que la mayoría de las personas son viajeros con experiencia.

Lacertificación francesa, "Tourisme et Handicap", la ley inglesa“Disability Discrimination Act”, la etiqueta de accesibilidad belga “Tourism Flanders”y la Norma Austríaca ÖNORM 1603:2005 son un poco más conocidas, también para las personas que no son nativas de esos países.Los sistemas españoles son los más conocidos por parte de los participantes españoles pero también por parte de los participantes de la encuesta realizada a nivel europeo.

Los reglamentos más conocidos son los británicos, los españoles y los austríacos, a pesar de que los porcentajes de personas que los reconocen son desde el 21%hasta el 12%.

Comentario (Pregunta B):En cuestión de *confianza* en las leyes, normas y etiquetas, una vez más, más de un tercio de los participantes *(el 38%) no confía en ninguno de los mecanismos mencionados* que tienen por objetivo hacer el turismo más accesible.

En algunos casos, los participantes no conocen las etiquetas o estándares pero aun así, han contestado que confiarían en ellas y en la información sobre accesibilidad que proporcionan. La posible respuesta a este hecho es que los participantes reconocen

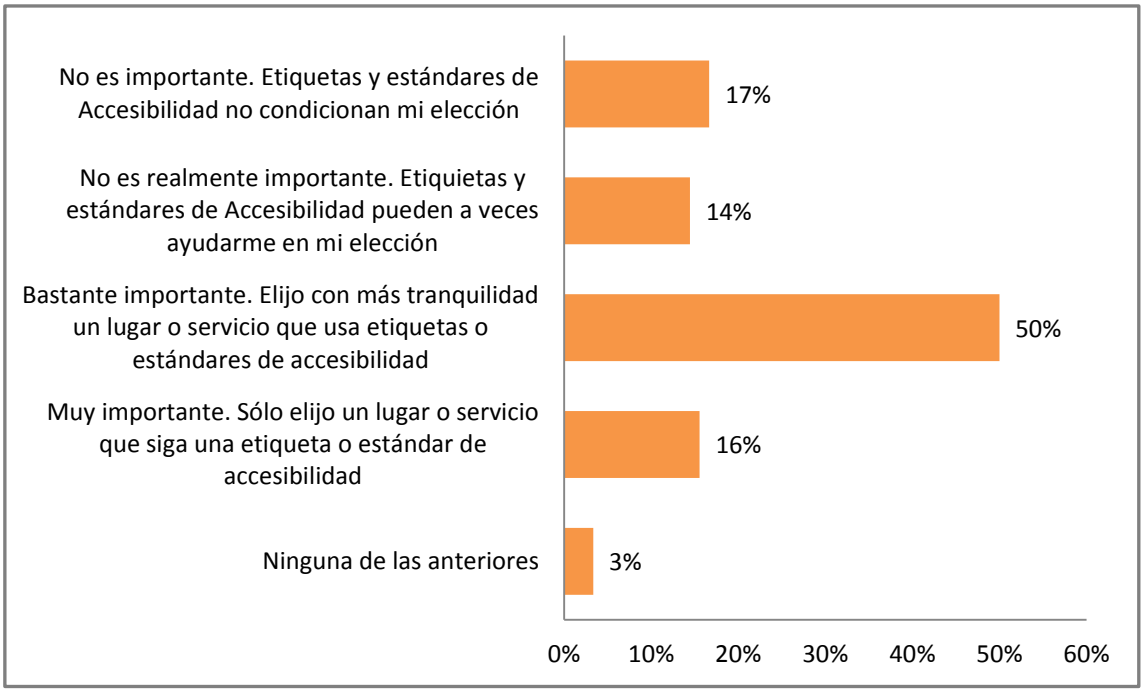
un trabajo, en general serio y comprometido, de los países u organizaciones de los que provienen estas etiquetas o normas, a la hora de ayudar a las personas con discapacidad y de promover medidas para hacer el turismo más accesible en este país.

Elección de Accesibilidad.

Pregunta:A la hora de elegir y reservar su viaje, ya sea por negocios o por placer,¿cómo de importante es para Ud. que el establecimiento o servicio cumpla con unas normas o con una certificación de accesibilidad?

Respuestas:

Gráfico 4.1.23. Importancia de cumplir con una etiqueta o una certificación de accesibilidad en un lugar.



Comentario:Una clara mayoría, dos tercios de los participantes (66%) opina que las instalaciones o servicios tienen que disponer de etiquetaso certificaciones de accesibilidad, para ser elegirlos en el momento de hacer la reserva.El 14% consulta las etiquetas "a veces" pero no es muy importante para ellos el que haya o no etiquetas.El 17% de los participantes ignoran las etiquetas y normas de accesibilidad, y éstas no afectan a la elección de la instalación turística.

Comentarios generales

Estos comentarios fueron añadidos por los participantes al final del cuestionario de la encuesta.

- *"Para viajes de grupos de personas con discapacidad es importante contar con alojamiento y transporte accesible".*
- *"Los hoteles deberían aumentar el número de habitaciones disponibles, ya que esto sería beneficioso tanto para las personas con discapacidad como para las personas mayores".*
- *"La falta de normas y el hecho de que las normas existentes no están lo suficientemente implementadas para que sus resultados sean beneficiosos para toda la población.Este extremo va de la mano con la ausencia de inspecciones y con un sistema de sanciones ineficaz.Todo ello hace muy difícil encontrar un establecimiento o un servicio turístico correctamente adaptado, por lo tanto, accesible".*
- *"El principal obstáculo con el que nos topamos es la negativa del sector turístico al derecho de disfrutar de vacaciones.Somos tratados correctamente si venimos acompañados de un monitor.Las personas más independientes se topan con todo tipo de problemas.Los más comunes son:depósitos abusivos, la negativa a servir y ofrecer productos y servicios en los hoteles y agencias de viaje y la necesidad de presentar cierto tipo de certificados, sin saber exactamente cuál".*
- *"Mi experiencia es como coordinador de un programa de vacaciones para personas con problemas de aprendizaje.Se han realizado muy pocas tareas de adaptación en los hoteles para personas con problemas de aprendizaje.Folletos de fácil comprensión o cambiar la velocidad de las actividades o servicios harían las cosas más fáciles.El personal del hotel, generalmente no muestra ningún interés en cuidar de las personas con problemas de aprendizaje, confiarán y se dirigirán siempre al monitor o a los acompañantes.Los pocos sitios que ofrecen productos y servicios adaptados, se debe a la buena voluntad del equipo de profesionales que trabaja allí.Cualquier cambio de personal en un equipo puede desembocar en que el servicio deje de ser bueno, si las personas nuevas no tienen la voluntad o los conocimientos suficientes para ofrecer servicios adaptados de la manera adecuada.Propongo:*
    - *Folletos adaptados a las personas con problemas de aprendizaje*
    - *Formación en cuanto a la sensibilización del personal de atención al cliente y del personal gestor sobre cómo servir a personas con problemas de aprendizaje.No permitirles acceder a las instalaciones del hotel no es una acción preventiva, es una acción discriminatoria e ilegal.*
    - *Cambiar la velocidad de realización de las actividades u ofrecer servicios adaptados al ritmo y a las necesidades del cliente.El país que me ofrece más garantías es Austria, el resto de países que conozco ofrecen dos caras en lo relativo a la accesibilidad:lugares muy bien adaptados y otros con deficiencias de accesibilidad muy serias (aunque te las vendan como accesibles)".*
- *"En general, creo que no hay claridad en cuanto al criterio relativo a la accesibilidad ni en España ni en el resto de Europa.Esto crea confusión y una oferta inadecuada en muchos hoteles y lugares turísticos, como por ejemplo, venderse a sí mismo como lugares accesibles".*

- *"Otro aspecto es el sello que se ve a menudo en muchos sitios informando que el lugar es accesible con ayuda (¡cuidado con las guías turísticas!), ya que muy a*

menudo éste no es accesible ni con ayuda.Todos los lugares son accesibles con ayuda, lo más importante es definir qué tipo de ayuda es necesaria.En nuestro caso, las personas con problemas de aprendizaje tienen necesidades de accesibilidad distintas a las de las personas con movilidad limitada.Para nosotros lo más importante es pensar en la eliminación de barreras informativas para hacer que el viaje sea una tarea más fácil de realizar por uno/a mismo/a, accediendo a toda la información disponible adaptada a todo el mundo".

- *"La semana pasada estuve en Portugal haciendo un viaje por el país y observé muchas barreras arquitectónicas en los hoteles, no había plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad y había descuentos en las entradas de museos para muchos sectores de la población pero no para las personas con discapacidad".*
- *"Se venden habitaciones de hotel como accesibles cuando en realidad no lo son, especialmente los cuartos de baño".*
- *"En un vuelo entre Barcelona y Palma de Mallorca, me rompieron la silla de ruedas y sólo me reembolsaron 1.156€ (el importe máximo que están obligados a pagar) cuando el precio de la silla de ruedas es de 2.500€.No me parece justo y todas las personas con discapacidad deberían conocer el riesgo de que les pase lo mismo a ellos.Han pasado casi 6 meses desde que presenté una reclamación a Air Europa, sin éxito".*
- *"En muchos sitios me he topado con hoteles sin rampas para los usuarios de sillas de rueda o para padres con carritos de bebés, con los problemas que acarrean estas situaciones".*
- *"Muchos hoteles no disponen de menús adaptados para celíacos".*
- *"Es verdaderamente difícil, salvo raras excepciones, encontrar habitaciones adaptadas para tres personas, especialmente para familias con hijos, o aquellas que cuentan con un miembro que necesita la ayuda de dos personas, con los problemas que causan estos inconvenientes".*
- *"La accesibilidad turística para personas con problemas de audición simplemente no existe.Se trata de un asunto que no está siendo desarrollado.Aún hay poca sensibilidad y conocimiento de este problema.Debería ser obligatoria la instalación de sistemas de bucle de inducción en teatros, cines y taquillas, oficinas de información de lugares públicos.Los hoteles deberían proporcionar despertadores vibrantes y alarmas de emergencia visuales y acústicas, con sistemas de bucle de inducción y amplificadores de volumen para los televisores.Debe reforzarse la accesibilidad para personas sordas y para personas con problemas de audición.También se necesitan mejoras para las personas con problemas de audición en todo lo relativo al transporte".*
- *"Deben realizarse mejoras dirigidas a las personas con problemas auditivos cuando se diseñen edificios, como diseñar habitaciones con buena acústica, sistemas de bucle de inducción en la sala de conferencias y en la oficina de información, mejorar la calidad del sonido en los anuncios de los aeropuertos, estaciones de trenes, dentro de aviones y trenes, etc."*
- *"Para las personas con problemas visuales, se recomienda reservar un área o una mesa en los restaurantes para ser servidos evitando incidentes desagradables y para una mayor comodidad y placer a la hora de comer".*
- *"La formación en cuanto a la sensibilización y conocimiento de cómo atender correctamente a las personas con discapacidad es muy importante. Debería enseñarse cómo acompañar a las personas con problemas visuales durante el trayecto en aeropuertos, dentro de un hotel, en lugares turísticos, etc. De hecho, no debería ser aceptable sentar en una silla de ruedas a una persona ciega en un aeropuerto, cosa que por otra parte sucede a menudo".*

- *“El año pasado, cuando fui a Milán, requerí de la ayuda de una persona para encontrar una habitación adecuada en un hotel, pero la persona del hotel no permitió a mi amigo ayudarme”.*
- *“Mis respuestas parecen “moderadas” (sólo “satisfecho”; no “muy” satisfecho), ya que me he encontrado con situaciones positivas y negativas, aunque en su mayoría fueron buenas”.*
- *“Si pudiera, añadiría puntos de exclamación en todas mis respuestas relativas a las iniciativas de las autoridades turísticas y del sector del turismo.Por supuesto, estas iniciativas deben basarse en peritajes de asociaciones de discapacitados”.*
- *“En una sociedad inclusiva, el turismo accesible es básicamente una cuestión importante”.*
- *“En resumidas cuentas, las personas como yo consumimos mucho tiempo para reunir toda la información necesaria para poder viajar.Además, mucha información no es suficientemente fiable.*
  He observado que muchos hoteles, organizaciones de transporte, grupos turísticos y personal intentan que todo me sea accesible.Creo que es muy importante resaltar el concepto de independencia como parte de la definición de accesibilidad”.
- *“El grado de accesibilidad varía demasiado entre distintas provincias o municipios.Es necesario implementar una norma europea basada en las normas y requisitos de los países nórdicos, Reino Unido y E.E.U.U para poder instaurar, con el tiempo, cierta uniformidad”.*
- *“Visitamos Madrid el año en que se abrió su recién estrenado aeropuerto.Es precioso pero, por lo que pudimos determinar, no es accesible.El personal de la aerolínea/aeropuerto no comprendía el concepto de accesibilidad INDEPENDIENTE.¡Qué lástima!Tuvimos (todos los viajeros con discapacidad) que esperar y nos agruparon como si fuéramos una manada para meternos en autobuses.De hecho, perdimos nuestro vuelo a E.E.U.U porque TENÍAMOS que esperar a alguien que nos llevara a la puerta de embarque, cuando podríamos haber llegado perfectamente por nuestros propios medios.La formación sobre discapacidad y los sellos es imprescindible para aquellos que tienen que tratar con el público que viaja”.*
- *“Sólo un ejemplo para ilustrar lo poco que saben los proveedores turísticos sobre lo que significa la accesibilidad:*
  - *Hace una semana llamé por teléfono a un hotel de cinco estrellas en Brisbane (Australia) y pregunté si disponían de una habitación accesible para una persona en silla de ruedas.Dijeron que tenían dos.Cuando llegué, la habitación calificada de “habitación accesible” tenía una ducha encima de la bañera, lo que significaba que tenía que trepar por encima de la bañera que se encontraba a más de medio metro del suelo.Cuando pedí que me cambiaran a la otra habitación accesible, que me dijeron tenía una ducha accesible para usuarios de silla de ruedas, descubrí que había un escalón de 10cm para llegar a la ducha.Tuve que quedarme en la primera habitación que me ofrecieron, porque llegué sobre las 22h, y no pude ducharme en dos días.*
  - *Los proveedores turísticos a menudo muestran el símbolo internacional de la accesibilidad en sus folletos o colgado en la parte exterior de su recinto.Estos símbolos sólo deberían obtenerse a través de un permiso, otorgado (o comprado) después de que se haya realizado una auditoría en la que se confirme que la accesibilidad es sólo para personas con movilidad limitada, si así viene indicado, y/o para las personas con problemas auditivos o visuales si la publicidad o la página web así lo*

especifica.Telefonee a 25 hoteles para preguntarles si sus televisores disponían de subtítulos opcionales para nuestros miembros con problemas auditivos.De los 25 ninguno contaba con este sistema y algunos no sabían siquiera lo que era".

- *"¡Al Turismo Accesible le queda un largo camino por recorrer!"*
- *"Rara vez he tenido malas experiencias en hoteles y aeropuertos".*
- *"Lo que realmente me gustaría es que mejorase la accesibilidad de las playas, ya que a menudo es una verdadera aventura acceder a ellas".*
- *"He remitido VARIAS QUEJAS a British Airways, Airlingus Airways, Alitalia, Red de Ferrocarrilles italianos, Transporte marítimo italiano Tirrenia, empresas de taxis de Italia, Francia y E.E.U.U por su DEFICIENTE SERVICIO HACIA LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.Mientras redactaba estas quejas me di cuenta de que hace años que no me iba de vacaciones al extranjero ya que mi puesto laboral y mis actividades requieren que viaje muy a menudo.Sería de gran utilidad disponer o poder recopilar, de alguna manera,las experiencias de los viajeros de forma más sistemática".*
- *"No conozco ninguno de los sellos que aparecen en la encuesta.Creo que es importante encontrar información sobre accesibilidad en los portales turísticos nacionales".*
- *"La seguridad de los aeropuertos se está convirtiendo en un verdadero problema en cuanto a la accesibilidad, tanto para personas con discapacidad como para las personas no discapacitadas, para las personas que viajan con bebés o niños y para las personas mayores".*
- "La letra de algunos paneles informativos debería ser más grande para que pudiera ser leída también por personas con discapacidad visual".

4.2. Opiniones de los Gestores de alojamientos

Se ha realizado igualmente la encuesta a proveedores de alojamiento

Propósito

El objetivo de la Encuesta a proveedores de alojamiento era recopilar comentarios directos de los proveedores y de los gestores de alojamiento en los países europeos seleccionados, con el fin de conocer sus opiniones acerca de la efectividad, los mecanismos de implementación e impacto de las Normas utilizadas en sus negocios.
El cuestionario de la Encuestaa los proveedores de alojamiento viene recogida completamente en el Anexo 2.

La Tabla de Resultados Resumidos de la Encuestarealizada a los proveedores de alojamiento turístico se muestra en el Anexo 3.

Método

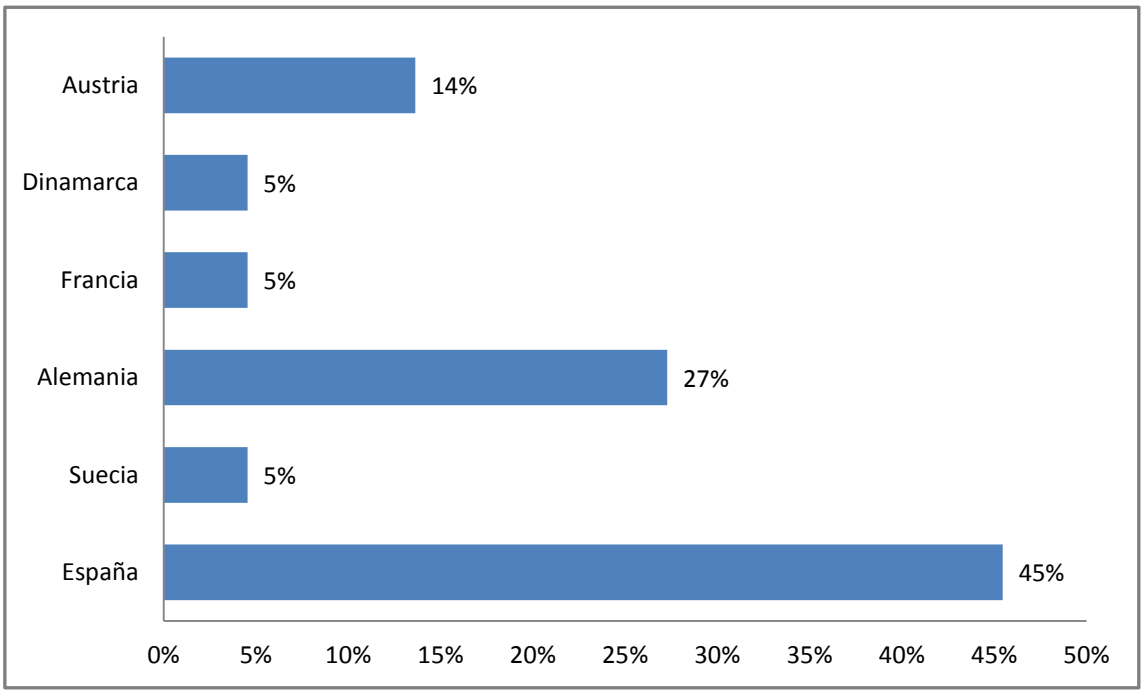
Esta encuesta se podía encontrar “on-line” y se envió por correo electrónico en forma de documento electrónico, que podía ser contesada por el mismo medio o imprimirse y contestarse a mano y ser devuelta por fax o como documento escaneado.

Resultados, Comentarios y Discusión

Muestra

Un total de 22 proveedores de alojamiento contestaron a la encuesta.Los alojamientos pertenecen a los siguientes países:

Gráfico 4.2.1. País donde se encuentran los alojamientos turísticos.



Comentario: Se observa que la mayoría de los alojamientosse encuentran en países de habla alemana como Alemania y Austria (41%) y de España (45%). Hubo también alojamientos en Suecia, Dinamarca y Francia.

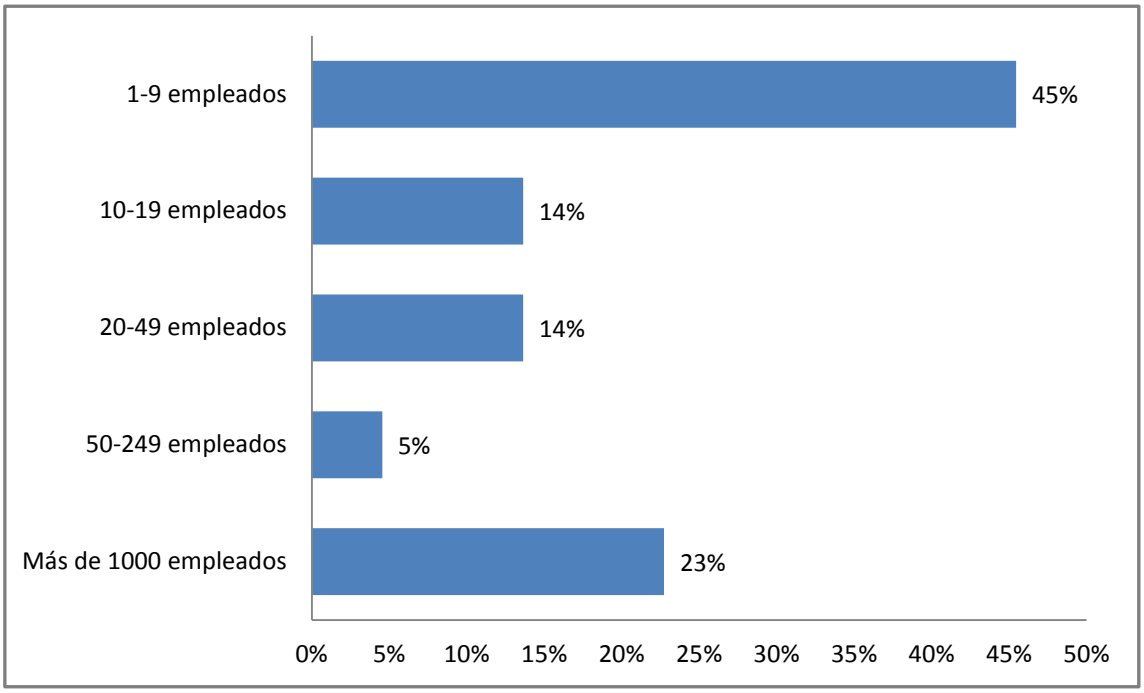
Análisis de las respuestas

Aquí están resumidas y analizadas las respuestas de los proveedores de alojamiento, sección a sección.Para la mayoría de las preguntas, se presenta un resumen de las respuestas para toda la muestra.Donde hay diferencias notables de opinión o experiencia, entonces las respuestas se dividen ***por países,*** ya que ésta es la variable más destacada de las encuestas a los proveedores.

Estado de la empresa:

Número de empleados en la compañía

Gráfico 4.2.2. Número de empleados de la compañía.



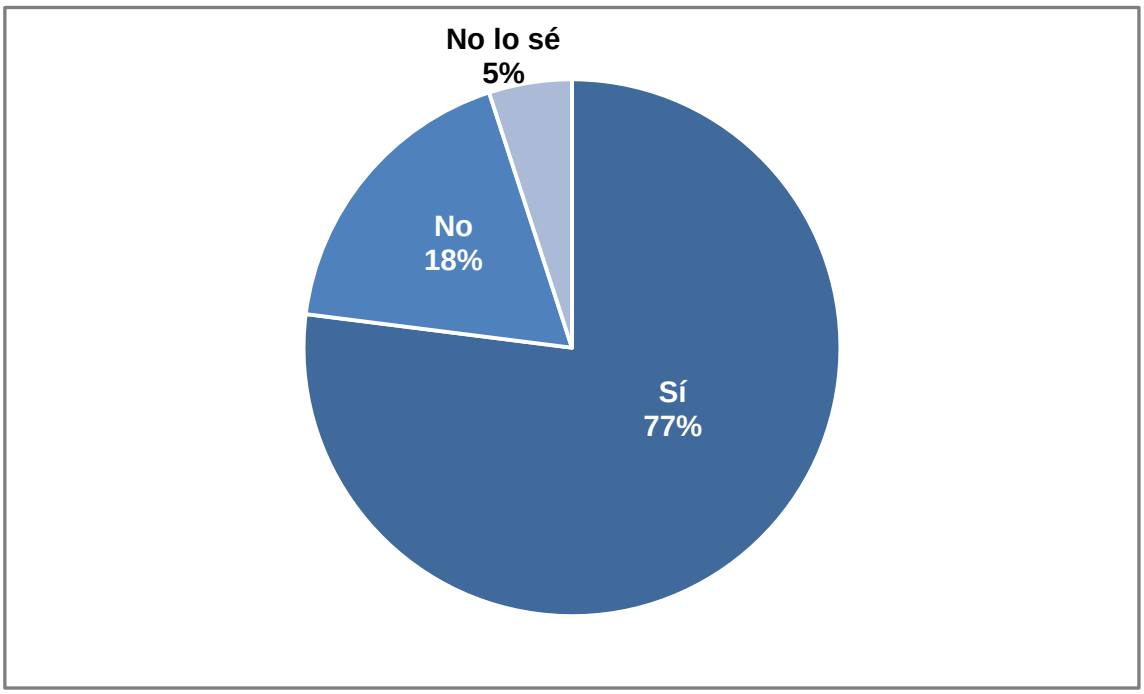
Comentario: La mayoría de los participantes provienen de PYMES:casi el 80% de las empresas tienen menos de 250 empleados, el 52% entre 1 y 9 empleados, el 14% entre 10 y 19 empleados y el 10% entre 20 y 49 empleados. Un poco más del 20% de las empresas que participaron en la encuesta eran consideradas grandes empresas, dando empleo a más de 1000 empleados.

Actividad comercial de la empresa

La mayoría ofrecía servicios hoteleros, varios ofrecían servicios de hostal y el resto eran casas rurales, pensiones o casas de vacaciones.

Implementación de una política corporativa dedicada a las personas con discapacidad

Gráfico 4.2.3. Aplicación de una política específica de la compañía



Comentario: El 77% de las empresas dice que ha implementado una política de empresas dedicada a las personas con discapacidad, el 18% de ellas dice que no lo ha hecho. En el 5% de las empresas participantes no sabía si lo habían hecho o no.

Maneras de aplicar una política específica de la compañía

Las empresas que han implementado una política de empresa dedicada a las personas con discapacidad lo ha hecho de muy diversas maneras:

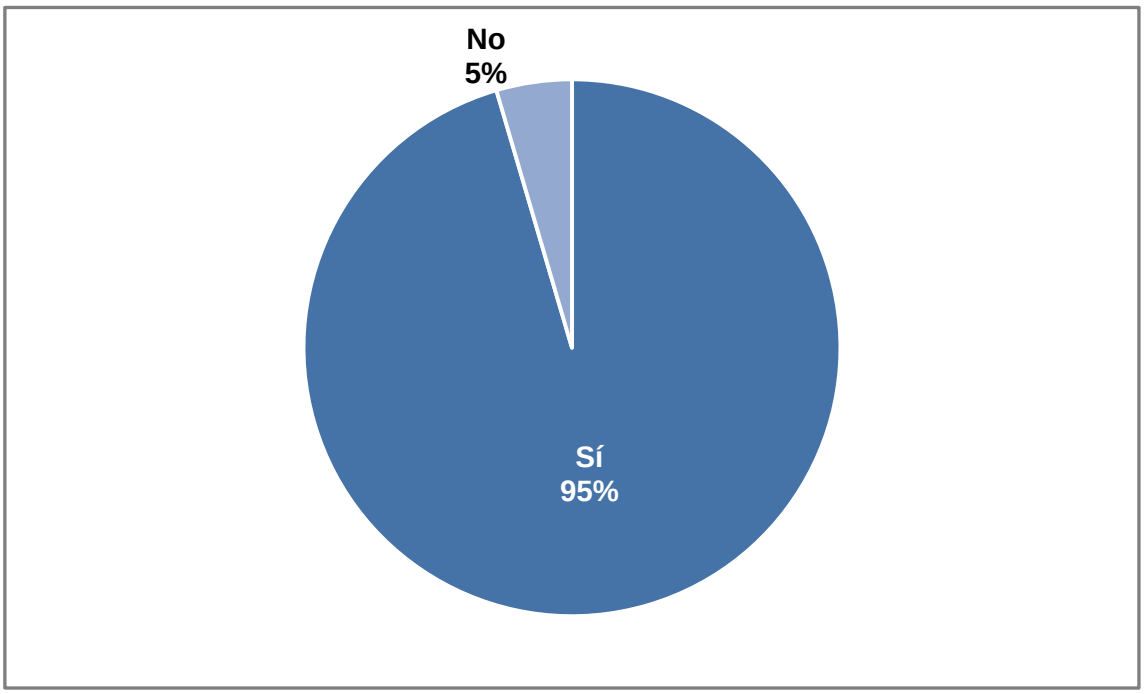
Gráfico 4.2.4. Maneras de aplicar una política específica de la compañía.

Comentario:

- El 59% de las empresas la han implementado a través de los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad.
- El 36% de las empresas lo hace a través de una certificación sobre accesibilidad.
- El 32% de las empresas lo hace a través de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad.
- El 27%de las empresas lo hace a través de la contratación de personas con discapacidad.
- El 14%de las empresas lo hace cooperando con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores)
- El 14% de las empresas lo hace incorporando en la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de la accesibilidad.
- Otro tipo de implementaciones son:*"Integrando la accesibilidad en todas las áreas públicas del hotel";"Incluyendo en su oferta un apartamento sin barreras"; "Informando a través de la oficina de información turística regional sobre los alojamientos sin barreras existentes"; "Apoyando la accesibilidad universal en toda la región".*

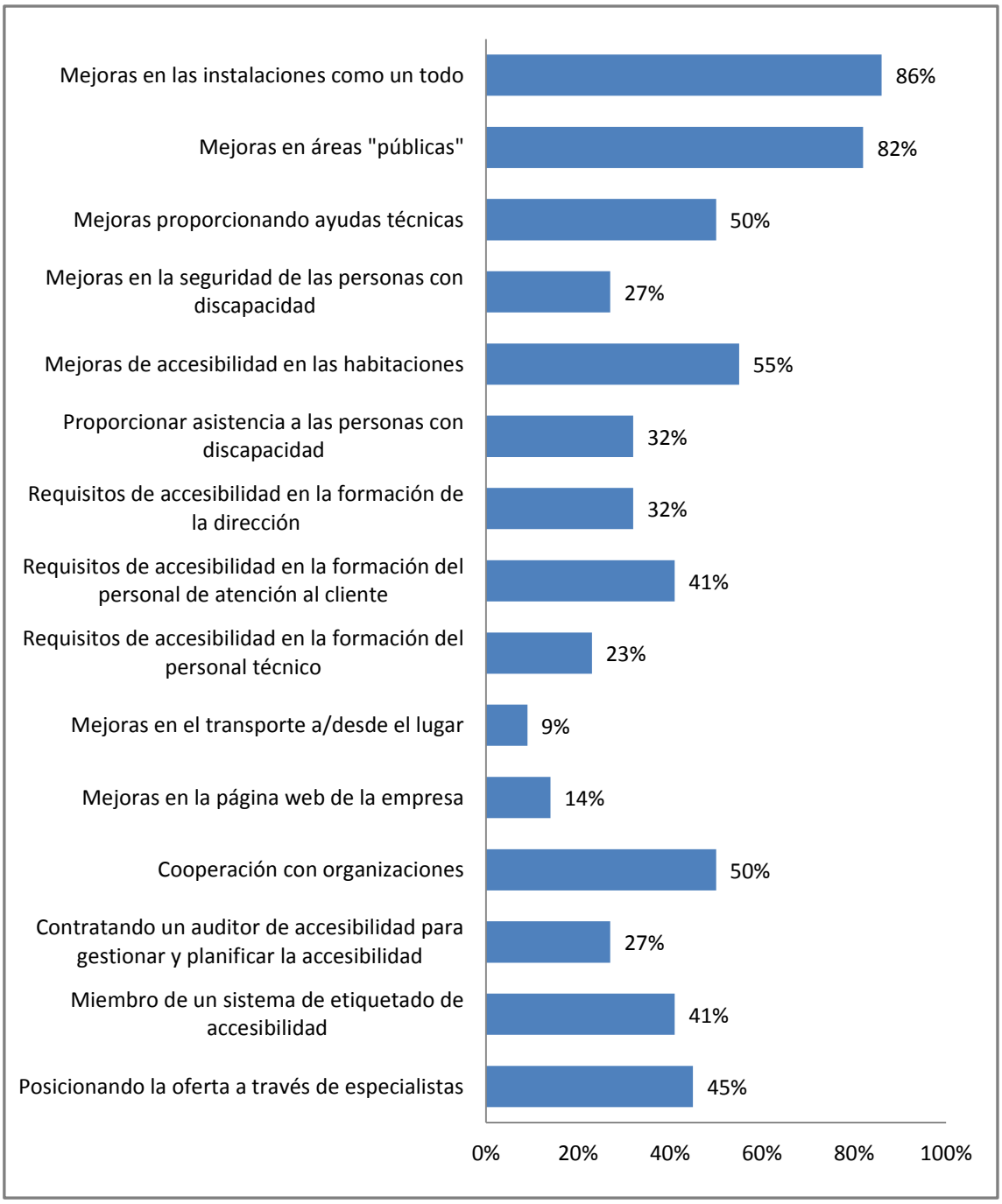
Trabajos realizados en la empresa para hacer los servicios más accesibiles

Gráfico 4.2.5. Número de empresas que llevan a cabo acciones para hacer los servicios más accesibles.



Comentario: El 95% de las empresas participantes en la encuesta llevó a cabo acciones para hacer los servicios más accesibles.A continuación se detalla en qué han consistido dichas acciones.

Gráfico 4.2.6. Acciones realizadas en la empresa para hacer los servicios más accesibles.



Comentario: Las acciones que realizaron los alojamientos turísticos para hacer sus servicios más accesibles, fueron:

- El 86% de las empresas ha mejorado la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores.
- El 82% de las empresas ha mejorado la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante/bar/sala de conferencias).

- El 55% de las empresas ha mejorado la accesibilidadde las habitaciones.
- El 50% de las empresas ha mejorado laaccesibilidadproporcionando equipamiento especial para visitantes con discapacidad.
- El 50% ha cooperado con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios.
- El 45% de las empresas dirige su oferta a personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de accesibilidad, etc.)
- El 41% de las empresas ha incluido en la formación al personal de atención al cliente,concienciación de las necesidades de las personas con discapacidad (p.ej.formación al personal de recepción).
- El 41% de las empresas son miembros de un sistema de certificación de accesibilidad, específico para el sector turístico.
- El 32% de las empresas incluyeron los requisitos de las personas con discapacidad dentro de la formación ala Dirección y a los mandos intermedios.
- El 32% de las empresas ofrecieron asistencia a los visitantes con discapacidad.
- El 27% de las empresas contrataron consultores o auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa.
- El 27% de las empresas mejoraron laaccesibilidad encargándose de la seguridad y la evacuación,en caso de emergencia, de los visitantes con discapacidad.
- El 23% de las empresas incluyeron los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad en la formación al personal técnico de la empresa (p.ej. ingenieros/arquitectos).
- El 14% de las empresas mejoraron la accesibilidad haciendo la página web más accesible para personas con discapacidad.
- El 9% de las empresas mejoraron la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. con un shuttle-bus adaptado).
- Las otras actividades llevadas a cabo por las empresas son:*“Describir y mejorar el accesibilidaden sus páginas web”, “Hacer folletos específicos sobre información sobre la accesibilidad y distribuir esta información al sector”;“Crear caminos táctiles y con contraste de color para facilitar la orientación de las personas ciegas o con visión limitada”.*

Relevancia de los siguientes factores para la empresa:

Se preguntó a los proveedores de alojamiento que indicaran la relevancia de los siguientes factores en lo relativo al servicio de los clientes con discapacidad, utilizando la siguiente escala:

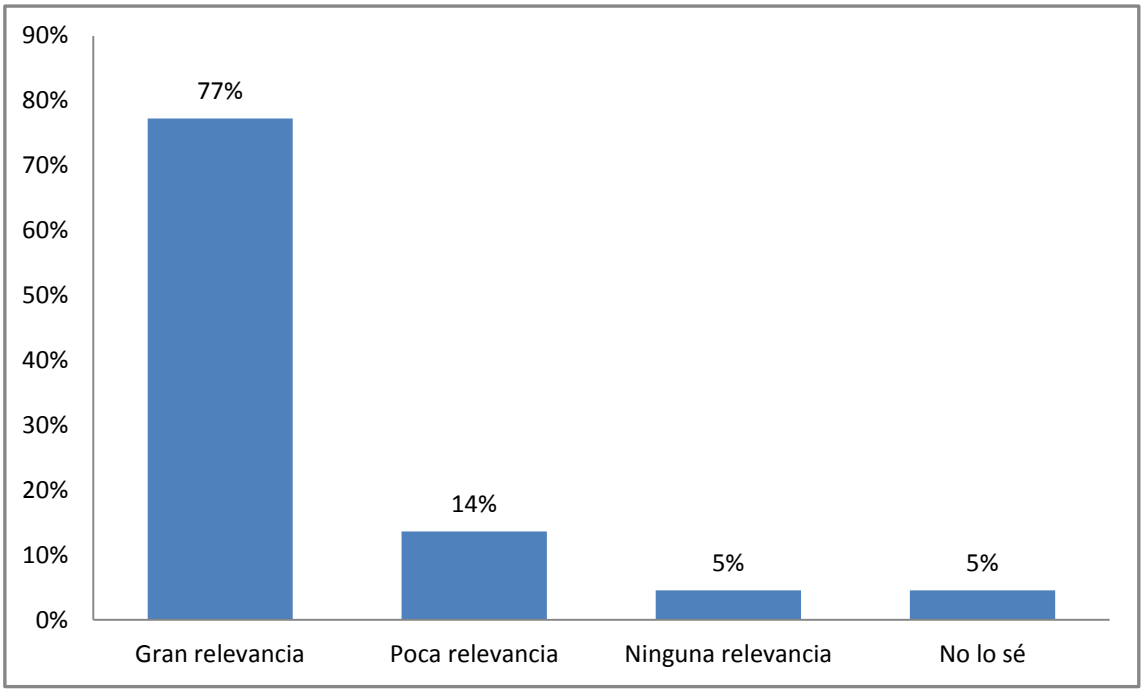
1 2 3 4

(1=Gran relevancia, 2=Menor relevancia, 3=Ninguna relevancia, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados, en cada caso:

a) Cumplimiento con las leyes nacionales sobre accesibilidad o leyes anti-discriminación.

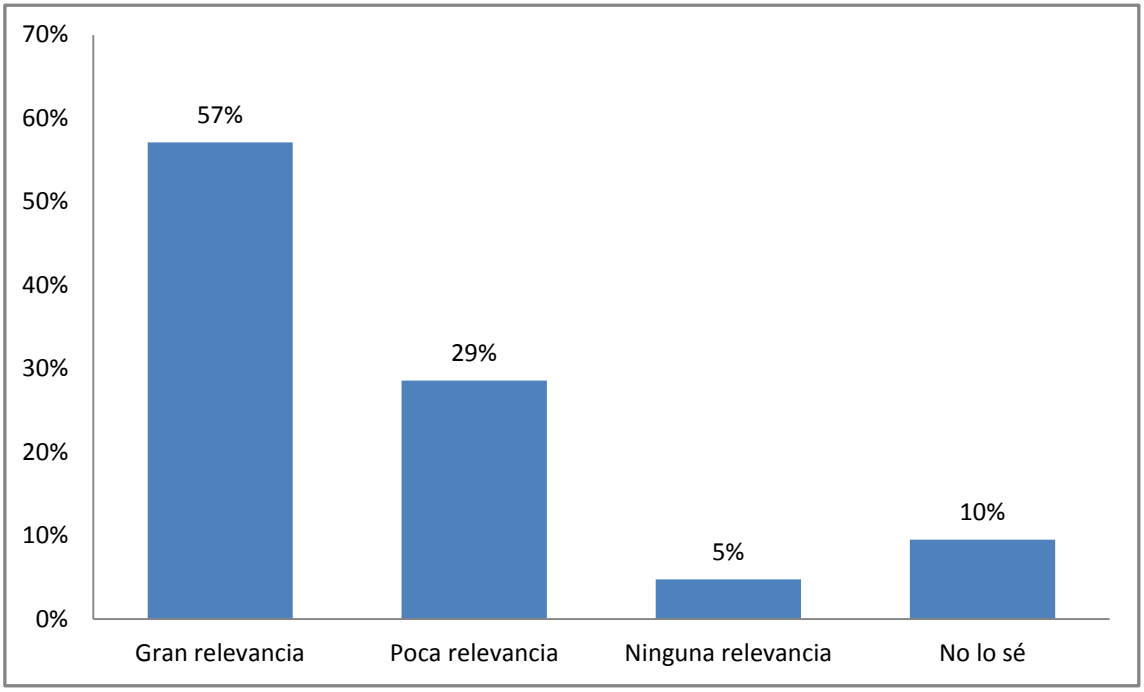
Gráfico 4.2.7. Importancia de cumplir con las leyes nacionales de accesibilidad.



Comentario: Más de tres cuartas partes de los proveedores turísticos (77%) creen que el cumplir con las leyes nacionales de accesibilidad es un factor de “gran relevancia” para animarlos a ofrecer productos y servicios accesibles a los clientes con discapacidad.

b) Cumplimiento con las leyes internacionales sobre accesibilidad o leyes anti-discriminación.

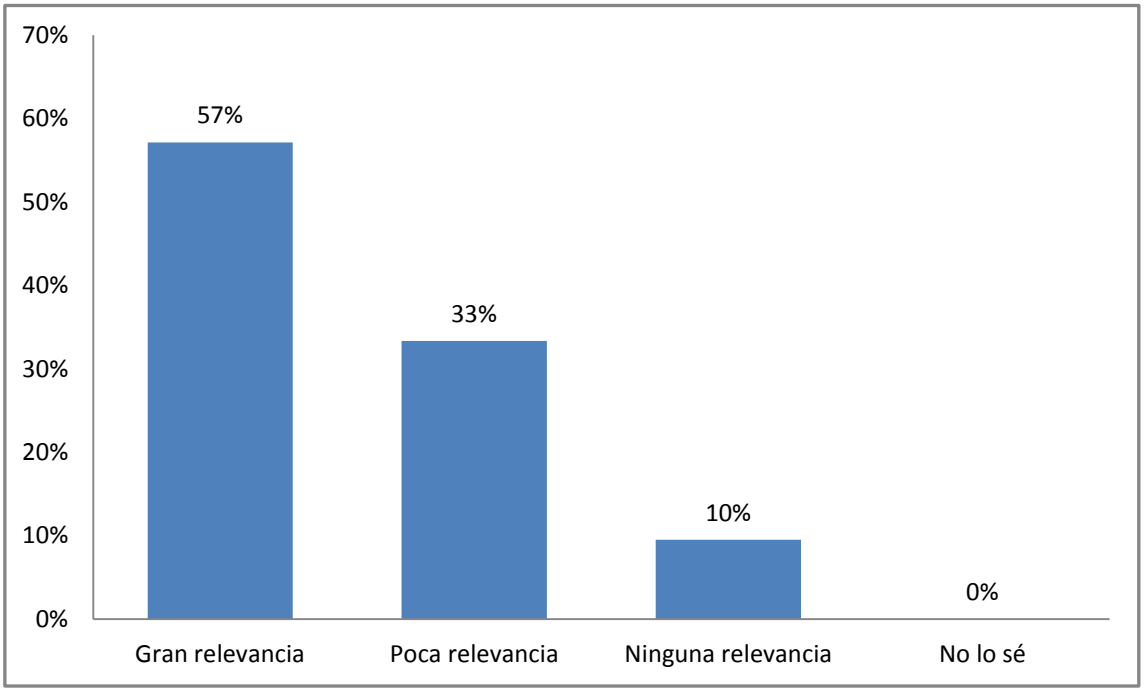
Gráfico 4.2.8. Importancia de cumplir con las leyes internacionales de accesibilidad.



Comentario: Casi el 60% de los proveedores de alojamiento considera que el cumplimiento de las leyes europeas de accesibilidad o anti-discriminación es un factor de "gran relevancia", pero otro 29% encontró que era un factor de "poca relevancia".

c) Dar respuesta a la demanda del mercado/consumidor para mantener/incrementar la cuota de mercado.

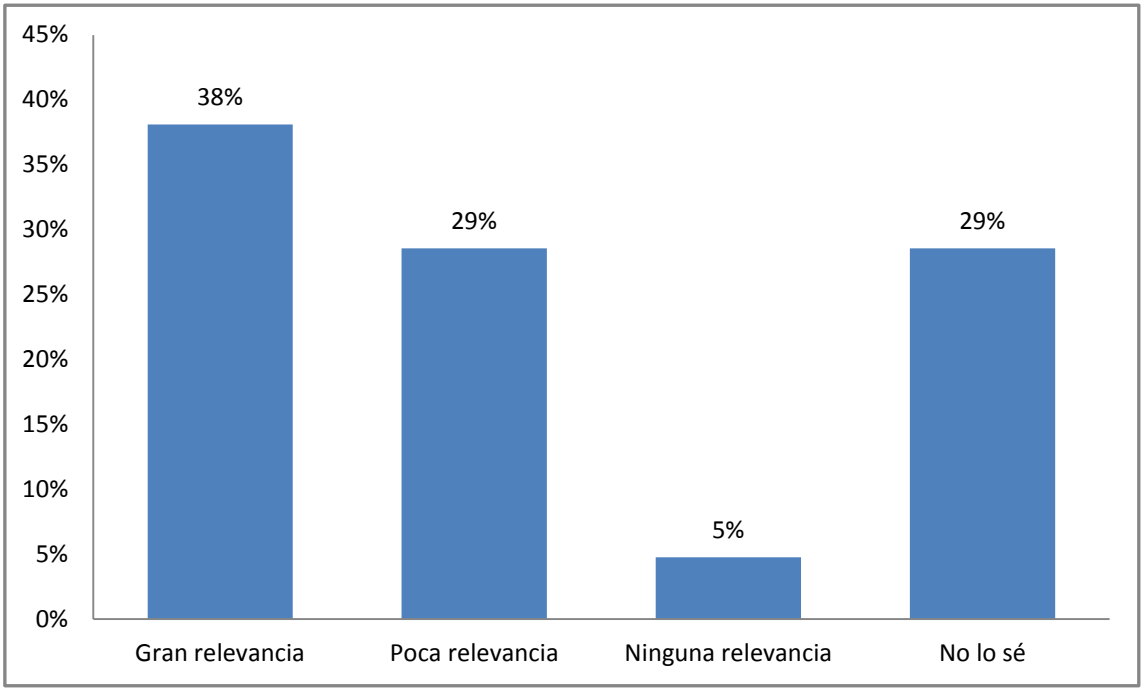
Gráfico 4.2.9. Importancia de dar respuesta a la demanda del mercado.



Comentario: Un total del 90% de los proveedores de alojamiento encuentra que *dar respuesta a la demanda del mercado* tiene relevancia para sus acciones a la hora de proveer accesibilidad a sus clientes con discapacidad, con el 57% diciendo que esto es de "gran relevancia" y el 33% diciendo que esto tenía menos relevancia.

d) Dar respuesta a la demanda social relativa a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Gráfico 4.2.10. Importancia de dar respuesta a la demanda de la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



Comentario: Había algunas diferencias en las respuestas de los proveedores de alojamiento a la hora de juzgar la influencia del factor RSE. El 67% encuentra RSE relevante (dividida entre los que lo consideran un factor de "gran relevancia", el 38% y de menor importancia, el 29%, mientras que casi un tercio (29%) respondió "no lo sé". Esto puede indicar que muchos proveedores no participan en redes de trabajo de RSE o no ven ninguna ventaja especial en tener un reconocimiento público de sus esfuerzos para mejorar la accesibilidad de sus instalaciones, productos y servicios para mejorar el servicio a las personas con discapacidad. Si este pensamiento está basado en su experiencia o si sólo es una suposición, no podemos asegurarlo con precisión con la encuesta.

Factores que actúan como barreras a la hora de ofrecer servicios accesibles.

Se pidió a los proveedores de alojamiento que indicaran cuáles de los siguientes factores actúancomo barrera a la hora de adaptar sus servicios a los visitantes con discapacidad, y que los valoraran mediante la escala:

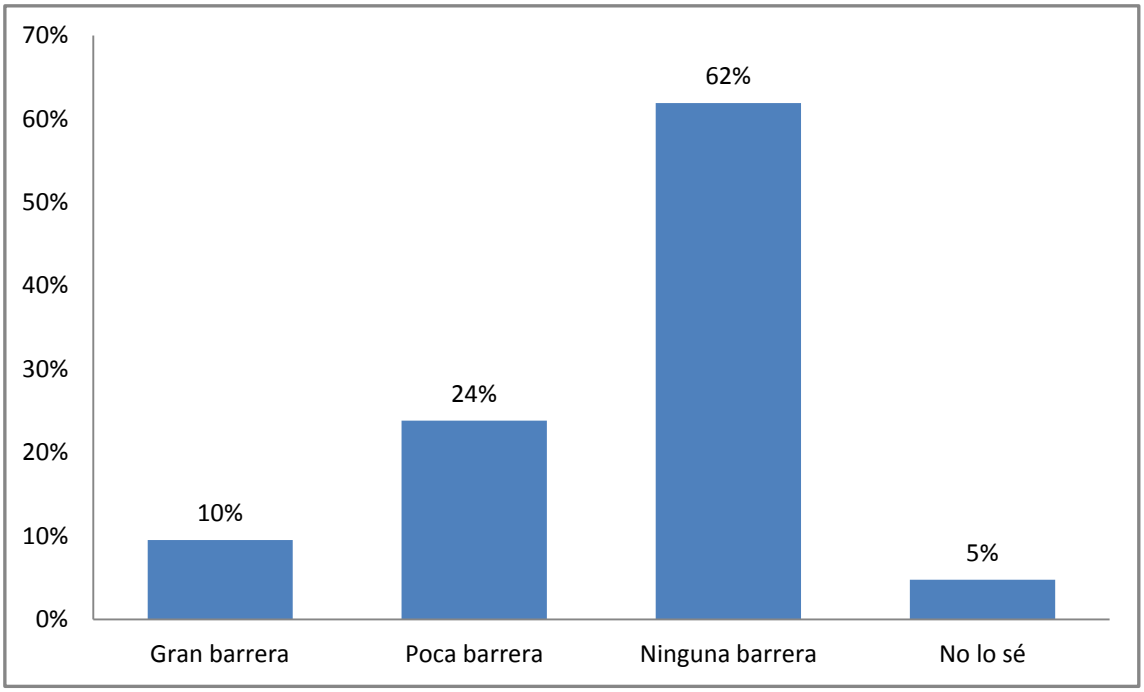
1 2 3 4

(1=Gran barrera, 2=Barrera menor, 3=No es barrera, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados en cada caso:

a) Falta de conocimiento o comprensión del concepto de accesibilidad.

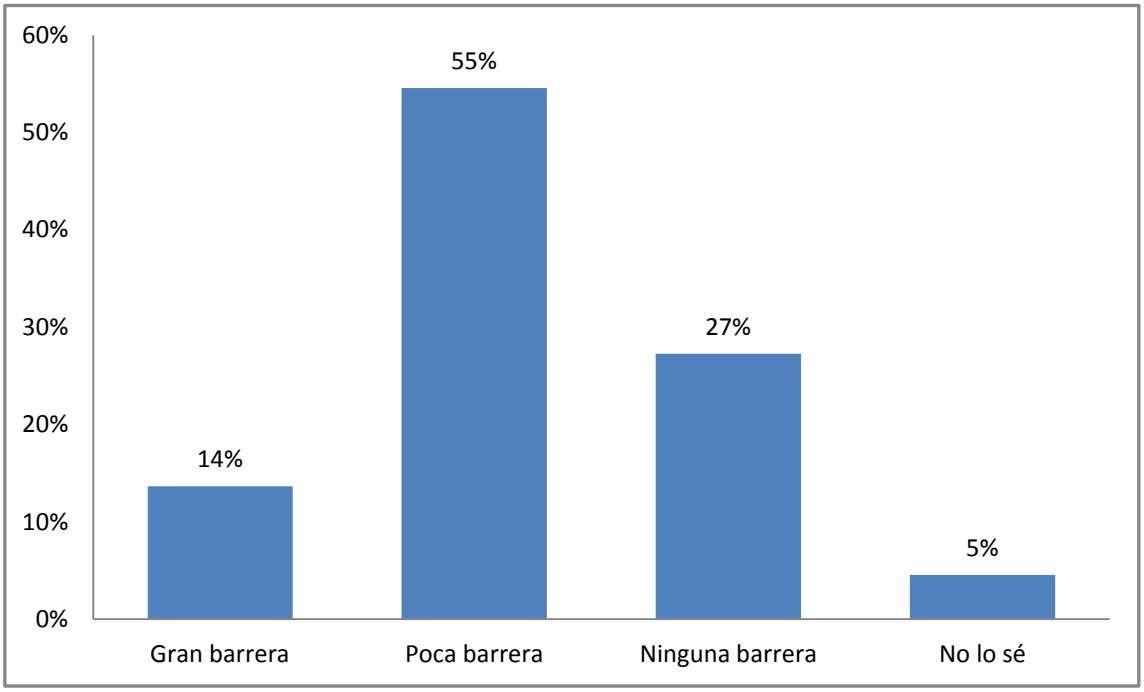
Gráfico 4.2.11. Grado de percepción de la falta de conocimiento del concepto de accesibilidad, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: La mayoría de proveedores de alojamiento (62%) encuentra que la falta de conocimiento sobre la accesibilidad no es “ninguna barrera” para ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad. Casi una tercera parte (24%) lo considera una pequeña barrera y el 10% considera que la falta de conocimiento es una “gran barrera”.

b) Costes adicionales al considerar los requisitos de accesibilidad.

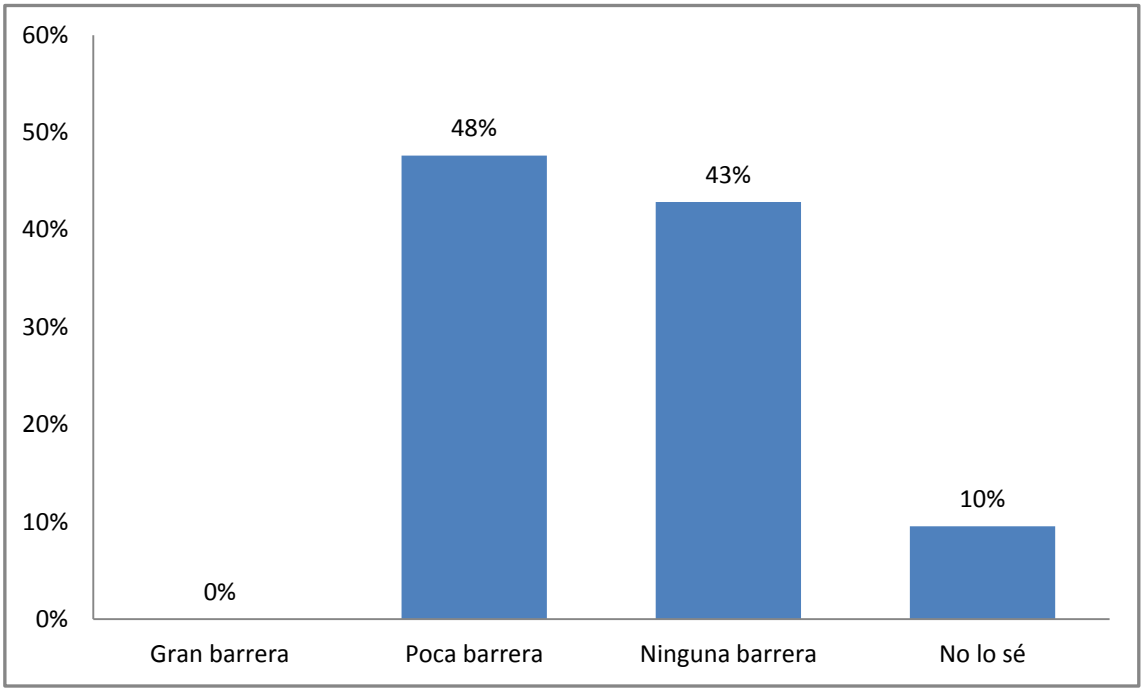
Gráfico 4.2.12. Grado de percepción del coste que supone introducir la accesibilidad.



Comentario: El 14% de los participantes considera que el coste de introducir medidas de accesibilidad es una “gran barrera”, mientras que el 55% responde que es una barrera menor. El 27% no encuentra que el coste sea una barrera para introducir medidas de accesibilidad para personas con discapacidad.

c) El tiempo necesario para incluir accesibilidad en los productos/servicios

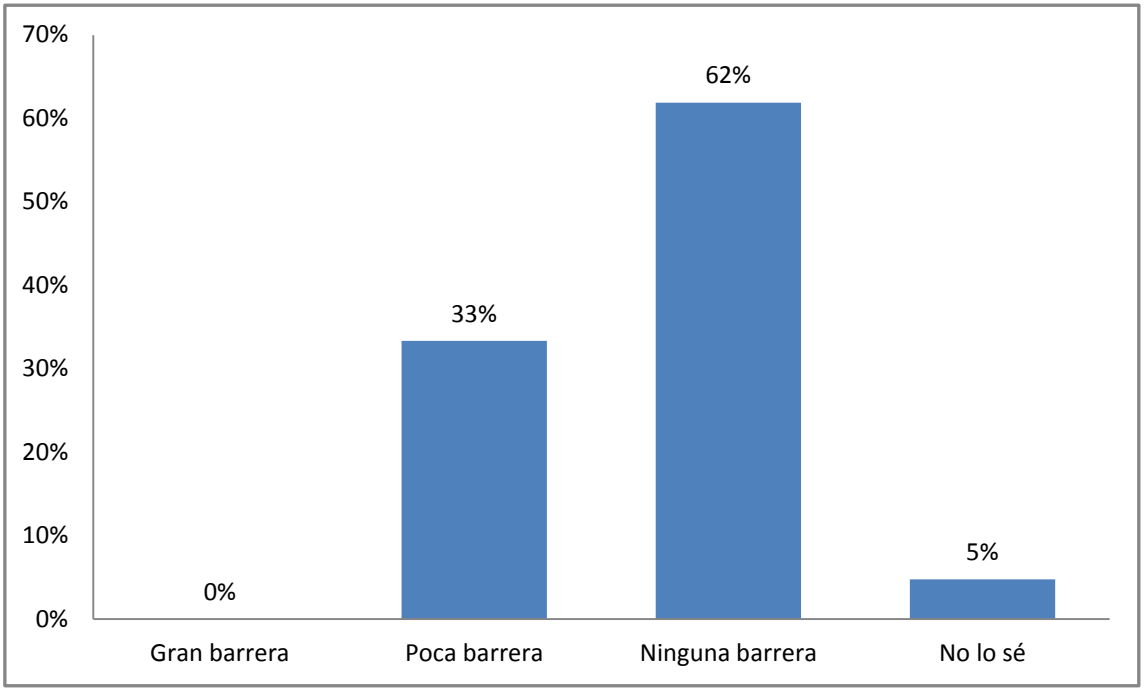
Gráfico 4.2.13. Grado de percepción del tiempo necesario para incluir la accesibilidad en los productos y servicios.



Comentario: El tiempo que se necesita para introducir medidas de accesibilidad se ve, entre casi la mitad (48%) de las empresas proveedores de alojamiento participantes, como una barrera menor. Casi el mismo número de personas (43%) contestó que el tiempo no es “ninguna barrera”. Ningún participante lo consideró como una “gran barrera”.

d) Los requisitos de accesibilidad son demasiado complejos para ser aplicados en la práctica.

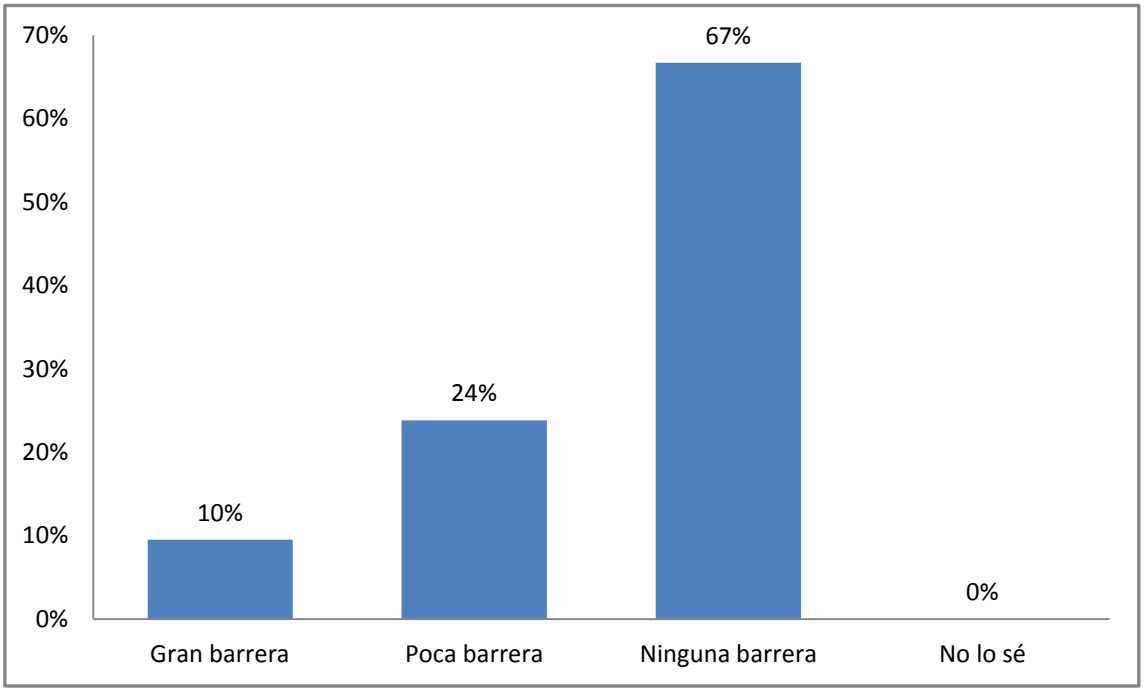
Gráfico 4.2.14. Grado de percepción de la complejidad que supone la aplicación de los requisitos de accesibilidad, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: En esta pregunta, los participantes estaban divididos, alrededor de dos tercios de los participantes (62%) contestaron que la complejidad que supone la aplicación de los requisitos de accesibilidad no es “ninguna barrera”, mientras que un tercio (33%) dijo que es una barrera menor a la hora de introducir medidas de accesibilidad.

e) Falta de demanda por parte de los clientes.

Gráfico 4.2.15. Grado de percepción de la falta de demanda, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: Aproximadamente dos tercios de los participantes (67%) declara que la falta de demanda de los clientes no es una barrera a la hora de considerar la necesidad de realizar mejoras en accesibilidad. El resto de participantes, un tercio de ellos (34%) encuentra que sí que es una barrera (el 10% declara que es una barrera menor y un 10% que es una "gran barrera"). Otras investigaciones podrían quizás determinar si estos juicios están basados en la experiencia del sector del alojamiento, y hasta qué punto las prácticas de marketing de los proveedores pueden afectar a la demanda de una accesibilidad mejor.

Factores que animan a las empresas a ofrecer servicios accesibles.

Se pidió a los proveedores de alojamiento que indicaran cuáles de los siguientes factores animarían a su empresa a la hora de ofrecer sus servicios a los visitantes con discapacidad, y que los valoraran mediante la escala:

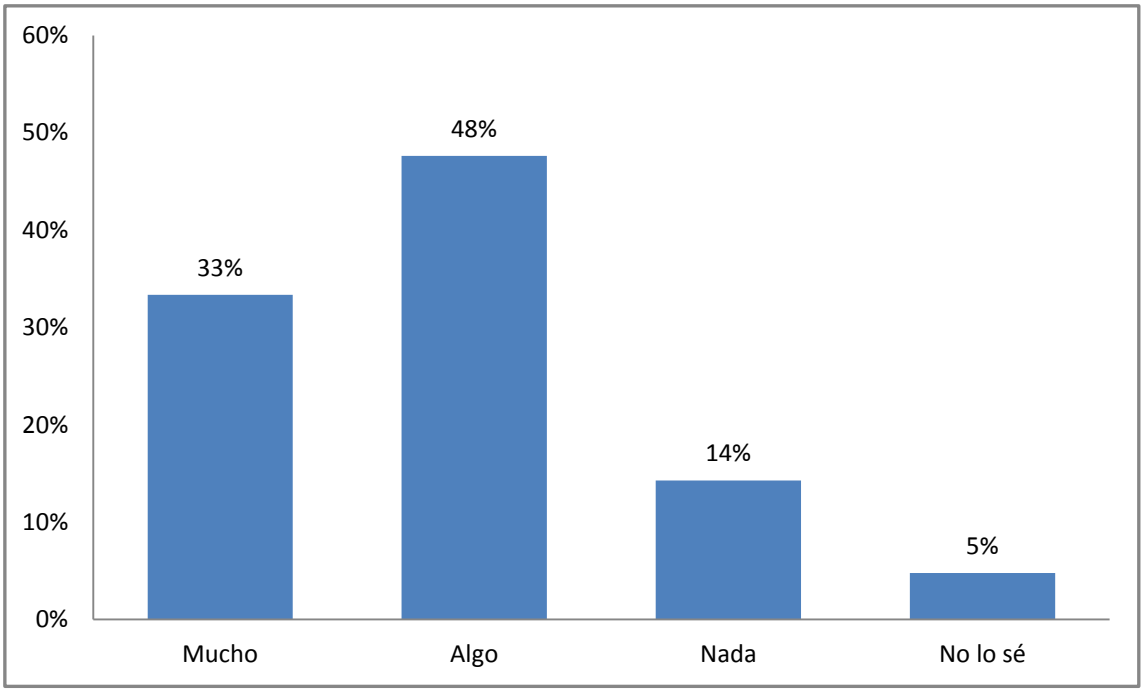
1 2 3 4

(1=Mucho, 2=Algo, 3=Nada, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados, en cada caso:

a) La tendencia general hacia una población que envejece.

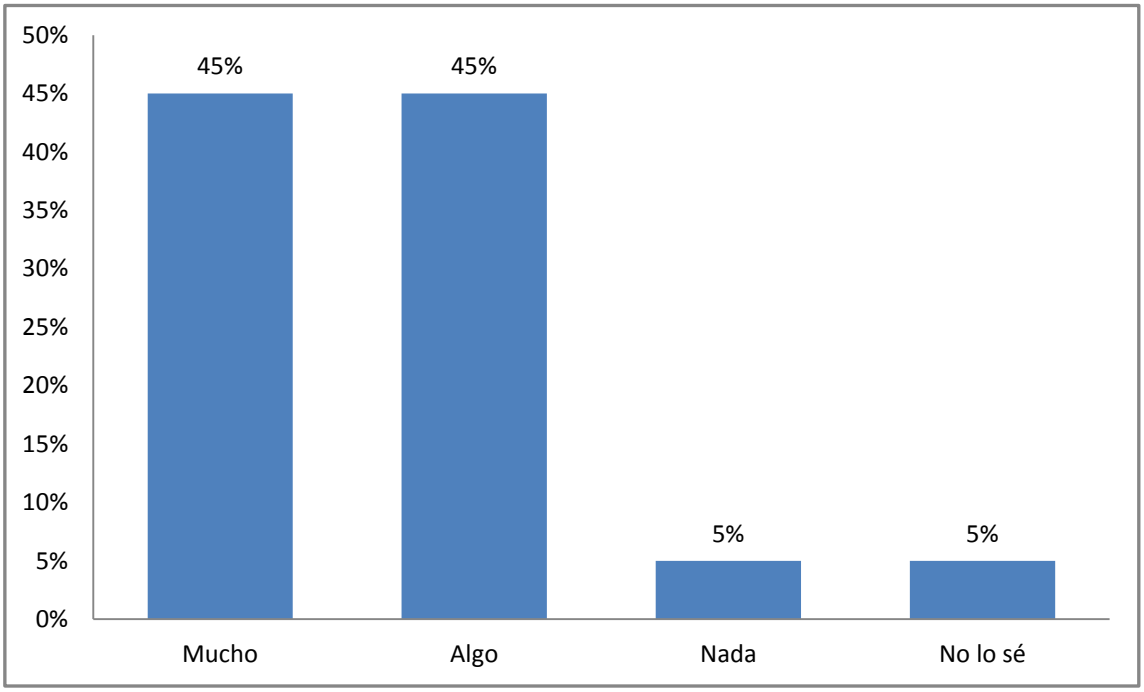
Gráfico 4.2.16. La tendencia general hacia una población que envejece como factor para animar a las empresas a ofrecer productos/servicios accesibles.



Comentario: Para un 81% de los participantes *la tendencia hacia una población que envejece* es un factor que les animaría a ofrecer servicios accesibles, a pesar de que sólo un tercio de los participantes (33%) considera este factor como muy influyente en su decisión.

b) Disponer de normas de accesibilidad relacionadas con mis productos/servicios.

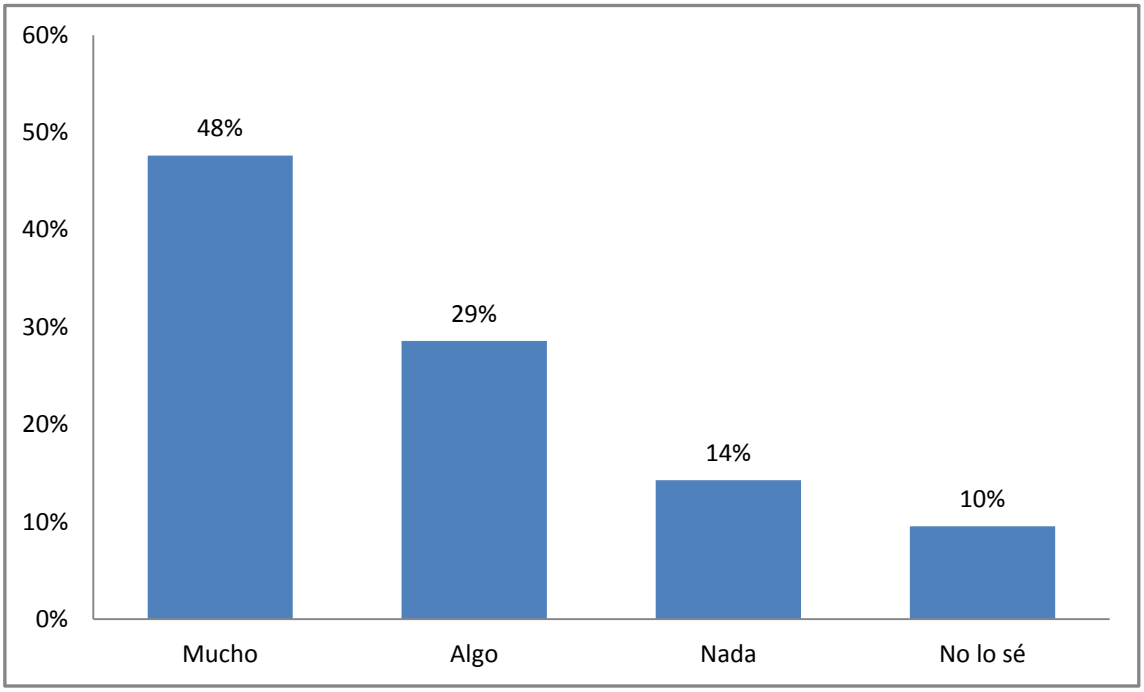
Gráfico 4.2.17. La disposición de normas de accesibilidad relacionados con los productos/servicios de la empresa.



Comentario: Un muy alto porcentaje de participantes del sector del alojamiento (90%) reconoce que el disponer de estándares de accesibilidad en relación a sus productos y servicios les animaría a ofrecer productos/servicios accesibles. El 45% dice que este factor les animaría “mucho” a hacerlo.

c) Disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad

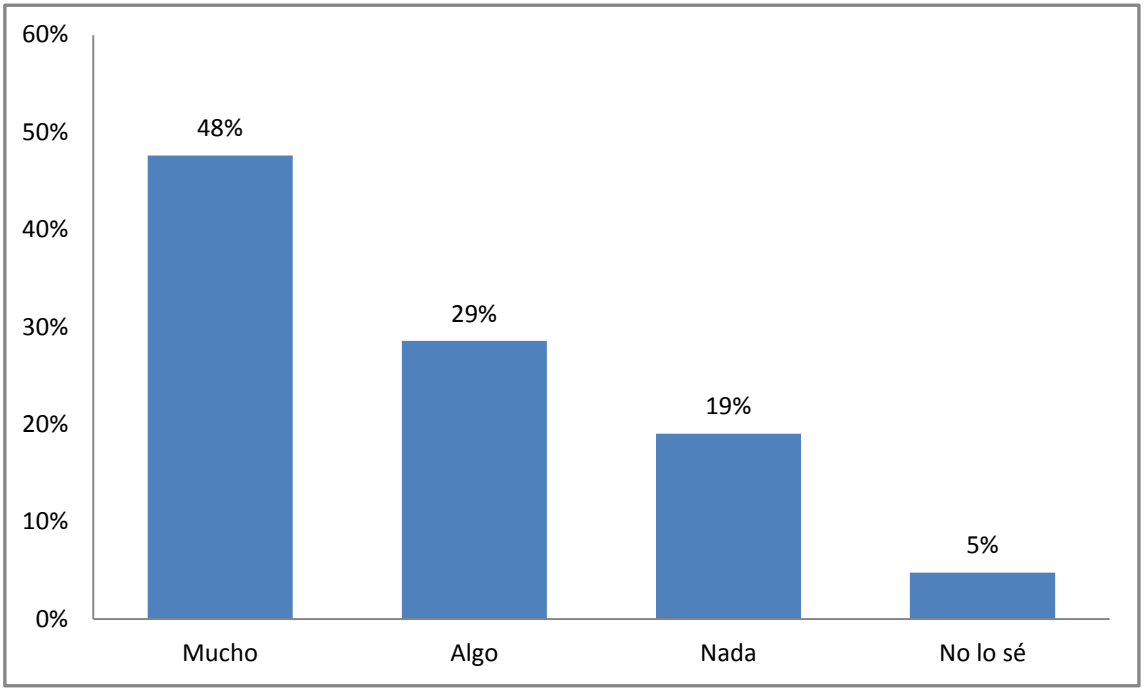
Gráfico 4.2.18. Disposición de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad.



Comentario: Tres cuartas partes de los proveedores de alojamiento (76%) cree que el tener herramientas para la gestión de la accesibilidad contribuiría a su decisión de mejorar la accesibilidad a las personas con discapacidad. Casi la mitad de los participantes (48%) da a este factor un peso muy importante. Sólo el 14% está en desacuerdo y el 10% declara que no sabe si es un factor decisivo o no.

d) Disponer de una certificación/clasificación de la accesibilidad de productos/servicios

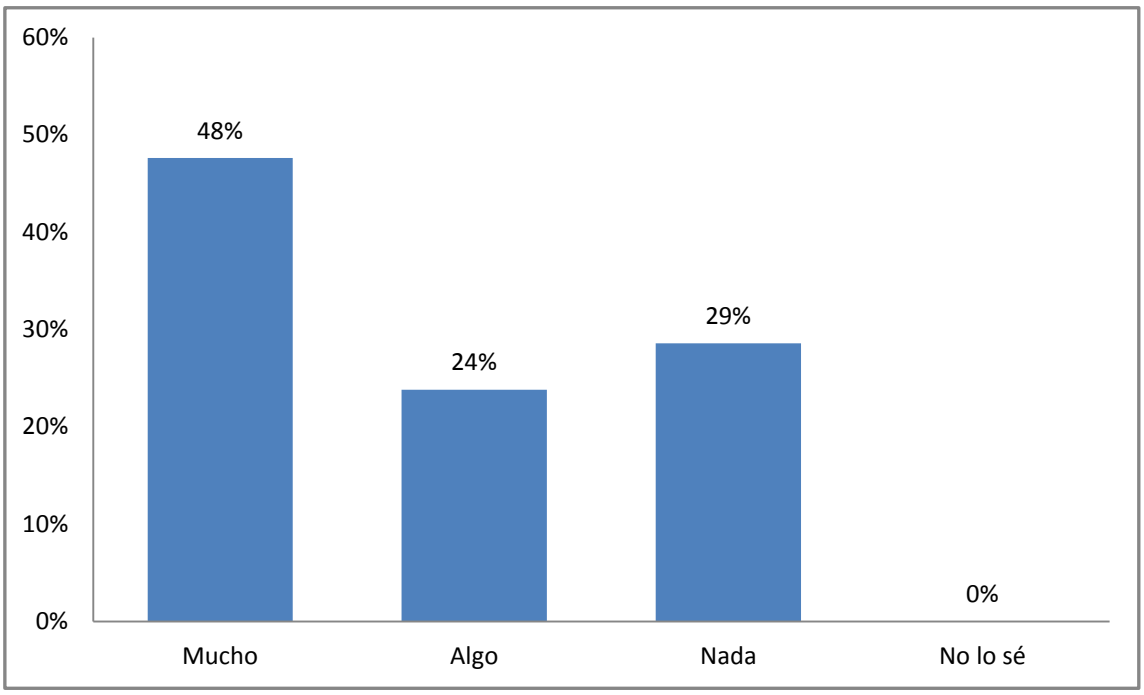
Gráfico 4.2.19. La disposición de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios.



Comentario: Alrededor de la mitad de los proveedores de alojamiento (48%) considera que la disponibilidad certificados/etiquetas de accesibilidad para sus productos y servicios les animaría “mucho” a ofrecer servicios accesibles. Otro 29% encuentra que les influencia de alguna forma. Por el contrario, casi una quinta parte (19%) no considera la certificación de la accesibilidad como un factor que les animaría a la hora de decidir realizar mejoras. El 5% declara que no sabe hasta qué punto este factor les animaría a ofrecer servicios accesibles.

e) Disponer de incentivos financieros y/o fiscales.

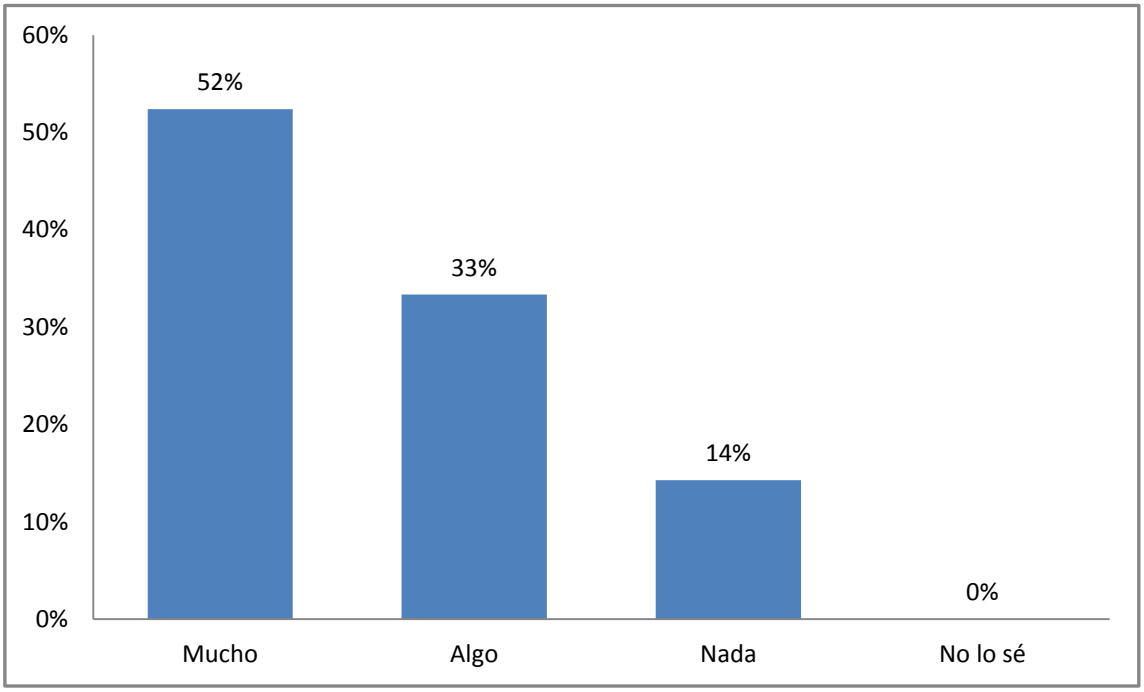
Gráfico 4.2.20. Disponer de incentivos financieros y/o fiscales.



Comentario: La disponibilidad de incentivos financieros y/o fiscales *es un factor importante para casi la mitad de los participantes* (48%) y un factor menos importante para casi un cuarto de los participantes (24%) a la hora de animarles a ofrecer servicios accesibles, mientras que no es "nada" importante para el 29% de ellos.

f) Disponer de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad.

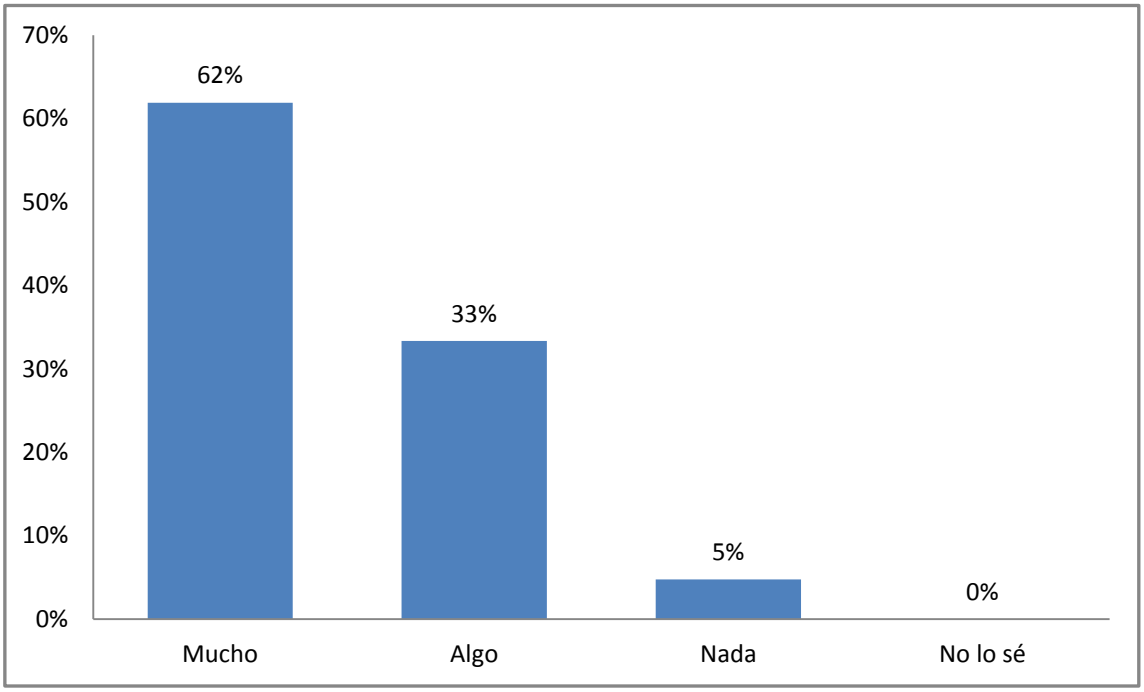
Gráfico 4.2.21. La disposición de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad.



Comentario: La experiencia de disponer de un sistema de normalización de la accesibilidad a nivel nacional es un factor importante para más de las mitad de los participantes (52%) y un factor menos importante para una tercera parte (33%) a la hora de animarles a ofrecer servicios accesibles, mientras que no es “nada” importante para el 14% de ellos.

g) Incremento de cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad

Gráfico 4.2.22. El incremento de la cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad.

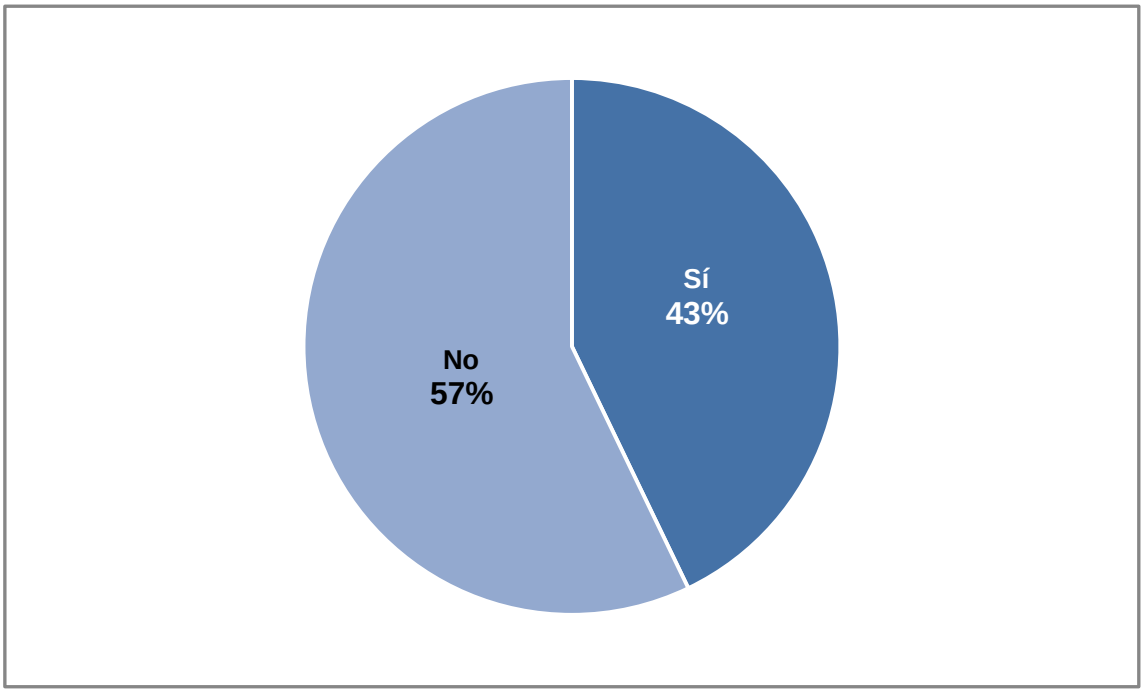


Comentario: El incremento de cuota de mercado es un factor importante para casi dos tercios de los participantes (62%) y un factor de alguna forma relevante para un tercio (33%) a la hora de animarles a ofrecer servicios de alojamiento accesibles, mientras no es "nada" importante para justo el 5% de los proveedores de alojamiento que respondió a la encuesta.

Mejoras en el accesibilidad de edificios y servicios como consecuencia delaexistencia de legislación.

Se preguntó a las empresas si habían realizado, o no, algún tipo de mejora en materia de infraestructura o servicios debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera.

Gráfico 4.2.23. Realización de mejoras en la accesibilidad realizadas debido a la existencia de leyes donde la empresa opera.



Comentarios: El 43% de los proveedores contestó que "sí" y el 57% de ellos contestó que "no".En todos los mercados las respuestas fueron igualmente divididas.

Varios proveedores explicaron con mayor detalle sus respuestas, después de contestar, que la empresa había llevado a cabo mejoras debido a la existencia de reglamentos en el país donde opera su empresa.Sus comentarios fueron los siguientes:

- *"En la zona turística del norte de España (Asturias), si un proveedor de alojamiento quiere mejorar de categoría su establecimiento, tiene que cumplir al menos 3 de los 4 requisitos que hay.Uno de los requisitos a elegir es el ofrecer alojamiento accesible".*
- *"A la hora de reformar un establecimiento, el reglamento obliga a reformar cierto número de habitaciones para que sean completamente accesibles, así como instalar una entrada también accesible para todos los visitantes, entre los que se incluyen a los visitantes con discapacidad o a aquellos con necesidades de accesibilidad".*
- *"Se realizaron mejoras de laaccesibilidaden las playas:rampas para acceder al agua, instalación de baños públicos accesibles, pavimento de colores contrastados, plazas de aparcamiento reservadas, tableros informativos, que cumplían con las indicaciones de la reglamentación regional (Ley de la Comunidad*

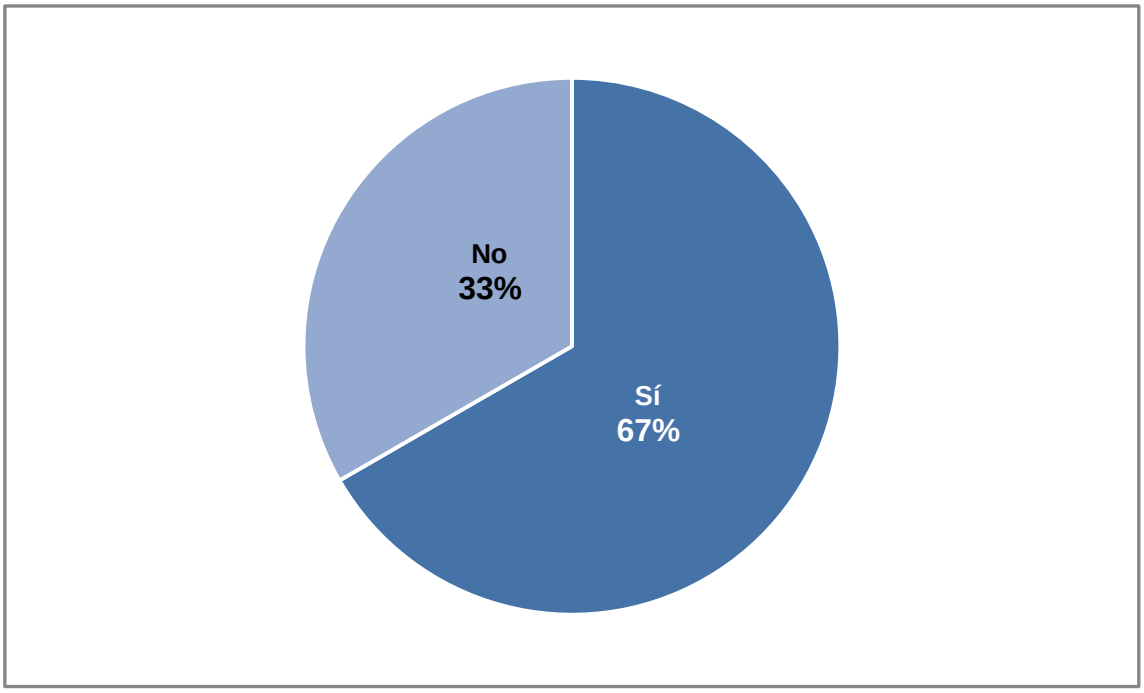
Valenciana – Ley 9 de junio de 2004, Consell de la Generalitat, Accesibilidad a entornos urbanos- desarrollo del Decreto 39/2004)".

- *"Se han realizado, en colaboración con la Asociación alemana de Turismo Accesible (Natko), varias acciones para la mejora de la accesibilidad de los edificios públicos para hacerlos accesibles a todas las personas, incluyendo aquellas con movilidad limitada o con problemas de comunicación".*
- *"Seguimos las normas sobre accesibilidad obtenidas por la 'Association des Paralysés' de Francia junto con los requisitos de la 'Association des Gîtes' de Francia (Vacaciones en Francia).En 2004 obtuvimos el sello nacional de 'Tourisme et Handicap'".*

Normas y Certificaciones sobre Accesibilidad

Se preguntó a los proveedores de alojamiento si la empresa había conseguido alguna certificación o norma de accesibilidad.

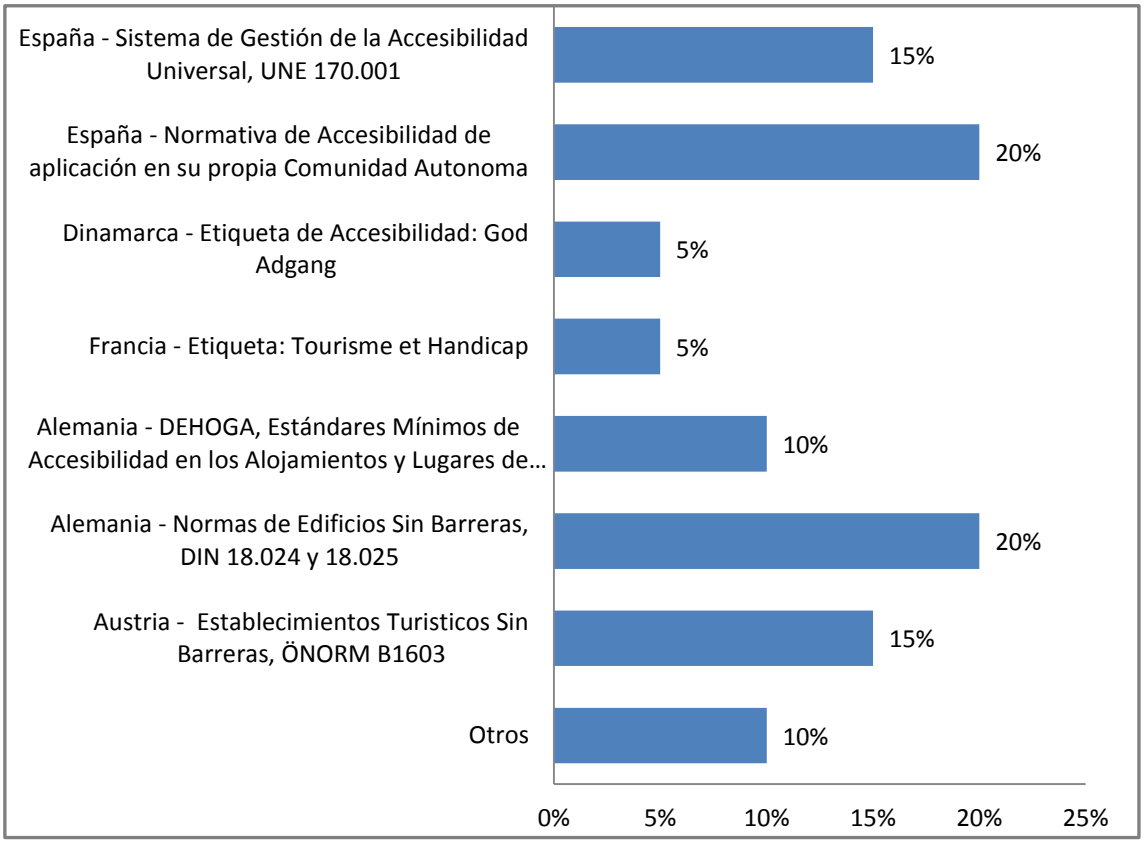
Gráfico 4.2.24. Logro de alguna norma o certificación de accesibilidad.



Comentario: El 67% contestó que "sí" y el 33% contestó que "no".

Para los que contestaron positivamente, preguntamos qué certificación habían obtenido:

Gráfico 4.2.25. Tipos de estándares de accesibilidad conseguidos.



Comentarios:

- El 15% de las empresas de alojamiento españolas participantes han conseguido certificarse de la Norma de Gestión de la Accesibilidad, UNE 170.001.
- El 20% de las empresas de alojamiento españolas participantes sigue la normativa de su propia región en materia de accesibilidad.
- El 10% de las empresas de alojamiento alemanas participantes sigue el sistema de certificación desarrollado por DEHOGA, Estándares mínimos de Accesibilidad en los alojamientos y lugares de restauración.
- El 20% de las empresas de alojamiento alemanas participantes sigue las Normas de Edificios sin barreras, DIN 18.024 y 18.025.
- El 15% de las empresas de alojamiento austríacas participantes sigue la norma ÖNORM B1603, de los Principios constructivos de los establecimientos turísticos sin barreras.
- El 5% de las empresas de alojamiento danesas participantes siguela etiqueta de accesibilidad God Adgang.
- El 5% de las empresas de alojamiento francesas participantes sigue la etiqueta 'Tourisme et Handicap'.
- El 10% usa "Otros" estándares de accesibilidad:
    - *"Estándares de accesibilidad de la propia cadena hotelera".*
    - *"Una etiqueta específica de 'Tourisme et Handicap'sólo para Ecoturismode la región de Gascogne para los Parques Naturales (Página web: www.ecotourisme-landes-de-gascogne.fr)".*

4.3. Opiniones de los Gestores de aeropuerto

Este estudio incluía una encuesta a gestores de aeropuerto.

Propósito

El objetivo de la Encuesta a gestores de aeropuerto era recopilar comentarios directos de gestores de los países europeos elegidos para el Estudio, para poder conocer sus opiniones acerca de la efectividad de los mecanismos de implementación e impacto de las Normas de accesibilidad utilizados en sus aeropuertos.

El cuestionario de la Encuestaa los gestores de aeropuerto viene recogidoíntegramente en el **Anexo 2**.

La Tabla de Resultados Resumidos de la Encuesta a los Gestores de aeropuerto se muestra en el **Anexo 3**.

Método

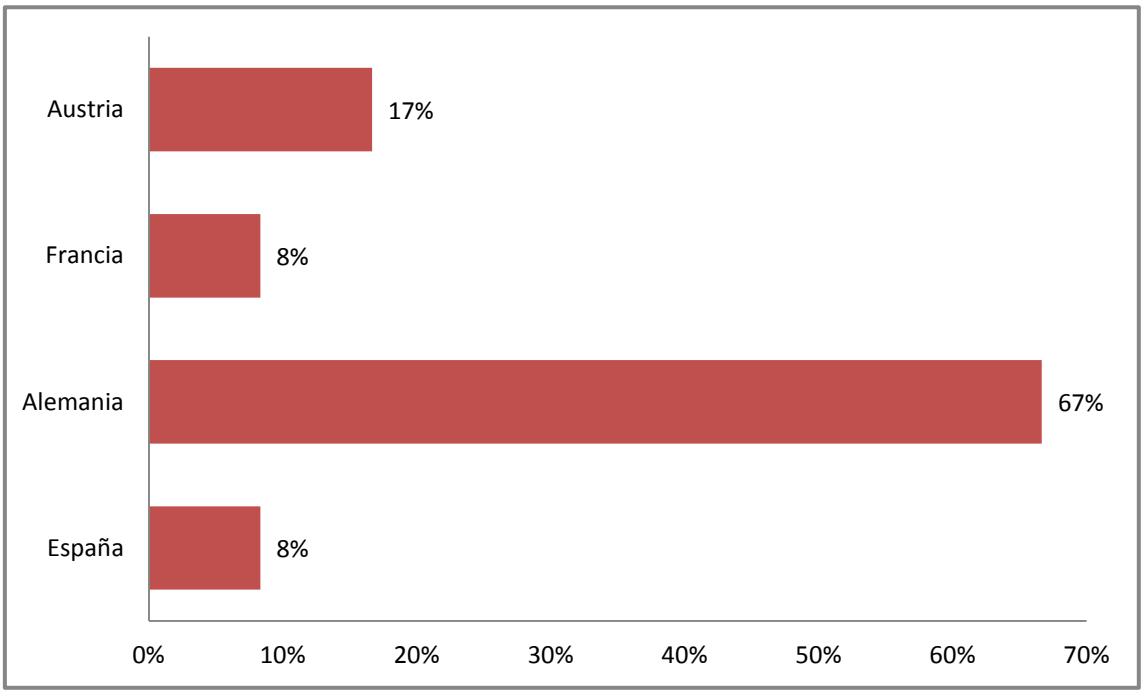
Esta encuesta se podía encontrar “on-line”(mediante un link directo) que se envió por correo electrónico.La versión electrónica de la encuesta también podía imprimirse y contestarse a mano para ser devuelta posteriormente por fax o como documento escaneado.

Resultados, Comentarios y Discusión

Muestra

Un total de 12 entidades contestaron a la encuesta.Los participantes, como en el resto de los casos, lo han hecho de forma voluntaria y representan sólo una fracción de los aeropuertos europeos. Sus respuestas y opiniones dan sólo una indicación delpunto de vista que tiene esta muestra y no debería ser considerado estadísticamente representativo de la gestión de los aeropuertos en un país en concreto o en Europa como un todo. Sin embargo, las respuestas de España representan a los 47 aeropuertos y 1 helipuerto que forman la red de aeropuertos de España y que está gestionadapor un único gestor, AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea). Por lo tanto el total de aeropuertos representados en las respuestas es de 58 aeropuertos y 2 helipuerto.

Gráfico 4.3.1. País de origen de los aeropuertos participantes.



Comentario: el país de origen de los aeropuertos que participaron en la encuesta provenían un 67% de Alemania, un 8% de Francia, un 17% de Austria y un 8% de España*.

Análisis de las respuestas

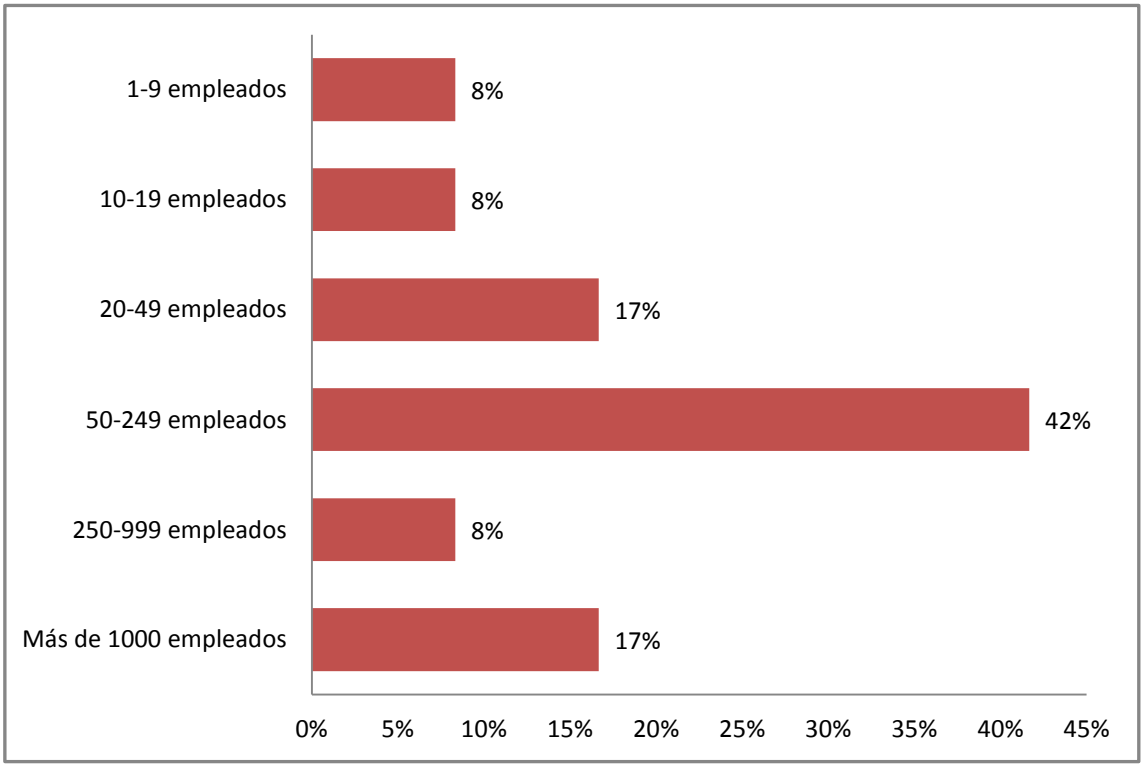
Aquí están resumidas y analizadas las respuestas de los gestores de aeropuertos, sección a sección.Para la mayoría de las preguntas, se presenta un resumen de las respuestas para toda la muestra.Donde hay diferencias notables de opinión o experiencia, entonces las respuestas se dividen ***por países,*** ya que ésta es la variable más destacada de las encuestas a los proveedores.

Estado de la empresa

En el caso de España, como hemos comentado anteriormente, AENA, la sociedad pública encargada de la gestión de los aeropuertos en España, es la propietaria de los aeropuertos.Los servicios específicos para personas con movilidad reducida están subcontratados a otra empresa mediante una licitación pública.La misma fórmula utiliza uno de los aeropuertos alemanes.El resto de aeropuertos que participan en la encuesta, excepto uno, realiza la gestión de este servicio de manera directa.

Número de empleados de los aeropuertos.

Gráfico 4.3.2. Número de empleados del aeropuerto.



Comentario: Hay una gran diversidad en el número de empleados de los aeropuertos participantes.Hay aeropuertos con más de 1000 empleados (17%), el 8% con entre 1 y 9 empleados, otro 8% con entre 10 y 19 empleados, el 17% con entre 20 y 49 empleados, el 42% con entre 50 y 249 empleadosy el 8% con entre 250 y 999 empleados.La mayoría de aeropuertos en Alemania tienen entre 50 y 249 empleados.

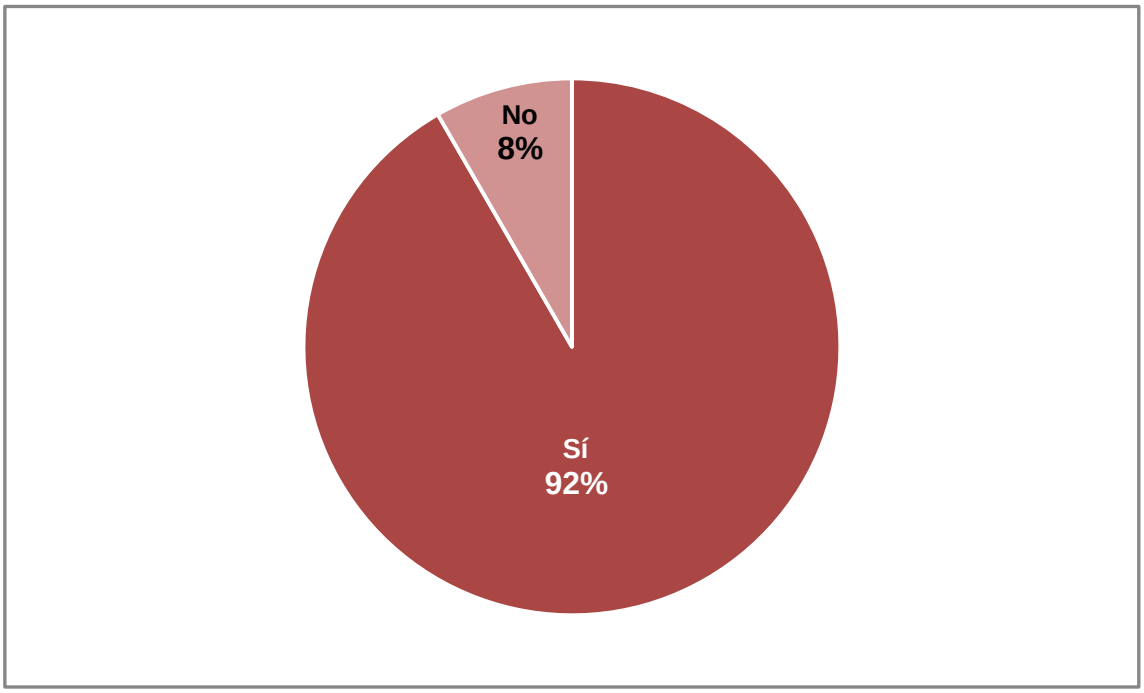
Actividad comercial de la empresa

La mayoría de los aeropuertos participantes, aparte de la gestión del propio aeropuerto, está encargada de la gestión de los aparcamientos, del servicio de shuttles, de las operaciones de tierra y de equipajes, de la asistencia a pasajeros con movilidad reducida y con discapacidad, de los controles de seguridad, de la hostelería (en el aeropuerto), del alquiler de comercios y de la prestación de servicios, que incluye los comercios Duty Free, las salas VIP, etc.

Implementación de una política corporativa dedicada a las personas con discapacidad

La mayoría de los aeropuertos declaró haber implementado una política corporativa enfocada a las personas con discapacidad.

Gráfico 4.3.3. Incorporación de una política de empresa para las personas con discapacidad.

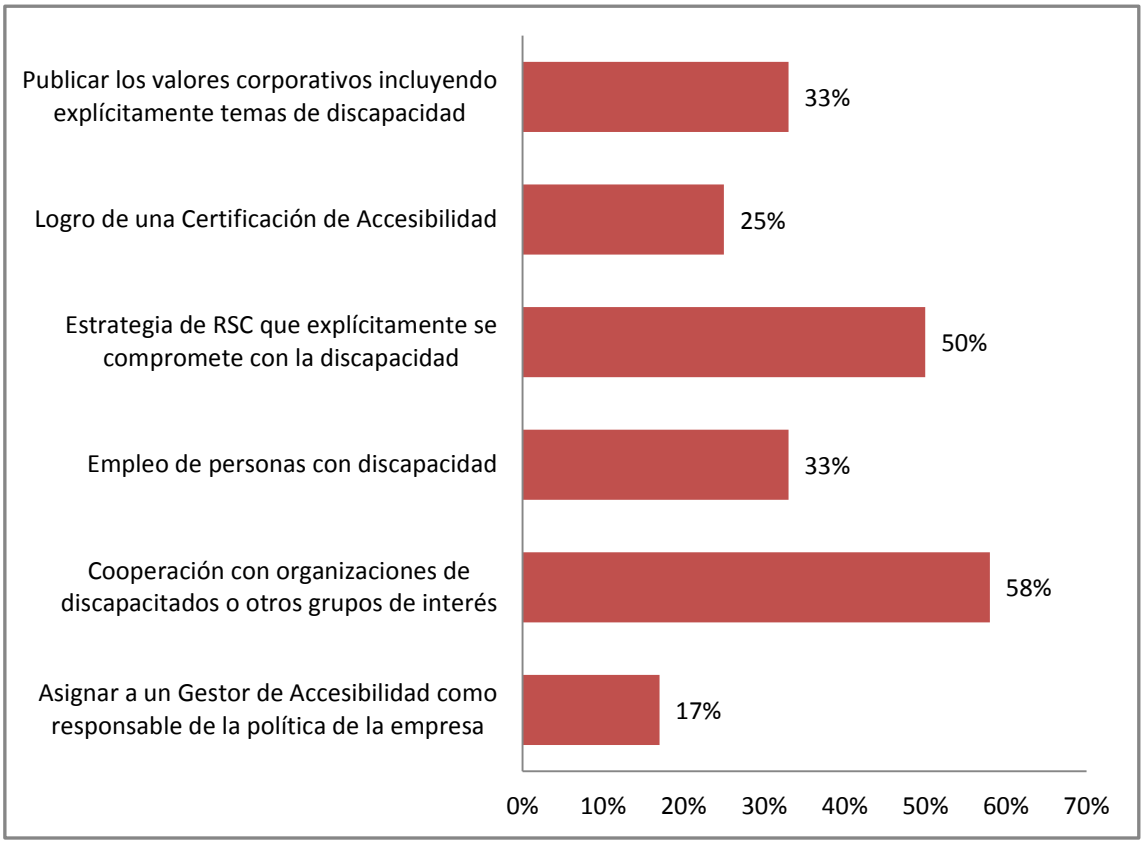


Comentario: El 92% de los aeropuertos participantes declaró haber incorporado una política de empresa dedicada a las personas con discapacidad y un 8% declaró "no"haberlo hecho.

Maneras de aplicar una política específica de la compañía

Los aeropuertos que la habían implementado lo han hecho de diferentes formas por eso el total de respuestas es mayor al número total de aeropuertos.Las diversas maneras que los aeropuertos utilizan para implementar una política corporativa para personas con discapacidad, son:

Gráfico 4.3.4. Maneras de incorporar una política de empresa dedicada a las personas con discapacidad.



Comentarios:

- El 58% de los aeropuertos lo hace cooperando con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores).
- El 50% de los aeropuertos lo hace a través de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la que se compromete explícitamente a tener en cuenta a las personas con discapacidad.
- El 33% lo hace a través de una declaración de valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad.
- Otro 33% lo hace contratando a personas con discapacidad.
- El 25% de los aeropuertos lo hace con la obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad.
- El 17% lo hace incorporando a la dirección estratégica de la empresa, un responsable en gestión de la accesibilidad.

Trabajos realizados en la empresa para hacer los servicios más accesibles.

Todos los aeropuertos realizaron trabajos para hacer sus servicios más accesibles.Cada aeropuerto ha utilizado varias formas para hacerlo:

Gráfico 4.3.5. Acciones llevadas a cabo por los gestores de aeropuerto para ofrecer servicios accesibles.

Comentarios:

- El 92% de los aeropuertos ha realizado mejorasde accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores.
- El 83% de los aeropuertos ha realizado mejoras de accesibilidad en las áreas “públicas” (como entrada, baños, restaurante, bar, salas de conferencias, etc.)
- El 83% lo ha hecho disponiendo de asistencia a los visitantes con discapacidad.

- El 75% ha realizado mejorasde accesibilidad, en particular, ofreciendo equipamiento especial para los visitantes con discapacidad.
- El 67% incluye dentro de la formación al personal de atención al cliente, los requisitos de las personas con discapacidad (p.ej. formaciónpara el personal de facturación).
- El 42% lo hace mejorando la seguridad de las personas con discapacidad, a través de la mejora de los procedimientos en caso de evacuación de las personas con discapacidad.
- El 42% cooperacon organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios.
- El 33% mejora la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. incorporando un shuttle-bus adaptado)
- El 33% mejorala accesibilidad haciendo la página web más accesible para personas con discapacidad.
- El 25% lo hace comercializando el aeropuerto para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de accesibilidad, etc.)
- El 8% lo hace siendo miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad propio del sector turístico.
- El 8% lo hace contratando consultores o auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa.
- Otro 8% lo hace incluyendo en la formación de la Dirección y de los mandos intermedios los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad.
- Por último, un 8% más de los aeropuertos incluye también los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad en la formación al personal técnico de la empresa (p.ej. ingenieros/arquitectos).

Relevancia de los siguientes factores para los gestores de aeropuerto.

Se preguntó a los gestores de aeropuerto que indicaran la relevancia de los siguientes factores a la hora de ofrecer serviciosaccesibles a los clientes con discapacidad, valorándolos utilizando la siguiente escala:

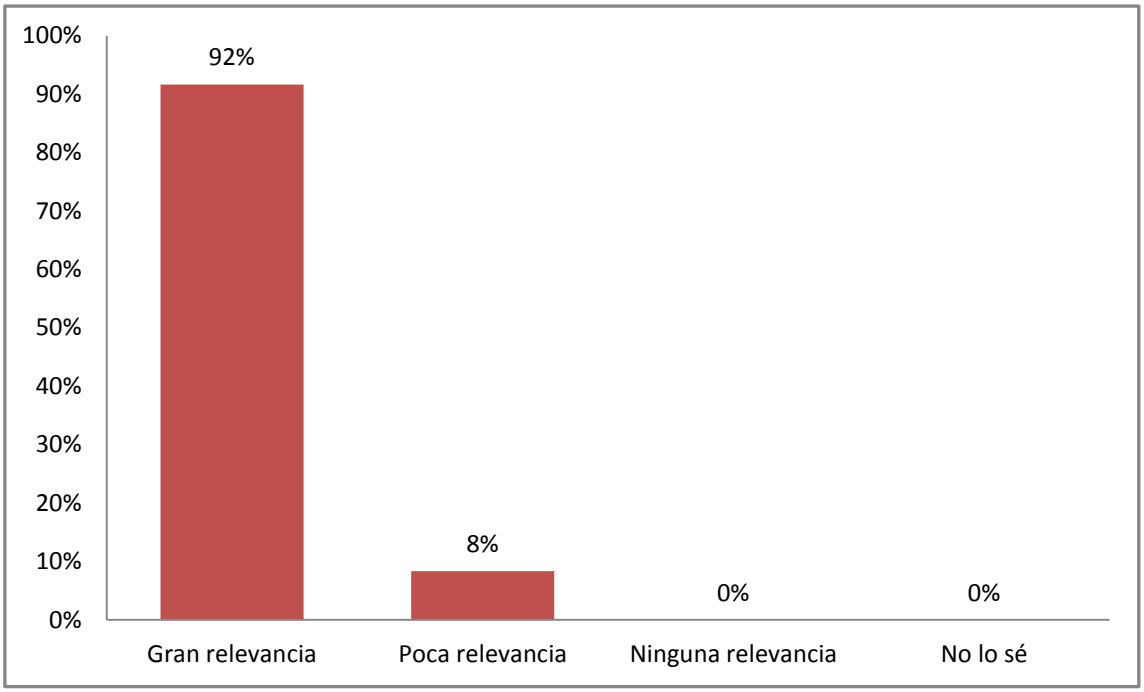
1 2 3 4

(1=Gran relevancia, 2=Menor relevancia, 3=Ninguna relevancia, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados en cada caso:

a) Cumplimiento con las leyes nacionales de accesibilidad y no-discriminación.

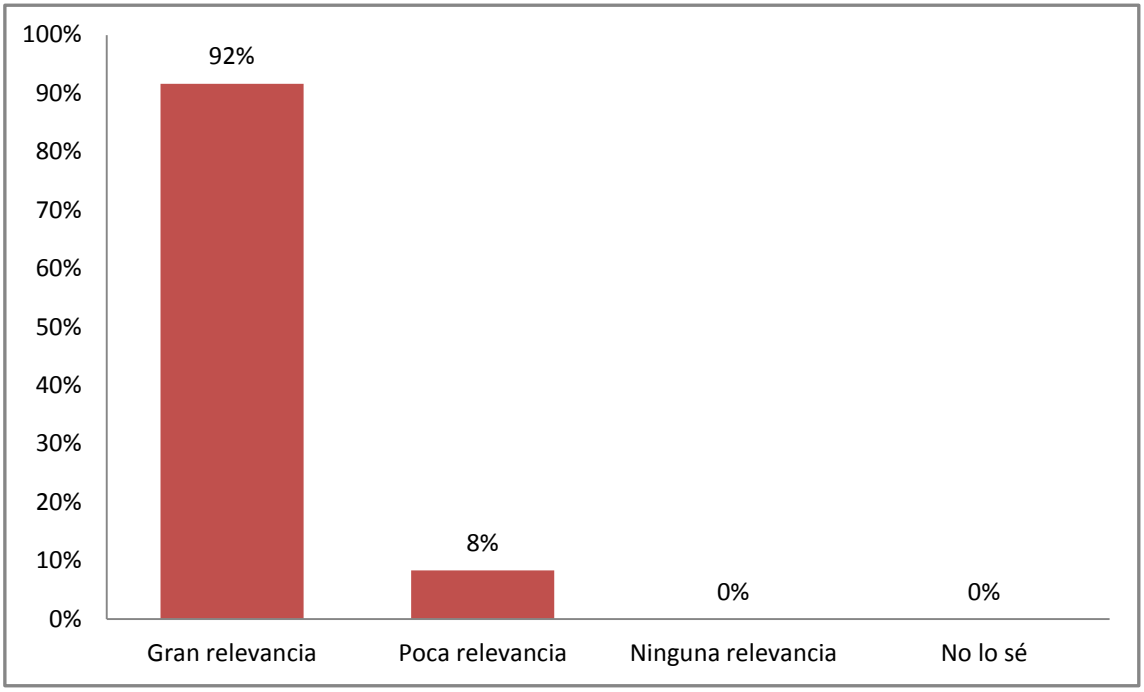
Gráfico 4.3.6. Importancia de cumplir con las leyes nacionales de accesibilidad.



Comentario: Casi todos los gestores de aeropuerto (92%) cree que el cumplir con las leyes nacionales de accesibilidad es un factor de “gran relevancia” para animarlos a ofrecer servicios accesibles a los pasajeros con discapacidad. Nadie cree que este factor sea irrelevante.

b) Cumplimiento con las leyes internacionales de accesibilidads y anti-discriminación.

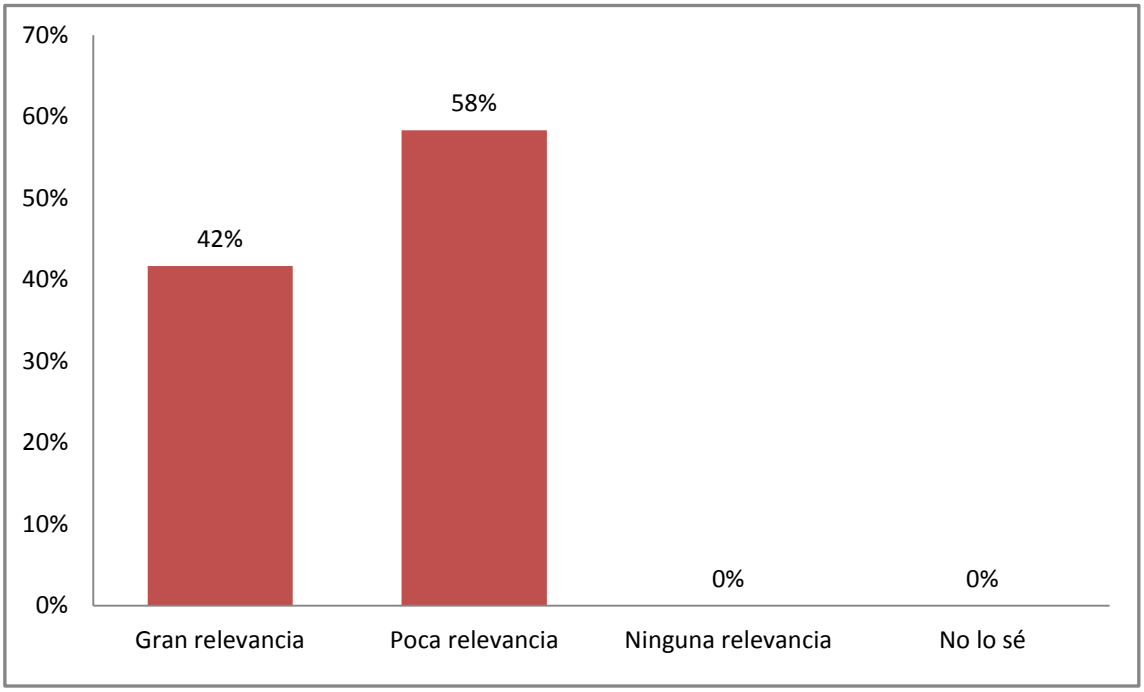
Gráfico 4.3.7. Importancia de cumplir con las leyes internacionales de accesibilidad.



Comentario: Como en el caso de las leyes nacionales, casi todos los gestores de aeropuerto (92%) considera que el cumplimiento de las leyes internacionales de accesibilidad o anti-discriminación, es un factor de "gran relevancia" para animarlos a ofrecer servicios accesibles a los pasajeros con discapacidad. Nadie cree que este factor sea irrelevante.

c) Dar respuesta a la demanda del mercado/consumidor para mantener/incrementar la cuota de mercado

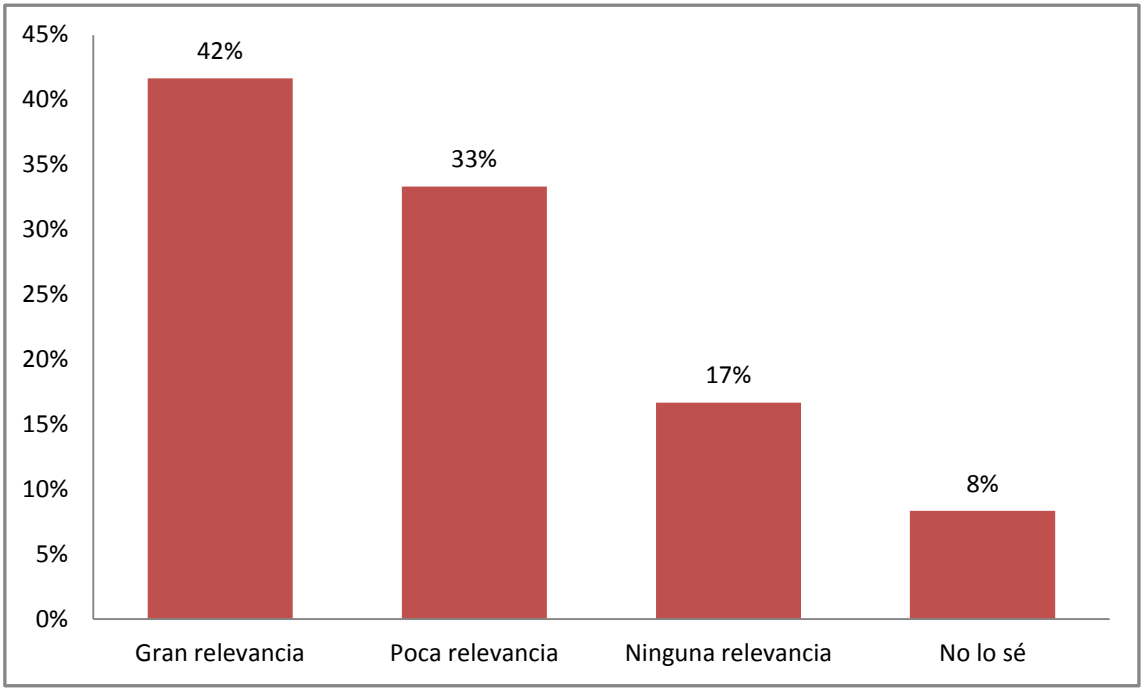
Gráfico 4.3.8. Importancia de dar respuesta a la demanda del mercado.



Comentario: El 42% de los gestores de aeropuerto encuentra que *dar respuesta a la demanda del mercado* es un factor de "gran relevancia" a la hora de proveer accesibilidad a los clientes con discapacidad, pero otro 58% piensa que este factor tiene "poca relevancia", llegando al total del 100% de los aeropuertos. Nadie cree que este factor sea irrelevante.

d) Dar respuesta a la demanda social relativa a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Gráfico 4.3.9. Importancia de dar respuesta a la demanda de la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



Comentario: El dar respuesta a la demanda de la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se considera como un factor de "gran relevancia" para más del 40% de los gestores de aeropuerto y un tercio (33%) lo considera como un factor "poco relevante" a la hora de ofrecer servicios accesibles a las personas con discapacidad. El 17% considera que no tiene "ninguna relevancia" y un 8% no sabía si era un factor relevante o no.

Factores que actúan como barrera a la hora de ofrecer servicios accesibles.

Se pidió a los gestores de aeropuerto que indicaran cuáles de los siguientes factores podían actuar como barrera a la hora de ofrecer servicios accesibles a los pasajeros con discapacidad, valorándolos mediante la siguiente escala:

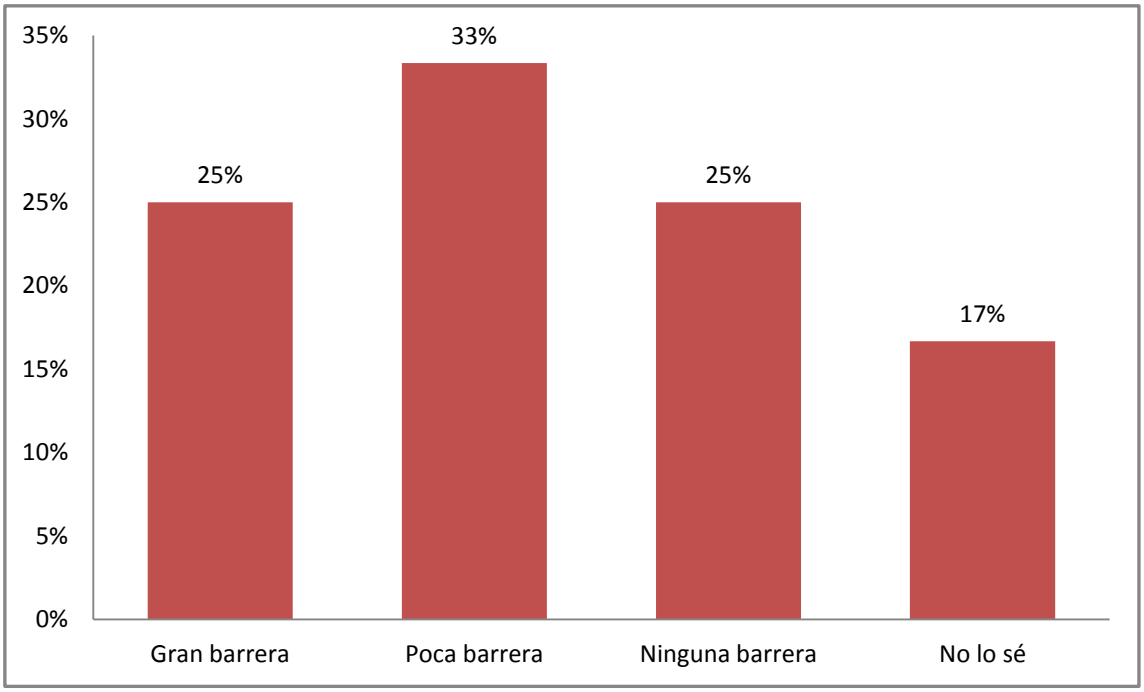
1 2 3 4

(1=Gran barrera, 2=Menor barrera, 3=No es barrera, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados, en cada caso:

a) Falta de conocimiento o comprensión del concepto de accesibilidad.

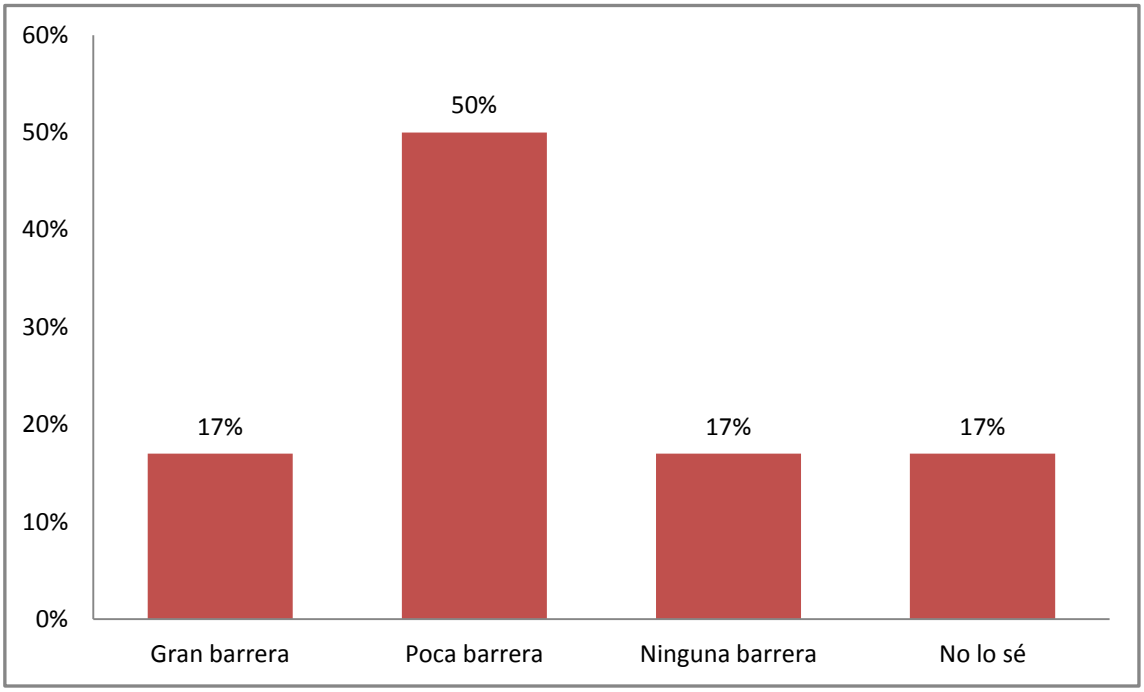
Gráfico 4.3.10. Grado de percepción de la falta de conocimiento del concepto de accesibilidad, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: Una cuarta parte de los gestores de aeropuerto (25%) cree que la *falta de conocimiento del concepto de accesibilidad* es una "gran barrera" para ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad y una tercera parte (33%) lo considera una barrera menor. Uno de cada cuatro gestores (25%) considera que este factor no es "ninguna barrera" a la hora de ofrecer servicios accesibles para personas con discapacidad. El 17% de los aeropuertos contestó que no sabía si este factor suponía una barrera para ellos o no.

b) Costes adicionales al considerar los requisitos de accesibilidad.

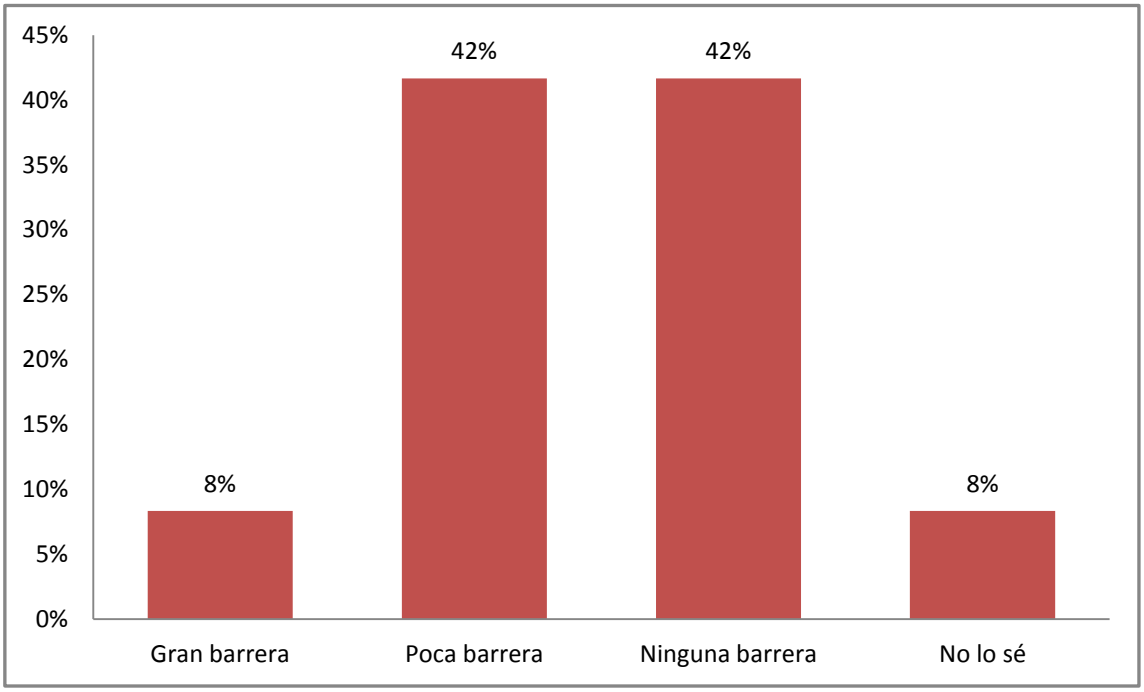
Gráfico 4.3.11. Grado de percepción del coste que supone la accesibilidad, como barrera a ésta.



Comentario: El 17% de los gestores de aeropuertos cree que los *costes que supone el ofrecer accesibilidad* es una "gran barrera" para ofrecer servicios accesibles a las personas con discapacidad. La mitad de los participantes (50%) considera que los costes son una barrera menor. Otro 17% considera que no es "ninguna barrera" este factor (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). El 17% contestó que no sabía si era una barrera o no.

c) El tiempo necesario para introducir la accesibilidad en los productos/servicios.

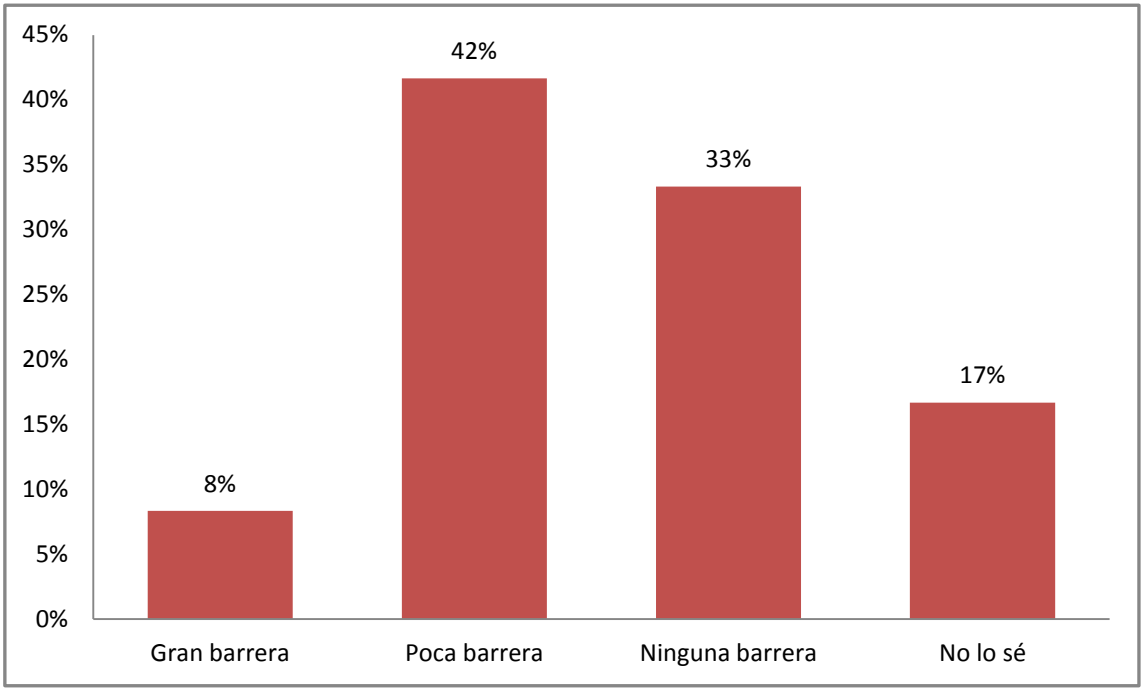
Gráfico 4.3.12. Grado de percepción del tiempo que se necesita para introducir la accesibilidad en los productos y servicios, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: Sólo el 8% de los gestores aeroportuarios considera que el tiempo necesario adicional que se necesita para ofrecer servicios accesibles es una “gran barrera”. El 42% de los participantes lo considera una barrera menor (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). Otro 42% indica que no es “ninguna barrera” mientras el 8% contestó que no sabía si era una barrera.

d) Los requisitos de accesibilidad son demasiado complejos para ser aplicados en la práctica.

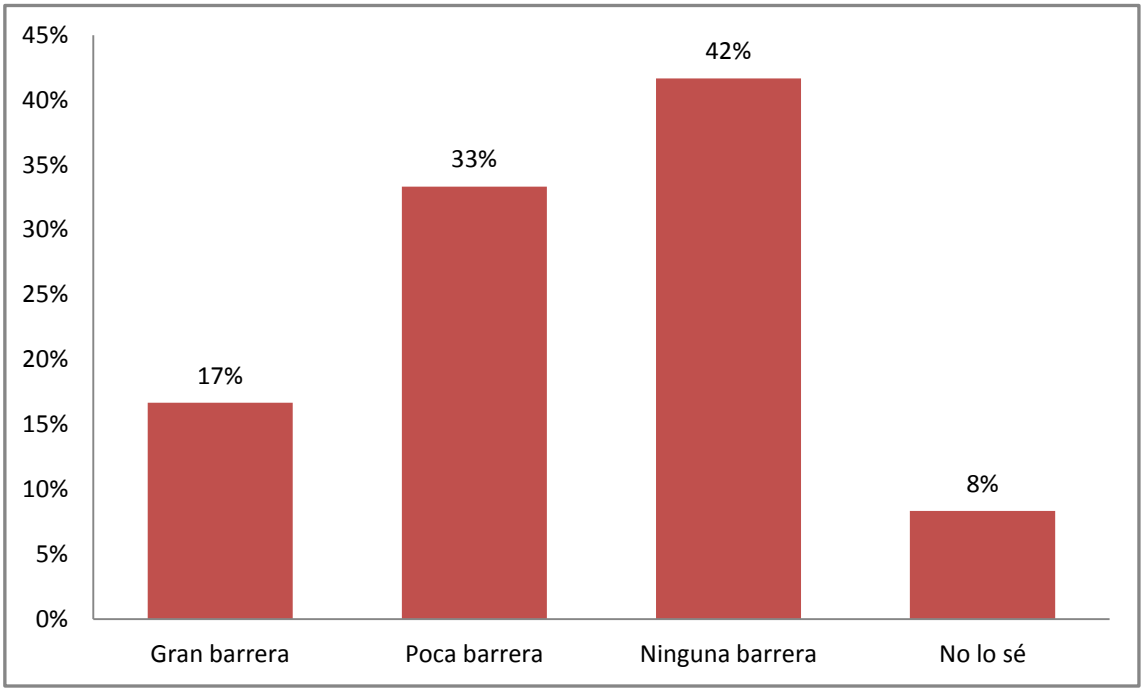
Gráfico 4.3.13. Grado de percepción de la complejidad que supone la aplicación de los requisitos de accesibilidad.



Comentario: Sólo el 8% de los gestores de aeropuerto considera que la complejidad que supone la aplicación de los requisitos de accesibilidad es una "gran barrera" para ofrecer servicios accesibles. El 42% de los participantes la considera una barrera menor (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). Un tercio (33%) indica que no es una barrera mientras que el 17% respondió que no sabía si suponía una barrera o no.

e) Falta de demanda por parte de los clientes.

Gráfico 4.3.14. Grado de percepción de la falta de demanda, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: Para un 17% de los gestores de aeropuerto participantes la falta de demanda de los consumidores es considerada una "gran barrera" y para un tercio de los participantes (33%) la falta de demanda es una barrera menor. El 42% indica que no es "ninguna barrera" (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles), mientras que el 8% respondió que no sabía si suponía una barrera o no.

Un comentario que se hizo en relación a la demanda de los consumidores fue que: *"las discrepancias entre personas con distintas discapacidades a la hora de especificar los diferentes requisitos para personas con discapacidades, provoca dificultades para los gestores".*

Factores que animarían a los gestores de aeropuertos a ofrecer más servicios accesibles.

Se pidió a los gestores de aeropuerto que indicaran cuáles de los siguientes factores animarían a los aeropuertos a ofrecer servicios accesibles para los pasajeros con discapacidad, valorándolos mediante la siguiente escala:

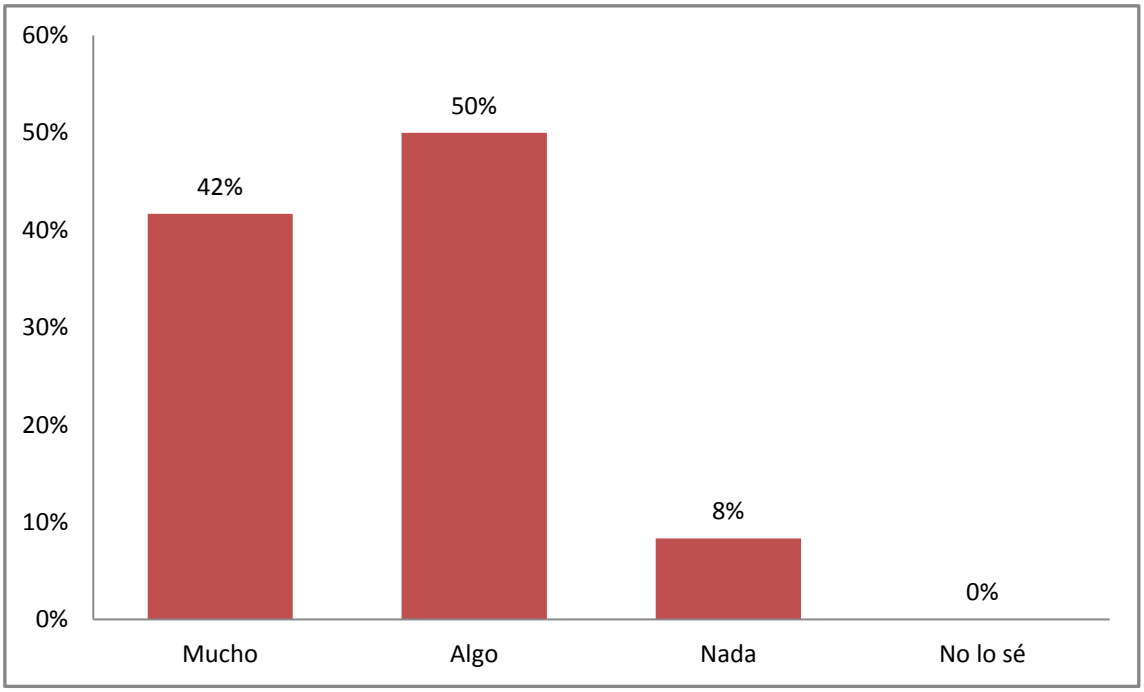
1 2 3 4

(1=Mucho, 2=Algo, 3=Nada, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados, para cada caso:

a) La tendencia general hacia una población que envejece.

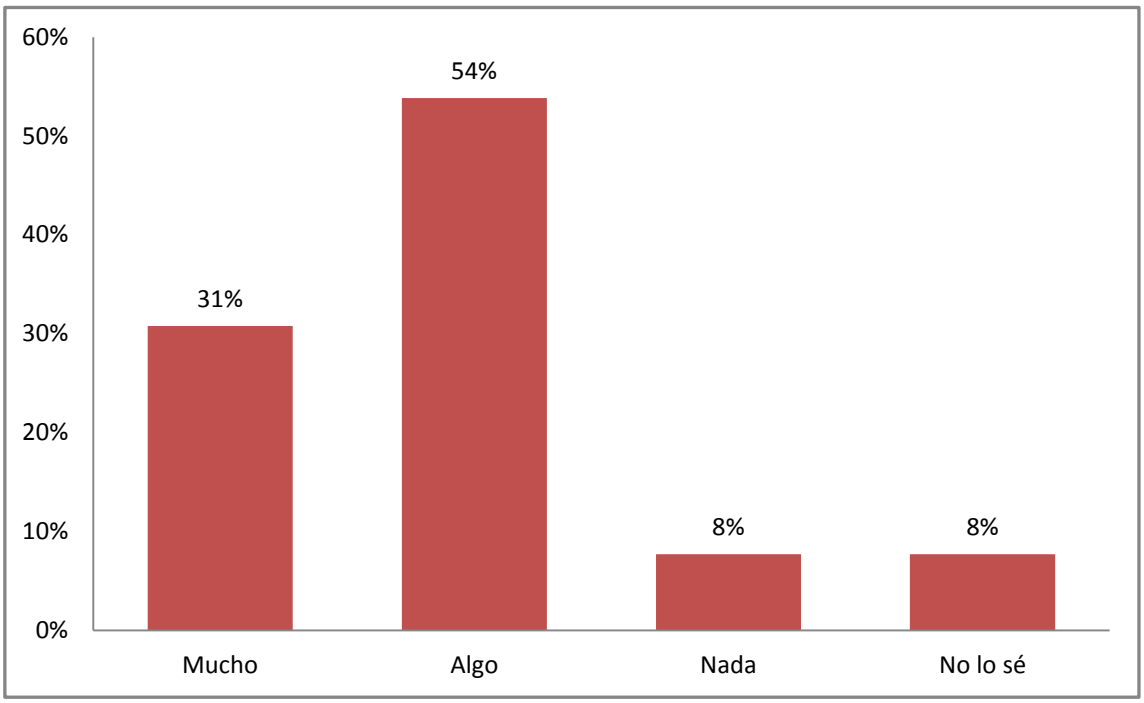
Gráfico 4.3.15. La tendencia general hacia una población que envejece.



Comentario: Un 42% de los gestores de aeropuerto considera que *la tendencia general que existe hacia una población que envejece*, les animaría "mucho" a ofrecer un servicio orientado a los clientes con alguna discapacidad y esto también es verdad en menor medida para el 50% de los participantes (incluyendo la respuesta oficial de los aeropuertos españoles). Sólo el 8% piensa que no es "nada" importante.

b) Disponer de Normas de accesibilidad relacionadas con mis productos/servicios.

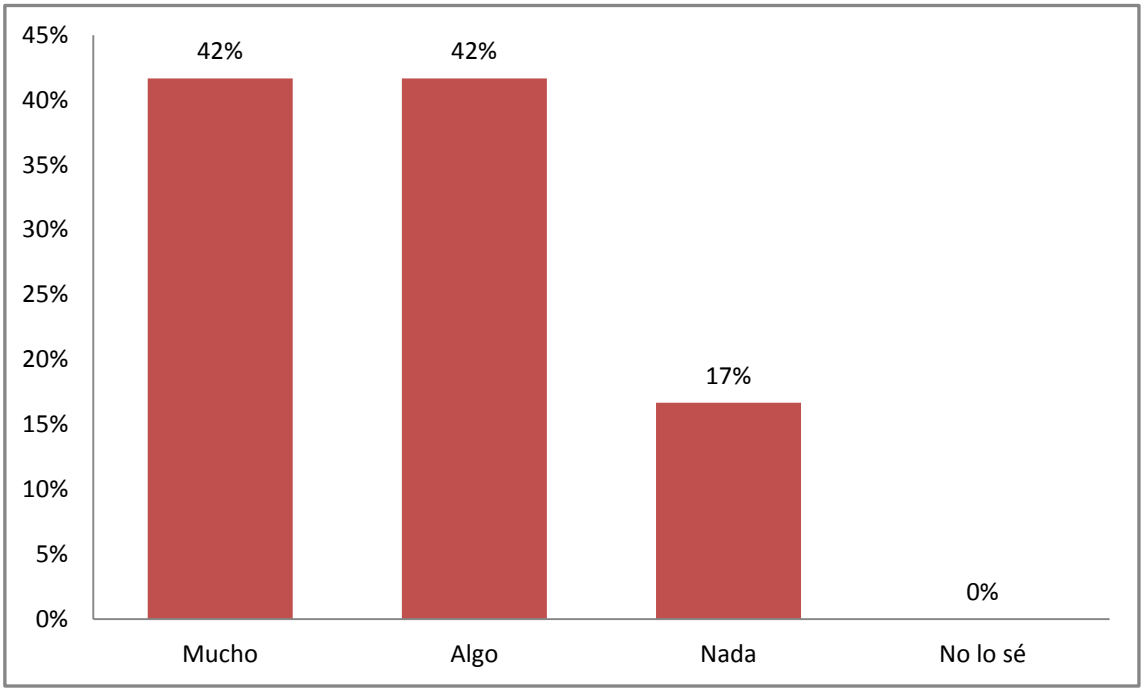
Gráfico 4.3.16. La disposición de normas de accesibilidad relacionadas con los productos/servicios del aeropuerto.



Comentario: El 31% de los gestores de aeropuerto considera que *la disposición de normas de accesibilidad relacionadas con los productos/servicios del aeropuerto* que les animaría "mucho" a ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad y también les animaría "algo" al 54% de los participantes. Sólo el 8% considera que no es "nada" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles) y otro 8% contesta que no sabía si les animaría o no.

c) Disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad.

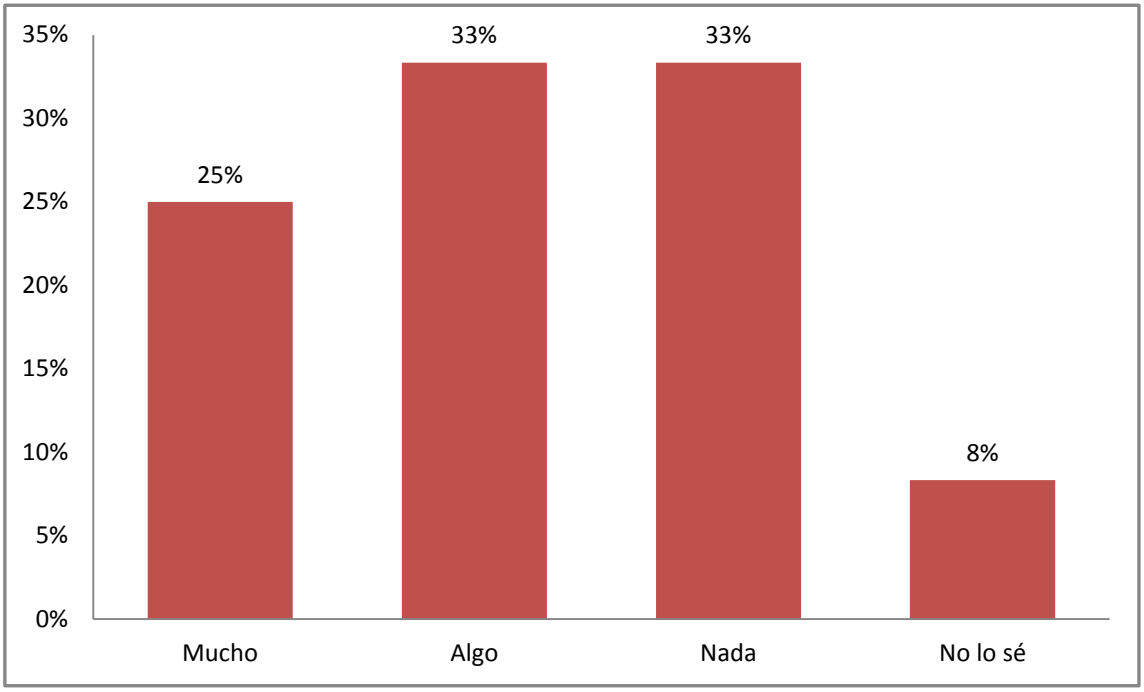
Gráfico 4.3.17. Disposición de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad.



Comentario: El 42% de los gestores de aeropuerto considera que *la disposición de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad* es un factor que les animaría "mucho" a ofrecer productos/servicios accesibles para las personas con discapacidad. Otro 42% de los participantes también considera que este factor es "algo" importante también. Sin embargo, el 17% considera que este factor no es "nada" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles).

d) Disponer de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios.

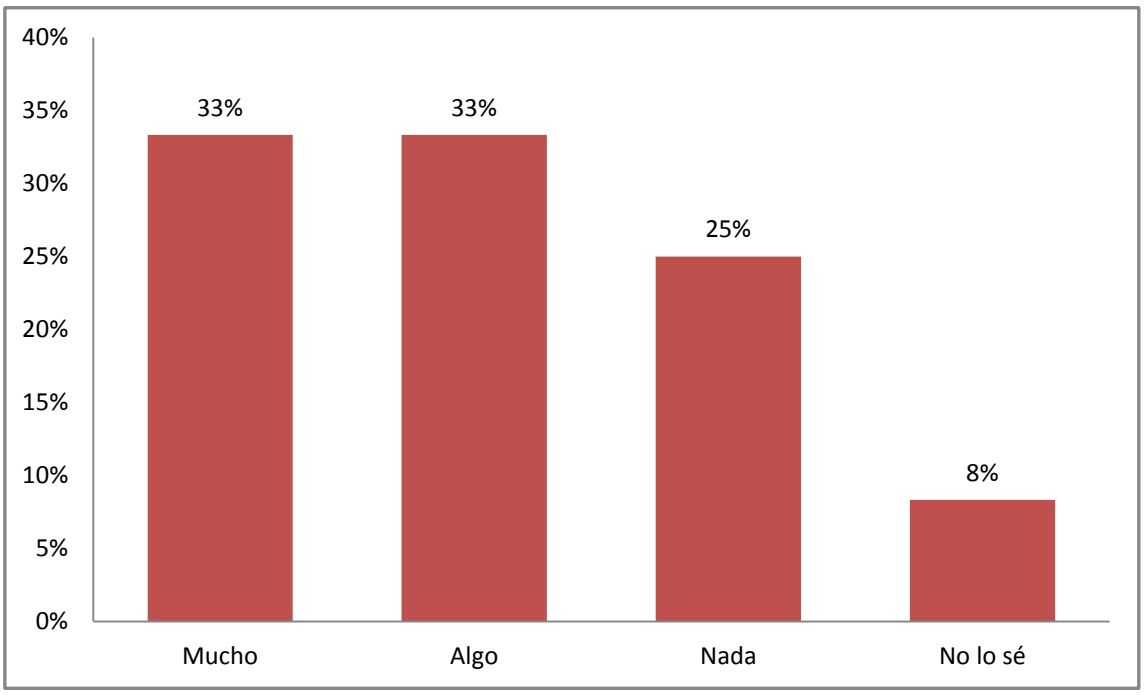
Gráfico 4.3.18. La disposición de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios.



Comentario: Un cuarto de los gestores de aeropuerto (25%) considera que *la disposición de una certificación de accesibilidad para los servicios del aeropuerto* es un factor que les animaría "mucho" a ofrecer productos y servicios accesibles para las personas con discapacidad. Otro tercio de los participantes (33%) también cree que es un factor "algo" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). Sin embargo, otro tercio considera que este factor no es "nada" importante y un 8% contesta que no sabía si les animaría o no.

e) Disponer de incentivos financieros y/o fiscales.

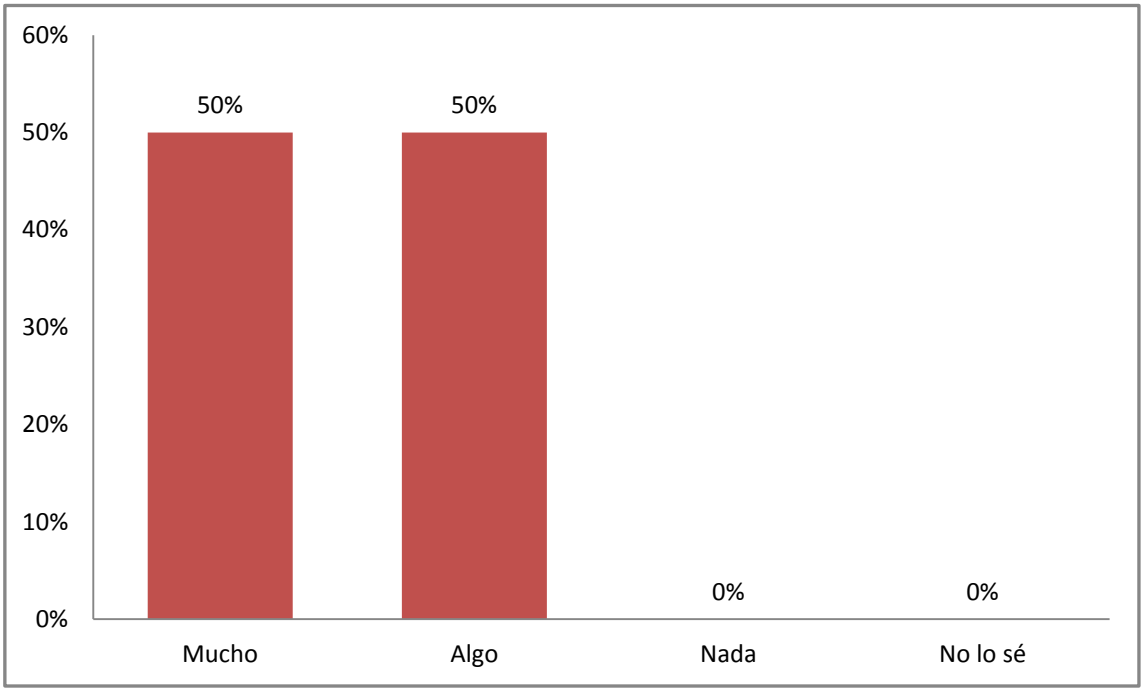
Gráfico 4.3.19. Disponer de incentivos financieros y/o fiscales.



Comentario: Un tercio de los gestores de aeropuerto considera que *el disponer de incentivos financieros y/o fiscales* es un factor que los animaría "mucho" a ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad. Para otro tercio de los participantes este factor era también "algo" importante. Sin embargo, un cuarto de los participantes considera este factor como "nada" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). El 8% contestó que no sabía si les animaría o no.

f) Disponer de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad.

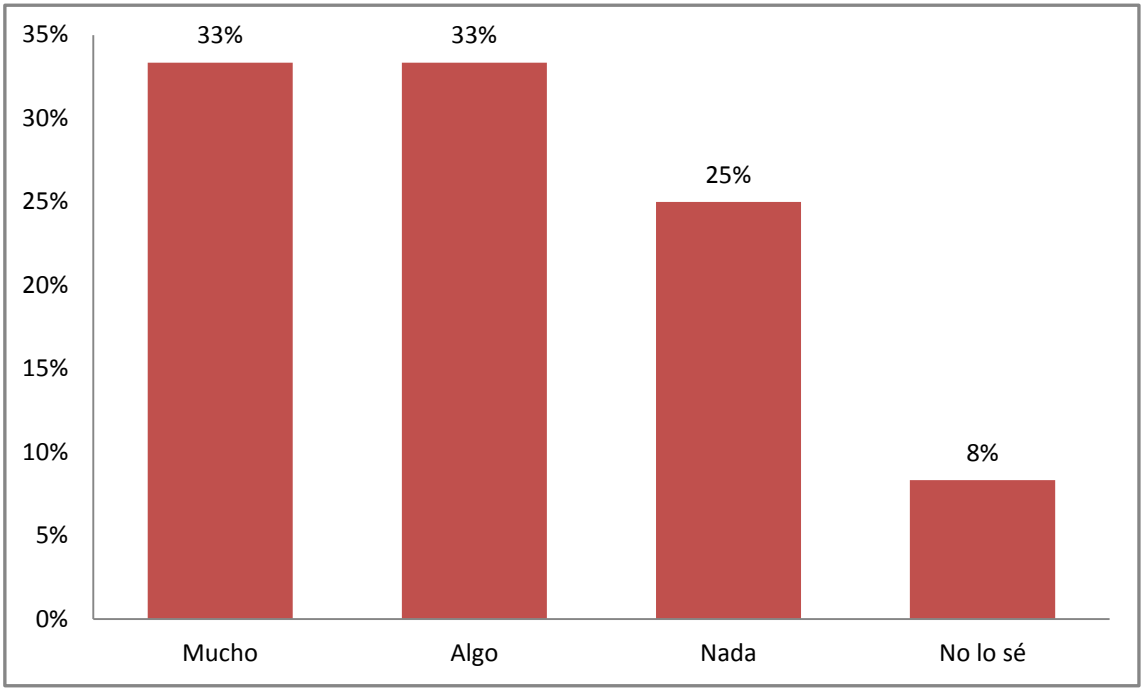
Gráfico 4.3.20. La disposición de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad.



Comentario: La mitad de los gestores de aeropuerto considera que *el disponer de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad* es un factor que les animaría "mucho" a ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad. Para la otra mitad de los participantes este factor es también "algo" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles).

g) Incremento de la cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad.

Gráfico 4.3.21. El incremento de la cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad.

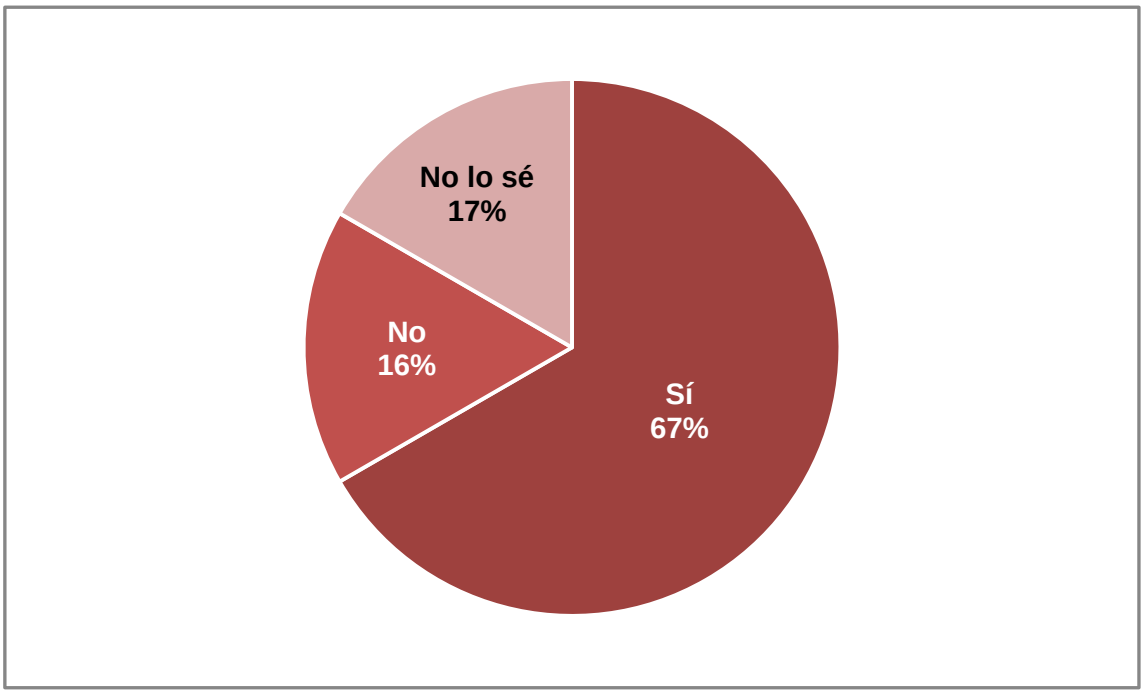


Comentario: Un tercio de los gestores de aeropuerto considera que *el incremento de cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad*, es un factor que les animaría "mucho" ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad. Para otro tercio de los participantes este factor es también "algo" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). Sin embargo, un cuarto de los participantes considera este factor como "nada" importante (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles). El 8% contestó que no sabía si les animaría o no.

Mejoras en la accesibilidad de edificios y servicios como consecuencia de la legislación vigente.

Se preguntó a los gestores de aeropuerto si habían realizado, o no, algún tipo de mejora de la accesibilidad en materia de infraestructura o servicios debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en elpaís donde se encuentra el aeropuerto.

Gráfico 4.3.22. Realización de mejoras en la accesibilidad en el aeropuerto debido a la existencia de leyes.



Comentario: El 67% de los gestores de aeropuerto contestaron que "sí" realizaron mejoras en el aeropuerto debido a la existencia de legislación (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles), el 16% contestó que "no" y el 17% contestó que no sabía si habían hecho mejoras o no o si estas habían sido a causa de la existencia de legislación.

En todos los países, las respuestas fueron igualmente divididas.Algunos gestores de aeropuerto dieron una explicación de qué legislación habían seguido o qué mejoras habían realizado en el aeropuerto debido a la existencia de legislación en el país donde se encuentra el aeropuerto:

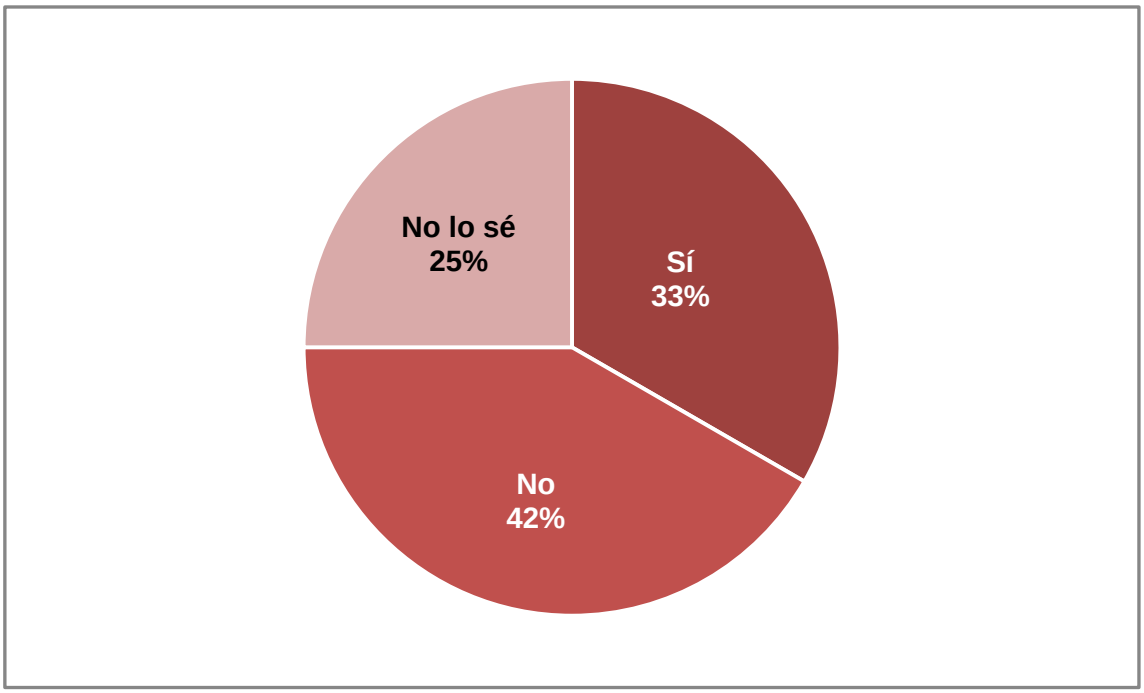
- *"Cumplimiento con el Reglamento de la CE 1107/2006 sobre pasajeros con discapacidad y con movilidad reducida".*
- "*Básicamente, hacer los baños accesibles e instalar pasos de peatones. El resto del aeropuerto es fácil de remodelar debido a sus reducidas dimensiones".*
- *"Se ha ajustado la infraestructura, como así lo requiere el Reglamento de la UE 1107/2006 y todas las actividades se desarrollan y se planean teniendo en cuenta el factor de la accesibilidad".*
- *"El cumplimiento de los requisitos mínimos que marca el Reglamento CE N º 1107/2006. En el año 2005, la construcción de la terminal se completó, teniendo en*

cuenta todos los requisitos necesarios para la asistencia a las Personas con Movilidad Reducida (PMRs). La construcción de la terminal fue de conformidad con las disposiciones legales".

Normas y Certificaciones sobre Accesibilidad

Se preguntó a los gestores de aeropuerto si el aeropuerto había conseguido alguna certificación o norma de accesibilidad.

Gráfico 4.3.23. Logro de alguna norma o certificación de accesibilidad.



Comentario: El 33% de los gestores de aeropuerto contestó que "sí" que habían conseguido una certificación de accesibilidad, el 42% contestó que "no" y el 25% contestó que no lo sabía (incluyendo la respuesta oficial para todos los aeropuertos españoles).

Para los que contestaron de forma positiva, preguntamos qué norma o certificación cumplieron:

- 1 aeropuerto sigue los estándares de accesibilidad del Código profesional "Accesibilidad al transporte aéreo para las personas con discapacidad".
- 1 aeropuerto alemán sigue los estándaresde accesibilidad de "DEHOGA – Normasmínimas para los Alojamientos y establecimientos de restauración sin barreras".
- 2 aeropuertos alemanes siguen los estándares de accesibilidad de las Normas de edificación sin barreras, DIN 18.024 y 18.025.
- 2 aeropuertos austríacos siguen los principios sobre la construcción de establecimientos turísticos sin barreras de la Norma ÖNORM B1603.

4.4. Opiniones de los Gestores de destinos y atracciones

Este estudio incluía también una encuesta a los gestores de destinos y de atracciones turísticas.

Propósito

El objetivo de la Encuesta de gestores de destinos y atracciones era recopilar comentarios directos de los gestores, en los países europeos elegidos para el Estudio, para poder conocer sus opiniones acerca de la efectividad de los mecanismos de implementación e impacto de las Normas de accesibilidad utilizadas en sus lugares.
El cuestionario realizado a los gestores de destinos y atracciones turísticas viene recogido íntegramente en el Anexo 2 de este informe.

La Tabla de Resultados Resumidos de la Encuesta alos Gestores de destinos y atracciones se muestra en el**Anexo 3**.

Método

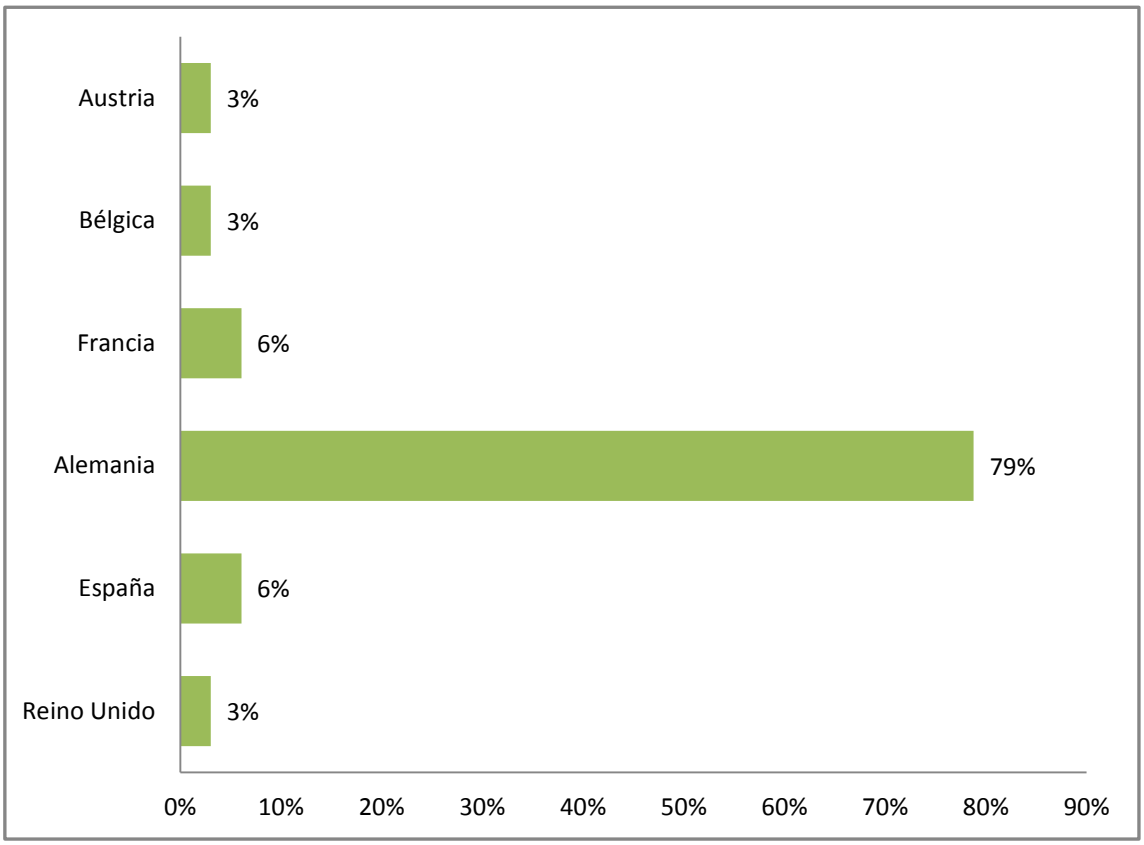
Esta encuesta se podía encontrar “on-line” y se envió por correo electrónico (mandando un link que dirigía a la encuesta).La versión electrónica también podía imprimirse y contestarse a mano y ser devuelta por fax o como documento escaneado.

Resultados, Comentarios y Discusión

Muestra

Un total de 33 gestores de destinos y atracciones distintos contestaron la encuesta.Provenían de los siguientes países:

Gráfico 4.4.1. Países donde se encuentran los destinos y atracciones turísticas.



Comentario: El país donde se encuentran la mayoría de participantes (79%) es Alemania seguido del 6% de España y del 6% de Francia. Otros países son:

- Bélgica (3%)
- Austria (3%)
- Reino Unido (3%)

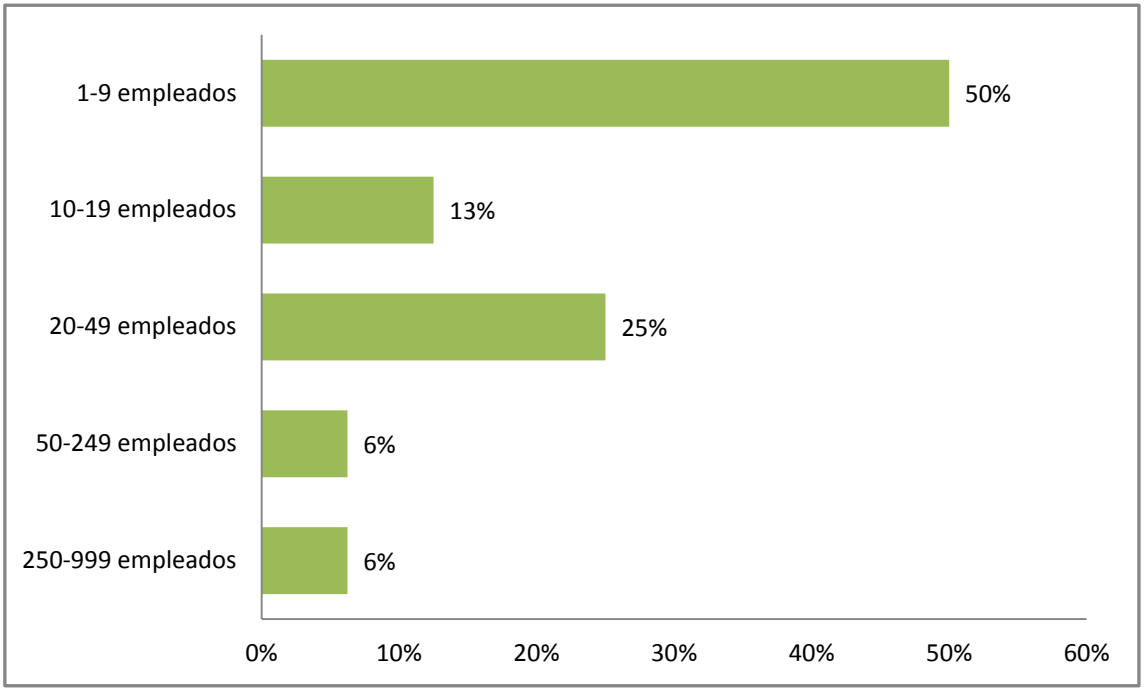
Análisis de las respuestas

Aquí están resumidas y analizadas las respuestas de los gestores de destinos y atracciones turísticas, sección a sección.Para la mayoría de las preguntas, se presenta un resumen de las respuestas que representa la respuesta de toda la muestra.Donde hay diferencias notables de opinión o experiencia, entonces las respuestas se dividen ***por países,*** ya que ésta es la variable más destacada de las encuestas a los proveedores.

Estado de la empresa

Número de empleados de las empresas.

Gráfico 4.4.2. Número de empleados.



Comentario: La mayoría de los participantes provienen de PYMES:el 94% de las empresas tienen menos de 250 empleados, el 50% entre 1 y 9 empleados, el 13% entre 10 y 19 empleados, el 25% entre 20 y 49 empleados y el 6%entre 50 y 249 empleados.Sólo el 6% de las empresas que participaron en la encuesta eran consideradas como empresas grandes, empleando de 250 a 999 empleados.

Las empresas alemanas tienen mayor variedad de perfiles de organizaciones debido a que se obtuvo una muestra mayor.

Actividad comercial de la empresa

De los participantes:

- 10 organizaciones eran de desarrollo y promoción del turismo urbano y/o de información turística.
- 9 eran museos o galerías.
- 3 eran de desarrollo y promoción del turismo de la región y/o de información turística.
- 4 eran jardines botánicos o parques.
- 3 eranparques: un parque temático, un parque de atracciones y un parque de ocio.
- 2 eran un teatro y otro un recinto para actividades culturales/artísticas.

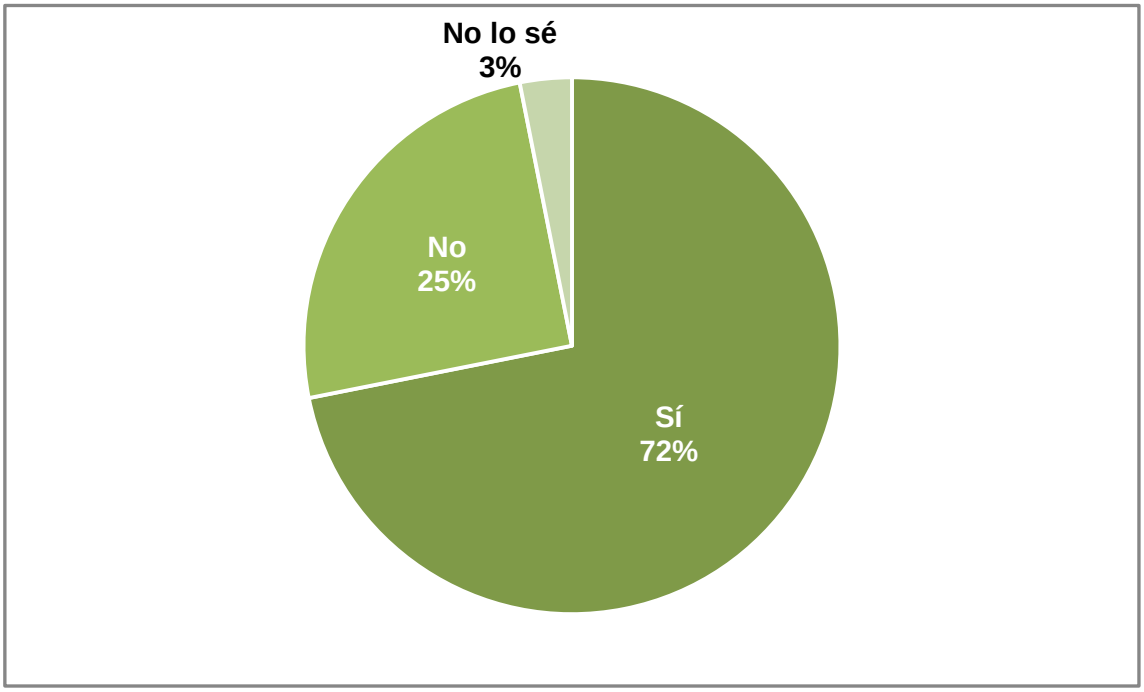
- 1 era un edificio religioso.

Otros:

- *Parque natural* (1)
- *Vías férreas estrechas para trenes, que opera diariamente como transporte público (1)*
- *Una asociación profesional que une todas las oficinas turísticas de una región (1)*
- *Atomium (1)*

Implementación de una política corporativa dedicada a las personas con discapacidad

Gráfico 4.4.3. Aplicación de una política corporativa de accesibilidad.



Comentario: E 72% de las empresas dijeron que habían implementado una política corporativa enfocada a personas con discapacidad, el 25% declararon no haberlo hecho y el 3% no sabía si lo había hecho o no.

Maneras de aplicar una política específica de la compañía

Las que la habían implementado lo habían hecho de distintas formas, por eso el total de respuestas es mayor al total de las empresas.Las distintas maneras que han optado las empresas para implementar una política corporativa para personas con discapacidad, son:

Gráfico 4.4.4. Maneras de aplicar una política específica de accesibilidad en la compañía.

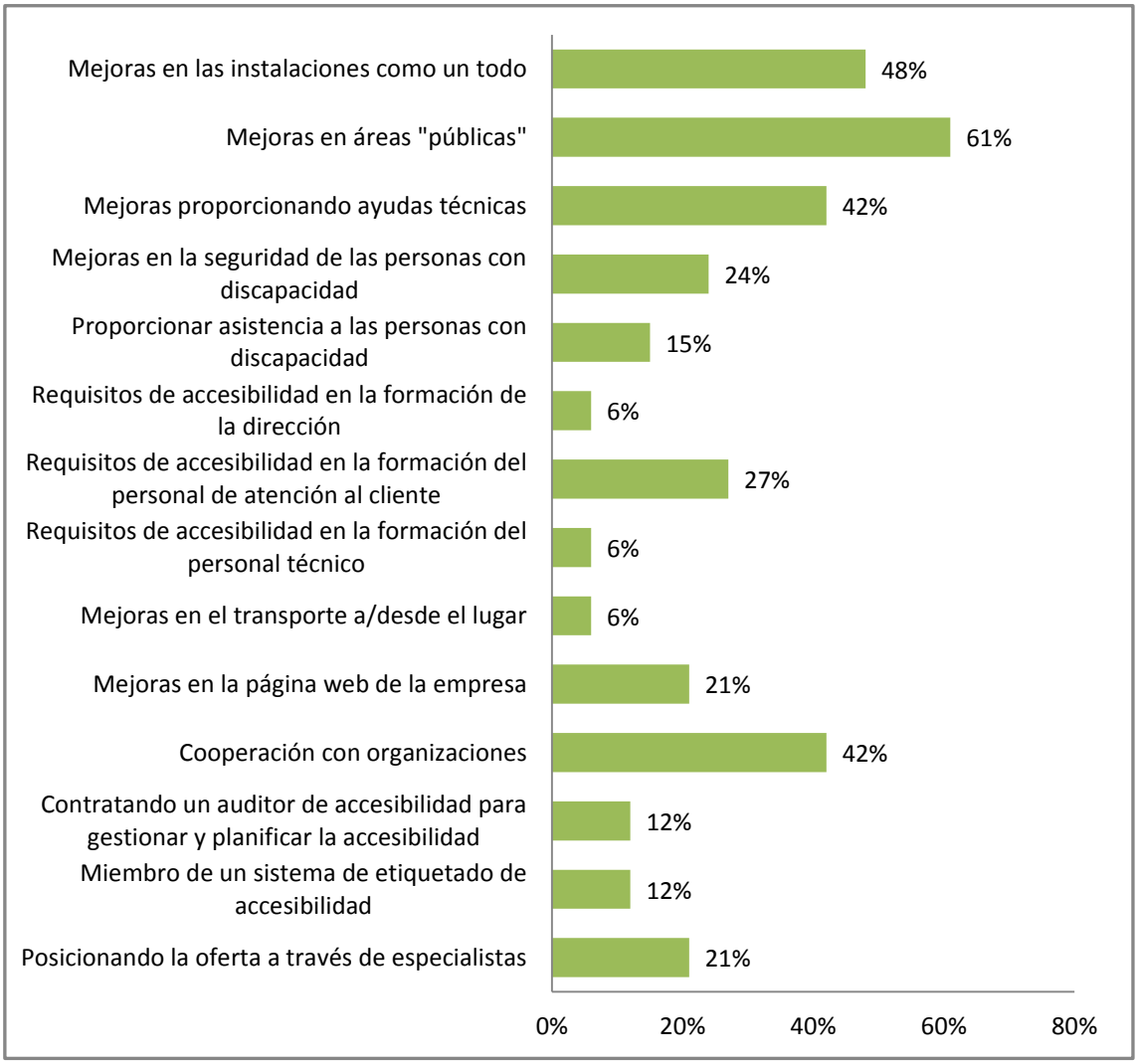
Comentario:

- El 52% de las empresas participantes lo hicieron cooperando con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores).
- El 33% de las empresas lo hizo a través de la introducción de unos valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad.
- El 12% de las empresas lo hizo consiguiendo una certificación de accesibilidad.
- El 9% lo hizo contratando a personas con discapacidad.
- El 6% lo hizo a través de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad.
- Otros tipos de implementación:*"Influenciada por una imagen Cristiana del hombre, creemos que todas las personas son iguales, en la práctica todos reciben la ayuda que necesitan";"La accesibilidad al Atomium fue modificada, respecto de su estructura, durante su renovación en el año 2003 para mejorar el tránsito de las personas con movilidad reducida y usuarios de sillas de ruedas".*

Trabajos realizados en la empresa para hacer los servicios más accesibles.

Las 33 empresas participantes han llevado a cabo trabajos para hacer los servicios más accesibles, y lo hicieron de distintas formas, que se presentan a continuación

Gráfico 4.4.5. Acciones realizadas por las empresas para hacer los servicios más accesibles.



Comentarios:

- El 61% de las empresas ha mejorado la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias).
- El 48% de las empresas ha mejorado la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores.
- El 42% ha cooperado con organizaciones o con personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios.
- El 42% ha mejorado la accesibilidad entregando equipamiento especial para visitantes con discapacidad.

- El 27% ha incluido en la formación al personal de atención al cliente, los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad (p.ej. formación para guías turísticos).
- El 24% de las empresas ha mejorado la accesibilidadencargándose de la seguridad y la evacuación en caso de emergencia de los visitantes con discapacidad.
- El 21% de las empresas ha mejorado la accesibilidad haciendo la página web más accesible para personas con discapacidad.
- El 21% ha enfocado su oferta a personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de accesibilidad, etc.)
- El 15% ofrece asistencia a visitantes con discapacidad.
- El 12% son miembros de un sistema de certificación de accesibilidad turística.
- El 12% ha contratado consultores o auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa.
- El 6% incluye en la formación de la Dirección y los mandos intermedios los requisitos de accesibilidad que se han de tener en cuenta para la gestión del servicio a las personas con discapacidad.
- El 6% incluye los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacitad en la formación al personal técnico de la empresa (p.ej. ingenieros/arquitectos).
- El 6% ha mejorado la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. con un shuttle-bus adaptado).

Relevancia de los siguientes factores para la empresa.

Se preguntó a los gestores de destinos y atracciones que indicaran la relevancia de los siguientes factores para ofrecer serviciosaccesibles a los clientes con discapacidad, utilizando la siguiente escala:

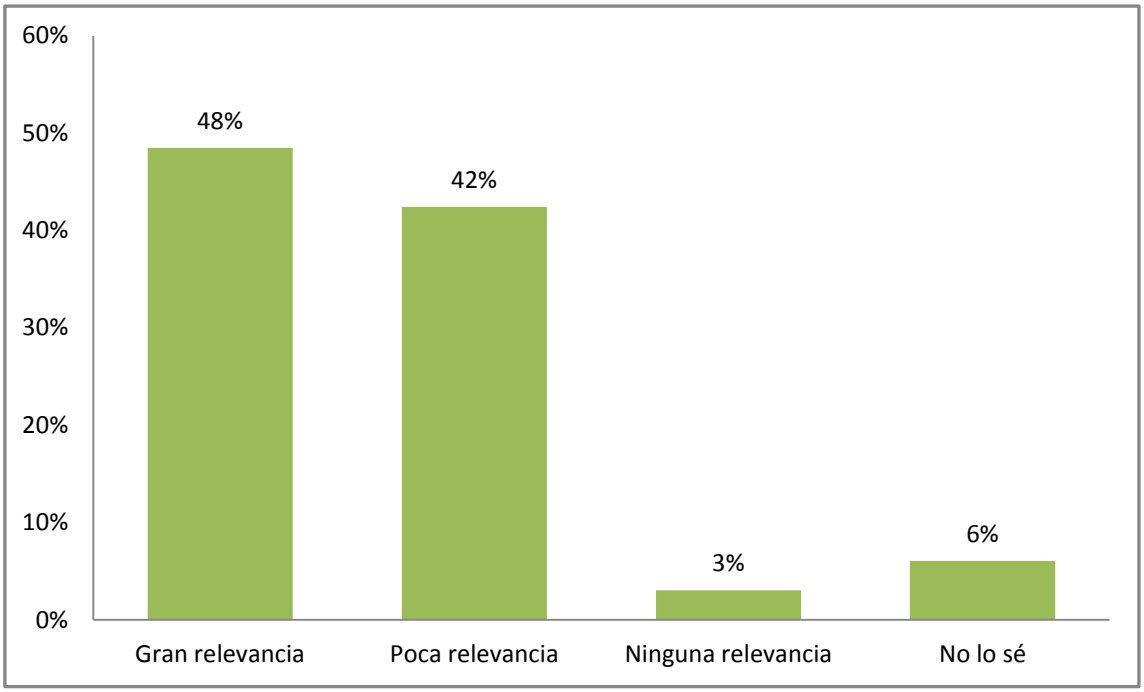
1 2 3 4

(1=Gran relevancia, 2=*Menor* relevancia, 3=Ninguna relevancia, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados para cada caso:

a) Cumplimiento con las leyes nacionales sobre accesibilidad o no discriminación.

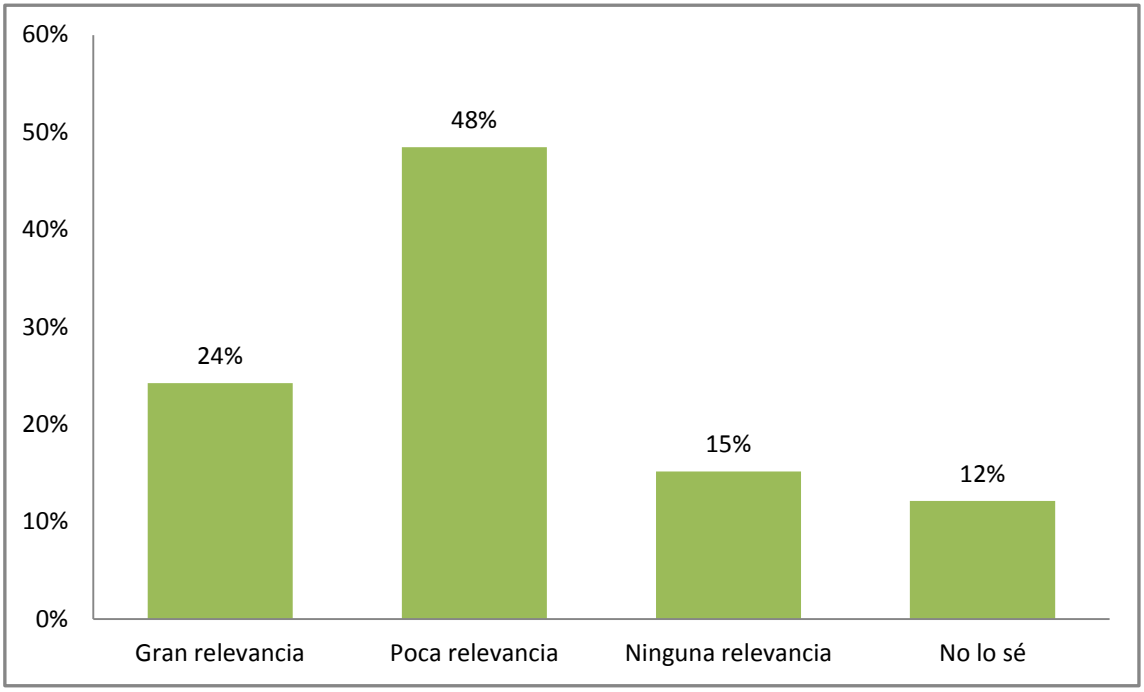
Gráfico 4.4.5. Importancia de cumplir con las leyes nacionales de accesibilidad.



Comentario: Para el 48% de los destinos y atracciones turísticas, el *cumplimiento con las leyes sobre accesibilidad o de no discriminación a nivel nacional*, es un factor de "gran relevancia" a la hora de ofrecer servicios para personas con discapacidad. Sin embargo, el 42% considera que es un factor de "poca relevancia". El 3% considera que no es relevante para "nada" y el 6% responde que no sabe si lo es o no.

b) Cumplimiento con las leyes internacionales sobre accesibilidad o leyes anti-discriminación.

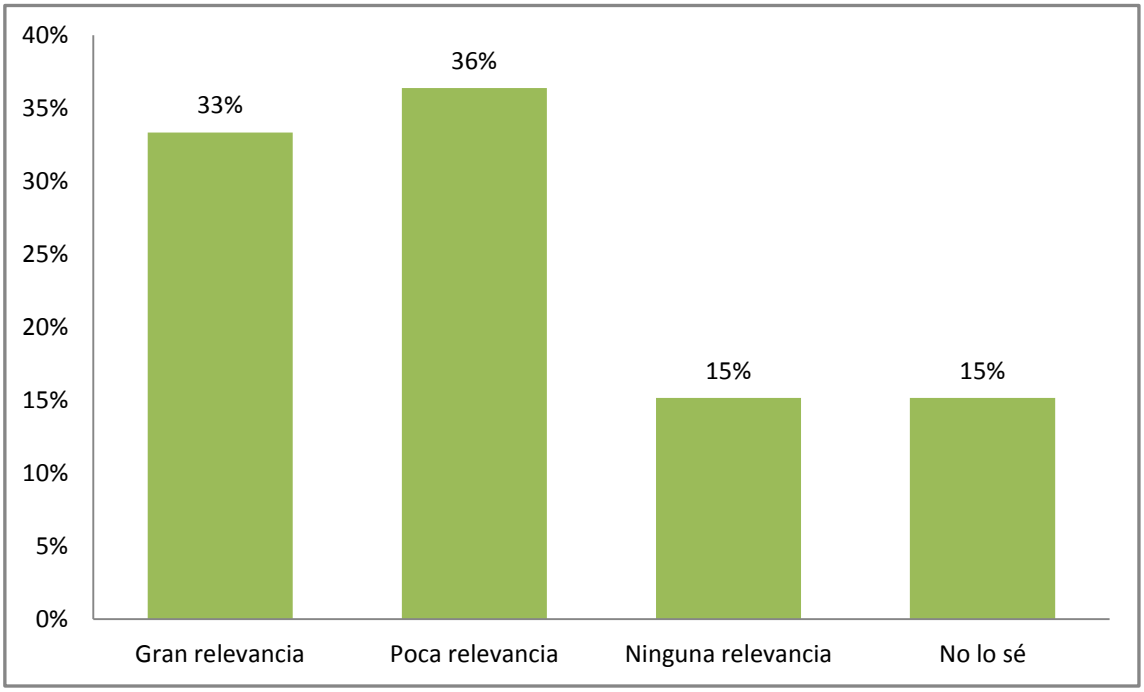
Gráfico 4.4.7. Importancia de cumplir con las leyes internacionales de accesibilidad.



Comentario: Para el 24% de los destinos y atracciones turísticas, el *cumplimiento con las leyes sobre accesibilidad o de no discriminación a nivel internacional*, es un factor de "gran relevancia" a la hora de ofrecer servicios para personas con discapacidad. Casi la mitad de los participantes, el 48%, considera que es un factor de "poca relevancia". El 15% considera que no es relevante para "nada" y el 12% responde que no sabe si lo es o no.

c) Dar respuesta a la demanda del mercado/consumidor para mantener/incrementar la cuota de mercado.

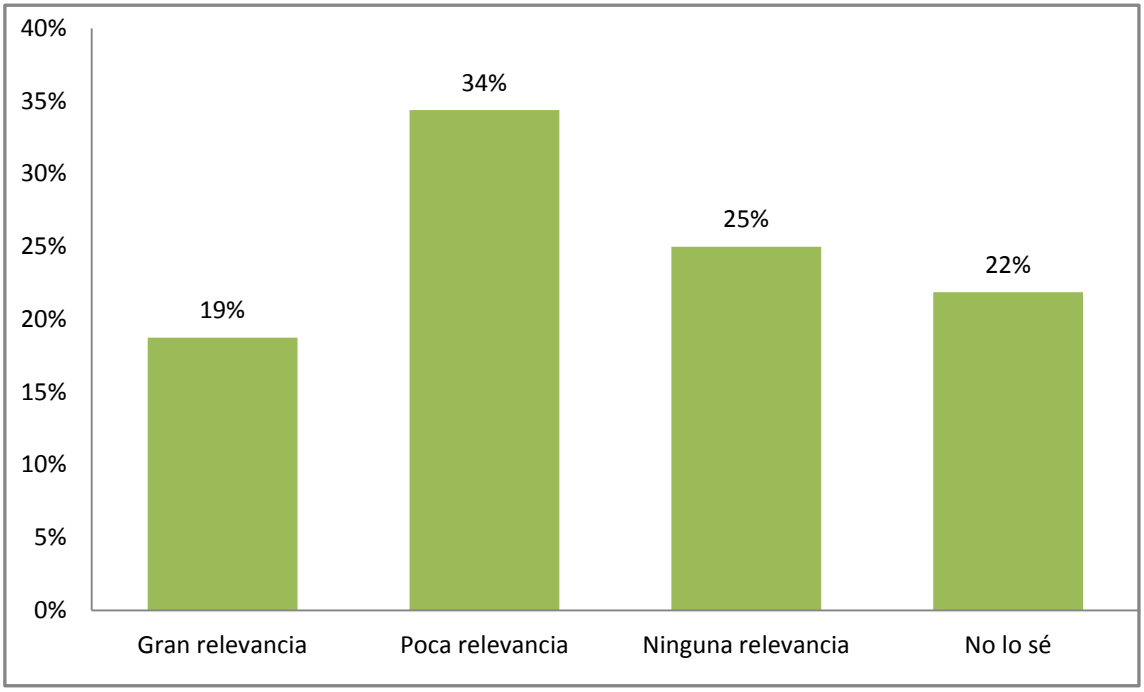
Gráfico 4.4.8. Importancia de dar respuesta a la demanda del mercado.



Comentario: Para un tercio de los destinos y atracciones turísticas, *dar respuesta a la demanda del mercado* es un factor de "gran relevancia" a la hora de ofrecer servicios accesibles a las personas con discapacidad. Un poco más de un tercio (el 36%) considera que es un factor de "poca relevancia". El 15% considera que no es relevante para "nada" y otro 15% responde que no sabe si lo es o no.

d) Dar respuesta a la demanda social relativa a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Gráfico 4.4.9. Importancia de dar respuesta a la demanda de la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



Comentario: Uno de cada cinco destinos y atracciones turísticas participantes (19%) considera que dar respuesta a la demanda de la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un factor de "gran relevancia" a la hora de ofrecer servicios accesibles a las personas con discapacidad. Un tercio (34%) considera que es un factor de "poca relevancia". El 25% considera que no es relevante para "nada" y otro 22% responde que no sabe si lo es o no.

Factores que actúan como barreras a la hora de ofrecer servicios accesibles.

Se pidió a los gestores de destinos y atracciones que indicaran cuáles de los siguientes factores actuaban como barreras a la hora de ofrecer servicios accesibles a los visitantes con discapacidad, valorándolos mediante la siguiente escala:

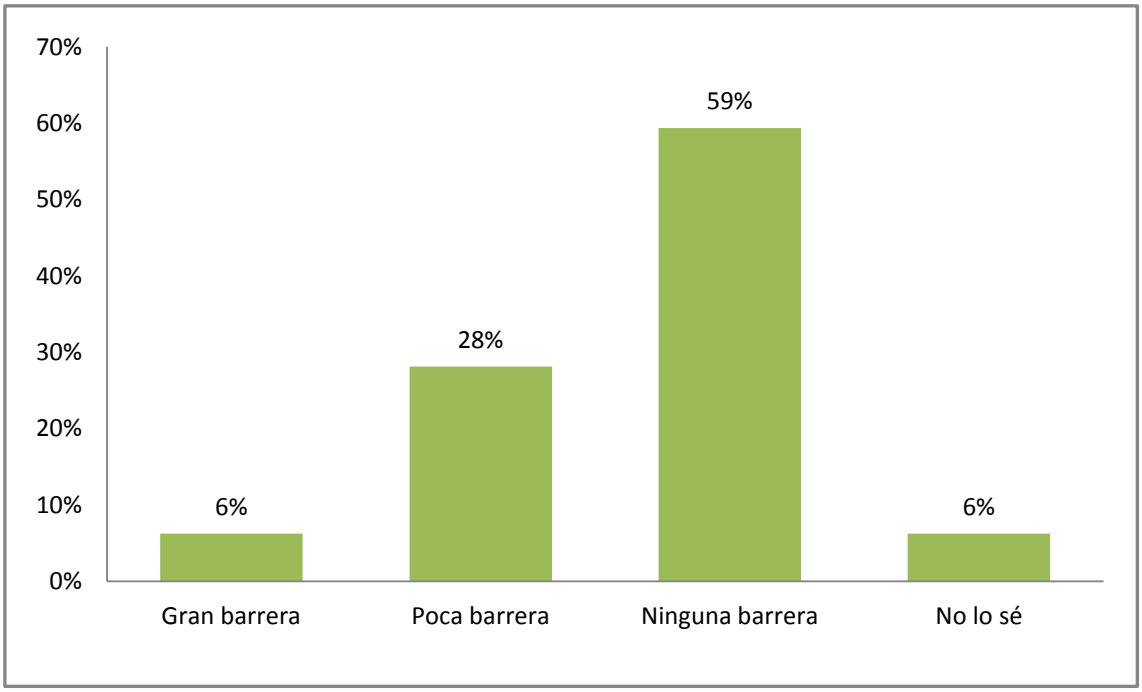
1 2 3 4

(1=Gran barrera, 2=Menor barrera, 3=No es barrera, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios, de forma adecuada:

a) Falta de conocimiento o comprensión del concepto de accesibilidad.

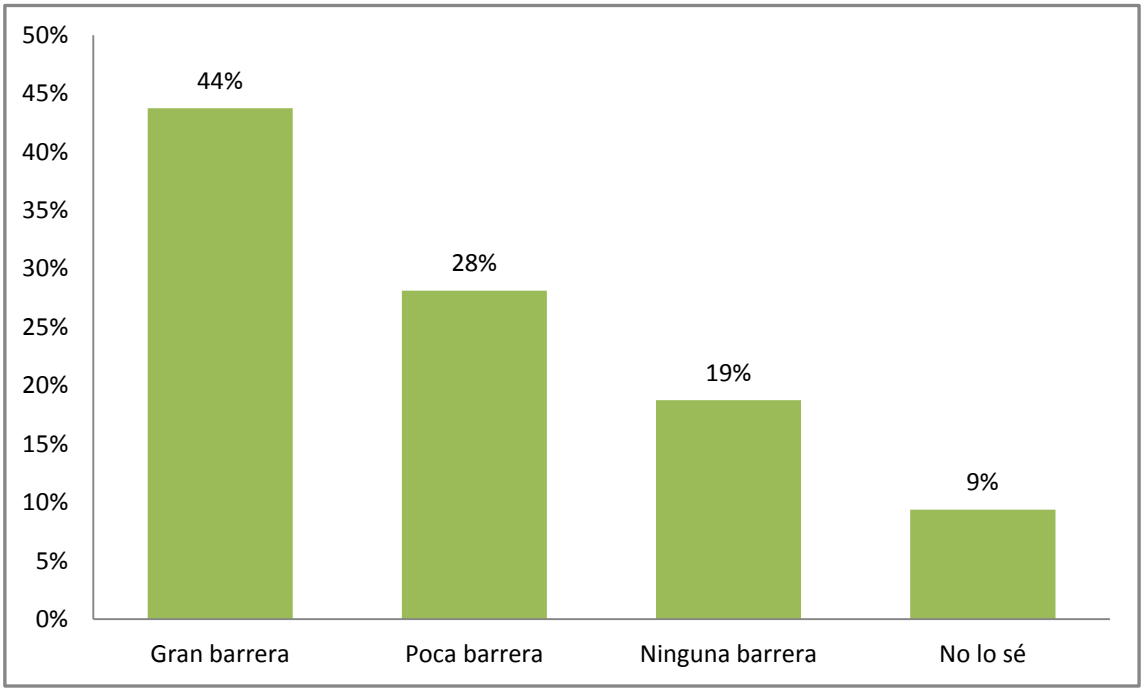
Gráfico 4.4.10. Grado de percepción de la falta de conocimiento del concepto de accesibilidad, como barrera a la accesibilidad.



Comentario: Para sólo un 6% de los destinos y atracciones turísticas, la *falta de conocimiento del concepto de accesibilidad* es una "gran barrera" a la hora de ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad. Otro 28% considera que es una barrera menor. Más de la mitad (59%) no lo considera "ninguna barrera" y el 6% responde que no sabe si es una barrera o no.

b) Costes adicionales al considerar los requisitos de accesibilidad.

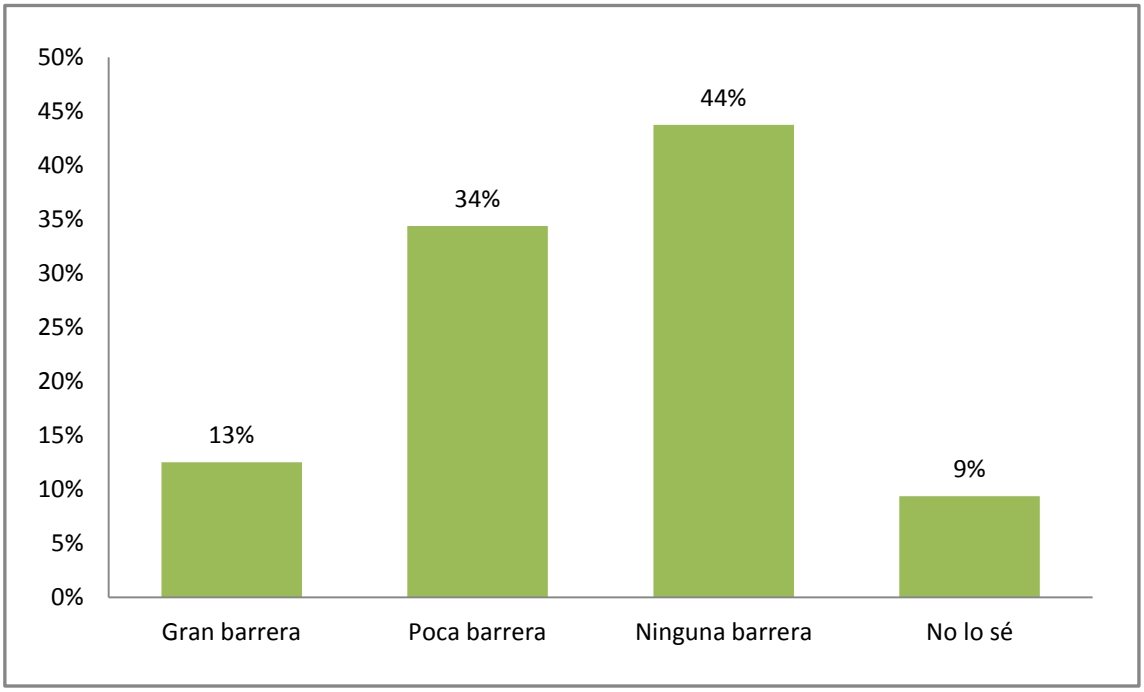
Gráfico 4.4.11. Grado de percepción del coste que supone la accesibilidad, como barrera para ofrecerla.



Comentario: Un 44% de los destinos y atracciones turísticas considera que los *costes que supone el ofrecer servicios accesibles* es una "gran barrera" para ofrecer servicios accesibles para las personas con discapacidad. Otro 28% considera que es una barrera menor. Alrededor de una quinta parte (19%) no lo considera "ninguna barrera" y el 9% responde que no sabe si es una barrera o no.

c) El tiempo necesario para introducir la accesibilidad en los productos/servicios.

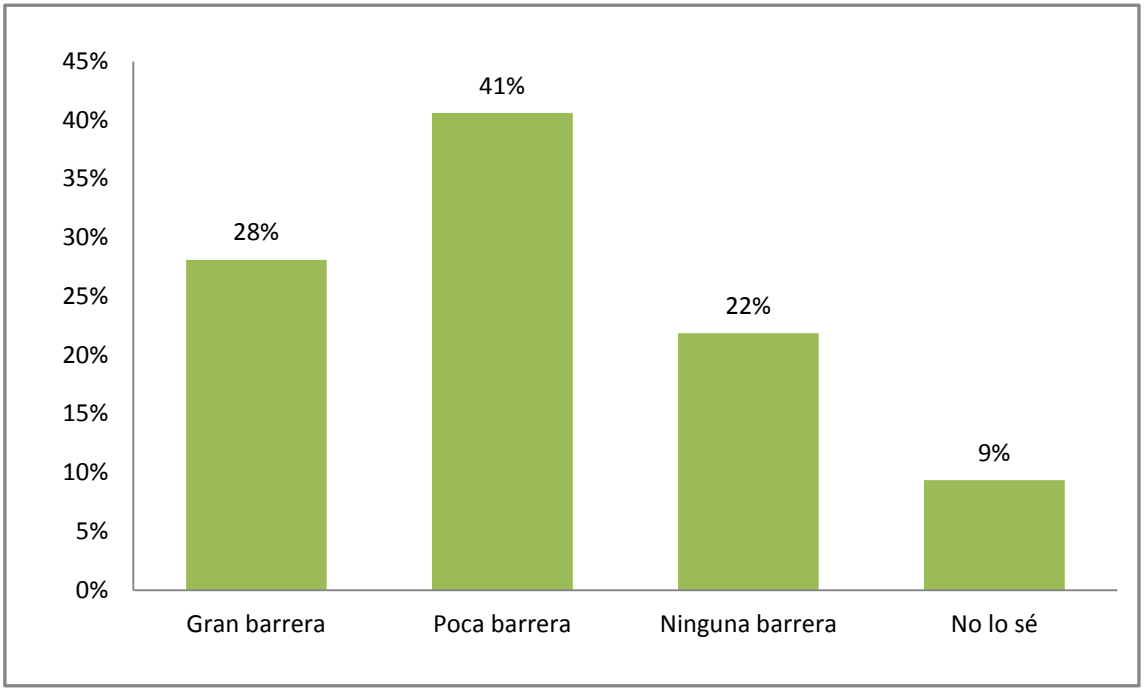
Gráfico 4.4.12. Grado de percepción del tiempo que se necesita para introducir la accesibilidad en los productos y servicios.



Comentario: Un 13% de los destinos y atracciones turísticas considera que *el tiempo necesario adicional que se necesita para ofrecer servicios accesibles* es una "gran barrera" para introducir la accesibilidad. Otro tercio de los participantes (34%) considera que es una barrera menor. El 44% no lo considera "ninguna barrera" y el 9% responde que no sabe si es una barrera o no.

d) Los requisitos de accesibilidad son demasiado complejos para ser aplicados en la práctica.

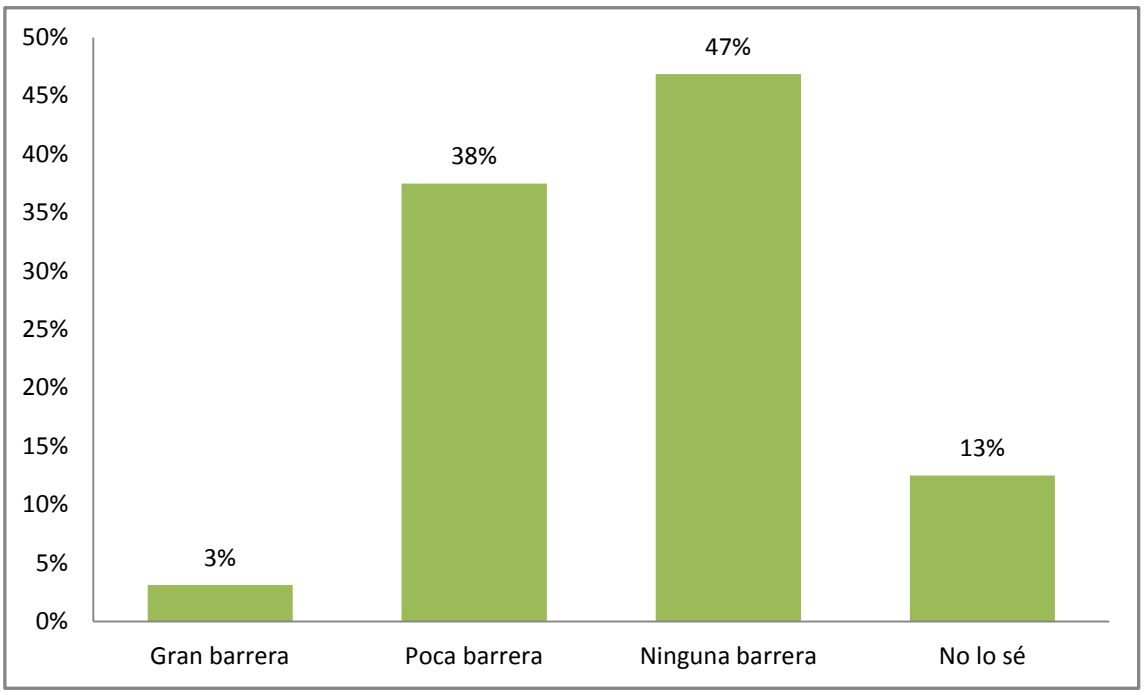
Gráfico 4.4.13. Grado de percepción de la complejidad que supone la aplicación de los requisitos de accesibilidad.



Comentario: El 28% de los destinos y atracciones turísticas considera que *la complejidad que supone la aplicación de los requisitos de accesibilidad* es una "gran barrera" para ofrecer servicios accesibles. El 41% de los participantes la considera una barrera menor. Uno de cada cinco (22%) considera que no es "ninguna barrera" y el 9% no sabe si es una barrera o no.

e) Falta de demanda por parte de los clientes.

Gráfico 4.4.14. Grado de percepción de la falta de demanda de clientes.



Comentario: Sólo un 3% de los destinos y atracciones turísticas considera que *la falta de demanda de los consumidores* es una "gran barrera" para ofrecer servicios accesibles, mientras que el 38% de los participantes considera que es una barrera menor. Casi la mitad (47%) no lo considera "ninguna barrera" y el 13% responde que no sabe si es una barrera o no.

Factores que animan a los destinos y atracciones turísticas a ofrecer servicios accesibles.

Se pidió a los gestores de destinos y atracciones que indicaran cuáles de los siguientes factores les animarían a ofrecer más servicios accesibles para los visitantes con discapacidad, valorándolos mediante la siguiente escala:

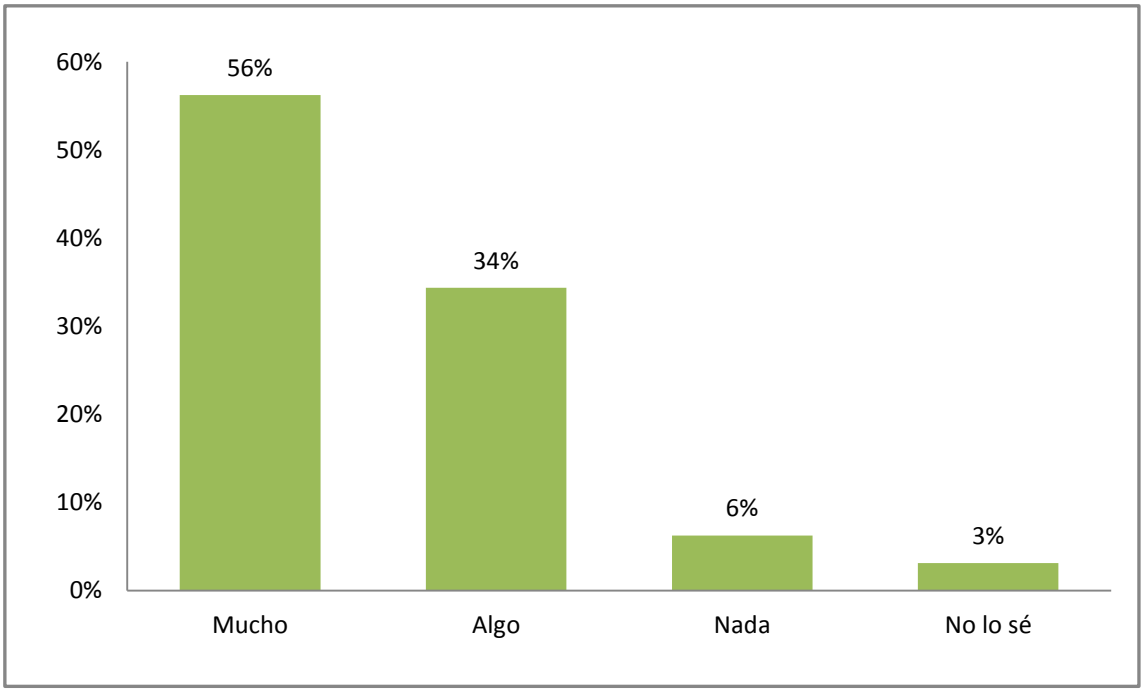
1 2 3 4

(1=Mucho, 2=Algo, 3=Nada, 4=No lo sé)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados, en cada caso:

a) La tendencia general hacia una población que envejece.

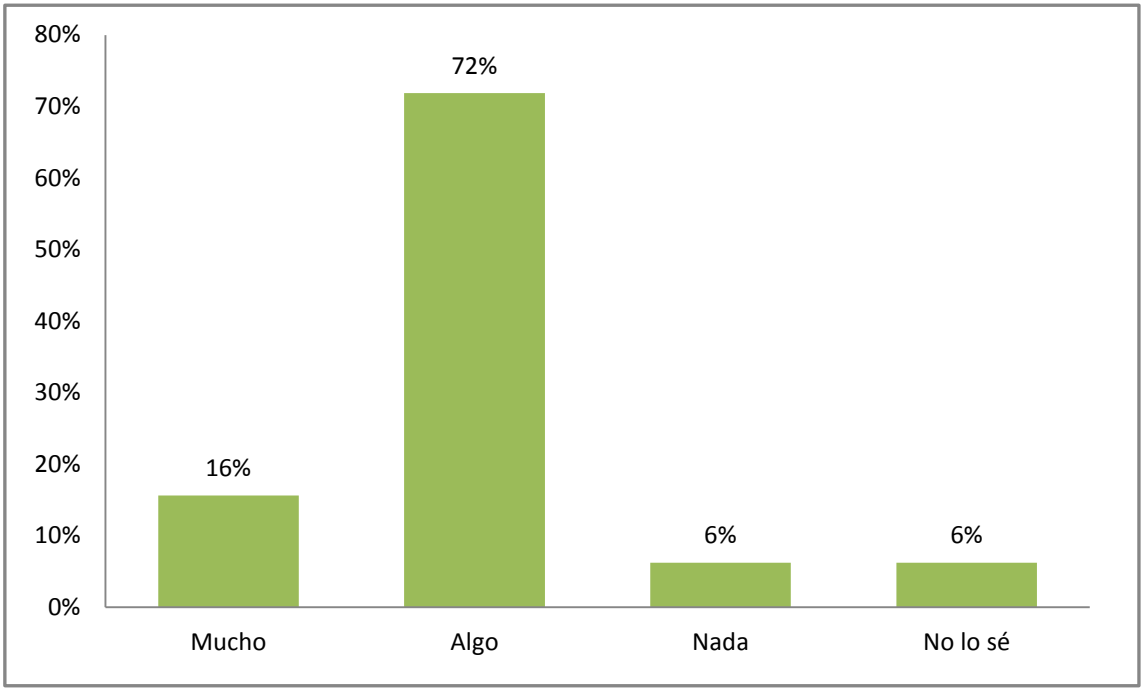
Gráfico 4.4.15. La tendencia general hacia una población que envejece.



Comentario: Un 56% de los destinos y atracciones turísticas considera *la tendencia general que existe hacia una población que envejece* les animaría "mucho" a ofrecer un servicio orientado a los clientes con alguna discapacidad. Otro tercio (34%) considera que este factor les animaría "algo". El 6% piensa que no es un factor "nada" importante y el 3% no sabe si es un factor que les animaría o no.

b) Disponer de Normas de accesibilidad relacionadas con los productos/servicios que ofrecen los destinos y atracciones turísticas.

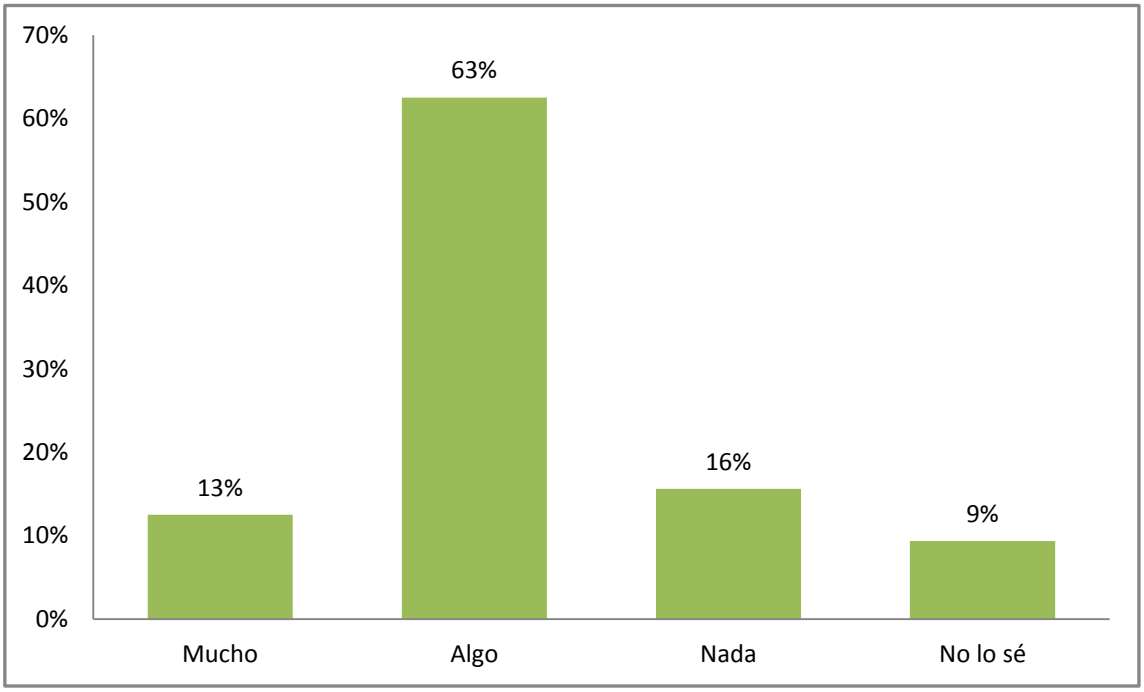
Gráfico 4.4.16. La disposición de normas de accesibilidad relacionadas con los productos/servicios que ofrecen los destinos y atracciones turísticas.



Comentario: Un 16% de los destinos y atracciones turísticas considera *la disposición de normas de accesibilidad relacionadas con los productos/servicios* como un factor que les animaría "mucho" a ofrecer un servicio orientado a los clientes con alguna discapacidad. Casi tres cuartos de los participantes (72%) considera que este factor les animaría "algo". Sólo el 6% piensa que no es un factor "nada" importante y otro 6·% no sabe si es un factor que les animaría o no.

c) Disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad.

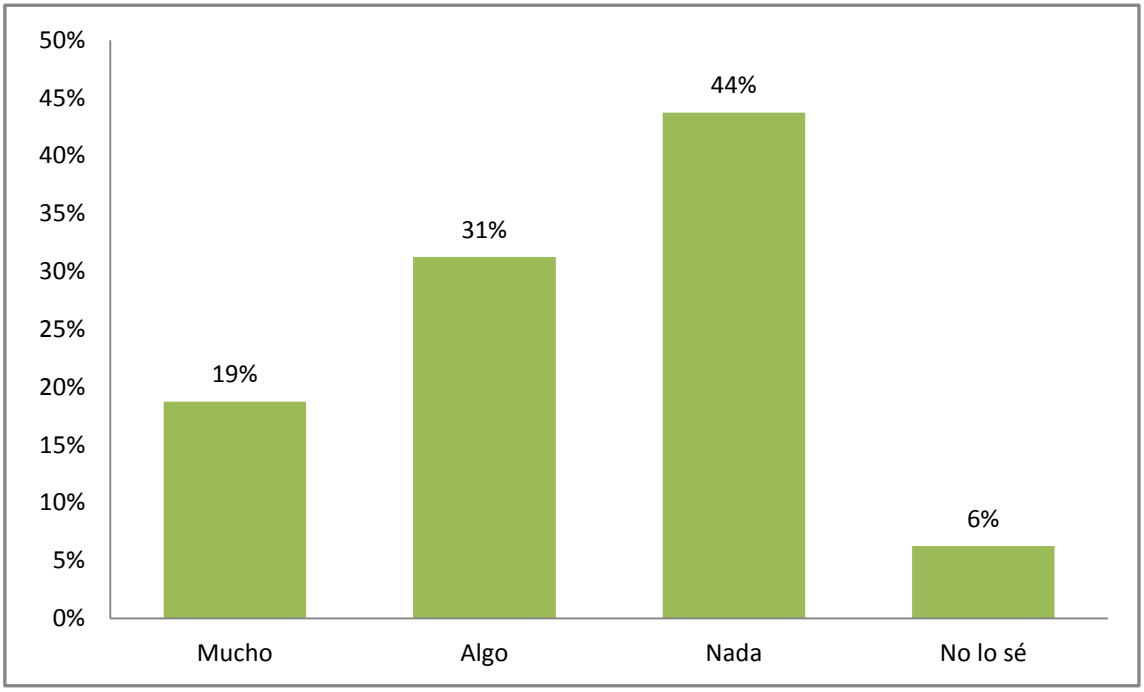
Gráfico 4.4.17. Disposición de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad.



Comentario: Un 13% de los destinos y atracciones turísticas considera *la disposición de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad* como un factor que les animaría "mucho" a ofrecer productos/servicios accesibles para las personas con discapacidad. Casi dos tercios de los participantes (63%),considera que es un factor que les animaría "algo". El 16% piensa que no es un factor "nada" importante y el 9·% no sabe si es un factor que les animaría o no.

d) Disponer de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios.

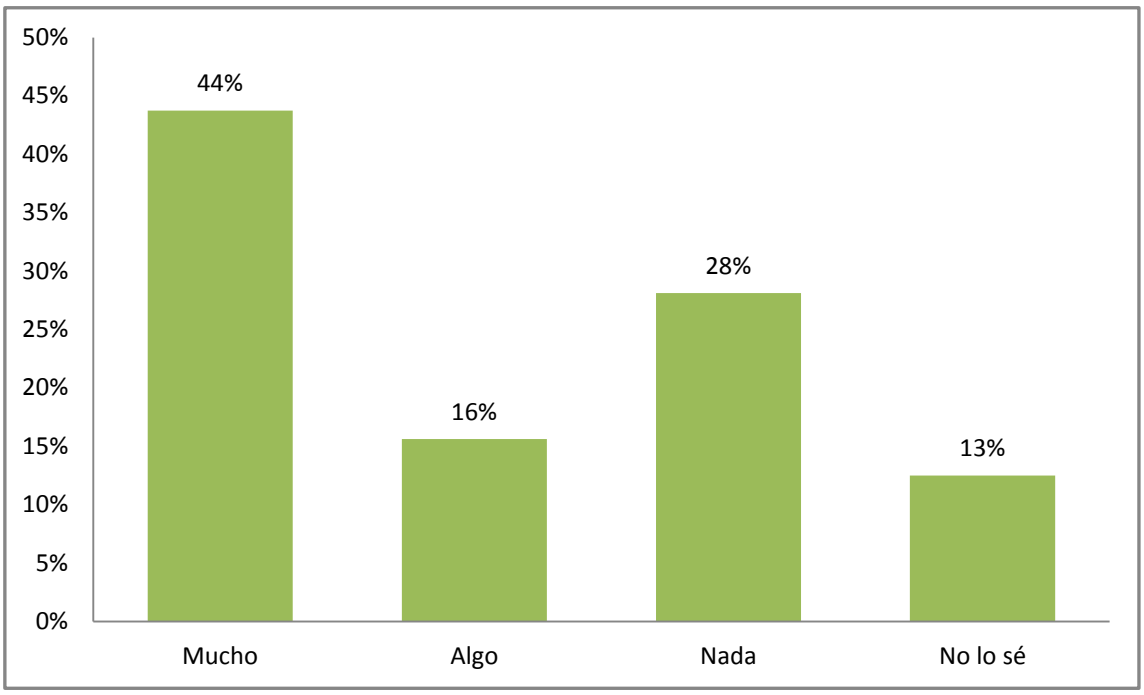
Gráfico 4.4.18. La disposición de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios.



Comentario: Un 19% de los destinos y atracciones turísticas considera *la disposición de una certificación de accesibilidad de productos y servicios* es un factor que los animaría a ofrecer productos/servicios accesibles para las personas con discapacidad. Casi un tercio (31%) lo considera un factor que les animaría "algo". Sin embargo, el 44% piensa que no es un factor "nada" importante y el 6·% no sabe si es un factor que les animaría o no.

e) Disponer de incentivos financieros y/o fiscales.

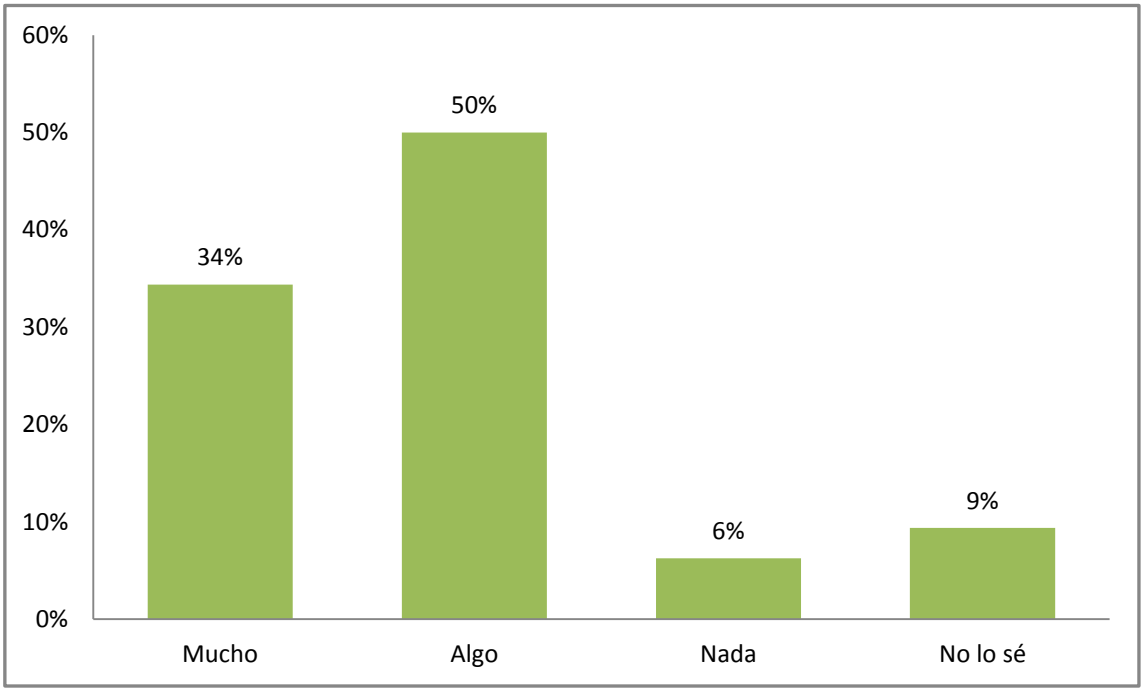
Gráfico 4.4.19. Disponer de incentivos financieros y/o fiscales.



Comentario: Un 44% de los destinos y atracciones turísticas considera *el disponer de incentivos financieros y/o fiscales* como un factor que les animaría "mucho" a ofrecer productos/servicios accesibles para las personas con discapacidad. Un 16% considera que es un factor que les animaría "algo". Más de un cuarto de los participantes (28%) piensa que no es un factor "nada" importante y el 13% no sabe si es un factor que les animaría o no.

f) Disponer de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad.

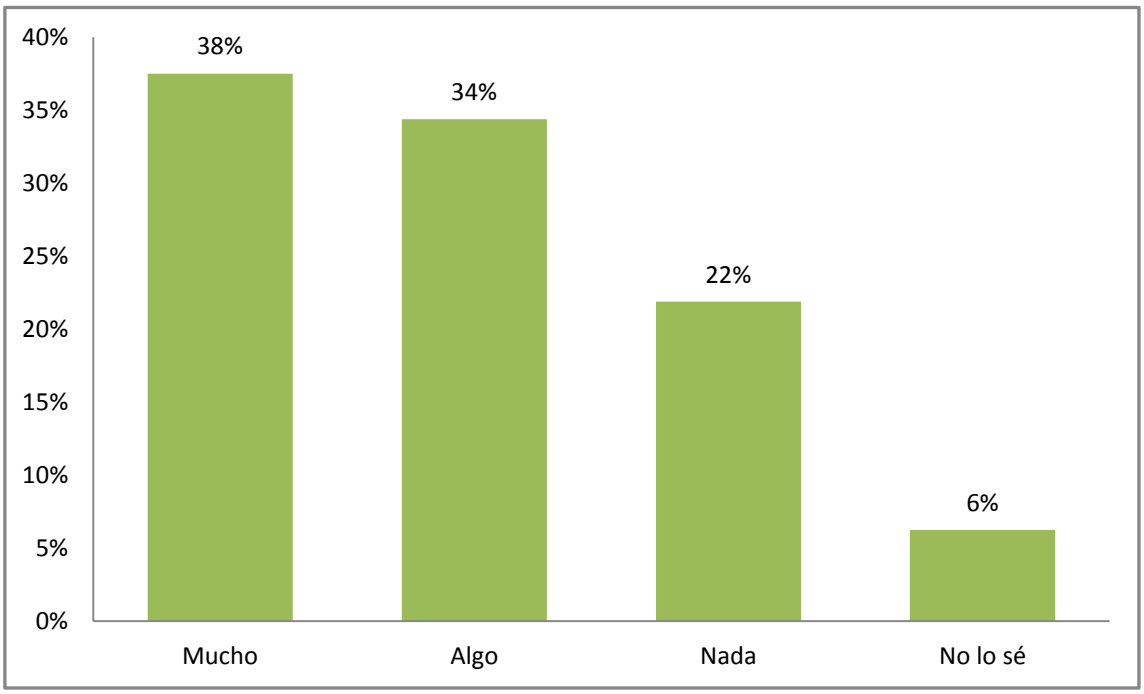
Gráfico 4.4.20. La disposición de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad.



Comentario: Un 34% de los destinos y atracciones turísticas considera *el disponer de un sistema nacional de normalización de la accesibilidad* como un factor que les animaría "mucho" a ofrecer productos/servicios accesibles para las personas con discapacidad. Mientras que un 50% considera que es un factor que les animaría "algo". Sólo el 6% piensa que no es un factor "nada" importante y el 9% no sabe si es un factor que les animaría o no.

g) Incremento de cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad.

Gráfico 4.4.21. El incremento de la cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad.

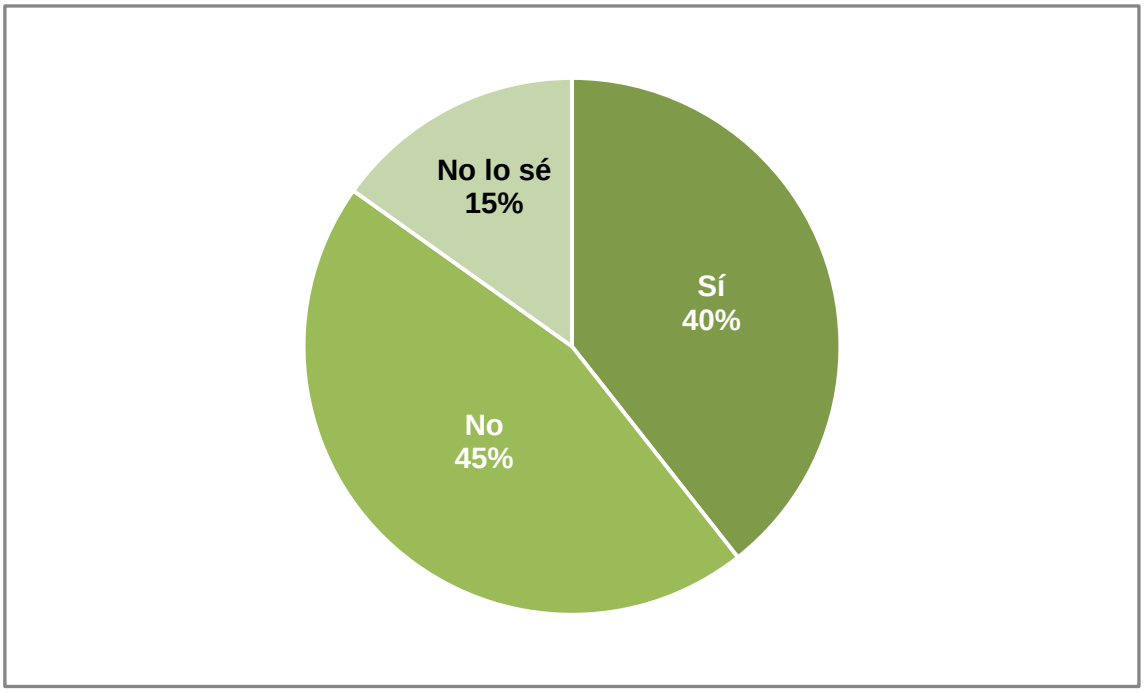


Comentario: Un 38% de los destinos y atracciones turísticas considera *el incremento de cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad* como un factor que les animaría "mucho" a ofrecer productos/servicios accesibles para las personas con discapacidad. Mientras que un tercio (34%) considera que es un factor que les animaría "algo". Sin embargo, el 22% piensa que no es un factor "nada" importante y el 9% no sabe si es un factor que les animaría o no.

Mejoras en el accesibilidad de edificios y servicios como consecuencia dela legislación vigente.

Se preguntó a los gestores de destinos y atracciones si habían realizado, o no, algún tipo de mejora de accesibilidad en materia de infraestructura o servicios en sus instalaciones debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial del país donde se encuentra el lugar. La contestación fue:

Gráfico 4.4.22. Realización de mejoras en la accesibilidad realizadas debido a la existencia de leyes en el destino.



Comentario: El 40% de los gestores contestó que "sí" había realizado mejoras debido a legislación vigente,el 45% contestó que "no" y el 15% contestó que no sabía si habían realizado algún tipo de mejora o si esta había sido debido a la legislación vigente.

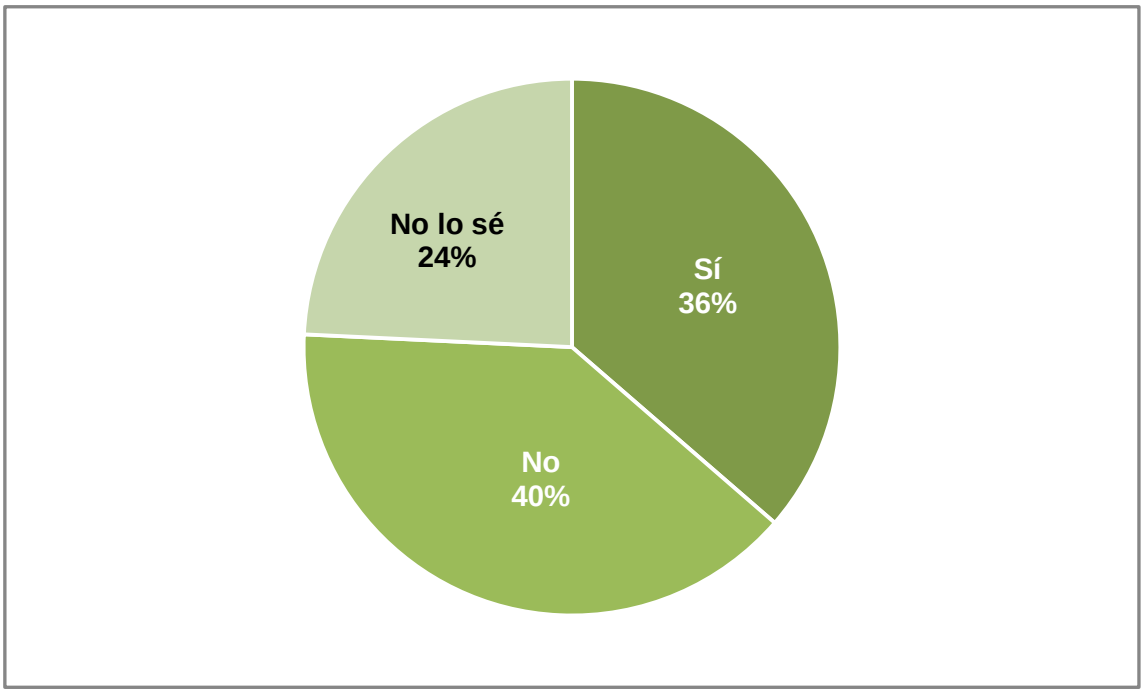
En todos los mercados las respuestas fueron igualmente divididas.Varios proveedores explicaron con más detalle qué mejoras había realizado, después de contestar que la empresa había llevado a cabo las mejoras por la existencia de reglamentos.Estos fueron sus comentarios:

- *"Para las personas con problemas de visibilidad, se usan colores contrastados para los textos de los tablones informativos.Para las personas con movilidad reducida, se usan rampas para evitar los escalones.En Francia existe la etiqueta nacional "Tourisme & Handicap".*
- *"El reglamento sobre instalaciones hizo que aumentara el número de plazas de aparcamiento reservadas.A la hora de construir edificios nuevos o renovar los antiguos, tuvimos que teneren cuenta los principios de los Edificios sin barreras, p.ej.entrada nivelada con una rampa alternativa, disponibilidad de un cuarto de baño accesible y un ascensor para poder llegar a todos los pisos de un edificio público (obra realizada durante los años 2000 y 2003)".*

- *“Construimos una rampa en la entrada porque el cura utilizaba una silla de ruedas y los trabajadores también”.*
- *“La renovación del edificio donde se alojaba el museo fue llevada a cabo gracias a apoyos financieros externos”.*
- *“Nuestro deseo de eliminar las barreras existentes en el Jardín Botánico no tiene nada que ver con la ley que nos obliga a ello”.*

Normas y Certificaciones sobre Accesibilidad.

Gráfico 4.4.23. Logro de alguna norma o certificación de accesibilidad.



Comentario: Se pidió a los gestores de destinos y atracciones si habían conseguido alguna certificación o norma de accesibilidad y el 36% dijo que “sí” y el 40% contestó que "no". El 24% contestó que no sabía si la habían conseguido o no.

Para los que contestaron de forma positiva, preguntamos qué norma o certificación cumplieron:

- 2 empresas alemanas siguieron DEHOGA, Normas mínimas para los Alojamientos sin barreras y establecimientos de restauración.
- 5 empresas alemanas siguieron la Norma de edificios sin barreras, DIN 18.024-18.025.
- 2 empresas francesas la etiqueta “Tourisme et Handicap”
- 1 empresa el Reglamento sobre Edificación del Reino Unido.Parte M
- 1 empresa la Leyanti-discriminación de los discapacitados de su país.

Comentario de los proveedores:

- “*El problema principal es convertir las instalaciones en instalaciones sin barreras si el edificio ya está construido. Los nuevos deberían seguir desde el principio las normas del Diseño Universal”.*

4.5. Opiniones de los expertos nacionales en normalización y accesibilidad

El Estudio incluye una encuesta a una muestra de expertos que tienen una amplia experiencia en gestión de la accesibilidad y en estándares de accesibilidad en sus países, a nivel nacional, o a nivel europeo.

Propósito

El objetivo de la Encuesta a expertos era recopilar comentarios directos de los expertos en estándares de accesibilidad de algunos de los países europeos elegidos para el Estudio, para poder conocer sus opiniones acerca de la efectividad de los mecanismos de implementación de los estándares de accesibilidad utilizados en sus países y a nivel europeo.
El cuestionario realizado a los expertos viene recogido íntegramente en el **Anexo 2** de este informe.

La Tabla de Resultados Resumidos de la Encuestarealizada a los Expertos se muestra en el **Anexo 3**.

Método

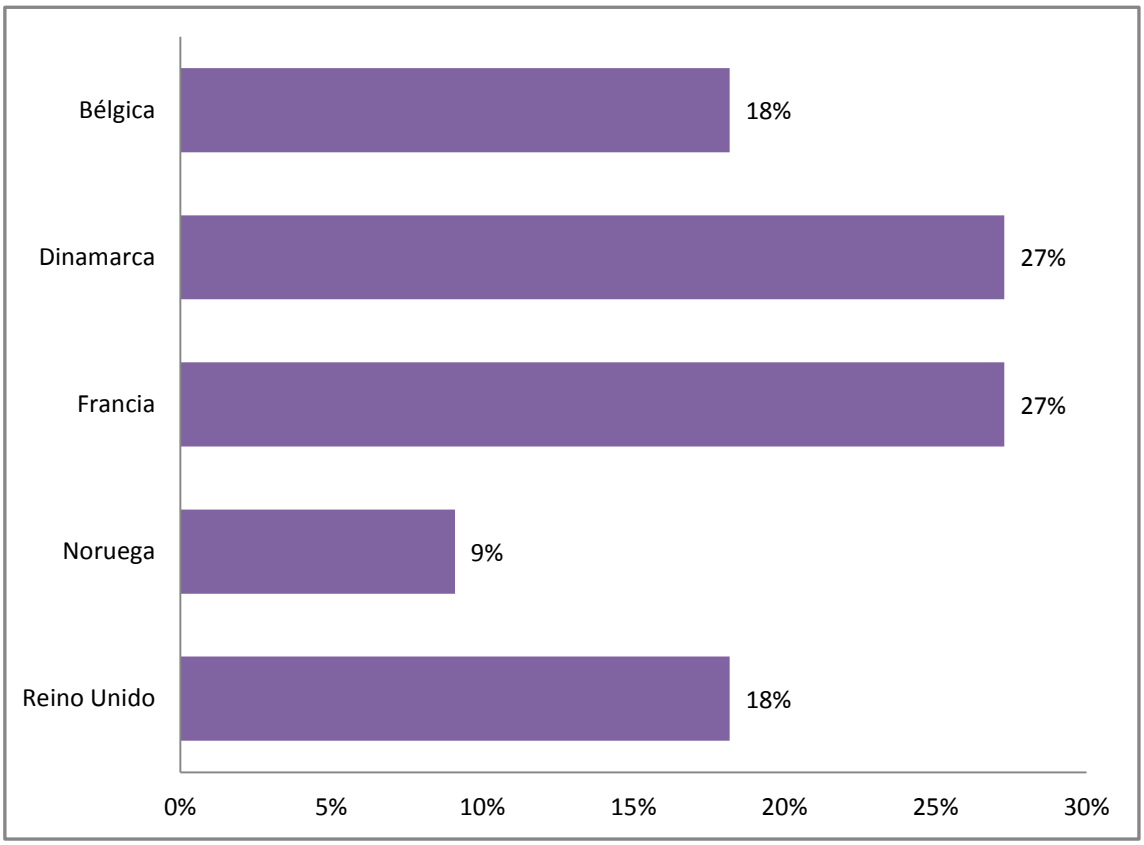
Esta encuesta se podía encontrar “on-line” y se envió por correo electrónico con un link que dirigía directamente a la encuesta.La versión electrónica también podía imprimirse y contestarse a mano y ser devuelta, posteriormente por fax o como documento escaneado.

Resultados, Comentarios y Discusión

Muestra

Un total de 11 expertos contestaron a la encuesta.Provenían de los siguientes países:

Gráfico 4.5.1. País de origen de los expertos.



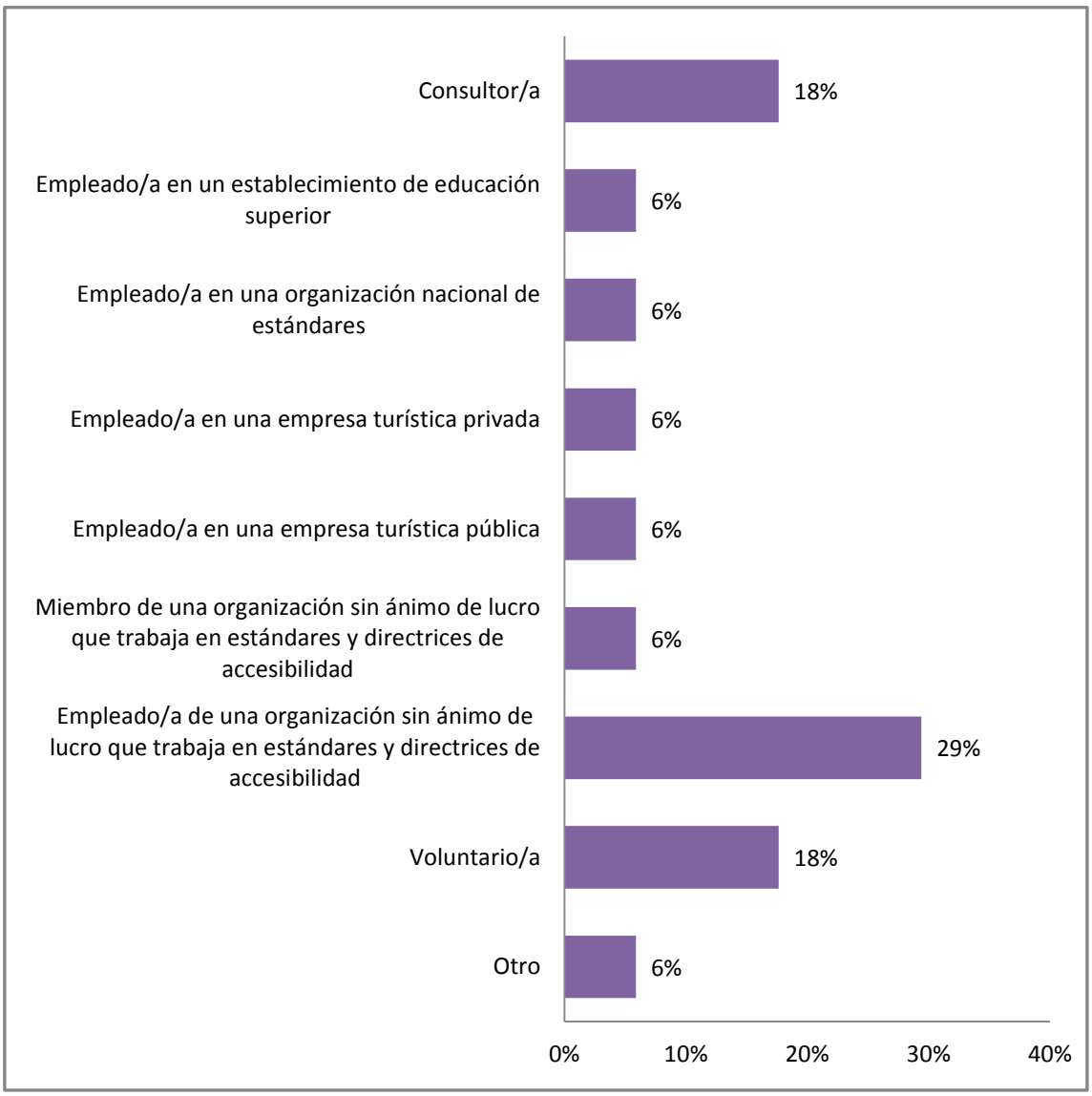
Comentario: El 27% de los participantes venía de Dinamarca, otro 27% de Francia, un 18% de Bélgica y el otro 18% del Reino Unido. El resto venía de Noruega (9%). Dos expertos suplementarios provenientes de Noruega contribuyeron con información y comentarios a explicar la situación de las Normas de accesibilidad en su país, a pesar de que no contestaron al cuestionario de la encuesta.Uno de ellos trabajaba en una agencia nacional pública que trata con temas de accesibilidad y de igualdad de oportunidades y el otro era un consultor privado.

Análisis de las respuestas

Aquí están resumidas y analizadas las respuestas de los expertos, sección a sección.Para la mayoría de las preguntas, se presenta un resumen de todas las respuestas que representa a la muestra.Donde hay diferencias notables de opinión o experiencia, entonces las respuestas se dividen ***por países,*** ya que ésta es la variable más destacada.

Áreas de empleo/actividad de los expertos.

Gráfico 4.5.2. Área de empleo o actividad de los expertos.



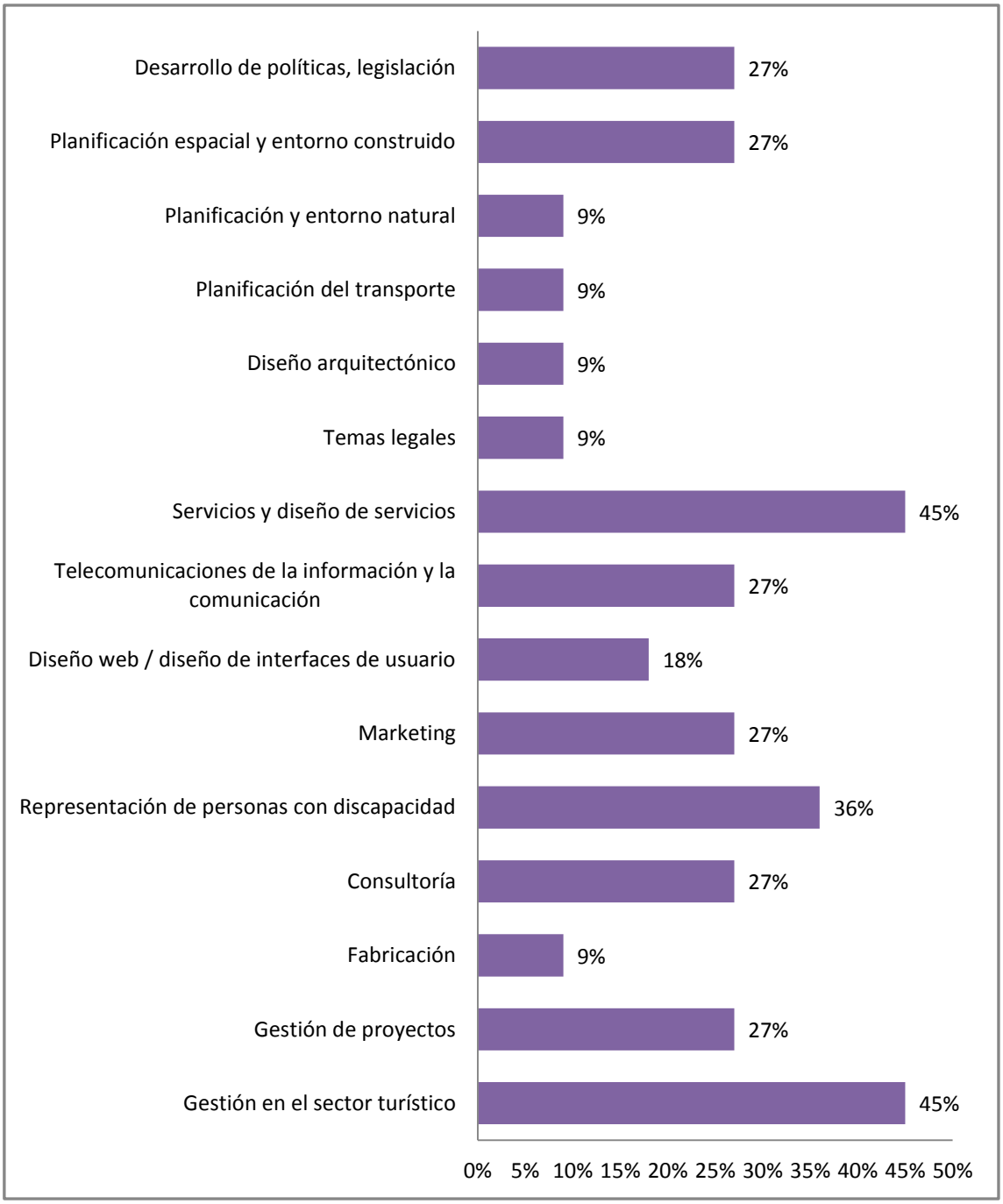
Comentario: Casi el 30% de los participantes son empleados de asociaciones sin ánimo de lucro que trabajan en estándares y directivas de accesibilidad. Casi el 20% trabaja como consultor y casi el 20% como voluntario.

Otros empleos de los participantes son: empleados de un establecimiento de educación superior (6%), empleados de organizaciones nacionales de normas (6%), empleados de una empresa dedicada al turismo/viajes privados (6%) o miembros de una organización sin ánimo de lucro que trabaja en estándares y directivas de accesibilidad (6%).

Especialización laboral.

Los expertos cubren una gran variedad de especializaciones laborales, entre las que se encuentran:

Gráfico 4.5.3. Variedad de especializaciones laborales de los expertos.



Comentario: Los expertos cubren una amplia gama de especializaciones y conocimientos, un total de 31 especializaciones entre 11 expertos que participaron. Esto indica que los expertos en Normas sobre Accesibilidad Turística probablemente tengan que abarcar un

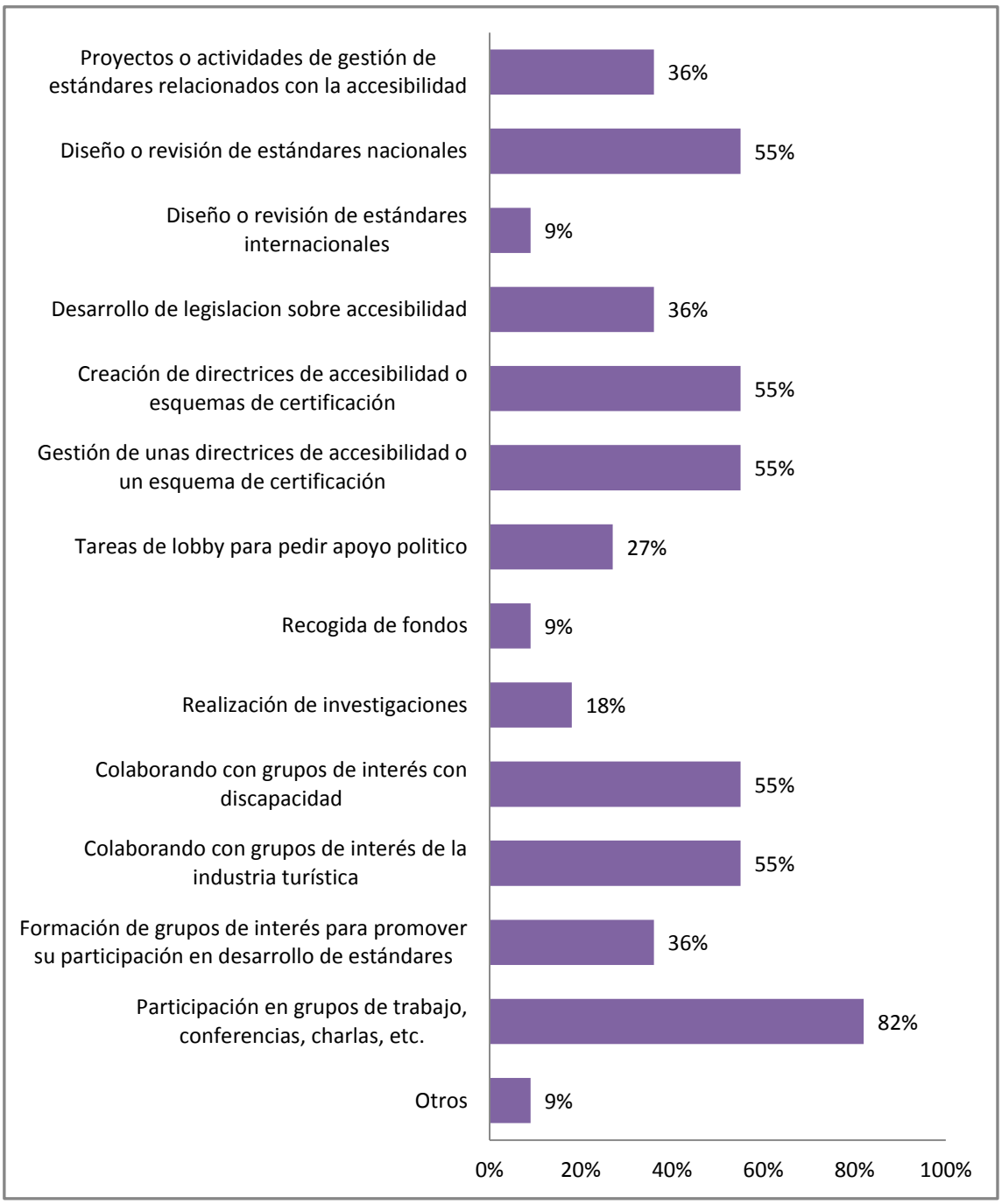
amplio espectro de conocimientos en su trabajo, haciendo gala de habilidades técnicas, de gestión también de habilidades políticas.

Las especializaciones más comunes sonla de “Servicios y Diseño de servicios” con un 45% de los participantes y la de “Gestión en el sector turístico”, también con un 45% de los participantes. A éstas les siguen: “Representación de personas con discapacidad” (36%), “Consultoría” (27%), “Marketing” (27%), “Planificación espacial y entorno construido” (27%), “Gestión de proyectos” (27%), “Desarrollo de políticas y legislación” (27%) y “Telecomunicaciones de la Información y la Comunicación (TIC)” (27%).

Las especializaciones que menos tenían los expertos participantes son: “Diseño Web/Diseño de interfaces de usuario” (18%), seguida de “Planificación y el entorno natural” (9%), “Planificación del transporte” (9%), “Diseño de la arquitectura” (9%) y “temas legales” (9%).

Implicación en las normas de accesibilidad.

Gráfico 4.5.4. Diferentes formas de implicarse en las normas de accesibilidad.



Comentario: De igual forma que los expertos son especialistas en una gran variedad de aspectos también desarrollan una gran cantidad de actividades relacionadas con la estandarización. Las actividades más comunes llevadas a cabo por los expertos son:

- Participar en consultas, talleres, conferencias, comparecencias, etc.(82%).
- Redactar directivas o sistemas de clasificación de la accesibilidad (55%).
- Redactar borradores y/o revisar normas nacionales (55%).
- Gestionar una directiva o sistema de clasificación sobre accesibilidad (55%).
- Colaborar con grupos de interés de personas con discapacidad (55%).
- Colaborar con grupos de interés de dentro de la industria turística (55%).

Otras actividades dan fe también de las habilidades en turismo accesible desplegadas por los expertos que participaron en esta encuesta:

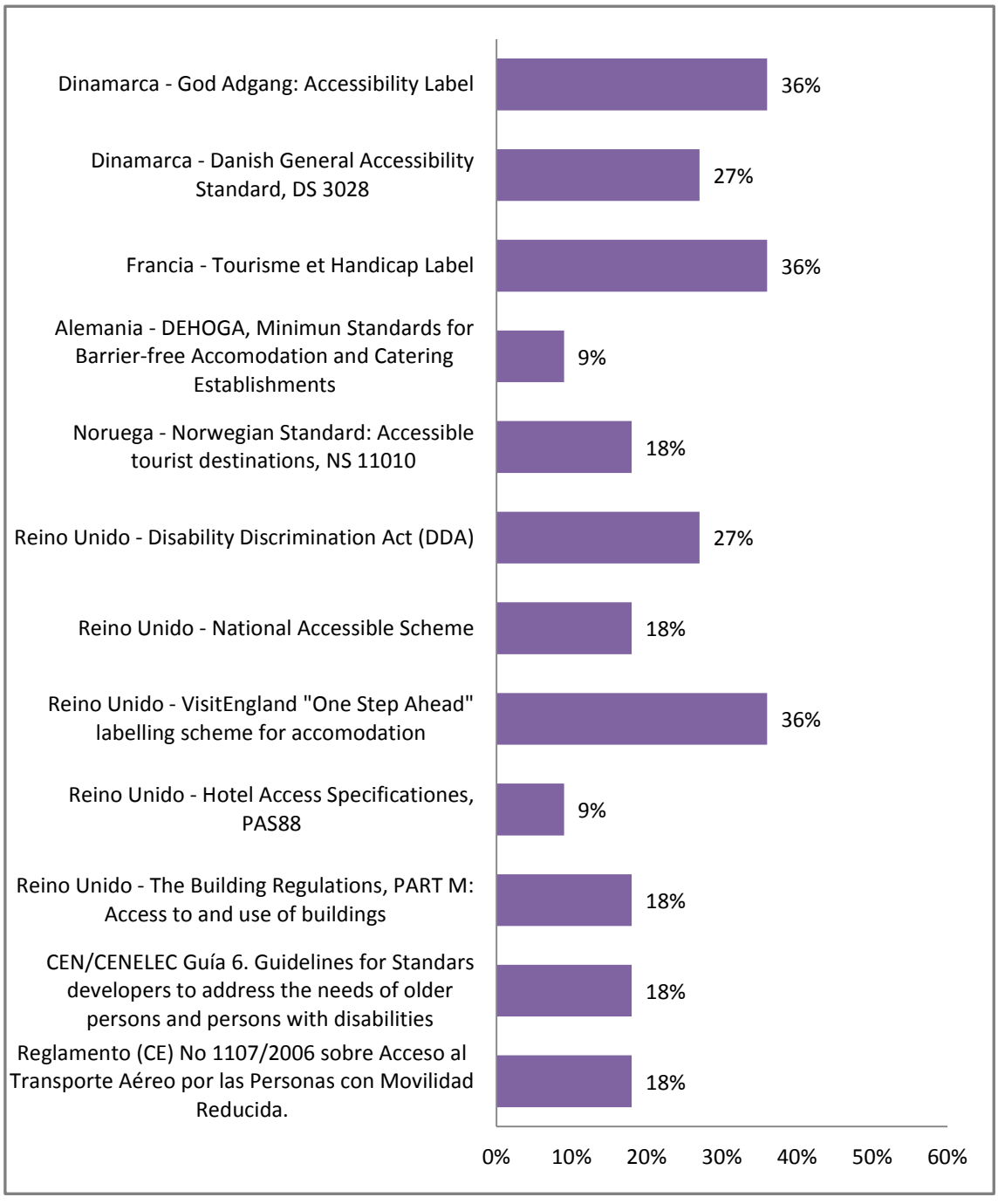
- Gestión de actividades o proyectos de normalización relacionados con el desarrollo de documentos orientativos sobre accesibilidad (36%).
- Formación de grupos de interés para que participen en tareas de normalización(36%).
- Desarrollo de legislación en materia de accesibilidad (36%).
- Realizar presiónpara buscar apoyo político (27%).
- Conducir una investigación (18%).
- Recaudación de fondos (9%).
- Redacción y/o revisión de normas internacionales (9%).

El desarrollo y gestión de una etiqueta para dar información de la accesibilidad en el turismo es una de las actividades más comunes entre la muestra de expertos en todos los países - Bélgica, Dinamarca, Francia, Noruega y el Reino Unido. Cabe destacar que varios de los expertos que trabajan en este campo también son activos en la formulación de políticas y en realización de actividades de estandarización y marketing turístico. Así que, una vez más, vemos que los expertos contribuyen a varias líneas de actividad en el ámbito del turismo accesible.

Familiaridad de los expertos con las Normas y Estándares de Accesibilidad europeos.

El Grupo de Trabajo estableció una lista de normas, estándares, documentos orientativos, etiquetas de accesibilidad y legislación.La familiaridad de los expertos con las Normas y Estándares de Accesibilidad europeos se muestra a continuación:

Gráfico 4.5.5. Familiaridad de los expertos con las Normas y Estándares de Accesibilidad europeos.



Comentarios:Los expertos tienden a conocer *los sistemas nacionales y las normas*de sus países de origen, mientras que el conocimiento de los sistemas y documentos en vigor en otros países no es tan común.Los porcentajes de los expertos participantes que conocían las diferentes normas y estándares europeos son los siguientes:

- El 55% de los participantes conocía la etiqueta de Bélgica - Tourism Flanders (Etiqueta de Turismo accesible).
- El 36% de los participantes conocía la etiqueta de Dinamarca - God Adgang (Etiqueta de accesibilidad).
- El 36% de los participantes conocía la etiqueta de Francia – Etiqueta de “Tourisme et Handicap”
- El 36% de los participantes conocía los estándares del Reino Unido – VisitEngland"One Step Ahead" (sistema de clasificación para el alojamiento).
- El 27% de los participantes conocía la norma de Dinamarca – Norma de accesibilidad general danesa, DS 3028.
- El 27% de los participantes conocía la ley del Reino Unido - Ley sobre la Discriminación contra los Discapacidad (DDA, de sus siglas en inglés).
- El 18% de los participantes conocía la norma de Noruega:Destinos turísticos accesibles, NS 11010.
- El 18% de los participantes conocía el sistema de clasificación del Reino Unido: National Accessible Scheme.
- El 18% de los participantes conocía las especificaciones del Reino Unido: The Building Regulations, PART M (Accesibilidad y utilización de edificios).
- El 18% de los participantes conocía la norma europea:CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.
- El 18% de los participantes conocía la norma europea:Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida.
- Sólo el 9% conocía el sistema de clasificación de Alemania – DEHOGA, Normas mínimas para los Alojamientos y establecimientos de restauración sin barreras.
- Otro 9% conocía las especificaciones del Reino Unido de la Accesibilidad a un hotel: PAS88.

En lo relativo a las cuestiones internacionales recogidas en esta encuesta, sólo el 18% de los expertos conocía la CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de personas mayores y personas con discapacidades. El mismo porcentaje de participantes conocía el Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre el Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida.

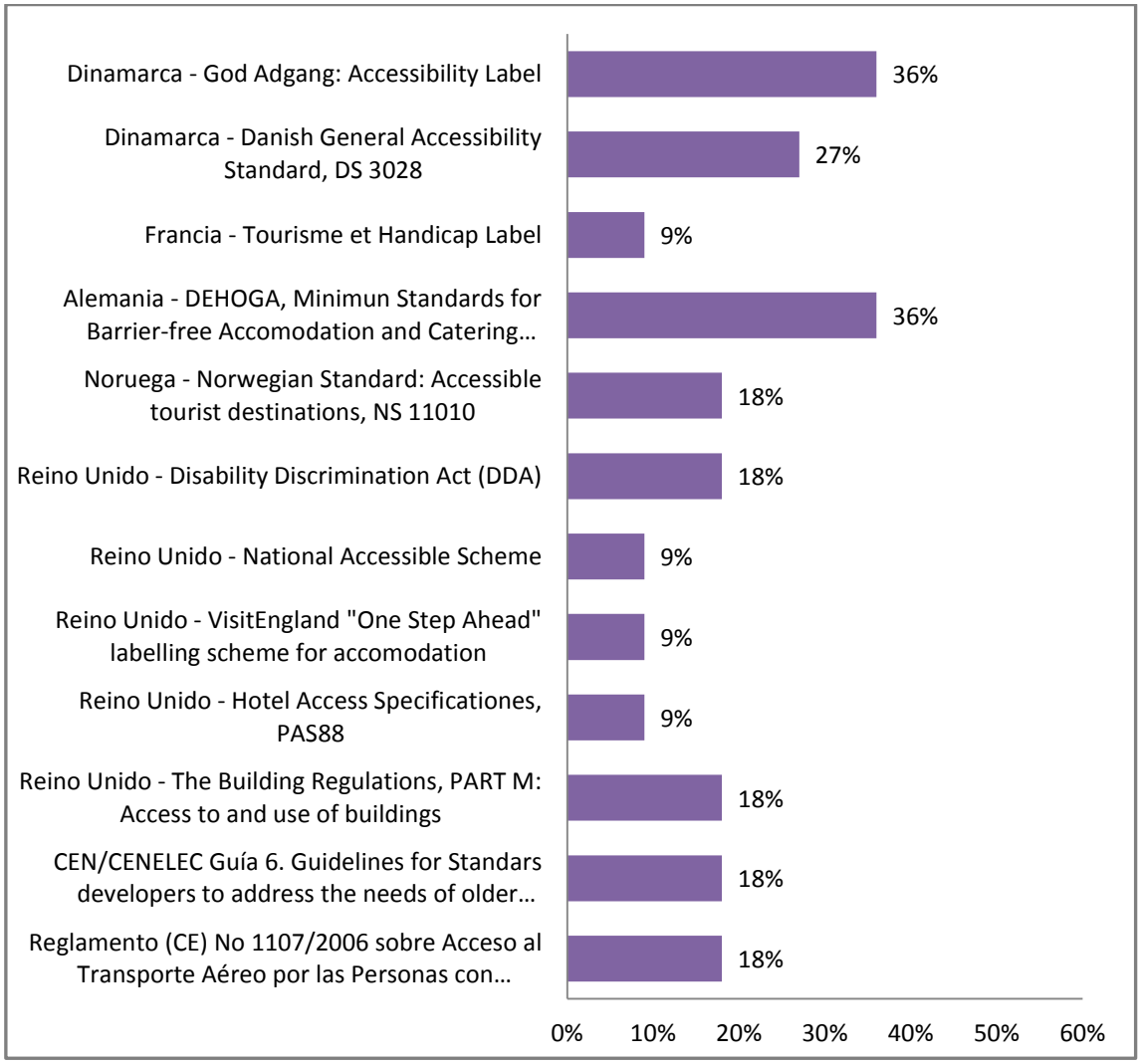
Aunque los expertos tengan buen conocimiento del área tratada (en especial en sus países de origen y en otros), las normas internacionales y reglamentos son simplemente *menos conocidos* quizás porque no están identificados como útiles o relevantes a nivel regional o nacional.

Medidas más exitosas

Se pidió a los expertos que eligieran "*hasta 3 medidas [de la siguiente lista] que, en su opinión, son las MÁS EXITOSAS a la hora de introducir unbuen nivel de accesibilidad en los sectores turísticos a nivel europeo o regional*".

Las "medidas más exitosas" para promover la accesibilidad turística pueden clasificarse a partir de las respuestas de los expertos, de la forma siguiente:

Gráfico 4.5.6. Las medidas más exitosas desde el punto de vista de los expertos participantes.



Comentario:Es posible que los resultados sean parciales ya que los expertos tienden a considerar como exitosas las medidas que conocen mejor, que suelen ser los sistemas en vigor en sus respectivos países. Es difícil separar, en esta pregunta corta, la opinión subjetiva de un hecho objetivo.

Otros estándares y normas.

Cuando se les pidió que identificaran otras Normas o Estándares utilizados para introducir la Accesibilidad en el turismo, que no aparecieran en la lista, los expertos nos presentaron la siguiente lista de referencia:

- **Noruega:**
  "*Usamos las normas recogidas en el* ***proyecto OSSATE****www.ossate.org para medir, y nos hemos concentrado en comunicar los resultados a nuestros visitantes de forma útil.Página web: www.visitoslo.com/en/oslo-for-all.49114.en.html&page=3".*
- **Dinamarca:**
  "*La Reglamentación danesa sobre Edificación, del año 2008 está disponible en inglés.Puede descargarse de la página web de la Autoridad danesa de Empresa y Construcción en:www.ebst.dk".*
  "Manual 105 DS.Entornos Exteriores Accesibles. 1997(disponible en inglés). Pueden solicitarse en la página web de las Normas danesas en www.ds.dk".
  "La Reglamentación danesa sobre Edificación, del año 2008:se puede encontrar en las siguientes páginas web: www.deaca.dk/danish_building_regulations_2008 (PDF en inglés) y la www.ebst.dk/br08.dk/br07/0/54 (página web en danés).

Comentario: El comentario realizado en la referencia noruega indica que utilizan el método de *descripción objetiva de la accesibilidad en las instalaciones turísticas* que fue desarrollado en un proyecto internacional, OSSATE (2005-2007).Este método es utilizado por socios del proyecto en Austria, Bélgica, Dinamarca, Grecia, Suecia y Reino Unido para publicar en la siguiente web la información relativa a la accesibilidad en las instalaciones de cada uno de sus países.Véase la web: www.EuropeforAll.com.

Evaluación de los Retos que quedan en el Sector Turístico con respecto a la Accesibilidad.

Se pidió a los expertos que indicaran si estaban de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes 12 afirmaciones, valorándolas mediante la siguiente escala:

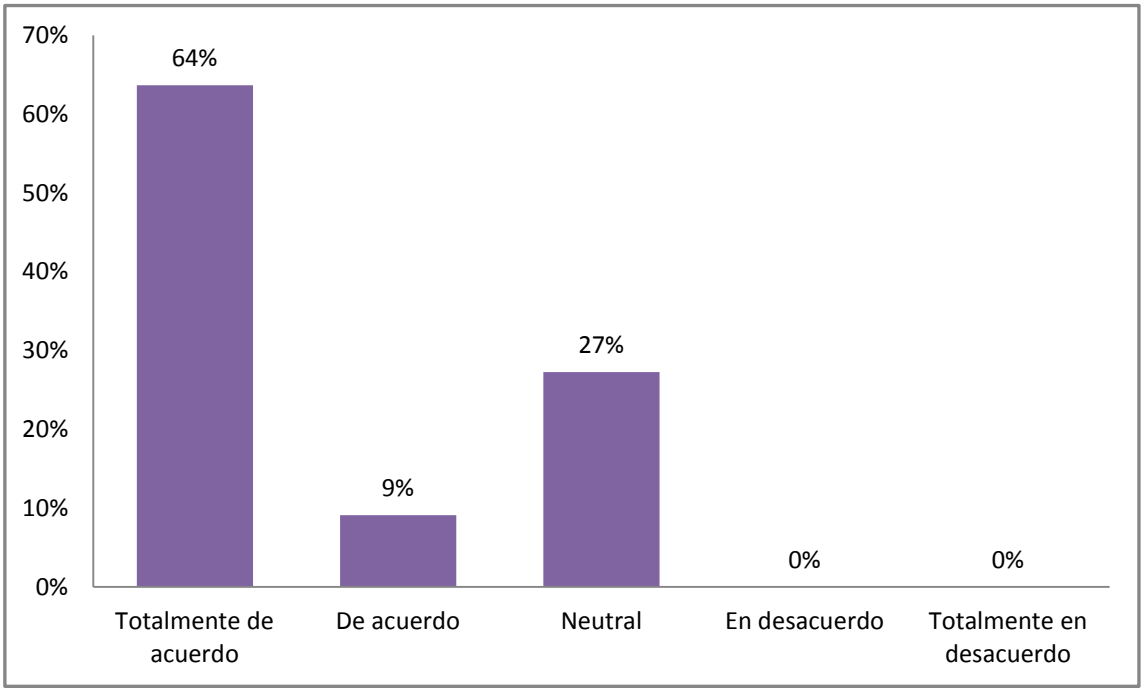
1 2 3 4 5

(1=Totalmente de acuerdo; 2=De acuerdo, 3=Neutral, 4=En desacuerdo; 5=Totalmente en desacuerdo)

Las respuestas se encuentran más abajo, con comentarios adecuados, en cada caso:

3.1 *"En Europa, en su conjunto, la falta de accesibilidad a los entornos, instalaciones y servicios para personas con discapacidd, sigue constituyendo un problema importante, con retos a nivel técnico, legal y social".*

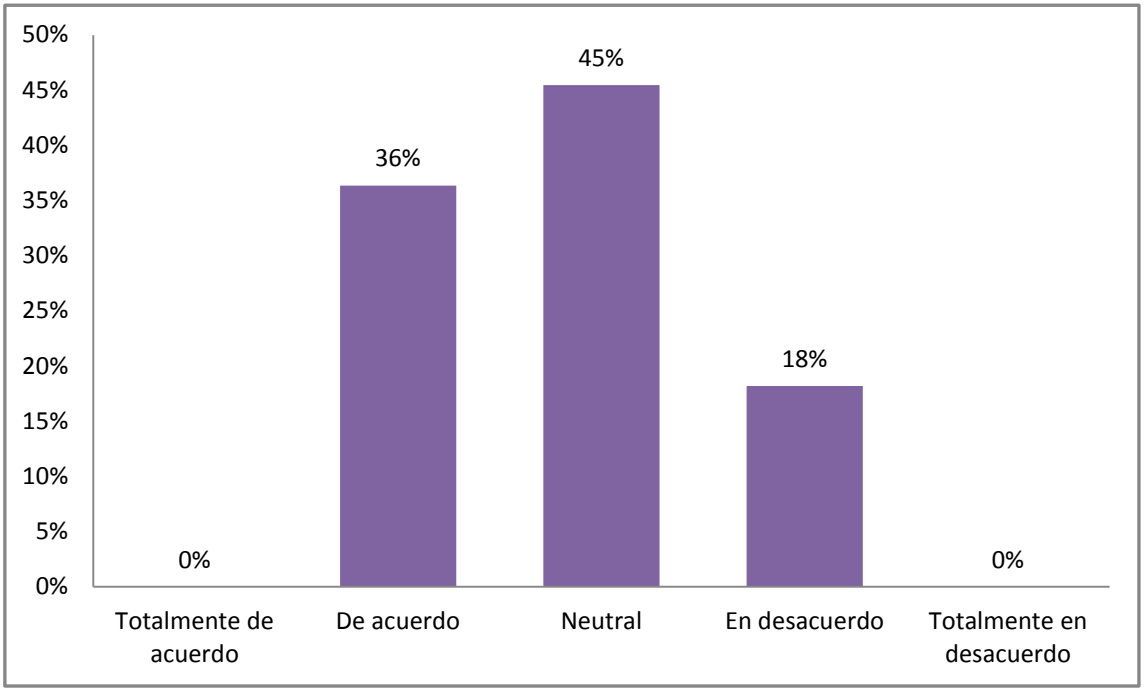
Gráfico 4.5.7. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.1.



Comentario: Casi tres cuartas partes de los expertos (73%) que contestaron a la encuesta están de acuerdo en que la accesibilidad en Europa constituye un problema importante para las personas con discapacidad.Ningún experto está en desacuerdo con esta afirmación. El 27% de los expertos eran neutrales a la hora de valorar esta respuesta.

3.2 ***"En Europa, en su conjunto, el sector turístico se está quedando rezagado frente a otros sectores industriales en lo relativo a ofrecer servicios accesibles en igualdad de condiciones a las para personas con discapacidad".***

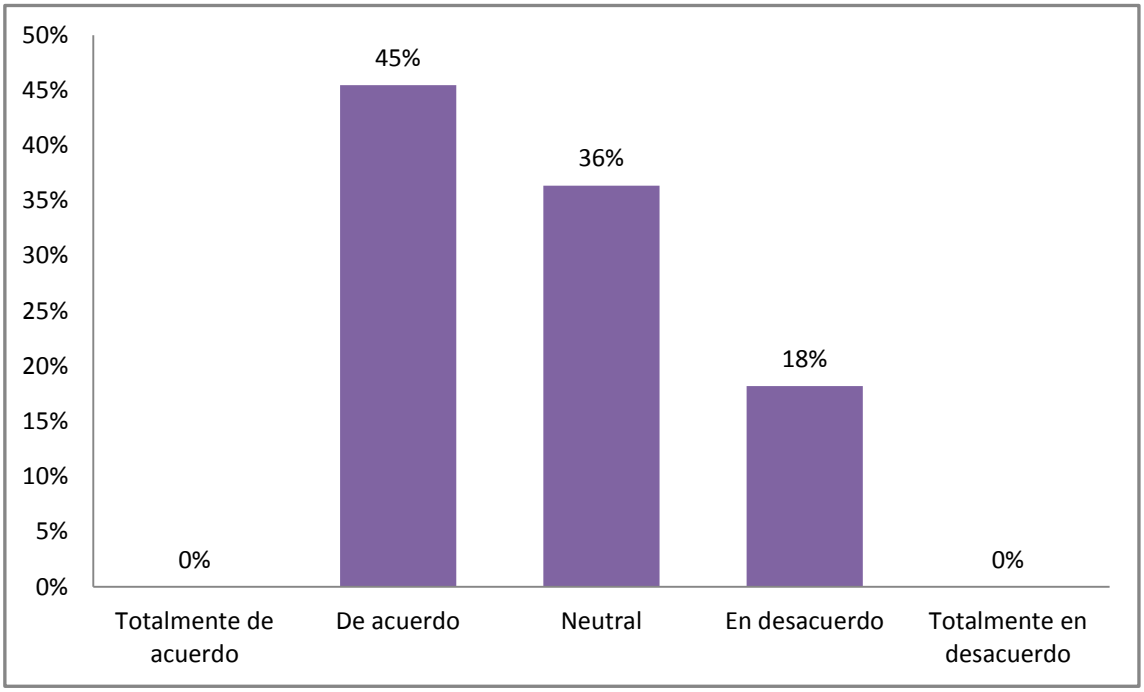
Gráfico 4.5.8. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.2.



Comentario:En este punto, casi la mitad de los expertos (45%) no estaba "de acuerdo" ni "en desacuerdo" con la afirmación.Sin embargo, el doble de expertos estaba más "de acuerdo" que "en desacuerdo" con esta afirmación.La duda acerca del rendimiento del sector turístico puede deberse a la falta de conocimiento comparativo de otros sectores, a pesar de que es poco probable dada la amplia experiencia de los expertos.

3.3 "*El sector turístico en Europa tiene una visión clara y planes específicos para hacer que el turismo sea accesible para las personas con discapacidad".*

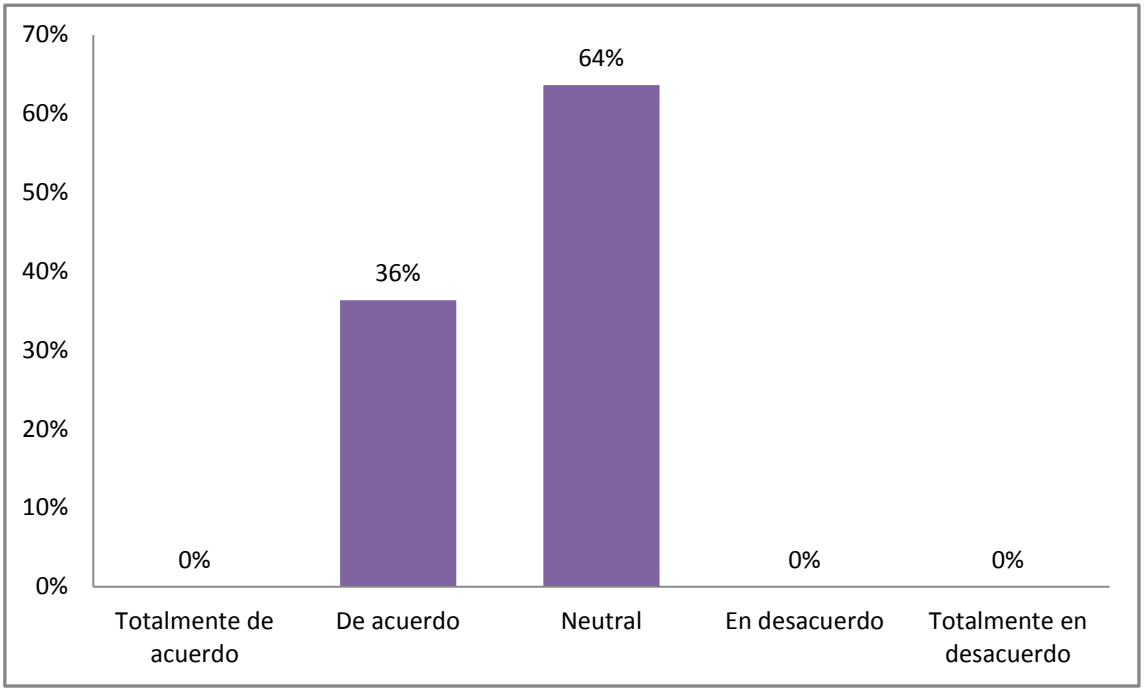
Gráfico 4.5.9. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.3.



Comentario:Aquí, casi la mitad de los expertos (45%) está "de acuerdo" con la afirmación relativa a la visión clara y planes concretos para la industria turística en Europa. El 36% de los expertos es "neutral" y el 18% está en "desacuerdo", así que está claro que hay más expertos "de acuerdo" con la afirmación que en contra.

3.4 "*En mi país, la implementación de Normas de accesibilidad y de líneas directivas ha eliminado la mayoría de las barreras que impedían a muchas personas discapacitadas el participar en el turismo*"

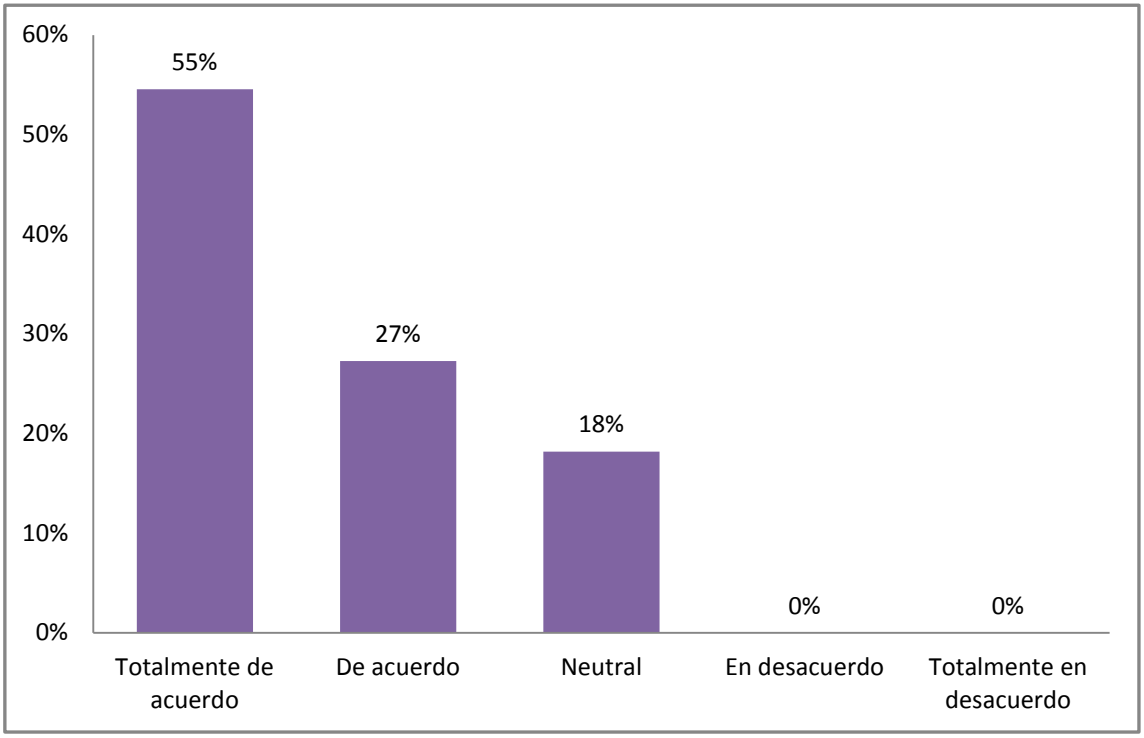
Gráfico 4.5.10. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.4.



Comentario:Los expertos de todos los países, generalmente han dudado si declarar sus propias normas y líneas directivas como exitosas para eliminar las barreras de accesibilidad.Sólo los expertos del Reino Unido eran claramente "de acuerdo", sin embargo la muestra era muy reducida.

3.5 "*La leyes a nivel nacional anti-discriminatorias son necesarias para asegurar que tanto las entidades privadas como las públicas hagan lo necesario para convertir sus instalaciones en accesibles para las personas con discapacidad*".

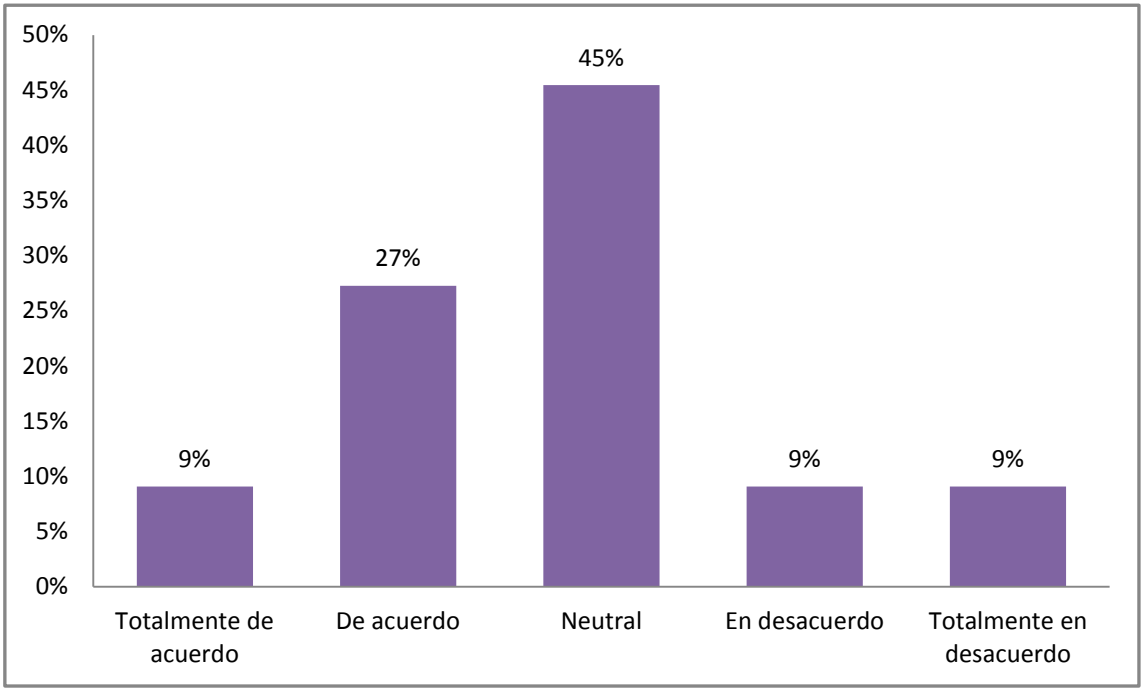
Gráfico 4.5.11. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.5.



Comentario:La mayoría de los expertos (82%) apoyan los medios legales para asegurar la accesibilidad a las personas con discapacidd.Sólo el 18% de los participantes dio una respuesta "neutral".

3.6 "*La auto-reglamentación y el seguimiento de las mejores prácticas son las maneras más efectivas de progresar en la implementación de la accesibilidad para discapacitados en el sector turístico*".

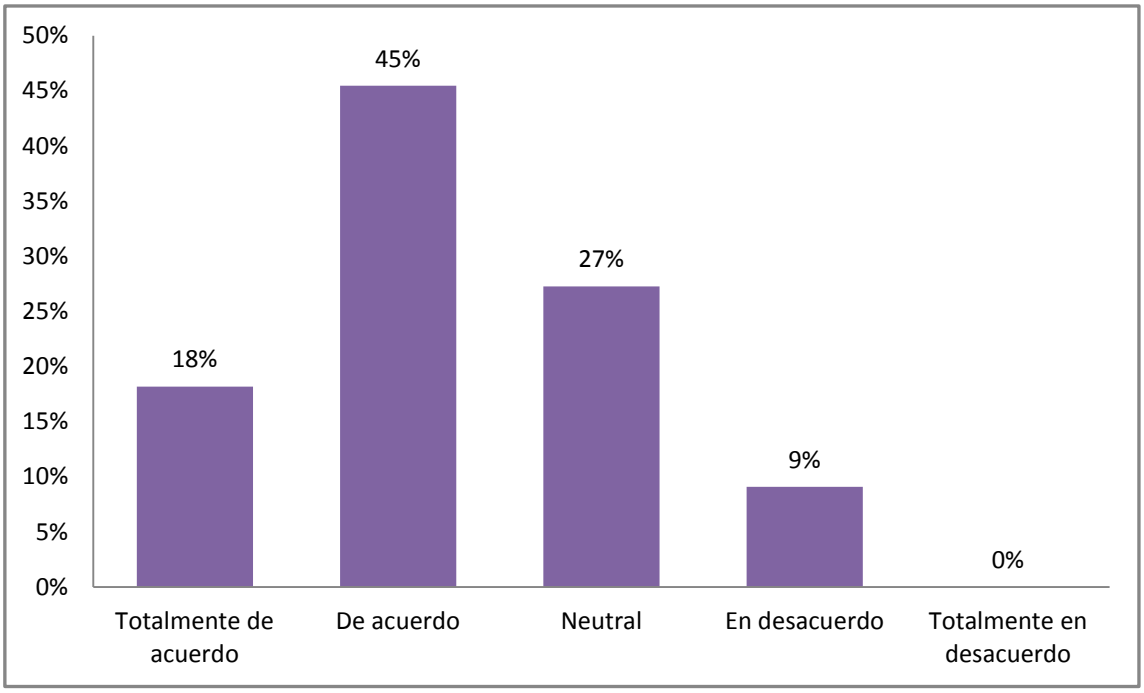
Gráfico 4.5.12. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.6.



Comentario:En el tema de la auto-reglamentación y el siguimiento de buenas prácticas, los expertos estan divididos acerca de la efectividad de este enfoque dentro de la industria turística.

3.7 "*Es necesario el apoyo económico público para que los negocios turísticos adopten medidas relativas a la mejora de la accesibilidad.El mercado que representa a las personas con discapacidd y a las personas de edad avanzada es demasiado pequeño como para soportar los costes en solitario*".

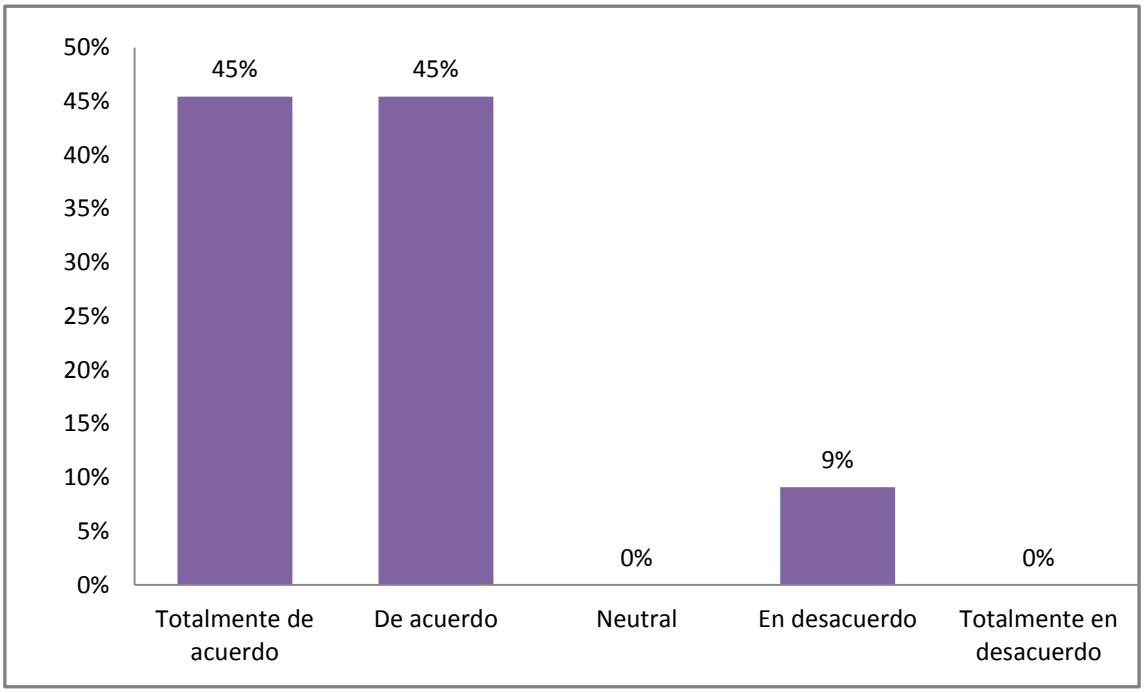
Gráfico 4.5.13. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.7.



Comentario: El 63% de los expertos está de acuerdo con la afirmación. Sólo el 9% está "en desacuerdo". Esto indica que la mayoría ve como importante el papel del sector público a la hora de apoyar a las empresas para tomar medidas para mejorar la accesibilidad.

3.8 "*Los sistemas voluntarios de certificación de la accesibilidad, por ejemplo para proveedores de alojamiento turístico, son un mecanismo efectivo para obligar a las empresas a que realicen mejoras en cuanto a la accesibilidad*".

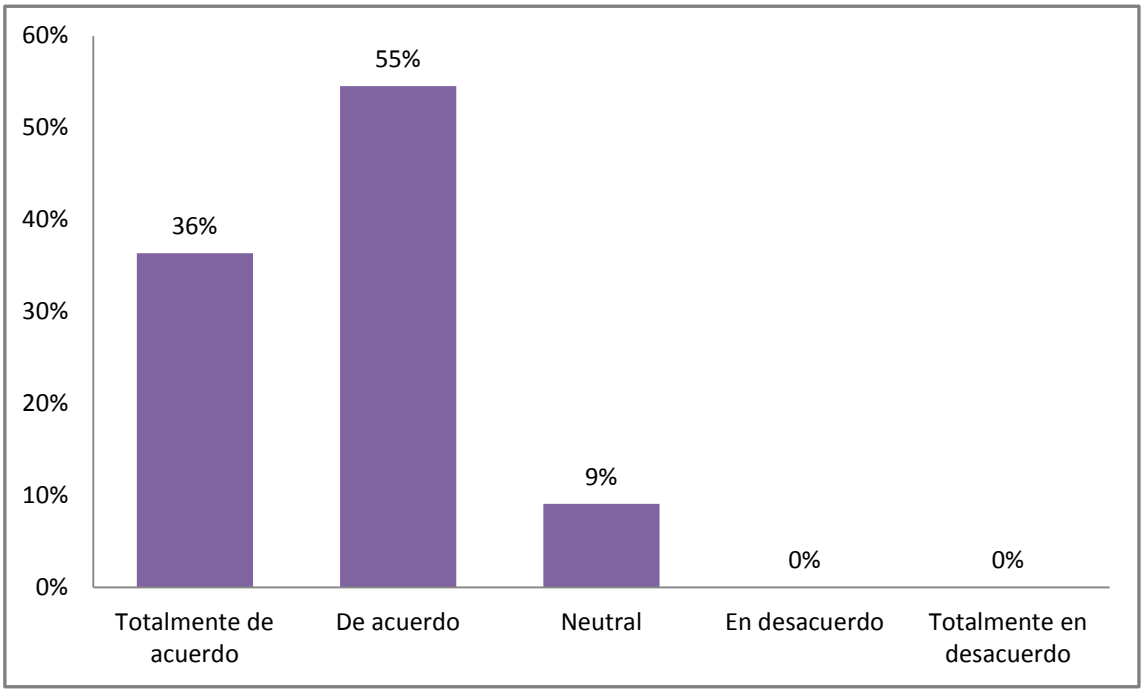
Gráfico 4.5.14. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.8.



Comentario:Casi todos los expertos (90%) está de acuerdo en que los sistemas voluntarios de certificación o clasificación de la accesibilidad son un mecanismo efectivo para obligar a las empresas a que realicen mejoras en cuanto a la accesibilidad.

3.9 " *Los sistemas de clasificación de la accesibilidad, por ejemplo para los alojamientos turísticos, son de gran ayuda para los clientes con discapacidad, ya que normalmente son informativos y eficaces*".

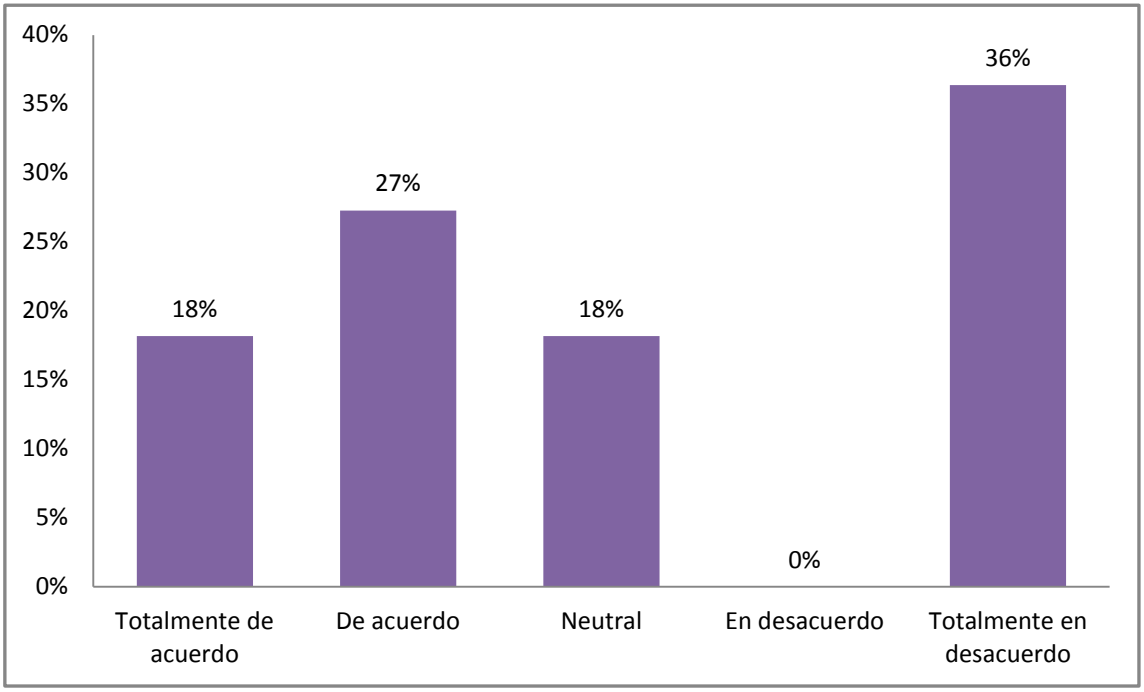
Gráfico 4.5.15. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.9.



Comentario:La gran mayoría de expertos está de acuerdo en que los sistemas de clasificación de la accesiblidad ayudan a los consumidores con discapacidad.

3.10 *"Los sistemas de clasificación de la accesibilidad para instalaciones turísticas son más efectivos cuando son gestionados por autoridades locales o regionales, ya que éstas tienen el mejor conocimiento a nivel local*".

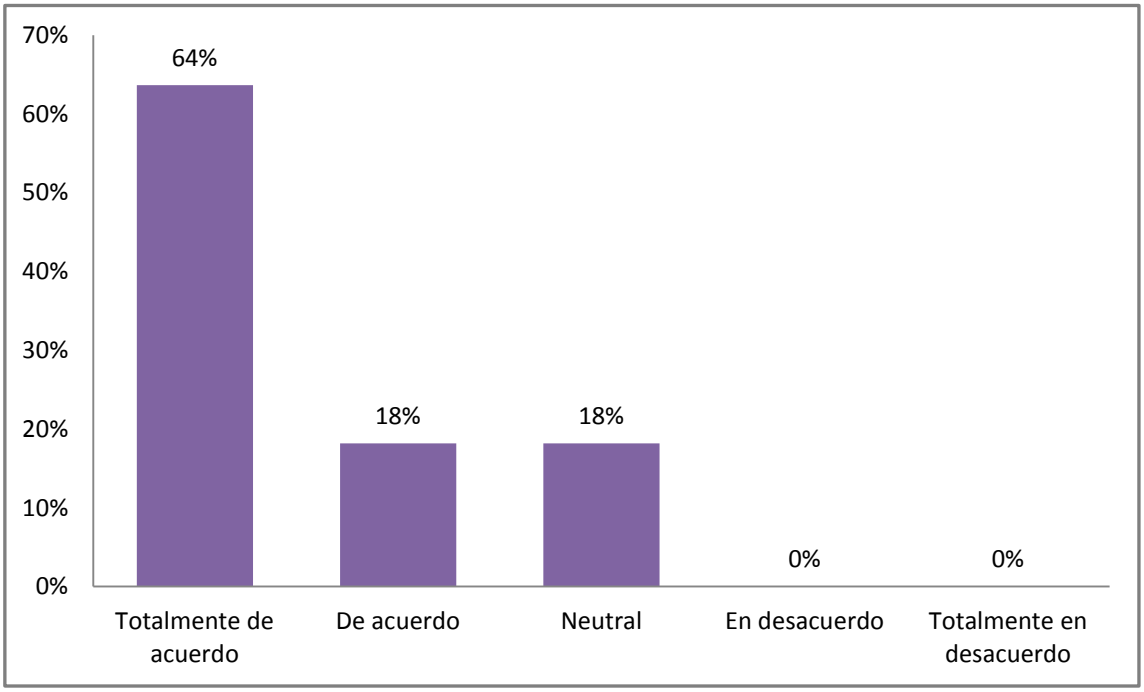
Gráfico 4.5.16. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.10.



Comentario:Los expertos están divididos a partes iguales respecto al tema de si las autoridades locales o regionales son las mejores en ofrecer información sobre accesibilidad.

3.11 "*Cuando en un país hay demasiados sellos de accesibilidad en el sector turístico, los clientes no saben en cuál confiar*".

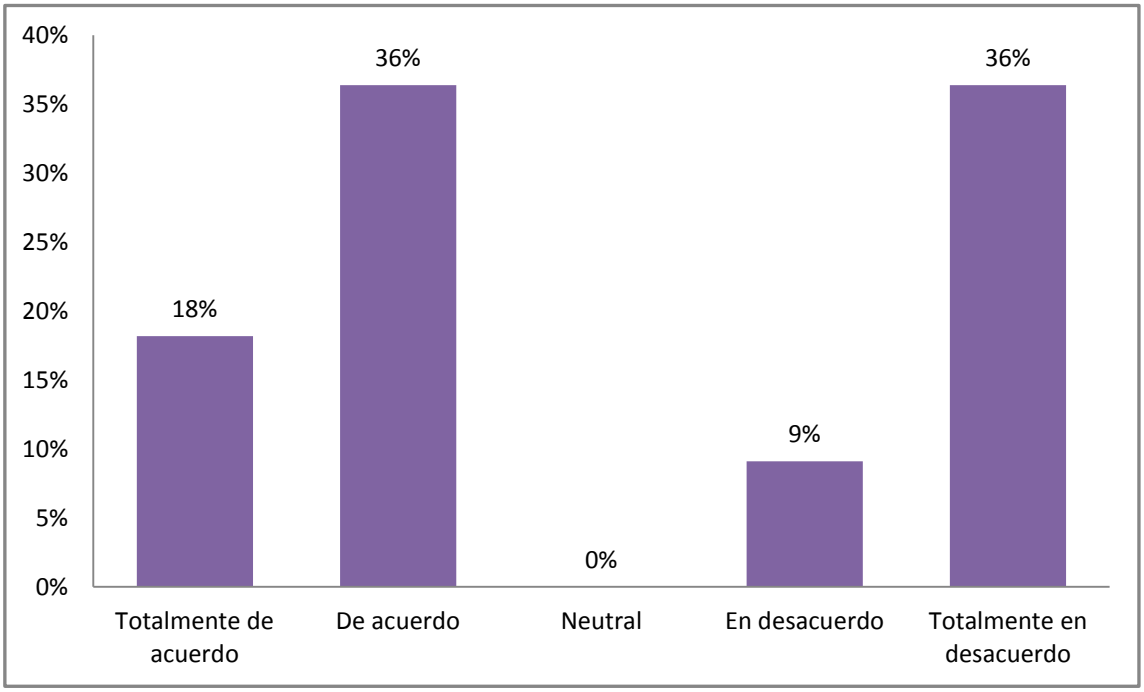
Gráfico 4.5.17. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.11.



Comentario:A pesar de que la mayoría de expertos está a favor de los sistemas de clasificación de la accesibilidad, casi todos (82%) están de acuerdo en que "*cuando en un país hay demasiados sistemas de clasificación de la accesibilidad, los clientes no saben en cual confiar*".

3.12 "*El disponer de normas de accesibilidad para el sector turístico a nivel europeo reduciría la diversidad y la singularidad de los destinos*".

Gráfico 4.5.18. Opinión de los expertos sobre la respuesta 3.12.



Comentario:Los expertos están divididos a partes iguales sobre si "*las normas de accesibilidad a nivel europeo reducirían la diversidad y singularidad de los destinos*".Una ligera mayoría siente que la diversidad se verá reducida por normas uniformes.Las razones exactas de esta impresión podría ser objeto de una investigación más profunda en un estudio más detallado.

Próximos pasos en su país

Se les preguntó a los expertos:*"En su opinión, quécreen que debería hacerse más para mejorar la accesibilidad en el sector turístico, es decir, ¿cuáles serían los próximos pasos a seguir a nivel nacional para mejorar la accesibilidad en el sector turísticopara las personas con discapacidad?"*

Estas son las respuestas obtenidas:

- **Bélgica:**
  "Más medidas para crear un destino accesible (enfoque global: alojamientos, transporte, actividades en destino, etc.)"
- **Dinamarca:**
  "*Establecer áreas con accesibilidad total, lo que significa no solamente lugares, establecimientos o emplazamientos aislados, sino que el nivel de accesibilidad se mantenga a lo largo de toda la cadena del servicio turístico:Por ejemplo, sistemas de transporte, terminales de llegada, instalaciones, edificios, entornos exteriores, etc."*
  "*La introducción de leyes anti discriminatorias a nivel nacional de la UE sería de gran ayuda."*
- **Francia:**
  "*Transformar las normas y estándares de un sello voluntario en textos legales vinculantes aplicables a todos."*
  "*Continuarapoyando las acciones formativas de sensibilización de las personas que trabajan en el sector".*
  "Asegurarsede que las asociaciones que representan a las personas con discapacidad dispongan de información coherente para sus miembros."
- **Noruega:**
  "La base de datos utilizada en www.visitoslo.com debería estar y estará disponible para otros destinos noruegos".
  "El lanzamiento de la nueva Norma Noruegaesperamos que ayude a concienciar sobre este tema tan importante".
  "La legislación está mejorando – losrequistos obligarán a los negocios a adaptarse ya que de lo contrario perderán cuota de mercado".
  "Disponibilidad de fondos".
  "Consultorías públicas gratuitas para empresas que quieran mejorar la accesibilidad.Más marketing y conocimiento del comportamiento del público objetivo (personas con discapacidad), en cuanto a los viajes que realizan. Difundir la opinión de que las personas con discapacidad son un grupo objetivo a tener en cuenta en lo relativo a los viajes".
  "Expandir el uso de un sistema de clasificación que ofrezca información fiable al turista".
- **Reino Unido:**
  "Estamos trabajando para que los negocios turísticos nos proporcionen información sobre 35 atributos relativos a la accesibilidad, como los desarrollados por VisitBritain a través de su participación con el proyecto OSSATE.Este extremo está cobrando fuerza, y es una provisión de información que será sostenible en el tiempo.No ofrecerá toda la información que cada visitante con discapacidad necesita, pero por lo menos ayudará a los visitantes a hacer una lista de lugares apropiados donde alojarse, sitios que visitar, etc. y será muy beneficioso para las personas mayores y para aquellas con discapacidades menores.También resaltar la importancia de un turismo accesible de negocios a través de pequeños detalles

que puedan llevarse a cabo a un coste cero o coste bajo, por ejemplo, asegurarse de que estén disponibles menús con letra grande, entre otras cosas".
"Además de ésto, se están llevando a cabo otras iniciativas, como el Sistema de Accesibilidad Nacional VisitEngland y la nueva guía 'Easy Does It'".
Es importante: "proporcionar información previa sobre la accesibilidad a los viajes: reservas, transporte, alojamiento, lugares para comer, sitios turísticos y otra información útil sobre destinos turísticos"; "asegurarse que esta información ofrezca a los viajeros con discapacidad una experiencia similar a la de los otros visitantes"; "asegurarese de que la información turística se encuentra disponible en formatos accesibles"; "asegurarse de que los servicios de transporte en los destinos turísticos son accesibles"; "asegurarse de que los vehículos utilizados en servicios turísticos son accesibles"; "mejorar laaccesibilidad a los bienes y a los servicios (restaurantes, hoteles y taxis)" y; "aumentar la conciencia hacia todas las discapacidades, especialmente en toda Europa para promover un turismo uniforme".

Comentario:La mayoría de los puntos de vista de los expertos sobre los "próximos pasos a realizar a nivel nacional" abarcan gran variedad de aspectos para introducir la accesibilidad en el turismo, centrándose en maneras y formas de crear destinos completamente accesibles, en vez de recintos únicos, y también entrelazar el transporte accesible, la información y los servicios (incluida la formación) y convertirlos en soluciones.Los expertos franceses se centran más en la aplicación legal de las normas y en la concienciación y formación del sector turístico.

Próximos pasos en Europa

Se les preguntó a los expertos:*"En su opinión, qué más creen que debería hacerse para mejorar la accesibilidad en el turismo, es decir, ¿cuáles serían los próximos pasos a seguir a nivel europeo para mejorar la accesibilidad en el sector turístico para las personas con discapacidad?*

Estas son las respuestas obtenidas:

- **Bélgica:**
  "*Una etiqueta de calidad para la accesibilidad; un programa de apoyo para desarrollar un enfoque global; normalización de criterios y servicios, educación y formación".*
- **Dinamarca:**
  "Desarrollo de normas de accesibilidad nacionales basadas en una serie de criterios *unificados a nivel europeo más criterios específicos nacionales.Una organización segura económicamente (a largo plazo) que pueda iniciar a los países europeos a trabajar con sistemas de clasificación similares creando un sistema de consulta en toda Europa.La palabras claves es pensar a'largo plazo'".*
  *"*Establecer *un sistema de etiquetado fiable".*
- **Francia:**
  "Normalizar el criterio e INFORMAR.Es esencial tener en cuenta la totalidad del viaje de una persona discapacitada, desde su lugar de residencia hasta que llega al lugar de visita, haciendo posible que desarrolle al máximo su autonomía".
  "Reunir a las personas que oficialmente se han encargado, en los países que han dado un paso hacia adelante en lo relativo a la accesibilidad turística, para poder estudiar y comparar las acciones para poder establecer un criterio y unas acciones unificadas".
  "Un turista discapacitado tiene que gozar de la garantía de las normas, homogéneas *entre los distintos países europeos y poder así disfrutar de una libertad de circulación".*
  "En general*, hacerlo fácil para los negocios y dialogar con la industria.Mostrar los mejores ejemplos y dónde y cómo se debe invertir el dinero".*
  "Si los *negocios se quieren adaptar tendrán que tener fondos a su disposición".*
- **Reino Unido:**
  "Para continuar identificando los retos, obstáculos y barreras que impiden la accesibilidad *universal en todo el turismo a nivel de la UE".*
  *"*Asegurar *que la igualdad en la libertad de movimiento termine de convertirse en una realidad para todas las personas ciegas y con visibilidad limitada, dentro de los Estados miembros y entre ellos, a través (por ejemplo) de una Directiva de Igualdad de Trato".*
  *"La*Federación *Europea de Perros Lazarillo (EGDF, de sus siglas en inglés) ha aportado algunas enmiendas a la propuesta efectuada en el Parlamento Europeo, que si es adoptada por los gobiernos de los Estados Miembros en la próxima fase de la toma de decisiones, asegurará una serie de derechos legales sobre accesibilidada todos los perros lazarillo, o de servicio, en todo el territorio de la UE".*
  "Continuar el debate en los organismos de normalización sobre la necesidad de adoptar normas a nivel de la UE en el turismo accesible, avanzando hacia unas normas mínimas comunes"; y "examinar las cuestiones de uniformidad/consistencia en la accesibilidad a nivel de la UE para turistas

discapacitados*, incluyendo usuarios de perros lazarillo o de servicio, con la implementación del artículo 9 sobre accesibilidad de la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad".*

Comentario:Los expertos que contestaron a esta pregunta ven un enfoque común europeo en cuanto a la accesibilidad como algo positivo, que debería perseguirse en términos de criterios comunes de accesibilidad, normas mínimas, incentivos basados en el mercado (en el caso de empresas) y garantizar la libertad de viajar a todos los ciudadanos.La Normalización se ve como una manera de asegurarse mejores niveles de accesibilidad para todos y trabajar conjuntamente, entre distintos países europeos, es visto con buenos ojos.

Otros comentarios de los Expertos

- **Dinamarca:**
  "El sistema danés de etiquetado es gestionado en una base de datos que se prepara para gestionar un sistema de etiquetas similar en otros países con distintos idiomas y en distintas páginas web".
- **Francia:**
  "En cuanto a la accesibilidad en la industria turística, asegurarse de que los países que trabajan en este asunto sepan cómo trabajar conjuntamente y que no quieran imponer las reglas de un país a otro.El tema es transversal, por lo que no es propiedad de nadie".
- **Reino Unido:**
  "Creo que 'la formación en sensibilización y concienciación', que hasta cierto punto es positiva para el servicio al cliente, debería ser considerada en muchos casos tan importante como hacer los cambios y adaptaciones materiales de las infraestructuras turísticas".
  "En términos de si la accesibilidad debería ser aplicada por ley o debería ser autoregulada (preguntas 3.5 y 3.6) creo que la combinación de ambas es probablemente la mejor manera de avanzar".
  "Cuando hablamos de turismo, no debemos olvidarnos del turismo de negocios.A la hora de ofrecer accesibilidad, si una persona con discapacidad necesita o desea asistir a una reunión o conferencia específica, no tendrá la misma elección en cuanto a instalaciones, alojamientos, etc., como puede tener un visitante con discapacidad a una instalación de ocio que elegiría su destino basándose en sus necesidades de accesibilidad".
  "No enfocarse principalmente en discapacidades físicas cuando se tratan sistemas de etiquetado, sino en discapacidades más invisibles como las discapacidades sensoriales y cognitivas".
  "Concienciar en toda Europa sobre los perros lazarillo y de servicio y la necesidad de ofrecerles a ellos y a sus dueños niveles de accesibilidad efectivos y no discriminatorios allá donde deseen viajar en la UE".

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones sobre las Normas de accesibilidad en Europa

De este estudio sobre normas de accesibilidad y los instrumentos relacionados a ellas que tratande mejorar la accesibilidad en el sector turístico para las personas con discapacidad y para aquellas con necesidades de accesibilidad, en distintos países europeos, se han sacado una serie de conclusiones.

Las Normas de accesibilidad relacionadas ala*accesibilidaden el sector turístico* varían considerablemente entre sí.Primero en términos de sus objetivos, especialmente en relación con *la variedad y tipo de los "beneficiarios" (grupos con discapacidades) a las que tienen que apoyar.*

Estos grupos objetivos pueden incluir:

- Usuarios de sillas de ruedas (incluyendo usuarios de sillas de ruedas manules,con o sin asistencia, usuarios de sillas de rueda eléctricas y motocicletas (*scooters*) de 3 y 4 ruedas para discapacitados).
- Personas con problemas al caminar (incluyendo aquellos que usan sillas de ruedas, muletas, bastón o cualquier otro tipo de ayuda), que a veces son denominados como "personas dificultades al caminar",
- Personas con dificultades motrices en sus brazos y en sus manos,
- Personas ciegas o con visibilidad parcial,
- Personas sordas o que tienen problemas de audición,
- Personas con problemas de aprendizaje, déficit de atención, etc.
- Personas con enfermedades mentales o que han sufrido enfermedades mentales,
- Personas con alergias y/o asma (incluyendo alergias al entorno, al contacto con la comida, etc.),
- Personas con restricciones en la dieta (que requieren una dieta especial debido a una alergia o a problemas de salud),
- Personas de corta estatura o muy altas comparadas con la media,
- Personas con sobrepeso,
- Personas con dificultades para comprender el idioma local (de forma escrita o hablada),
- Personas que necesitan ir acompañadas cuando viajan, y
- Personas con otros requisitos (como problemas médicos crónicos, debilidad, susceptibilidad a temperaturas extremas, etc.)

Sin embargo, está claro que sólo una fracción de los grupos objetivo mencionados anteriormente están recogidos en las normasde accesibilidad (o en la mayoría de sistemas de información).

Leyes y reglamentos, como reglamentos sobre edificación, están enfocados a la población en general.En principio, deberían abarcar los requisitos de **toda la población**, pero el estudio muestra que ninguna ley o reglamento incluye soluciones que tengan en consideración las necesidades de las personas con discapacidades funcionales, por ejemplo.Muchas, si no la mayoría, de leyes nacionales y reglamentos no han incluido realmente a todos los ciudadanos.En lugar de eso, tienden a sumarse **consideraciones adicionales**para personas con discapacidad en forma de circulares gubernamentales, o soluciones especiales de diseño para personas con discapacidad.

De esta manera, algunos estándares, Normas y otros documentos orientativos han sido desarrollados para tratar las necesidades de aquellos que han sido "excluidos" de las disposiciones "normales".Éstas generalmente se refieren a discapacidades específicas o a otros temas relacionados con laaccesibilidad, de forma más detallada y comprensiva que las leyes o reglamentos que rigen la accesibilidad.Hacen referencia a ciertas categorías de personas, lugares o situaciones donde el diseño apropiado, la disposición de los espacios o las ayudas técnicas pueden ayudar a esas personas a manejarse de forma completamente independiente o con una asistencia mínima.

Las Normas están también dirigidas a personas procedentes de una gran *variedad de grupos profesionales o sectores industriales* *que van a hacer uso de ellas,* incluyendo arquitectos, gestores de destinos turísticos, propietarios de alojamientos, propietarios de atracciones turísticas, restaurantes y otros.

Además, **las *Normas pueden variar en el alcance de las acciones a las que van dirigidas*,**ya que pueden centrarse en varios asuntos, entre los que se incluyen:edificios e infraestructura, modos de transporte, servicios e instrucciones alos pasajeros, o diseño de información y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).Cabe destacar que mientras que la mayoría de los enfoques de las normas de accesibilidad se centran en especificaciones estrictamente técnicas para “hardware”, otros incluyen en su área de acción aspectos relativos al servicio y a la gestión de calidad que también son importantes para alcanzar y mantener una buena accesibilidad para los visitantes.

En cuanto a las Normas de accesibilidad más técnicas, éstas pueden mostrar una variación considerable en los requisitos funcionales que fijan, así como en los requisitos dimensionales y de diseño.

Es igualmente importante hacer hincapié en que, para poder ofrecer un buen servicio a todos los clientes, incluyendo aquellos con discapacidades y aquellos con necesidades de accesibilidad, la empresa turística tiene que poseer ciertos conocimientos, habilidades y capacidades para cubrir esas necesidades, preferencias y requisitos que están relacionados con las distintas discapacidades de los grupos objetivo.Por ejemplo, no es suficiente con realizar sólo cambios en las instalaciones.

Las normas para servicios turísticos o para sistemas de etiquetado de la accesibilidad han sido considerados desde hace poco en contextos internacionales, nacionales y regionales.

Las etiquetas sobre información de la accesibilidad y los sistemas de información sobre accesibilidad pueden ser "limitados” o “extensos" respecto a la variedad de visitantes a los que se dirigen.Algunos ofrecen información sobre el mismo tipo de categorías de discapacidades (p.e usuarios de sillas de rueda, personas con discapacidades visuales o auditivias), mientras otros tienen por ojetivo ofrecer información útil a varios grupos objetivos de visitantes.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos, se puede concluir que existe muy poca uniformidad o consistencia en Normas de accesibilidad en el sector turístico, en lo relacionado a sus grupos objetivo, sus futuros usuarios, su alcance y sus especificaciones técnicas, cuando se comparan distintos países europeos.

La **heterogeneidad de las Normas de accesibilidad** identificadas por este Estudio puede explicarse, en parte, por el hecho de que las *Normas específicas sobre accesibilidad turística* son relativamente escasas.Por consiguiente, la muestra que hemos

identificado incluye un número de Normas y documentos orientativos que han sido escritos para otros propósitos, como las normasgenerales de accesibilidadpara las TIC y que puede que sean parcialmente relevantes para el turismo.

Merece la pena tener en cuenta, con respecto a futuros hipotéticos trabajos sobre Normas, que las Normas de accesibilidad redactadas sin la participación activa de la industria del turismo, muy probablemente se queden cortas a la hora de tener en cuanta las necesidades reales del sector turístico.

El Estudio muestra que el **liderazgo político**a nivel internacional, europeo y nacional juega un papel importante a la hora de estimular y desarrollar leyes, normas y otras medidas que puedan servir para solicitar o promover la accesibilidad para las personas con discapacidad.

Sobre la **implementación** de Normas, el impacto de los acuerdos nacionales e internacionales es, por supuesto, muy variable.Algunos países son extremadamente activos a la hora de implementar soluciones, mientras que otros son menos ambiciosos y menos efectivos.

Por ejemplo, la Resolución del Consejo de Europa, ResAP(2007)3 "Consecución de una total participación a través del Diseño Universal" dice:

> *"Los estados miembros deberían tomar medidas para incorporar los principios del Diseño Universal, incluyendo todos los aspectos de la sociedad, por ejemplo el entorno edificado, las redes de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), e transporte, los serviciosturísticos, los productos y bienes, la información, el empleo y la educación."*[9]

Esta resolución ha sido adoptada por los siguientes países:Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Portugal, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y Reino Unido.(No están incluidos los Miembros del Consejo de Europa restantes que no han firmado el "protocolo social adicional", por lo que una gran mayoría de los países europeos están excluidos de este acuerdo).

Otra conclusión importante concierne al papel de las normas de accesibilidaden **los marcos nacionales para la mejora de la accesibilidad**.Cada una de las normas ha sido redactadas bajo distintas condiciones, por sus organismos nacionales respectivos.A pesar de ello, algunos organismos de normalización operan, en ciertos aspectos, de manera distinta de acuerdo con las costumbres imperantes hasta el momento, con las condiciones económicas y organizativas del país y con sus profesiones.Las normas responden, en parte, a una serie de leyes diferentes, planes de acción y otras condiciones nacionales, tanto en el sector de la industria como en el de las ONG.

Se ha observado que **distintos tipos de organizaciones lideran o participan en la Normalización** y en el desarrollo de documentos técnicos similares a las normas, dependiendo del país y de los tipos de actores que participan.Esto afecta claramente a los objetivos y a los resultados del trabajo de estandarización.Los participantes en la estandarización incluyen participantes de la industria (pero no suelen provenir de la industria turística), organismos públicos, grupos de voluntarios de personas con discapacidad, consultores y expertos en accesibilidad y en turismo, etc.

9https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1226267

La falta de representación de los consumidores en las actividades de Estandarización es un tema que ha resaltado el organismo de Consumidores Europeos ANEC, (entre otros), con una referencia particular a la consideración de las necesidades de los consumidores con discapacidad.La Comisión Europea ha elaborado un programa de formación para representantes de personas con discapacidad y para expertos en accesibilidad dentro del proyecto europeo "Stand4All"[10] que se inició en el año 2009. El objetivo del proyecto era desarrollar e implementar los cursos de formación para personas con discapacidad y promover el uso deCEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad" dentro de los comités técnicos de CEN/ CENELEC/ETSI.

La colaboración entre organismos de normalización en el desarrollo de Normas de accesibilidad es una opción relativamente poco utilizada para mejorar la calidad de las Normas y para conseguir una mejor implementación de éstas.Parece que las diversas "historias" de las Normas de Accesibilidad a nivel nacional (y el esfuerzo realizado durante miles de horas para conseguir elaborar dichas Normas), inevitablemente hace que las Normas, hasta cierto punto, sean una cuestión de orgullo nacional y quizás una señal de madurez en el sector turístico del país, mostrando así su voluntad y habilidad de tratar temas de accesibilidad.
Sin embargo, en el estudio no se encuentran datos que demuestren que los organismos de Normalización nacionales compartan abiertamente o desarrollen trabajos llevados a cabo previamente por otros países.La norma noruegade la estandarización de los requisitos para destinos accesibles, NS 11010, es una excepción a esta "regla", ya que incorpora ciertos requisitos de diseño e ilustraciones, que vienen recogidas en la Norma de Accesibilidad danesa, DS 3028.

Otras condiciones de fondopueden jugar un rol vital en perfilar los objetivos, las características y el impacto de las Normas en un país o región en concreto.Cuestiones de fondo, incluyen leyes, reglamentos, condiciones de mercado, pero también la sensibilización cultural y concienciación por parte de los actores industriales de los derechos de las personas con discapacidada participar en la sociedad en igualdad de condiciones.

Un ejemplo de factor de fondo es la legislación de los derechos humanos de un país.Es bastante notable que las normas de accesibilidad y otros mecanismos para promover la accesibilidad tienden a desarrollarse más en los países que disponen de una legislación anti discriminatoria que protege los derechos de los ciudadanos discapacitados, mientras que en los los países que no disponen de una legislación con estas características, tienden a desarrollar menos estas herramientas.Por eso, comparativamente, vemos más iniciativas sobre accesibilidad (que incluyen también al sector turístico), por ejemplo en el Reino Unido, España y Noruega, que disponen de una legislación vigente sobre anti discriminación y sobre accesibilidad.

El Liderazgo político no sólo influencia a la opinión pública sino que también atrae la atención sobre la necesidad de normas apropiadas, directivas y mecanismos que puedan apoyar a la industria turística a implementar la igualdad de condiciones para acceder a los viajes a todos los viajeros, incluidos los viajeros con alguna discapacidad.

El impacto global de la efectividad de una norma no puede ser juzgado exclusivamente como instrumento individual para uno u otro grupo profesional.Sino que también tiene que

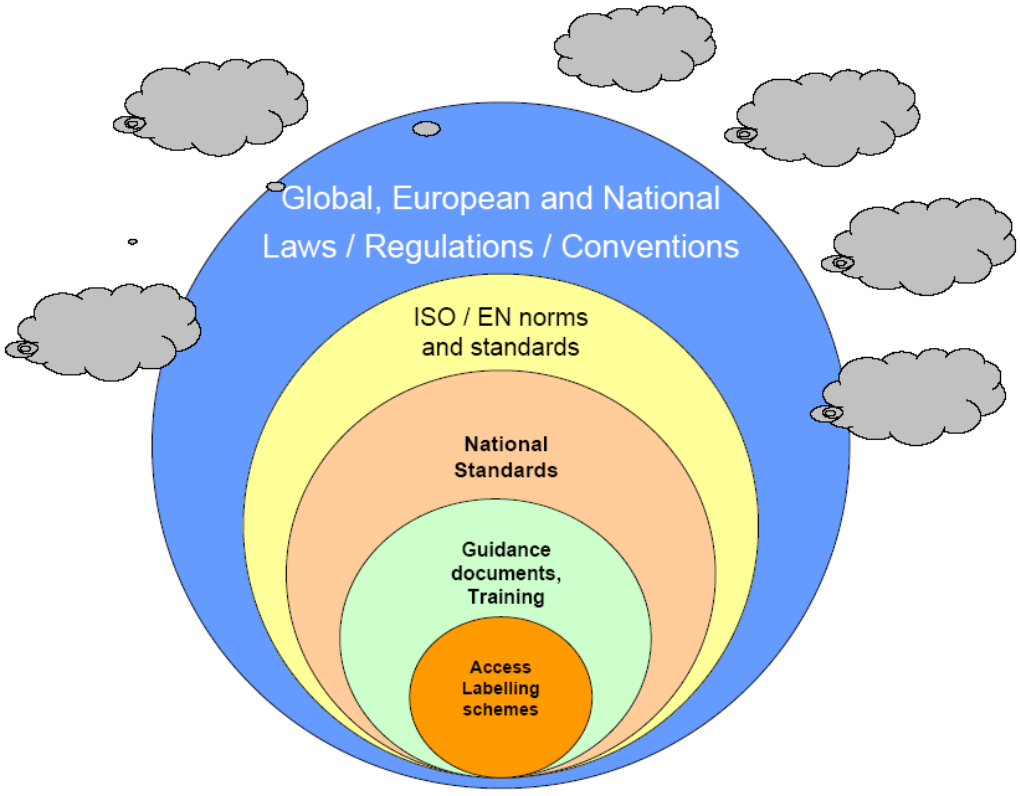
[10] www.stand4all.eu

juzgarse dentro de un plan de acción donde se desarrollen y consideren una serie de condiciones de fondo.

Cuando tenemos en cuenta un objetivo más amplio para mejorar la accesibilidad universal en el sector turístico las **Normas nacionalespor sí solas** no son suficientes para llevar a cabo el cambio en las prácticas de las empresas y en el "saber hacer" técnico.Las Normas tienen que jugar su papel dentro de una serie de mecanismos de Legislaciones y Reglamentos al nivel más ampio a través de directivas y documentos orientativos y herramientas de marketing, como las etiquetas de accesibilidad o los sistemas de información sobre accesibilidad a un nivel más específico.

El diagrama siguiente es un intento de visualizar los cinco grupos de **mecanismos** que pueden ser utilizados **para mejorar laaccesibilidad,** en el términomás amplio:

1. Leyes, Reglamentos y Convenciones.
2. Normas y estándares Internacionales y Europeos.
3. Normas y Estándares Nacionales.
4. Documentos orientativos y sistemas de formación.
5. Sistemas de etiquetado y de marketing de la accesibilidad.



Por ello, las Normas nacionales se instauran dentro de una serie de mecanismos.Debería recalcarse que los mecanismos de los círculos más grandes son aquellos que requieren de operadores para cumplir con los reglamentos y las leyes, mientras que las acciones más específicas, entre las que se encuentran la formación, la utilización de directivas y de etiquetas de marketing (representadas por los círculos más pequeños), normalmente se utilizan para aconsejar y animara los operadores para que mejoren la accesibilidad de su entorno y de sus servicios.

Los países que han sido incluidos en este Estudio:Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Noruega, Alemania, España y Reino Unido han sido elegidos debido a que, no sólo tienen Normas de accesibilidad, sino que también utilizan una serie de medidas enfocadas a la accesibilidad en el sector turístico para las personas con discapacidad.

Es evidente, después de recopilar información de la serie de mecanismos vigentes en cada país, que las medidas son llevadas a cabo en distintos grados y de distintas maneras.La mayoría de estos mecanismos se encuentran en los ocho países, pero el énfasis que se hace en las distintas medidas varía considerablemente.El "equilibrio" que elige un país entre exigir laaccesibilidad por ley o a través de reglamentos o animar a la industria a mejorar sus niveles de accesibilidaden el turismo, es un tema importante a considerar cuando se evalúa el propósito y la efectividad de estas medidas.Por ejemplo, Dinamarca no dispone de ninguna ley específica contra la discriminación de las personas con discapacidad, pero tiene Reglamentos (de edificación), Normas nacionales, documentos orientativos y un sistema de etiquetado para destinos turísticos (basado en las especificaciones de las Normas de accesibilidad danesas).

Los siguientes párrafos recogen algunas de las medidas nacionales e internacionales que tratan o influencian las normas de accesibilidad en el sector turístico.(Se puede consultar una descripción más detallada de cada una de ellas en el capítulo 3 de este informe).

Acuerdos internacionales

Los acuerdos internacionales son suscritos voluntariamente pero son vinculantes para aquellos Estados Miembros que hayan elegido ratificarlos.

Los acuerdos internacionales que tratan el turismo accesible para personas con discapacidad incluyen:

- "El Código ético mundial para el turismo" artículo 7 párrafo 4 (1999) de la Organización Mundial del Turismo de la ONU. 4. (1999)
- La "Resolución de un Turismo Universal (2005) de la Organización Mundial del Turismo de la ONU.
- La Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.Artículo 2 que promueve el Diseño Universal a la hora de desarrollar normas y líneas directivas, y el Artículo 30 que promueve la accesibilidad al ocio, al deporte y al turismo.
- Consejo de Europa.Plan de Acción para Personas con Discapacidad del Consejo de Europa 2006-2015.

En relación a la legislación sobre políticas de accesibilidad a nivel de la UE, la Comisión Europea se ha centrado en temasrelativos al:

- Transporte, p.ej. Reglamentos de Derechos de las personas con movilidad reducida
- TCI, p.ej. Legislación "eAccess.ibility Policy, eCommerce"
- Entorno edificado, p.ej. relacionado con los contratos públicos.
- Anti-discriminación, p.ej. en el empleo y en el mercado laboral.

Dentro de estas áreas, la UE ha adoptado una serie de Reglamentos que pueden apoyar la accesibilidad en el turismo a personas discapacitadas, a pesar de que ninguna de ellas

está enmarcada como "legislación turística".Eso se debe a que las leyes y políticas sobre turismo son competencia de los Estados Miembros, lo que significa que los legisladores europeos no pueden legislar sobre estos asuntos.

Normas y Estándares ISO/EN

A pesar de que el turismo es, por naturaleza una actividad nacional, europea e internacional que representa el 6% de la economía mundial[11], el número de normas turísticas específicas es relativamente bajoa todos los niveles.Para este Estudio Piloto no se ha redactado un inventario completo de las actividades, pero es evidente que el sector turístico, como cualquier otro sector de servicios, es un sector relativamente novato en el mundo de las Normas.

El Comité de Normalización Europeo (CEN), por ejemplo, no menciona al "turismo" entre su índice de sectores.Tampoco aparece "turismo" como un sub-apartado del sector "Servicios".

En ISO, sólo nueve estándares han sido publicados en el área de “Turismo”, de los cuales ocho conciernen a la seguridad y a la formación en el buceo de recreo, mientras que uno se refiere a la terminología para el sector hotelero–véase: la sección 6. Referencias.

Normas nacionales

La falta general de Normas de accesibilidad aplicables al turismo, como hemos mencionado anteriormente, puede atribuirse, en parte, a la naturaleza propia del sector turístico.La industria turística es un sector económico con gran variedad de proveedores y muchos sub-sectores incluyendo hoteles y restaurantes, alojamientos, operadores turísticos y agentes de viaje, etc.La mayoría de los negocios turísticos son pequeños y estas empresas generalmente disponen de pocos recursos para poder participar en las tareas de Normalización.

Hay, por supuesto, muchos sectores de la industria que se relacionan con el turismo y algunos de ellos disponen de varias Normas muy utilizadas, por ejemplo, en el transporte de pasajeros y en las TIC.De esa manera, las Normas que han sido desarrolladas para las áreas generales de actividad como éstas, son relevantes para

algunos aspectos del turismo.Sin embargo, eso no significa que todas las partes de la industria turística reconocerían que sus actividades están sujetas o influenciadas por normas nacionales, europeas o internacionales.

Además, en el tema específico de la gestión de la accesibilidad por parte de la industria turística, han empezado a aparecer Normas y otros documentos orientativos desde hace

[11]Datos de 2003 del OMT: http://www.unwto.org/facts/eng/economy.htm.
La industria turística de la UE genera más de un 4% del PIB de la EU, con alrededor de 2 millones de empresas empleando a alrededor del 4% del total de la fuerza laboral (aprox. 8 millones de puestos de trabajo). Cuando se tienen en cuenta los sectores relacionados al sector turísticos, la contribución estimadas que hace el turismo a la creación del PIB es mucho más alta – el turismo genera indirectamente alrededor del 11% del PIB de la UE y provee el 12% de la fuerza de trabajo. Fuente:
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_en.htm#top.

relativamente poco tiempo.La accesibilidad para las personas con discapacidad ha aparecido frecuentemente en manifestaciones y declaraciones políticas, pero en la realidad no se ha seguido con esta retórica en muchas áreas.En el Informe del Estudio de ENAT nº3 de 2007 se ofrece una revisiónde la evolución de las políticas en el área del turismo accesible en Europa desde 1991 al año 2007.[12] Hasta ahora, la revisión realizada por ENAT muestra, a nivel europeo, un camino fragmentado en la elaboración de políticas dentro del turismo accesible y en los resultados poco concluyentes en su implementación.

Las Normas de accesibilidad en el sector turístico que existen en Europa son mayoritariamente nacionales en lugar de europeas o internacionales.Por ello, debido a la falta de Normas y a la poca profundidad de las mismas, existe una necesidad de compromiso y de inversión de recursos para conseguir Normas de accesibilidad adecuadas para el sector turístico.

5.2. Conclusiones de los cuestionarios

Las cinco encuestas citadas anteriormente, presentan opiniones y experiencias sobre las Normas y otros mecanismos para promover y asegurar la accesibilidad en el sector turístico. La información fue recogida desde distintas partes que forman el sector turístico:

- la parte "demantante" (visitantes con discapacidad o necesidades de accesibilidad),
- la parte "ofertante" (proveedores turísticos:alojamientos, aeropuertos, destinos y atracciones); y
- expertos en gestión y marketing turístico, normalización y accesibilidad.

Los cuatro cuestionarios realizados para este estudio piloto fueron respondidos por los clientes con discapacidad, y los administradores de los establecimientos de alojamiento, gestores de aeropuerto y de lugares de interés, respectivamente. Cabe destacar que todos los que respondieron, han participado voluntariamente en las encuestas y, claramente, representan sólo una pequeña fracción de los turistas y de los gestores turísticos en Europa. Como tal, sus respuestas y opiniones sólo dan una indicación de los distintos e puntos de vista que tienen cada una de las muestrasde participantes y no deberían ser consideradas estadísticamente representativas de los clientes o gestores en un solo país o en Europa en su conjunto. Sin embargo, tales respuestas derivadas de la encuesta, arrojan nueva luz sobre las cuestiones relativas a las normas y prácticas de accesibilidad, según la percepción de los clientes y de los gerentes. Las preguntas y las conclusiones del estudio piloto, por tanto, deberían ser útilespara desarrollar futuros estudios más detallados sobre el turismo accesible.

Las conclusiones son presentadas bajo los siguientes encabezamientos:

Normas y la Demanda de Accesibilidad en el Sector Turístico

La Encuesta al Visitante arrojó las siguientes conclusiones:

- Los visitantes con discapacidad sufren de una **gran falta de información sobre la accesibilidad** cuando buscan información sobre viajes y destinos y al realizar reservas.

[12] http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.512

- **Las barreras a la información** significan que los clientes con discapacidad deben dedicar mucho tiempo y utilizar distintos medios para encontrar y comprobar la información:casi tienen que ser su propio agente de viajes.
- La proporción de participantes que buscan y reservan su viaje a través de internet es igual, e incluso superior, a la población en general, por lo menos en algunos países.También es un método comúnmente utilizado el contactar con un agente de viajes de manera “remota” (teléfono, email o carta).
- En lo relativo a la calidad de la información de la reserva, la mayoría de los participantes eran "neutros".Ligeramente más personas estaban “insatisfechas” o “muy insatisfechas” que “satisfechas” con la calidad de la información que recibían durante la reserva de un viaje.
- Hay una clara demanda por parte de los visitantes con discapacidad de más y mejor información (fiable).Opinan que esta información deberían recibirla de los agentes de viajes, operadores turísticos, propietarios de recintos/proveedores turísticos, especificando que prefieren los canales convencionalespara encontrar servicios especializados.
- Hay diferencia de opiniones en lo relativo a la capacidad de los sectores públicos y las agencias locales y regionales para proporcionar una buena información sobre accesibilidad.
- **En los Aeropuertos**, dos tercios de los participantes utiliza los servicios de asistencia al pasajero, pero la mitad de este grupo sólo utiliza el servcio "a veces".La demanda de asistencia más frecuente en el aeropuerto es la asistencia en el embarque y en el desembarque.
- La mayoría de los participantes (60%) tiene la sensación de que los aeropuertos son distintos en cuanto a sus niveles de accesibilidad:algunos gozan de buenos niveles de accesibilidad mientras otros son deficientes.Aproximadamente la misma proporción de participantes (cerca del 16%) tiene la sensación de que los aeropuertos son muy accesibles o que por lo contrario, no lo son en absoluto.
- En lo relativo a la asistencia en el aeropuerto, encontramos también diferencia de opiniones, ya que el 40% declara estar satisfecho con los servicios.
- **En los Alojamientos**, alrededor de un 40% de los participantes está generalmente satisfecho con la calidad de la accesibilidad, mientras que un tercio de los participantes son neutrales.Del 30% restante de participantes, 27% (un poco más de un cuarto) no está satisfecho. El nivel de satisfacción puede parecer más bajo de lo esperado, especialmente para un grupo que incluye participantes que pernoctan en hoteles de 4 y de 5 estrellas.
- Poco más del 50% de los participantes declara que se sienten satisfechos con la calidad de la asistencia y servicio proporcionado por el personal en relación a la accesibilidad.
- La **Formación del personal** es una cuestión clave para los visitantes con discapacidad.Las respuestas hacen ver la gran necesidad que existe de concienciar al personal, mediante formación, sobre las necesidades de las personas con discapacidad dentro del sector turístico, no sólo para que el personal sepa cómo ofrecer una asistencia apropiada, sino para saber también cuándo no es necesario asistir a una persona con discapacidad.
- **Mejorar la accesibilidad en el turismo.**Los visitantes discapacitados no expresan demasiado optimismo, ni están de acuerdo, con las distintas maneras que existen para mejorar la accesibilidaden el turismo.
- **Mejorar el transporte público** se ve como la manera más probable de mejorar el accesibilidaden el turismo (65%).La siguiente manera es disponer de información detallada de la accesibilidad del lugar o destino, suministrada por las agencias de

viajes y operadores turísticos.El 59% está de acuerdo con que la disponibilidad de normas de accesibilidad nacionales para todas las atracciones turísticas sería efectivo, mientras que el 57% apoya las Normas o reglamentos de la UE relativos a laaccesibilidad.

- Las **mejoras en la accesibilidad dirigidas por las autoridades públicas** recibieron un apoyo del 59% y las **páginas web de redes sociales proveedoras de información y experiencias de las personas con discapacidad y las personas mayores**, han recibidoun apoyo del 45% de los participantes.
- El 54% apoya la idea de ofrecer **más información acerca de la accesibilidadpor parte de los proveedores turísticos** y sólo el 31% cree que *el* **marketing directo de ofertas accesibles a las personas con discapacidad y a las personas mayores mejoraría** la accesibilidaden el turismo.
- **Leyes, Normas y Sistemas de etiquetado.**Relativamente pocos visitantes con discapacidad conocen las leyes, reglamentos, normas y sistemas de etiquetado de la accesibilidad que se aplican al turismo accesible.
- Las personas que sí son conscientes de los sistemas y normas de accesibilidad, normalmenteconocen sólo los ejemplos de su país de origen.
- Los visitantes discapacitados no suelen confiar en que las Normas y etiquetas de accesibilidad a nivel nacional o europeo puedan asegurar una buena accesibilidad en el sector turístico.

Las normas y los proveedores de alojamiento turístico, atracciones, lugares y servicios turísticos accesibles

Un resumen de las conclusiones más importantes derivadas de los resultados de los cuestionarios realizados a los proveedores se recoge en esta sección.

Los proveedores de servicios turísticos que respondieron a las encuestas estuvieron representados por 67 empresas(22 alojamientos turísticos, 12 aeropuertos y 33 destinos y atracciones turísticas). Todas ellas varían en tamaño, desde empresas de 1 a 9 empleados, hasta las que emplean a más de 1.000 personas. Las empresas se encuentran situadas en Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Suecia, España y el Reino Unido.

Es importantedestacar que más del 80% de las empresas que respondieron a la encuesta han adoptado medidas para lograr que su infraestructura o servicios sean más accesibles para los clientes con discapacidad. Las empresas, por lo tanto, pueden considerarse como que, en general, conocen bien el turismo y el segmento de viajes accesibles y la forma de cómo servir a este mercado.

Alrededor del 40% de estas empresas declaran que han puesto en marcha políticas para apoyar la accesibilidad, a través de una declaración general de valores corporativos que incluyen explícitamente temas de discapacidad.

Alrededor de una cuarta parte de las empresas tiene algún tipo de certificación de la accesibilidad.

Alrededor de un tercio de las empresas sigue una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que explícitamente se compromete a abordar la discapacidad.

Las empresas también apoyan la accesibilidad de las siguientes formas:

- mediante el empleo de personas con discapacidad.
- mediante la cooperación con las organizaciones de personas con discapacidad o de otros grupos de interés (p. ej.organizaciones de personas mayores).
- nombrando a un gestor de la accesibilidad responsable de las políticas de la empresaen relación con la discapacidad.

Otros tipos de implementación de la accesibilidad incluyen:la accesibilidad en todos los ámbitos públicos; la información sobre alojamiento turístico o instalaciones sin barreras, el dar apoyo a los esfuerzos que se realizan para hacer que todo el destino sea accesible para todos los visitantes.

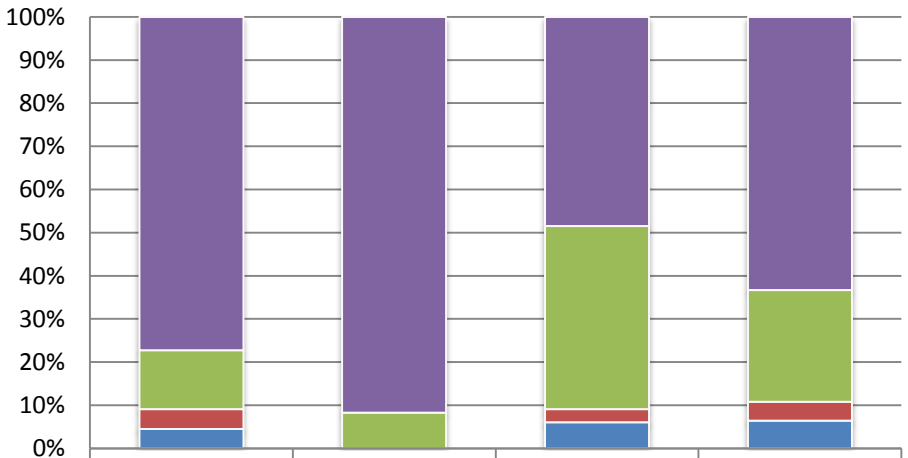
A representantes de empresas de alojamiento, aeropuertos, destinos y atracciones turísticas se les pidió que expresaran sus opiniones sobre los diversos factores que pueden estimular o inhibir la asimilación de prácticas para mejorar la accesibilidad de los servicios en sus negocios. Los factores fueron presentados como afirmaciones que podían ser respondidas estando de acuerdo en mayor o menor medida, o en desacuerdo. El cuadro comparativo completo de los resultados para los tres sectores, se muestra adjunto a cada gráfico.

A. Factores que influyen en las políticas de la compañía hacia los clientes con discapacidad

A los representantes de las empresas se les pidió cuatro preguntas con respecto a los factores que influyen en cierta medida en las políticas de su compañía hacia los clientes con discapacidad. Un resumen comparativo de las respuestas se muestra en los 4 gráficos, a continuación:

Gráfico 5.2.1. Importancia de cumplir con la legislación nacional de accesibilidad.

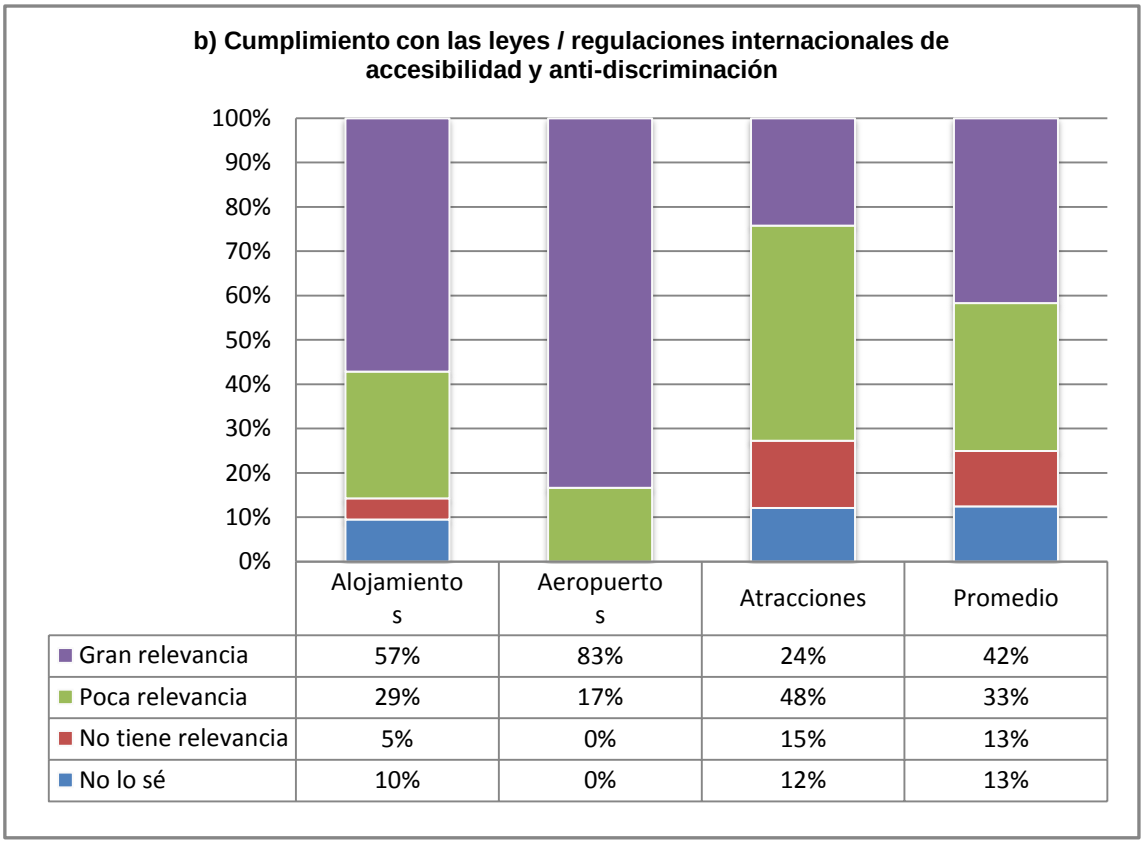
a) Cumplimiento con las leyes / regulaciones nacionales de accesibilidad y anti-discriminación



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran relevancia	77%	92%	48%	63%
Poca relevancia	14%	8%	42%	26%
No tiene relevancia	5%	0%	3%	4%
No lo sé	5%	0%	6%	6%

Comentario: Una proporción muy elevada de representantes de alojamientos y de aeropuertos participantes consideraque el cumplir con la legislación nacional de accesibilidad y anti-discriminación tiene unefecto importante sobre las políticas a favor de los clientes con discapacidad. Relativamente menos proveedores de atracciones turísticas consideran que la legislación es un factor importante (48%). De manera significativa, casi ningún participante diceque la legislación no tiene ningún efecto.

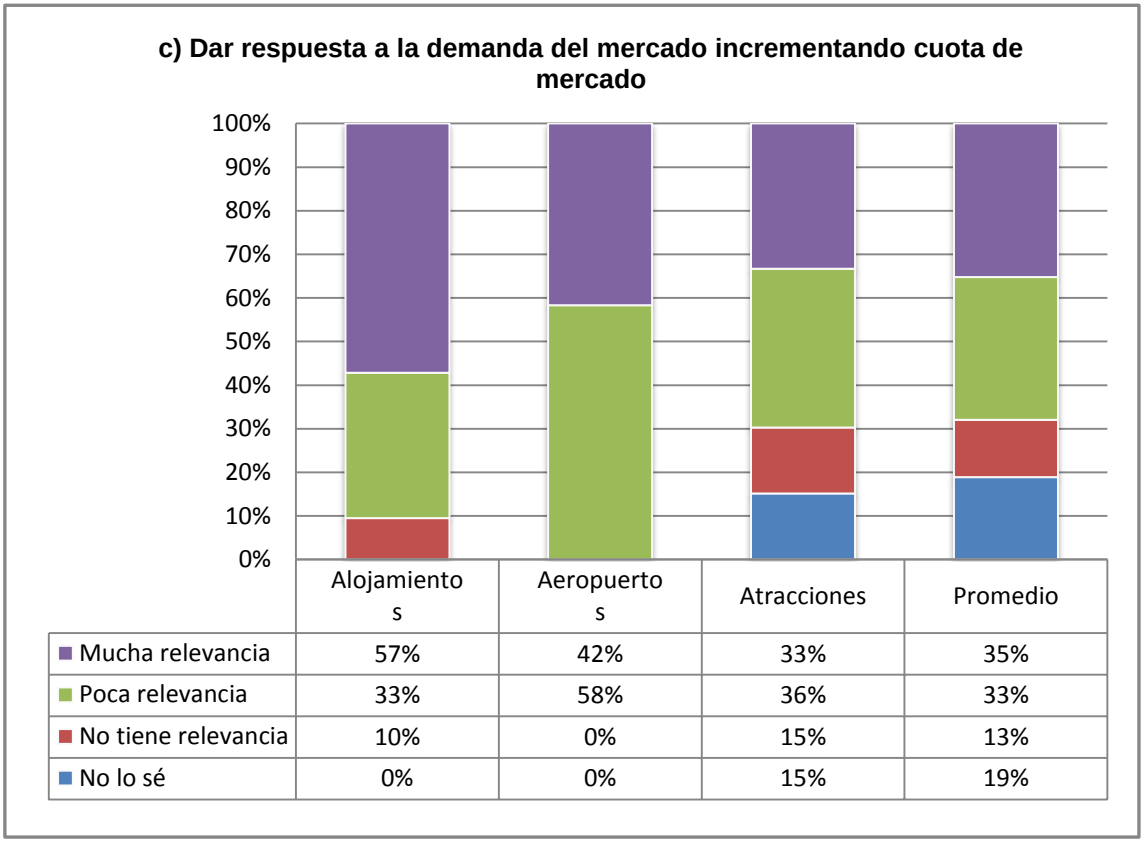
Gráfico 5.2.2. Importancia del cumplimiento de las leyes internacionales de accesibilidad.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran relevancia	57%	83%	24%	42%
Poca relevancia	29%	17%	48%	33%
No tiene relevancia	5%	0%	15%	13%
No lo sé	10%	0%	12%	13%

Comentario: La necesidad de cumplir con la legislación internacional de accesibilidad y anti-discriminación se considera como una factor de “gran relevancia” para tomar medidas para ofrecer servicios para clientes con discapacidad por el 57% de los proveedores de alojamiento y por el 24% de los gestores de lugares turísticos. Cabe destacar que el 80% de los gestores de aeropuerto encuentra que la legislación internacional es un factor de “gran relevancia”. Este hecho seguramente refleja, la influencia que ha tenido la Directiva comunitaria para el transporte aéreo de pasajeroscon discapacidad y/ocon movilidad reducida, sobre sus experiencias y opiniones.

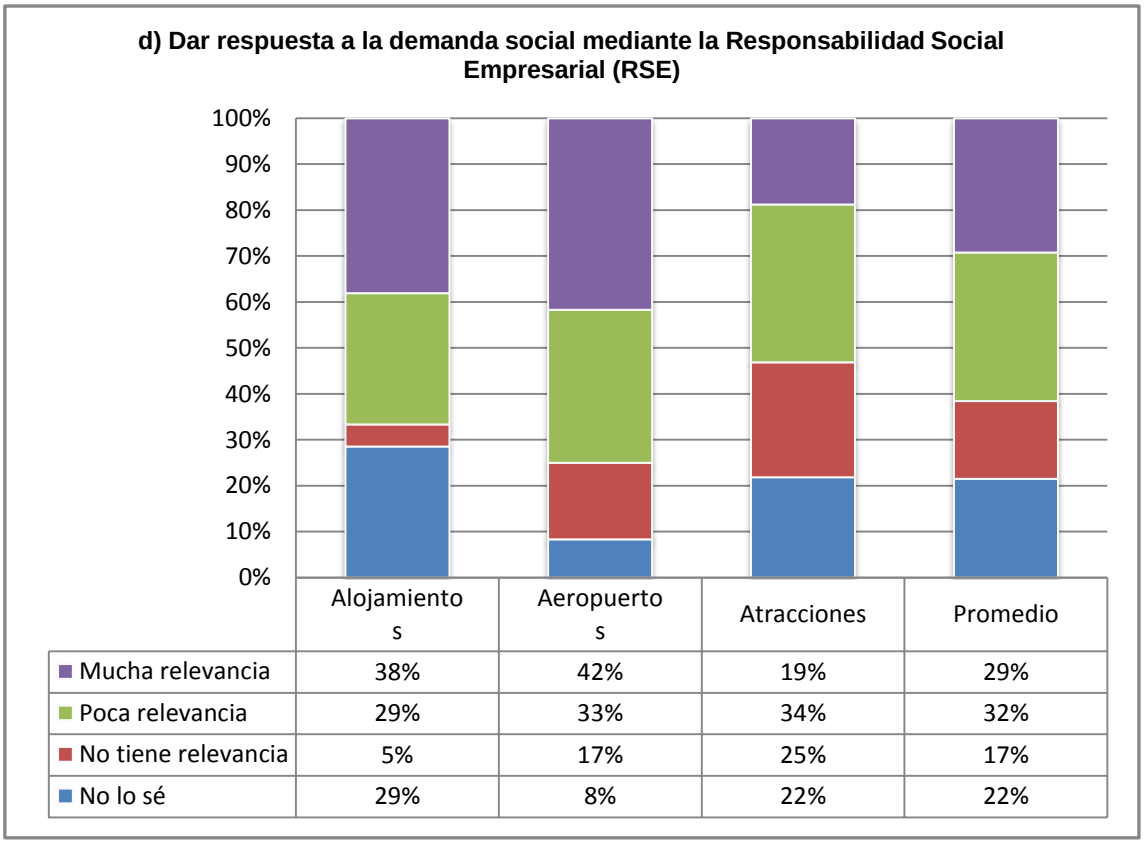
Gráfico 5.2.3. Importancia de la demanda del mercado.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucha relevancia	57%	42%	33%	35%
Poca relevancia	33%	58%	36%	33%
No tiene relevancia	10%	0%	15%	13%
No lo sé	0%	0%	15%	19%

Comentario: Conseguir parte del mercado de consumo se considera una influencia importante a la hora ofrecer servicios a los clientes con discapacidad por un 57% de los proveedores de alojamiento participantes. Los gestores de aeropuerto también dan importancia a este factor. Menos proveedores de atracciones turísticas creen que éste se trate de un factor importante.

Gráfico 5.2.4. Importancia de dar respuesta a la demanda de la sociedad mediante la RSE.



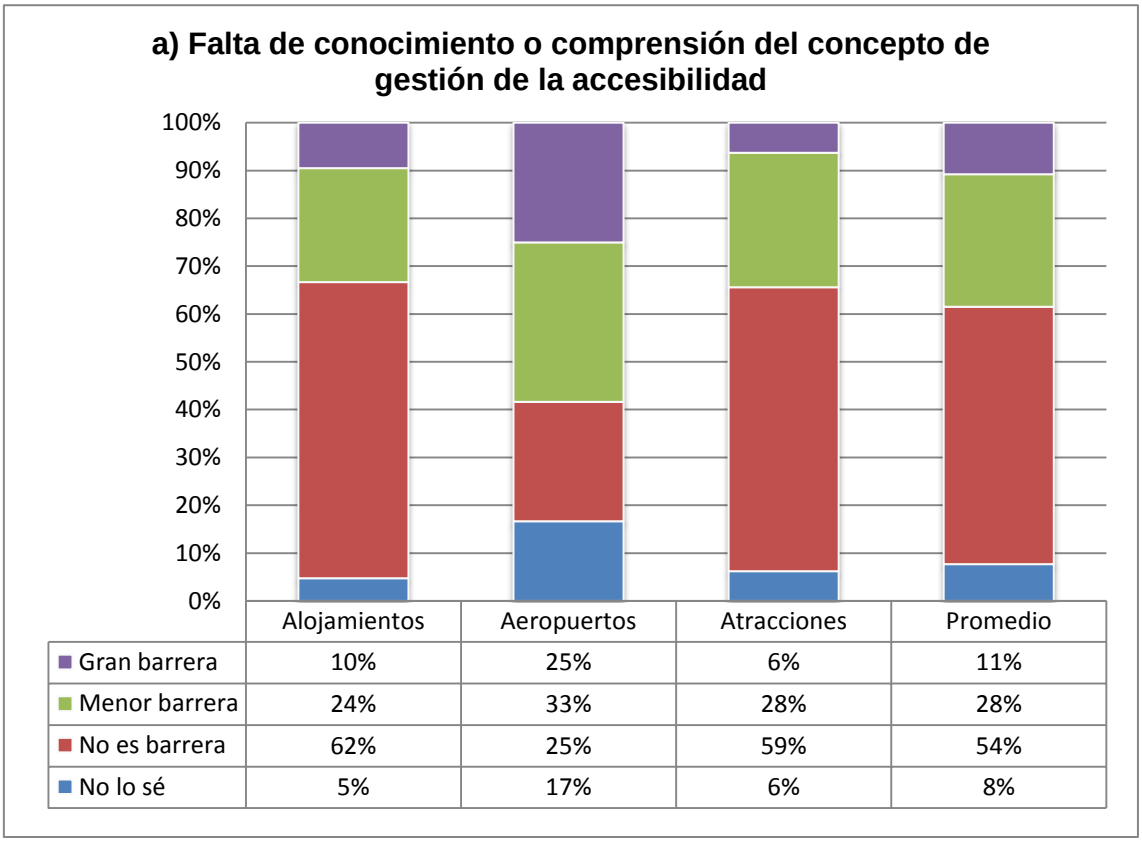
	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucha relevancia	38%	42%	19%	29%
Poca relevancia	29%	33%	34%	32%
No tiene relevancia	5%	17%	25%	17%
No lo sé	29%	8%	22%	22%

Comentario: El satisfacer la demanda de la sociedad mediante una estrategia de RSE es generalmente considerado como importante, pero para relativamente menos porcentaje de encuestados que en los tres últimos factores anteriores. Entre el 5% y el 25% de los encuestados cree que la RSE "no tiene relevancia" a la hora de mejorar los servicios para personas con discapacidad.

B. Obstáculos para hacer el negocio más accesible.

A los representantes de las empresas se les hizo 5 preguntas para saber en qué medida ciertos factores actúan como barreras para la aplicación de medidas de accesibilidad en su empresa. Un resumen comparativo de las respuestas se muestra en los 5 gráficos, a continuación:

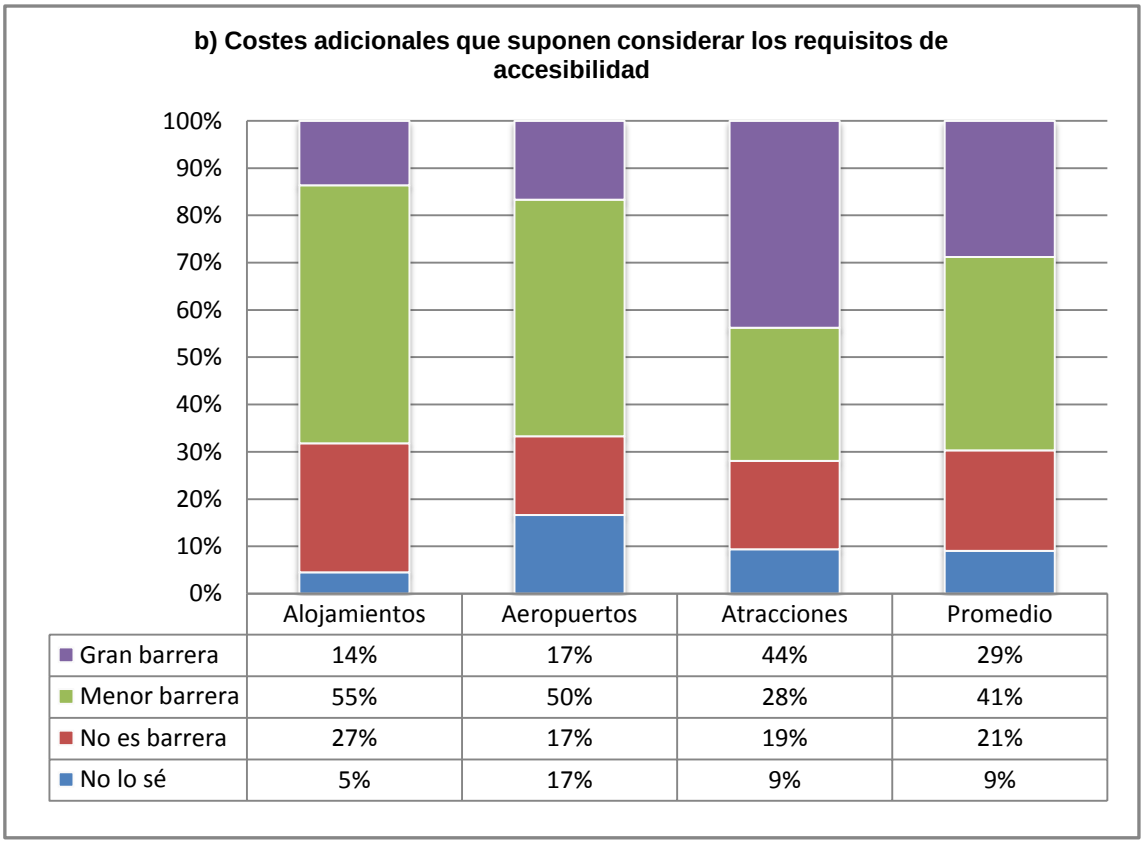
Gráfico 5.2.5. La apreciación de la falta de conocimiento de la accesibilidad como barrera.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran barrera	10%	25%	6%	11%
Menor barrera	24%	33%	28%	28%
No es barrera	62%	25%	59%	54%
No lo sé	5%	17%	6%	8%

Comentario: Los gestores de alojamiento y destinosy atracciones turísticas muestran una opinión bastante similar acerca de este problema, indicando el 34% de ellos que la falta de conocimiento es en realidad un obstáculo para mejorar la accesibilidad, mientras que alrededor del 60% de ellos indica que la falta de conocimiento “no es una barrera”. Entre los gestores de aeropuerto casi el 60% dice que la falta de conocimiento es una “gran barrera” o una “barrera menor”, pero en definitiva una barrera.

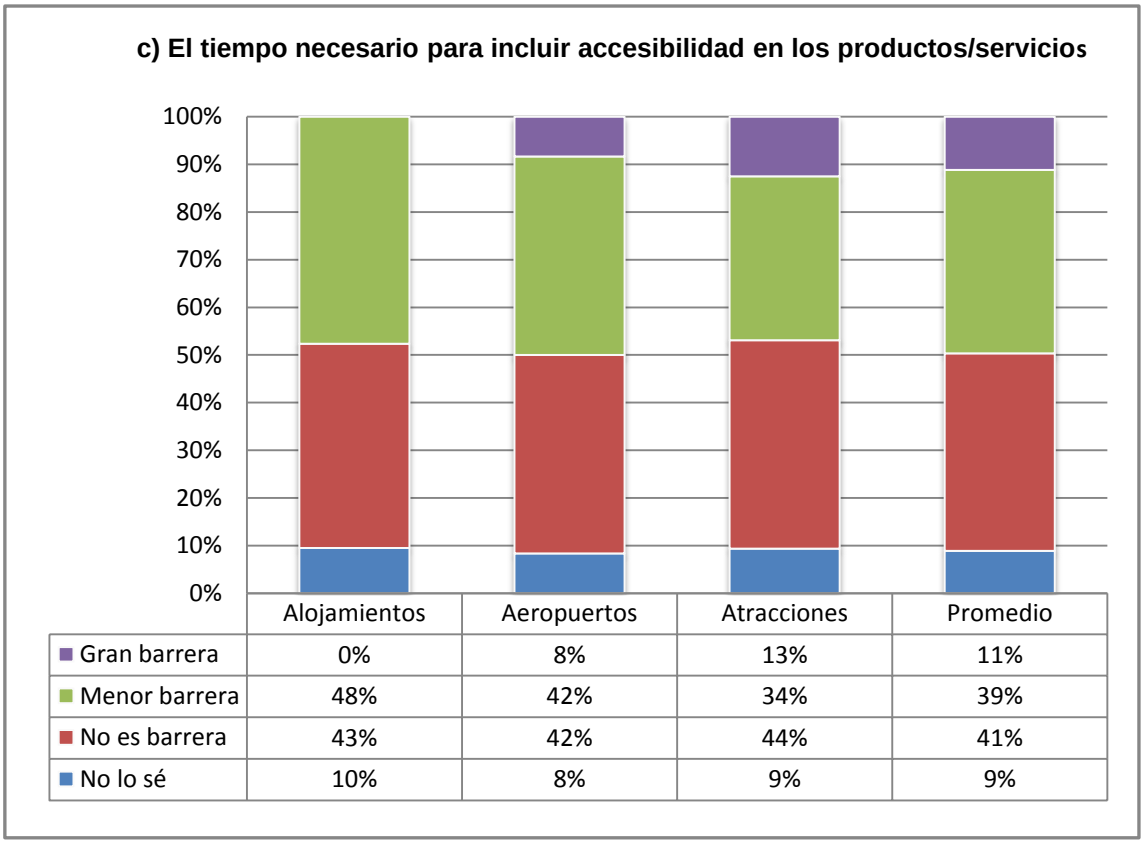
Gráfico 5.2.6. Percepción del coste adicional que supone la accesibilidad como barrera.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran barrera	14%	17%	44%	29%
Menor barrera	55%	50%	28%	41%
No es barrera	27%	17%	19%	21%
No lo sé	5%	17%	9%	9%

Comentario: Las opiniones sobre el efecto que tienen los costes como una barrera para mejorarla accesibilidad eran bastante similares a todas las demás opiniones de las empresas encuestadas, con porcentajes muy cercanos a los derivados de la opinión que se tiene de la falta de conocimiento de la accesibilidadcomo barrera para conseguirla (alrededor del 70% dice que es una “gran barrera” o una “menor barrera”, pero en definitiva una barrera.

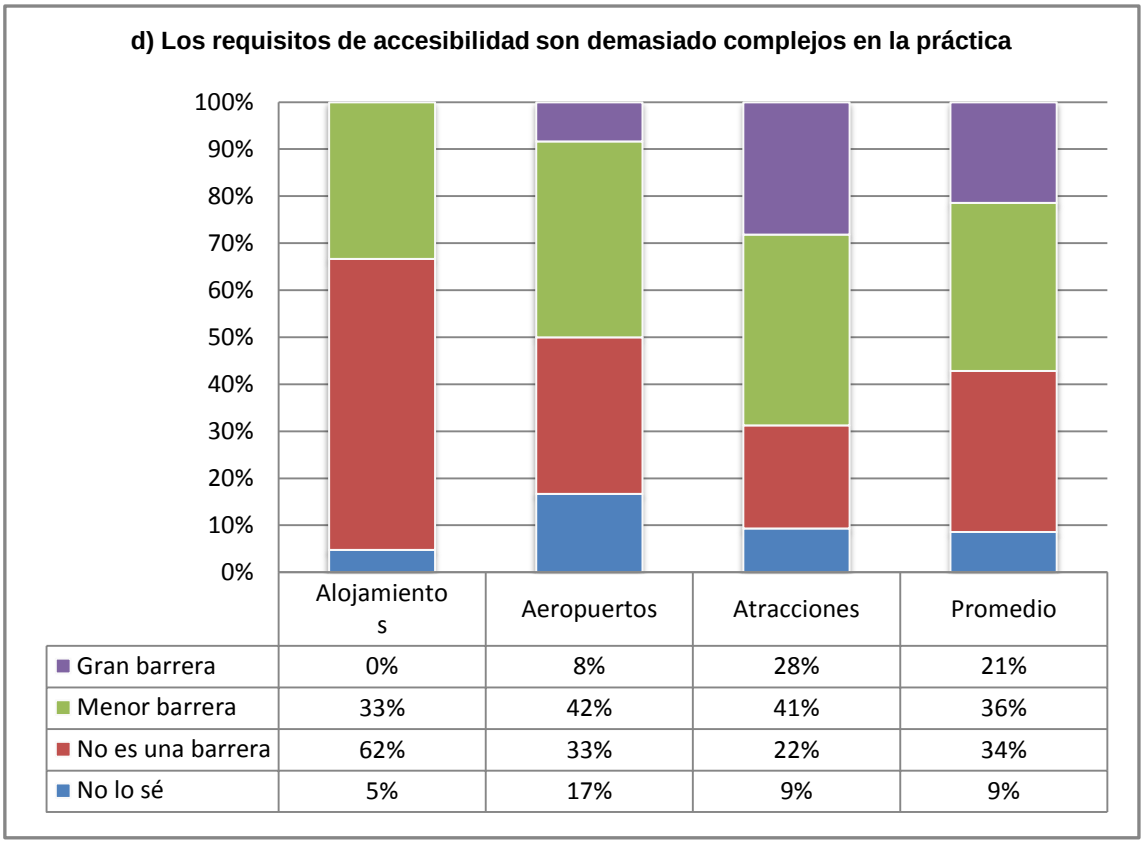
Gráfico 5.2.7. Percepción de que el tiempo necesario para incluir la accesibilidad en los productos/servicios es una barrera para ella.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran barrera	0%	8%	13%	11%
Menor barrera	48%	42%	34%	39%
No es barrera	43%	42%	44%	41%
No lo sé	10%	8%	9%	9%

Comentario: Para la mitad de los encuestados la necesidad de más tiempo para desarrollar productos o servicios accesibles es una barrera para conseguirlo. Esto puede ser un reflejo del hecho de que la mayoría de encuestados son empresas muy pequeñas que carecen de recursos, en general, y que no tienen personal especializado que se dedique a cuestiones de accesibilidad.

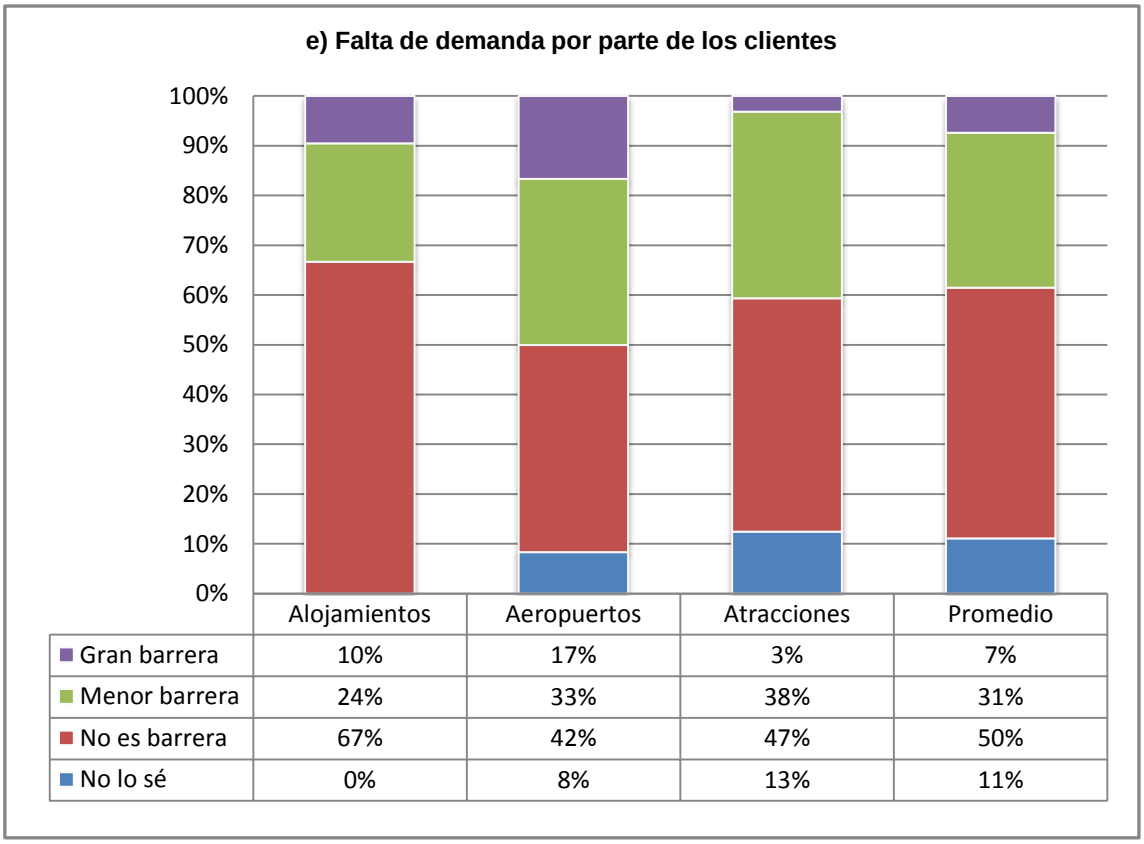
Gráfico 5.2.8. Percepción de que la complejidad de aplicar los requisitos de accesibilidad es una barrera a la accesibilidad.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran barrera	0%	8%	28%	21%
Menor barrera	33%	42%	41%	36%
No es una barrera	62%	33%	22%	34%
No lo sé	5%	17%	9%	9%

Comentario: Uno de los factores que los gerentes de empresas sienten que crea una barrera para lograr mejorar la accesibilidad es que los requisitos de accesibilidad son demasiado complejos para aplicarse de manera práctica. La mitad de los gestores de aeropuerto y casi tres cuartas partes de los gerentes de destinos y atracciones turísticas son de esta opinión. Sin embargo, el 60% de los proveedores de alojamiento dicen no considerarlo una barrera.

Gráfico 5.2.9. Percepción de que la falta de demanda es una barrera a la accesibilidad.



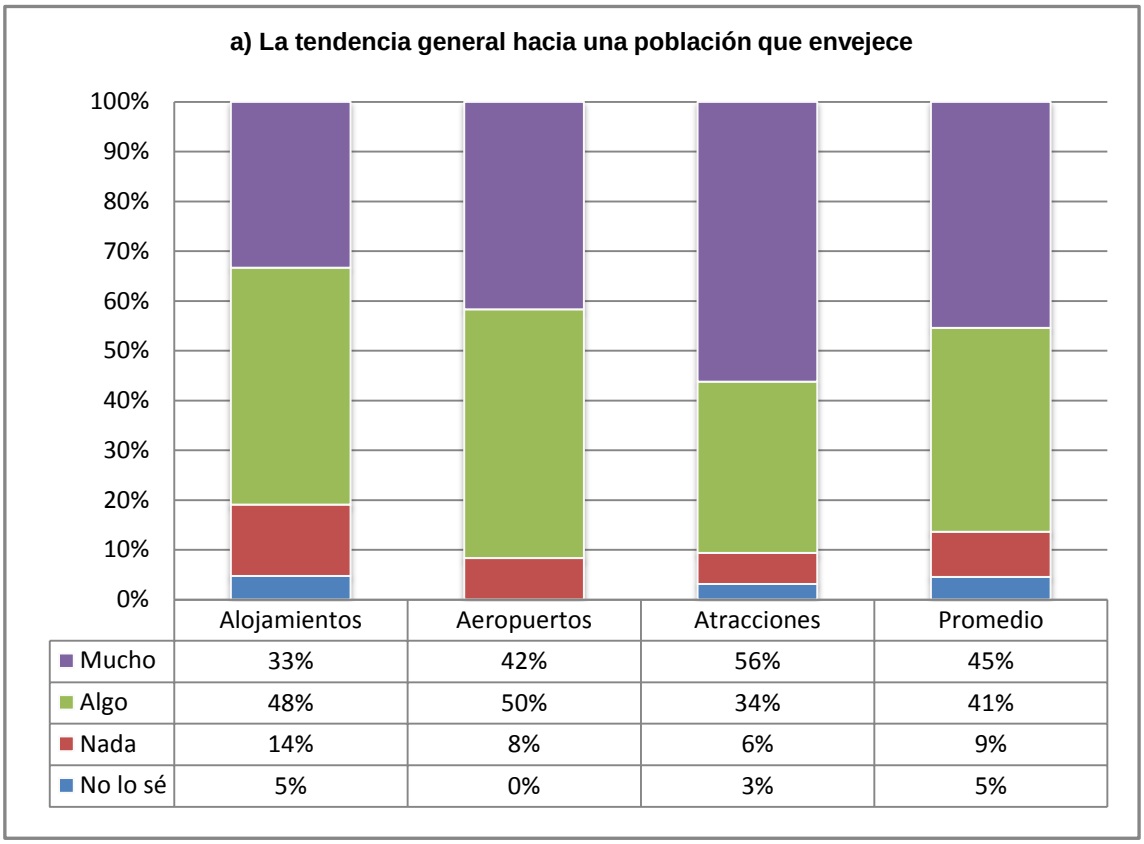
	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Gran barrera	10%	17%	3%	7%
Menor barrera	24%	33%	38%	31%
No es barrera	67%	42%	47%	50%
No lo sé	0%	8%	13%	11%

Comentario: La cuestión sobre la importancia o no de la falta de demanda para mejorar la accesibilidad ha recibido respuestas diversas de los encuestados. Una mayoría de los participantes gestores de alojamiento (67%) encuentra que la falta de demanda de los clientes no es una barrera que les impida realizar mejoras en accesibilidad. En los aeropuertos y atracciones turísticas, la falta de demanda de accesibilidad por parte de los clientes se considera una barrera para un 50% y un 41% de los encuestados, respectivamente.

C. Factores que alientan a las empresas a ofrecer servicios accesibles

A las empresas participantes se les preguntó, en qué medida los siguientes factores les animarían a introducir medidas de accesibilidad dentro de la empresa.Un resumen comparativo de las respuestas se muestra en los 6 gráficos, a continuación:

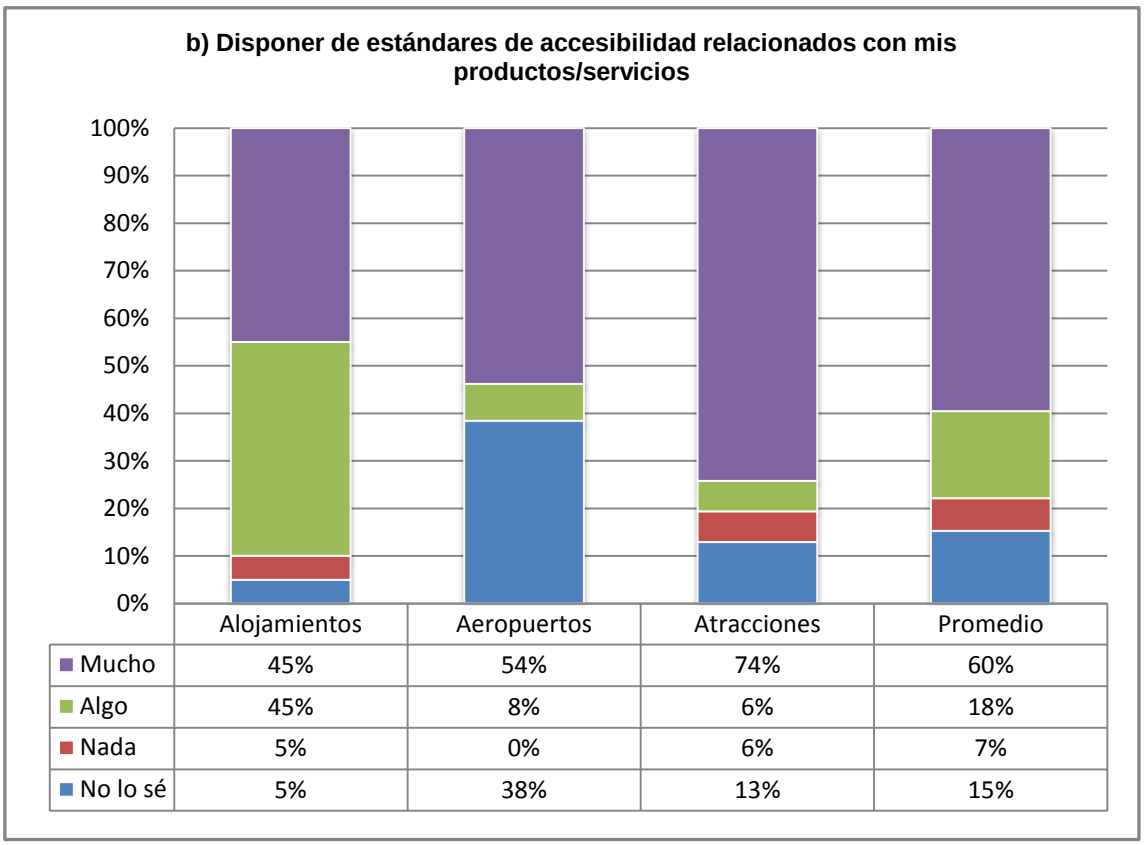
Gráfico 5.2.10. Importancia de la tendencia general hacia una población que envejece para introducir medidas de accesibilidad.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	33%	42%	56%	45%
Algo	48%	50%	34%	41%
Nada	14%	8%	6%	9%
No lo sé	5%	0%	3%	5%

Comentario: Las empresas encuestadas afirman con firmeza que la tendencia general hacia el envejecimiento de la población les animaría a ofrecer más servicios accesibles. Casi el 90% está de acuerdo en que éste es un factor que contribuiría, en gran medida o en cierta medida.

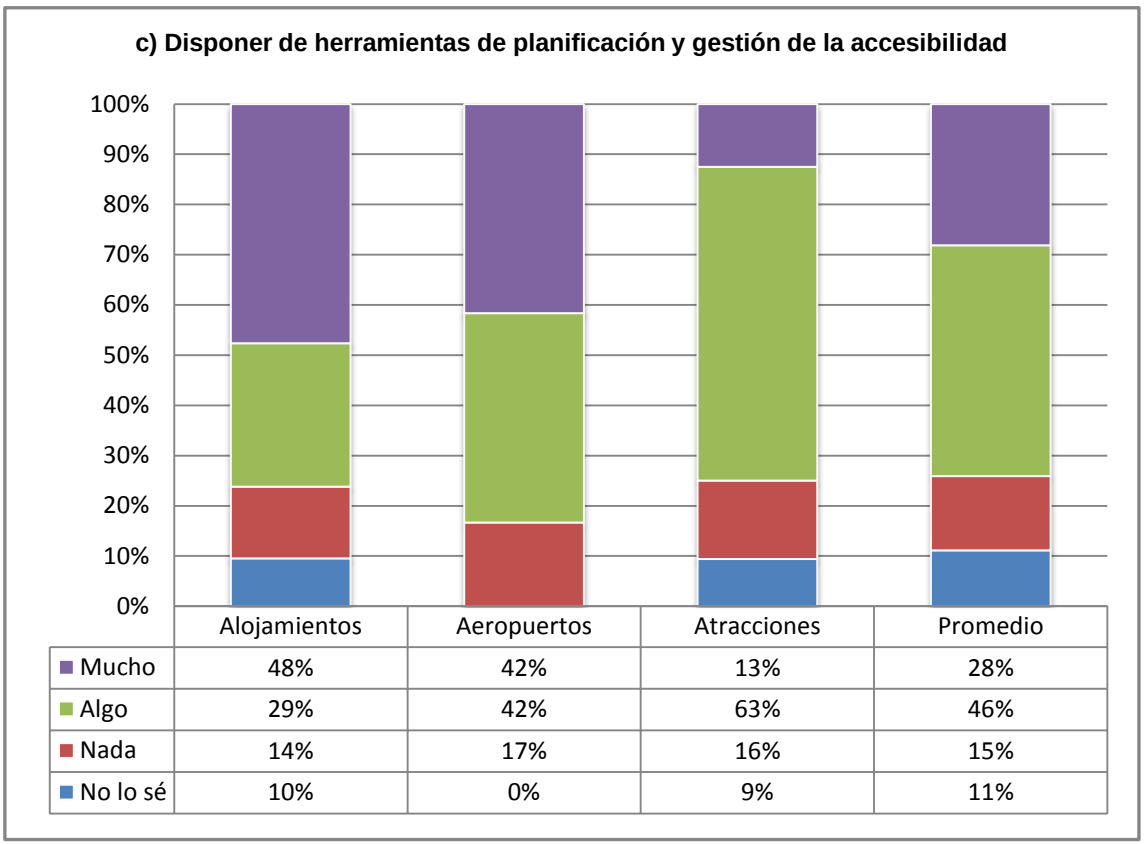
Gráfico 5.2.11. Importancia de disponer de estándares de accesibilidad relacionados con los productos y servicios de la empresa para introducir medidas de accesibilidad.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	45%	54%	74%	60%
Algo	45%	8%	6%	18%
Nada	5%	0%	6%	7%
No lo sé	5%	38%	13%	15%

Comentario: Entre el 60 y el 90% de los encuestados coincide en que la disponibilidad de normas de accesibilidad les animaría a introducir la accesibilidad en su empresa. Los gestores de alojamiento dieron un peso ligeramente mayor a este factor que los gestores de aeropuerto y los gestores de destinos y atracciones turísticas.

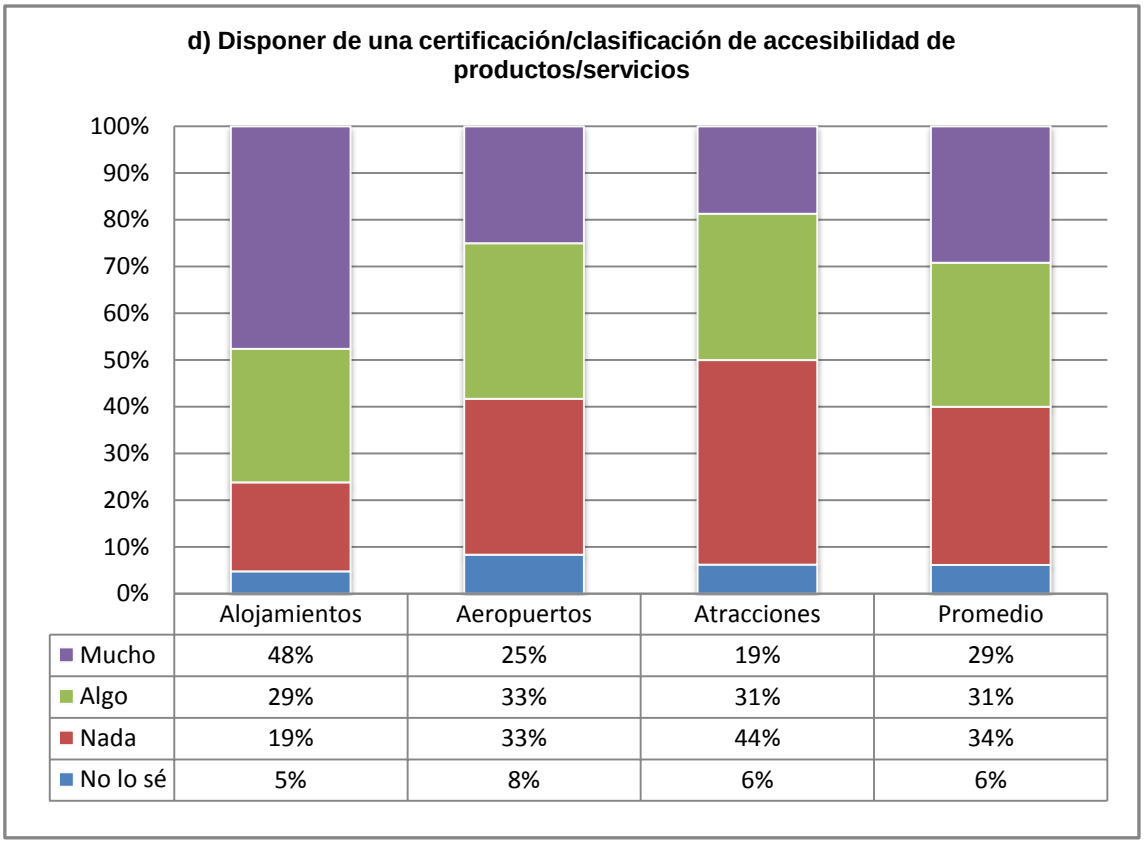
Gráfico 5.2.12. Importancia de disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad para introducir medidas de accesibilidad en la empresa.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	48%	42%	13%	28%
Algo	29%	42%	63%	46%
Nada	14%	17%	16%	15%
No lo sé	10%	0%	9%	11%

Comentario: Una clara mayoría de los representantes de empresas participantes considera que el disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad es un factor importante en la promoción dela accesibilidad. Relativamente pocos gestores de atracciones turísticas (sólo el 13%) piensa que estas herramientas son muy necesarias, muy diferente al resultado del 40% de los gestores de alojamiento y de aeropuerto. Sin embargo, alrededor del 15% dentro de cada grupo piensa que la disposición de estas herramientas no les animaría "nada".

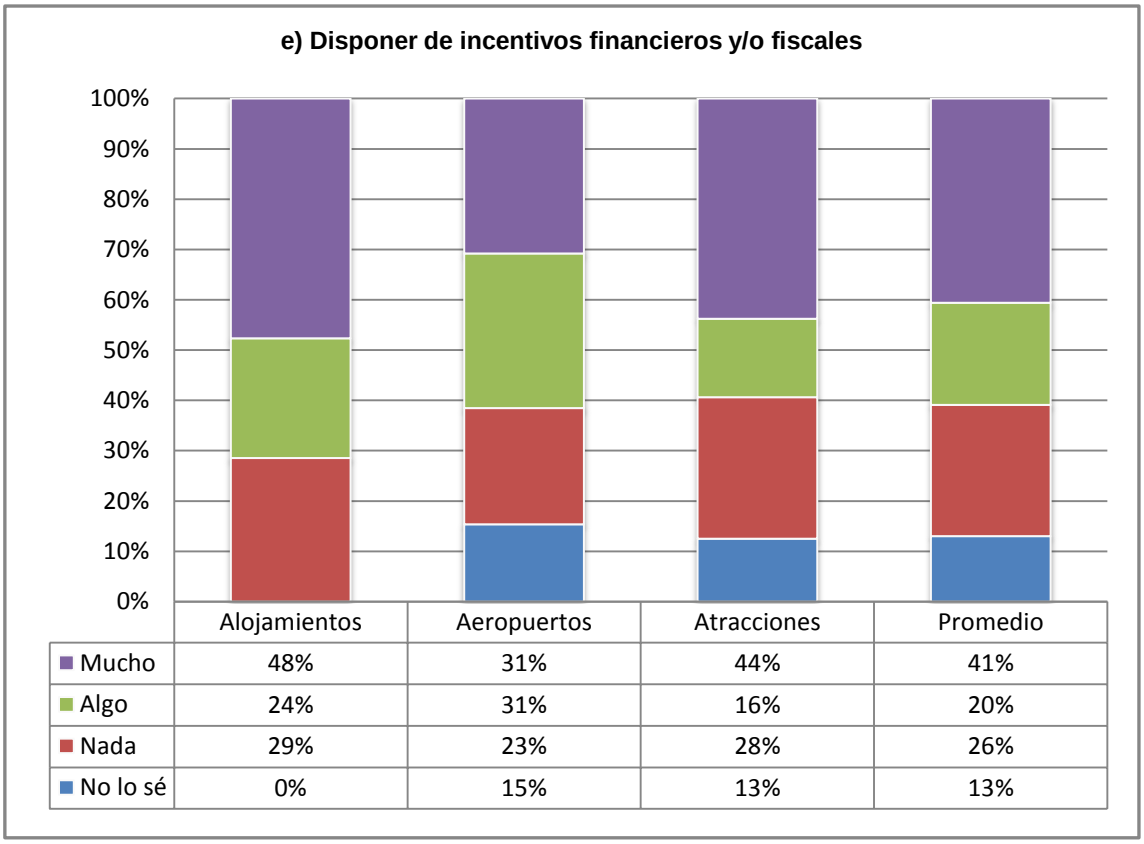
Gráfico 5.2.13. Importancia de disponer de certificaciones de accesibilidad de productos y servicios.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	48%	25%	19%	29%
Algo	29%	33%	31%	31%
Nada	19%	33%	44%	34%
No lo sé	5%	8%	6%	6%

Comentario: Con respecto a la disponibilidad de certificaciones y etiquetados de accesibilidad relacionados con los productos y servicios de la empresa, los gestores de alojamiento dan un peso mucho más importante a este factor (79%) que los gestores de aeropuerto (58%) o que los gestores de atracciones turísticas (50%). De hecho, el 19% de los proveedores de alojamiento, el 33% de los gestores de aeropuerto y el 44% de los gestores de atracciones turísticas piensa que las certificaciones o etiquetas de accesibilidad no son en absoluto importantes para introducir la accesibilidad en sus negocios.

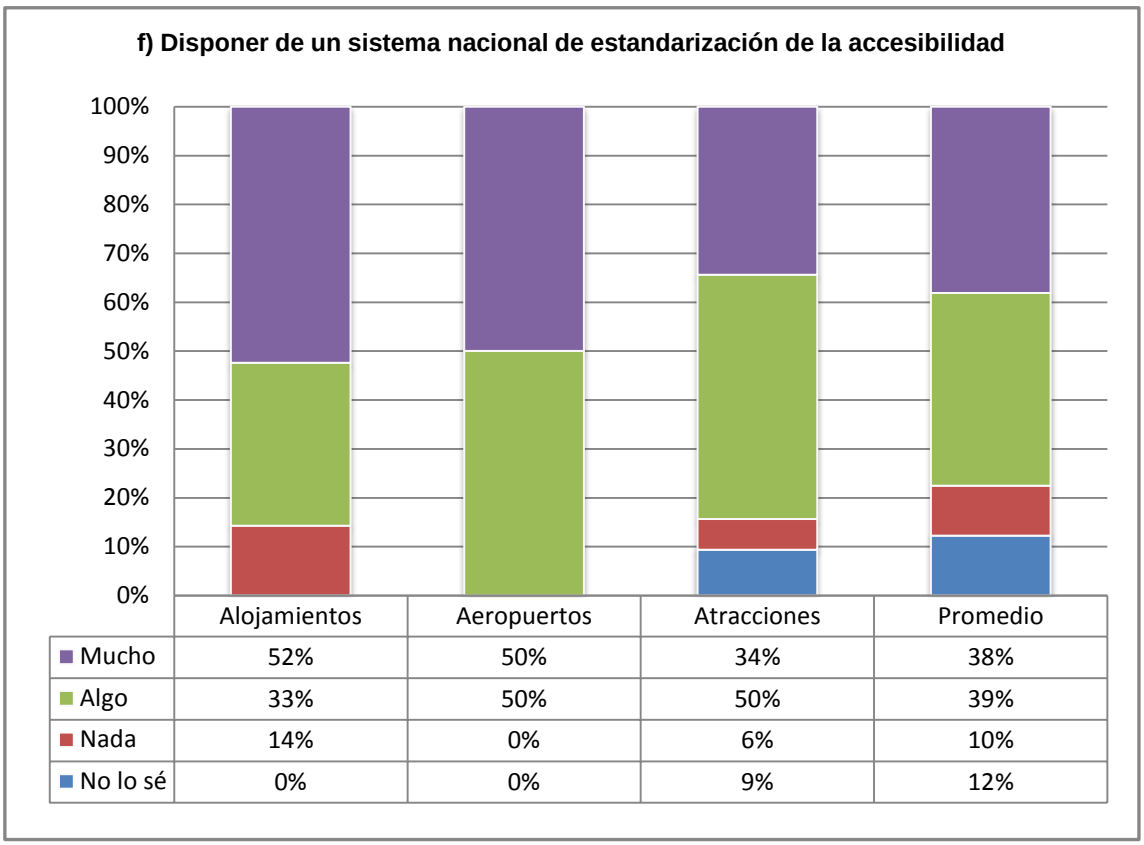
Gráfico 5.2.14. Importancia de disponer de incentivos financieros o incentivos fiscales.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	48%	31%	44%	41%
Algo	24%	31%	16%	20%
Nada	29%	23%	28%	26%
No lo sé	0%	15%	13%	13%

Comentario: En esta cuestión, las opiniones estaban algo divididas. Más del 60% de todos los representantes de las empresas consideran que los incentivos financieros o incentivos fiscales son un factor importante, hasta cierto punto, para animarlos a hacer más accesiblessus productos y servicios a los clientes con discapacidad. Sin embargo, en el sector del alojamiento, el 29% de los encuestados, en los aeropuertos, el 23% y entrelos gestores de atracciones turísticas, el 28% no estuvo de acuerdo en que este factor fuera a animarles especialmente, declarando que los incentivos financieros no eran "nada" importantes. Esto puede explicarse, en parte, por diferentes regímenes fiscales y de incentivos que hay para las empresas en los distintos países, lo que puede conducir a una dispersión de opiniones sobre este tema.

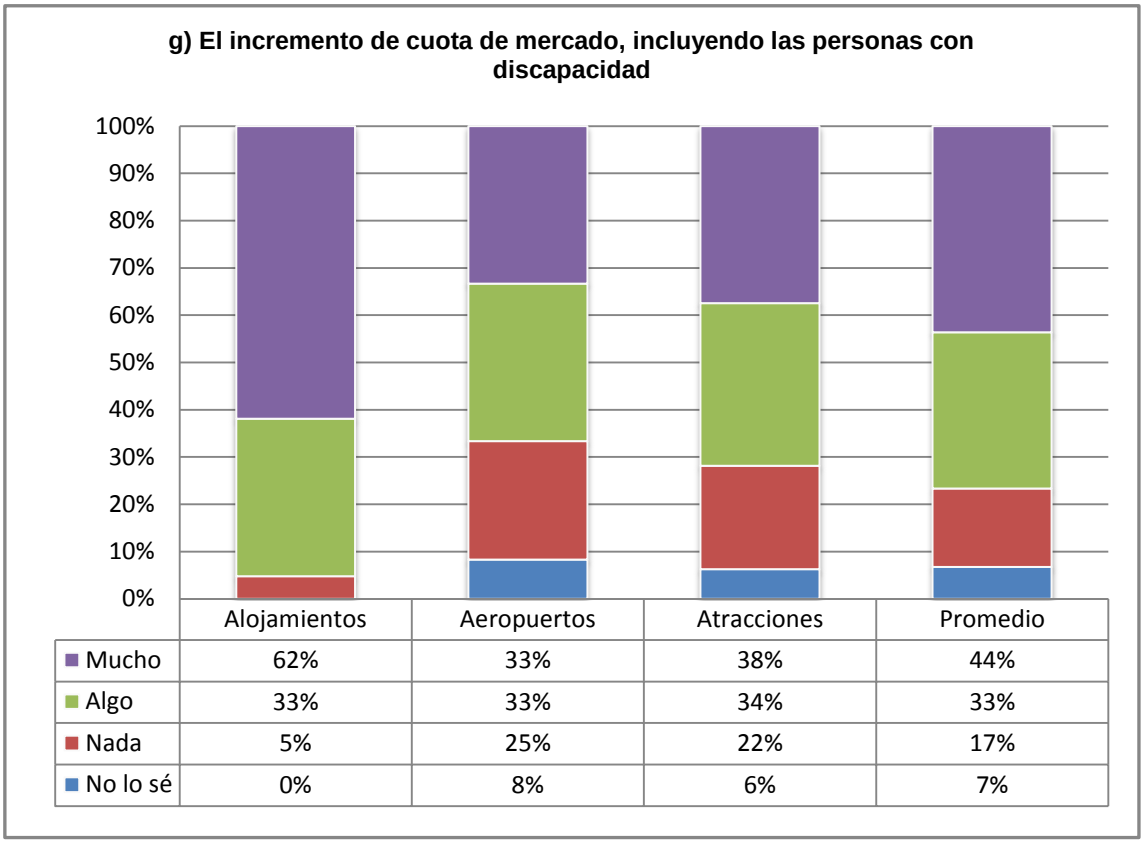
Gráfico 5.2.15. Importancia de disponer de un sistema nacional de estandarización de la accesibilidad para introducir medidas de accesibilidad en la empresa.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	52%	50%	34%	38%
Algo	33%	50%	50%	39%
Nada	14%	0%	6%	10%
No lo sé	0%	0%	9%	12%

Comentario: Tener un sistema de normas nacionales de accesibilidad se consideracomo muy importante o influyente en cierta medida, para entre un 84% y un 100% de los encuestados (el más alto en el caso de los aeropuertos). Sin embargo, alrededor del 14% de los gestores de alojamiento y del 6% de los gestores de atracciones turísticas cree que las normas nacionales de accesibilidad no son para "nada" importantespara introducir medidas de accesibilidad en la empresa.

Gráfico 5.2.16. Importancia del incremento de cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad, para introducir medidas de accesibilidad en la empresa.



	Alojamientos	Aeropuertos	Atracciones	Promedio
Mucho	62%	33%	38%	44%
Algo	33%	33%	34%	33%
Nada	5%	25%	22%	17%
No lo sé	0%	8%	6%	7%

Comentario: El aumento de la cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad, se considera un fuerte incentivo para mejorar la accesibilidad delaempresa en todos los sectores. Éste fue especialmente el caso, entre las empresas representantes del sector de alojamiento (95%), un poco menos en el sector de aeropuertos (66%) y también en el de las atracciones turísticas (72%). Quizás sorprendentemente, el 25% de los aeropuertos y el 22% de las atracciones dice que el aumento de la cuota de mercado no es en absoluto un factor importante para animarles a ofrecer servicios más accesibles. Esto puede explicarse, en parte, en el caso de los aeropuertos y atracciones, a la tendencia que tienen de no verse como competencia de otras empresas, en relación a su reputación en accesibilidad.Los viajeros van a los aeropuertos porque es de donde salen o llegan en avión, por lo que el motivo más probable de su elección de aeropuerto es la compañía aérea elegida. Los visitantes llegan a una atracción turística, por lo general, a causa de las excepcionales características de la atracción o patrimonio cultural, y las condiciones de accesibilidad del lugar serían un tema secundario para la mayoría de las personas (suponiendo, por supuesto, que se puede entrar y visitar la atracción).

En términos generales, estos resultados indican que los representantes de los gerentes de los tres sectores, alojamientos, aeropuertos y destinos y atracciones tienen puntos de vista similares, pero también varias diferencias importantes en experiencia y opinión. Esto sugiere que deberían ser introducidas medidas diferenciadas y divididas por sectores, por parte de los responsables políticos, si se desea animar y fomentar la adopción de más medidas de accesibilidad, reducir las barreras de asimilación y mejorar el entorno

empresarial, a fin de estimular la mejora de los servicios para los clientes con discapacidad.

Parece haber una necesidad de mayor conocimiento y disponibilidad de herramientas para la planificación y gestión dela accesibilidad a todos los niveles. Cómo se pueden introducir estos puntos dentro de las empresas depende también, en parte, del tamaño

yde las capacidades de desarrollo de los recursos humanos de las empresas. Los conocimientos, habilidades y competencias se deben introducir, a través de la formación, adaptada alos distintos tamaños de empresa, y teniendo en cuenta los distintos niveles de recursos disponibles.

Con respecto a las normas, hay una fuerte coincidencia en que la disponibilidad de estándares de accesibilidad anima a las empresas a ser más accesibles. Los gestores de alojamiento dieron un peso ligeramente mayor a este factor que los gestores de aeropuerto y que los gestores de atracciones turísticas. Sin embargo, el cumplimiento con las leyes, especialmente las leyes nacionales de accesibilidad, es considerado,por la mayoría de los encuestados, como el principal factor que les animaríaa hacer accesibles sus servicios.

Puntos de vista de los Expertos sobre las Normas y la Accesibilidad en el Sector Turístico.

De la encuesta realizada a los expertos y de las entrevistas realizadas de forma complementaria, se han identificado una serie de áreas problemáticas, así como también algunos enfoques nuevos que están siendo actualmente adoptados para mejorar la accesibilidad en el turismo.

Está claro que las leyes y reglamentos de accesibilidad no son suficientes, por sí solos, para asegurar unos estándares adecuados de accesibilidad, para las personas con discapacidad, en ninguna de las cuatro áreas clave del turismo:

- accesibilidad a la información,
- accesibilidad al transporte,
- accesibilidad a las infraestructuras e instalaciones,
- la formación al personal y el servicio, con énfasis en la accesibilidad.

Se necesitan nuevos métodos, herramientas y normas que estén adaptados a las necesidades y realidades del sector turístico.Este nuevo enfoque debe basarse en el modelo de entorno social de la discapacidad, lo que asegura la igualdad de derechos para las personas con discapacidad a participar en el turismo.

La responsabilidad recae en el sector turístico para que sus productos y servicios sean accesibles a todos los visitantes. El ofrecer accesibilidad para todos, forma parte del turismo ético y responsable. En varios países europeos, el ofrecer accesibilidad a clientes con discapacidad es considerado, cada vez más, como una obligación legal, aunque la puesta en práctica de normas y medidas de accesibilidad no esté todavía en pleno funcionamiento.

Los expertos, en general, están de acuerdo en que:

- La oferta turística debería procurar la accesibilidad independiente, para aquellos sin grandes discapacidades.

- Se debería proporcionar asistencia fiable y bien formada para aquellos que la necesiten.
- Deberían estar disponibles soluciones accesibles en las principales ofertas turísticas.
- Deberían estar disponibles soluciones adaptadas para personas con discapacidades muy severas.
- El Diseño Universal debería introducirse en instalaciones, servicios e informaciones turísticas para asegurar la participación de todos los clientes.

Las normas y las directrices deberían enfocarse hacia:

- **La Información**
  Se debería ofrecer una información accesible de calidad sobre laaccesibilidad de los lugares turísticos, a los ciudadanos antes de su viaje (etiquetas de accesibilidad, descripciones, registro de los perfiles personales de las personas con discapacidad, etc.)
- **El Transporte**
  El turismo y los viajes dependen de la accesibilidad de los sistemas de transporte y de los vehículos, de las zonas de descanso, de terminales accesibles, etc.
  Todos los aspectos dela accesibilidad en el transporte, y de los servicios relacionados a éste, deberían considerarse desde el punto de vista del usuario, para poder asegurar unos servicios seguros y accesibles.
- **La Infraestructura**
  Debería darse un nivel de calidad del diseñode las instalaciones y de las características de los recintos, para dar servicio a todo tipo de personas con discapacidad, tanto motrices, como auditivas, visuales, personas con alergias, etc.y para distintos grupos de usuarios que necesiten buenos niveles de accesibilidad, como por ejemplo, las familias, las personas mayores, etc.
- **El Servicio/ La Formación**
  Deberían realizarse mejoras y crear estándares para la formación del personal, sobretodo, en concienciación de las distintas discapacidades y de sus necesidades, en accesibilidad y en la asistencia a personas con discapacidad.

En lo relativo a la legislación, los Expertos están de acuerdo en que las Normas pueden servir de apoyo a la legislación, y que si éstas son buenas puedenllegar a reemplazar la necesidad de legislación.Pero los expertos y visitantes con discapacidad coinciden en que la legislación sobre accesibilidad puede tener un gran impacto a la hora de mejorar la accesibilidaden el sector turístico.

Desde la experiencia de los países donde se han promulgado leyes anti-discriminación de las personas con discapacidad (p.ej. en el Reino Unido o en Noruega), se puede concluir que existe una necesidad, incluso mayor, de directrices técnica para los proveedores, para el personal técnico y para las instituciones de formación,en forma de normas y documentos consultivos sobre cómo ofrecer buena accesibilidad.El impacto que tienen los requisitos obligatorios de accesibilidad, especialmente en el Reino Unido, han servidoparapromover una gran variedad de actividades y medidas que apoyan, aconsejan e informan sobre la accesibilidad en una serie de servicios públicos y privados.El sector turístico en el Reino Unido está evolucionando hacia una posición más proactiva, en respuesta a una exigencia cada vez mayor por parte de los consumidores (con

discapacidad) y como resultado de los requisitos legales.Se necesita cierta orientación y formación técnica y de gestión de los recursos humanos para el personal en todas las áreas del sector turístico.

También es de vital importancia el marketing de la accesibilidad.Esto puede hacerse mediante sistemas de etiquetado y otras medidas, como la evaluación objetiva y mediante informes de auditorías, que los usuarios pueden utilizar para tomar decisiones en base a una buena información.Las etiquetas deberían ser claras y estandarizadas si se quiere que tengan un impacto más allá de las fronteras regionales o nacionales.

Algunos visitantes con discapacidad conocen algunas de las etiquetas, normas y estándares de sus propios países pero pocos conocen las etiquetas y normas de otros países.

Por extensión, los visitantes discapacitados problablemente desconozcan sus derechos cuando viajan al extranjero.Por ello, es importante que futuras normas de accesibilidad y mecanismos para la mejora de la accesibilidad en el sector turístico tengan en cuenta la importancia del reconocimiento internacional de los derechos de los turistas con discapacidad, tal y como establece la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.

5.3. Recomendaciones

1. ***Todas las Normas de accesibilidad deben respetar la Convención de la ONU para personas con discapacidad.***

En general, las Normas de accesibilidad existentes deben ser revisadas y actualizadas de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, asegurándose de que el Modelo Social de la discapacidad sea respetado en su totalidad, tanto en el lenguaje como en los aspectos técnicos.Según este enfoque, deberían desarrollarse nuevas Normas en el campo de l accesibilidadde los servicios turísticos.

2. ***Diálogo y colaboración entre organizaciones que representan a personas con discapacidad y a personas con necesidades de accesibilidad; y la industria turística.***

Las nuevas Normas de accesibilidad tienen que ser efectivas y útiles para la industria turística.Para conseguir este objetivo, las Normas deben desarrollarse con la colaboración muy de cerca de los actores más relevantes del sector y los más relevantes grupos de interés.En resumen, tiene que haber un mejor contacto entre las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y la industria turística.Tiene que existir un diálogo estructurado entre estos actores y una mejora cualitativa en la naturalezadel diálogo, basada en el respecto mútuo y en el trabajo hacia una ventaja para ambas partes.El enfrentamiento entre clientes y proveedores debe sustituirse por una actitud colaboradora entre ambas partes.Se pueden encontrar ejemplos de colaboraciones constructivas entre ambas partes en el Reino Unido, Dinamarca, Noruega y otros países, donde grupos de trabajo llevaron a cabo buenas prácticas y documentos orientativos para apoyar a la industria turística.

3. ***Implicación total de las personas con discapacidad y las personas con necesidades de accesibilidad durante procesos de estandarización.***

El proceso de estandarización en el sector de los servicios turísticos debe contar, para que los resultados sean beneficiosos para ambas partes, con las experiencias de personas activas con discapacidad, así como con los puntos de vista de los proveedores de la industria.Los representantes de los usuarios deberían tener accesibilidad a financiación en lo relativo a la formación, a los viajes y dietas para poder participar de forma efectiva en las tareas de estandarización.

4. Cooperación transfronteriza entre los distintos organismos de Normalización.

El presente estudio ha mostrado que los distintos países europeos siguen sus propios caminos en lo relativo al desarrollo y uso de las Normas para el turismo accesible.No vemos, entre los distintos cuerpos nacionales de Normas, ninguna actividad o plan a nivel europeo que busque homogenizar las normas nacionales entre sí.Los gobiernos, las agencias nacionales de turismo y los ministerios de turismo tampoco están colaborando de forma activa en este campo.

Deberían construirse “puentes” entre las distintas Normas nacionales de aplicación en los países y las Normas de accesibilidad europeas en el sector turístico.Sería conveniente que el CEN, como organismo responsable de las Normas Europeas, realizara un esfuerzo adicional para animar a que los organismos de normalización se unieran para abordar el mayor número de áreas técnicas que contribuyan a un turismo accesible.Trabajar a nivel regional con grupos de países, puede ser un punto de partida práctico si no fuera posible, de forma inmediata, la cooperación a escala europea.

5. Mayores redes de trabajo entre los grupos de interés para apoyar medidas para el turismo accesible en todos los países europeos.

Es necesario un plan de trabajo organizativo o un espacio donde poder colaborar para poder unir a las organizaciones y a los países para que traten el tema del turismo accesible más en profundidad.Por ejemplo, los temas **de formación del personal, auditorías de accesibilidad, preparación directivas y la gestión de la accesibilidad** (incluyendo la gestión de las quejas de los consumidores) son importantes para una introducir con éxito medidas a favor de la accesibilidad en cada país y éstos deberían desarrollarse a través de políticas y acciones coordinadas.

Una entidad que busca ofrecer marco de trabajo para los distintos grupos de interés del sector turístico es **ENAT**, la Red Europea de Turismo Accesible.ENAT es una asociación de voluntarios sin ánimo de lucro formada en el año 2008, después de un periodo de dos años como proyecto de "integración de discapacitados" financiado por la UE.ENAT, en su condición de red que engloba a varios grupos de interés, impulsa la cooperación,dentro del sector turístico, entre los intereses de los proveedores, de los demandantes así como de los organismos públicos.

En el año 2008, ENAT presentó una propuesta para un CEN Workshop Agreement (Acuerdos Técnicos CWA) para desarrollar un documento de consenso europeo sobre las características que deberían tener los servicios turísticos para ser accesibles.[13] Es posible que esta CWA sea la *única propuesta sustancial que trate las Normas de accesibilidaden el sector turístico a nivel europeo*, con la posibilidd de hacer que el sector avance en este tema tan importante.Por ello, se recomienda que se llame la atención a todos los

[13] http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.522

organismos de Normalización, organismos de turismo, asociaciones de la industria y otros sectores interesados, sobre esta propuesta.

6. Necesidad de estadísticas de los organismos turísticos nacionales y regionales.

Dada la falta general de estadísticas y de conocimiento sobre lo que ofrecer a los turistas con discapacidad, teniendo en cuenta sus necesidades y experiencias, los organismos turísticos nacionales y regionales deberían realizar análisis periódicos y sistemáticos de este segmento de mercado y publicar sus conclusiones. Esto ayudaría a comprender a los proveedores turísticos mejor a la demanda del sector y también fomentaría el desarrollo de políticas y medidas más eficaces para mejorar la accesibilidad en el turismo.

7. Estudios futuros y seguimiento.

El estudio piloto ha recopilado una amplia variedad de documentos y otros recursos sobre la accesibilidad en el turismo, la legislación correspondiente y sobre normas y prácticas que existen en los países europeos.Éstas se han publicado en la siguiente página web:http://studyoftourismstandards.wordpress.com/.

Lo que se propone es que se mantenga y se desarrolle este recurso “on-line”, ya sea en forma de página web o como página de intranet, para que futuros estudios puedan beneficiarse de esta información.La página web también podría ser utilizada como base para la recopilación y monitorización de Normas de Accesibilidaden el Sector Turístico, en un futuro.

A pesar de que existan obstáculos en la cooperación transnacional, es evidente que el turismo es un fenómeno "transfronterizo" y, desde el punto de vista del cliente con discapacidad, debe implementarse cierta harmonización de normas y prácticas para que los proveedores puedan ofrecer y garantizar los niveles más básicos de accesibilidad a entornos, servicios, transporte e información turística.Esta tarea requerirá cierto compromiso y un gran esfuerzo pero sin una coordinación transnacional, los ciudadanos europeos con discapacidad seguirán sin poder ejercer sus derechos de accesibilidaduniversal en el turismo, en igualdad de condiciones.El turismo accesible ofrece ventajas tanto para la industria, como para los viajeros.Así pues, la introducción de normas mínimas y comparables de accesibilidad por parte de la industria en los países europeos ayudará a Europa a permanecer a la cabeza de regiones en el mundo como un destino turístico universal.

6 REFERENCIAS

6.1. Enlaces a webs

La página web de este Estudio fue desarrollada para ayudar a recopilar información y para la difusión de las actividades de este proyecto. La página web es: http://studyoftourismstandards.wordpress.com/ (contenido de la página disponible, por ahora sólo disponible en inglés).

Las secciones principales de esta página son:

- About the Study (Unas palabras acerca del Estudio)
- Accessibility Survey (Encuesta para el Visitante con discapacidad o con necesidades específicas de accesibilidad)
- Austria (Apartado para Austria)
- Belgium (Apartado para Bélgica)
- Denmark (Apartado para Dinamarca)
- France (Apartado para Francia)
- Germany (Apartado para Alemania)
- Norway (Apartado para Noruega)
- Spain (Apartado para España)
- United Kingdom (Apartado para el Reino Unido)
- Venue Managers (Apartado para los gestores de empresas turísticas)

6.2. Publicaciones (aparte de las que se mencionan en el Informe del Estudio)

ENAT (2007) Informe del Estudio nº1 "Derechos de los Turistas con Discapacidad en el Marco de la Unión Europea". *Enlace:*www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.444

ENAT (2007) Informe del Estudio nº2 "*Servicios e instalaciones para el turismo accesible en Europa". Enlace:*www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.441

ENAT (2007) Informe del Estudio nº3."Para el año 2010:*Retos de las políticas sobre discapacidades y acciones para el sector turístico europeo". Enlace:*www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.512

Ginnerup, S. (2009) "Conseguir una participación total a través del Diseño Universal".Consejo de Europa.ISBN 978-92-871-6474-2.

ISO 18513:2003 Servicios turísticos- Hoteles y otros tipos de alojamiento turístico- Terminología.

La ISO 18513:2003 define los términos utilizados en la industria del turismo en relación con varios tipos de alojamiento turístico y otros servicios relacionados.Enlace: www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=31812&commid=375396

ISO – TC 288 Turismo y Servicios relacionados (normas en proceso de desarrollo). Véase:
www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=375396&development=on

ISO/CD 13289:Servicios en el buceo de recreo- Requisitos de actuación para las excursiones de buceo (disposición de servicio).
ISO/AWI 13293:Servicios en el buceo de recreo- Requisitos para los programas de formación en mezcla de gases.
*ISO/CD 13970:*Servicios en el buceo de recreo- Requisitos para la formación de guías de buceo de recreo.
ISO/CD 28621:Spa médico- Requisitos y disposición del servicio.

POLIS (2006) El Diseño Universal de Edificios:*Herramientas y Políticas.*Procedimientos de la conferencia. Proyecto POLIS. Véase:

www.polis-ubd.net/conference/POLIS-Proceedings.pdf. Documento que incluye una revisión de las Normas relacionadas con el Diseño Universal de los edificios.

OSSATE (2005) Análisis del mercado de la accesibilidad y de los grupos de interés. Véase:
www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina..pdf

Informe sobre la política de los expertos independientes:"2010: Una Europa Accesible para Todos". Véase:
www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.442

Informe sobre la Estandarización de los servicios:
www.cen.eu/cenorm/news/pressreleases/sevicestandardization.asp

6.3. Reglamentos Europeos

Transporte

Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1). Enlace:www.apr.europa.eu/

Reglamento (CE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14–41).

Decisión de la Comisión 2008/164/CE del 21 de diciembre de 2007, relativa a las especificaciones técnicas de interoperabilidad de las personas con movilidad reducida en las redes de ferrocarriles tradicionales o de alta velocidad transeuropeos (notificados en el documento C(2007) (6633), DO L 64, 7.3.2008, p. 72–207.

Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, 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, y por la que se modifican las Directivas 70/156/CEE y 97/27/CE (DO L 42 de 13.2.2002, p. 1).

Directiva de la UE sobre Seguridad Marítima, Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 14 de abril de 2003 por la que se modifica la Directiva 98/18/CE del Consejo sobre las reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje.

La Directiva de autocares o autobuses, 2001/85/CE, Bruselas 20 de noviembre de 2001.

La Directiva de ascensores, 95/16/CE del 29 de junio de 1995 en la aproximación de las leyes de los Estados miembros relacionadas con los ascensores.

Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva marco).

Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal).

(Las 2 Directivas anteriores están siendo revisadas actualmente y las disposiciones sobre accesibilidad han sido reforzadas en las propuestas de la Comisión).

Directiva 1999/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 1999, sobre equipos radioeléctricos y equipos terminales de telecomunicación y reconocimiento mutuo de su conformidad.

Directiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.

Normas relacionadas con la accesibilidad

Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministro y de servicios.

Mandato 376 de la CE: Requisitos de accesibilidad para la adquisición pública de productos y servicios en el campo de las TIC.

Mandato 420 de la CE: Accesibilidad al entorno edificado.

Mandato 371 de la CE Servicios turísticos, transporte.

Mandato 392 de la CE sobre electrodomésticos.

Comisión Europea (2009). Asegurar la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidades: Herramientas para utilizar los Fondos Estructurales y de Cohesión.Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Código ético mundial para el turismo.

Recomendación del Consejo de Europa sobre el envejecimiento y la discapacidad en el siglo XXI: Plan sostenible para hacer posible una mejor calidad de vida en una sociedad inclusiva. Recomendación CM/Rec (2009)6. Enlace: https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1470069&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75

Resolución del Consejo de Europa: Consecución de una total participación a través del Diseño Universal. ResAP(2007)3. Enlace: https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1226267

Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de acción del Consejo de Europa para promover los derechos y la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad: mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015. Enlace: https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1226267&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75#RelatedDocuments

CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de personas mayores y personas con discapacidades.

6.4. Referencias relacionadas con los países incluidos en el estudio

Internacional

Naciones Unidas.Secretaría para la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.Página web:www.un.org/disabilities.

La Organización Mundial del Turismo (OMT)Página web:www.world-tourism.org.

Comité mundial sobre Ética turística (WCTE, de sus siglas en inglés).Página web:www.unwto.org/code_ethics/eng/brochure.

Unión Europea

Página web del CEN (Comité Europeo de Normalización):www.cen.eu and www.cenorm.be, y de CENELEC: www.cenelec.org.

Página web de la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT, de sus siglas en inglés):www.accessibletourism.org.

Consejo de Europa.Derechos Humanos Europeos:Página web:www.coe.int.

Austria

Edificios turísticos sin barreras para discapacitadosPrincipios del diseño, ÖNORM B1600:2005 y B1603:2005 (para el turismo)Enlace:www.on-norm.at/publish/advantage_tourismus.html?&L=1 (disponible en inglés).

Página web de IBFT: www.ibft.at/en/start.

Página web de NULBARRIERE: http://nullbarriere.de/oenorm_1600.htm.

Página web del Zentrum für barrierefreie Lebensräume: www.designforall.at.

Página web de: www.easyentrance.at.

Instituto austriaco de Normalización (Österreichisches Normungsinstitut).Enlace:www.on-norm.at.

Bélgica

Página web de Tourism Flanders "Accessible Tourism Label": www.toegankelijkreizen.be/Label.713.0.html?&L=3.

Dinamarca

Página web de God Adgang:Etiqueta de accesibilidad danesa: www.godadgang.dk.

Reglamentos daneses sobre edificación del año 2008. Requisitos de accesibilidad. Véase:www.ebst.dk/br08.dk.

Instituto danés de Investigación de Edificios.Página web:www.sbi.dk/br08.

Normas de accesibilidad general danesa, DS 3028: 2001. Enlace:www.ds.dk.

Francia

Asociación "Tourisme et Handicap".Página web: www.tourisme-handicaps.org y Label "Tourisme et Handicap": www.tourisme.gouv.fr/fr/z2/vacances/handicap/label_national/accessibilite_adaptee.jsp

Alemania

Deutscher Hotel- and Gaststättenverband (DEHOGA). Página web: www.dehoga.de.

Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. Normas mínimas para alojamientos y establecimientos dedicados a la restauración sin barreras para discapacitados. Página web: www.natko.de.

Normas para los Edificios sin barreras: DIN 18024, 18.025 y 18040. Enlace: http://nullbarriere.de/din18040.htm.

Deutsches Institut für Normung e.V. Página web: www.din.de.

Página web: www.euregio-barrierefrei.de

Estudio BMWI (2008): „Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland - Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung“.Agosto, 2008. Enlace:www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/Publikationen/barrierefreier-tourismus,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf.

Estudio BMWI (2004): “Impulso económico para un turismo accesible para todos”.Documentación nº 526. Marzo de 2004. Enlace: www.bmwi.de/English/Redaktion/Pdf/economic-impulses-of-accessible-tourism-for-all-526,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=en,rwb=true.pdf.

Noruega

Norma Noruega:Destinos turísticos accesibles, NS 11010. Requisitos para establecer una base de un sistema de etiquetado.Enlace: www.helsedirektoratet.no/deltasenteret/ and www.standard.no/en/Nyheter-og-produkter/Campaigns/Universell-utforming/NS-11010.

NoruegaDiseñada Universalmente en el año 2025. Enlace: www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/nedsatt_funksjonsevne/norge-universelt-utformet-2025.html?id=561345.

España

Ley 51/2003 del 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para personas con discapacidadesEnlace:www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf.

Sistema de gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001-2: 2007. Enlace:www.aenorinternacional.com/EN/certificacion/accesibilidadglobal.asp.

1er Plan de accesibilidad nacional 2004-2012. Enlace:www.seg-social.es/imserso/dependencia/ipna2004_2012.pdfowww.recercat.net/bitstream/2072/4532/1/1st+National+Accessibility+Plan+2004-2012.pdf (disponible en inglés).

Sistema de Información de Accesibilidd – PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos. Página web:www.predif.org/

Reino Unido

BS EN 81-70:2003 Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores.Aplicaciones particulares para ascensores de pasajeros y montacargas.Accesibilidad de los ascensores para las personas incluyendo las personas con discapacidad.

BS EN ISO 9999:2007 Productos de ayuda para personas con discapacidad.Clasificación y terminología.

PAS 78:2006 Guía de buenas prácticas para poner en servicio páginas web accesibles.

KIT 172 BS EN 81 series.Equipamiento de ascensores.

BS EN 1332-3:2008 Sistemas de identificación de tarjetas.Interfaz de usuario.Teclados.

Ley Anti-discriminación de las personas con discapacidad (DDA, de sus siglas en inglés)Enlace:www.opsi.gov.uk/acts/acts2005/pdf/ukpga_20050013_en.pdf.

Sistema de clasificación nacional. Enlace:www.qualityintourism.com.

Sistema de clasificación del alojamiento por VisitEngland "One Step Ahead". Enlace:www.visitengland.com/nas.

Especificación de la accesibilidadde un hotel. PAS 88:2008 sobre los requisitos de accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles.Enlace:www.bsigroup.com/PAS88.

Las Normas de edificación 2000. Accesibilidad y uso de los Edificios.Documento aprobado M. Enlace:www.planningportal.gov.uk/uploads/br/BR_PDF_ADM_2004.pdf.

BS 8300:2009 Diseño de edificios y su enfoque para cumplir con las necesidades de las personas con discapacidad.Código profesional.Enlace:www.bsigroup.com/en/Shop/Publication-Detail/?pid=000000000030153846.

ANEXO 1. LISTADOS DE LOS PARTICIPANTES EN EL CUESTIONARIO

Listado de las organizaciones de las que son miembros los participantes al cuestionario realizado a los Visitantes (hubo más de un participante perteneciente a una misma organización y otros que no especificaron la organización a la que pertenecían):

1. CONFEDERACIÓN GALLEGA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.(COGAMI)
2. ASOCIACIÓN DE PERSOAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL DO BARBANZA.(AMBAR)
3. COCEMFE Comunidad Valenciana
4. COCEMFE Castellón Asociación Amizade Iberdown de ExtremaduraDOWN ARABA - ISABEL ORBEIberdown de Extremadura (sede de Badajoz)
5. AGRUPACION DE PRESONAS SORDAS DE ZARAGOZA Y ARAGONCOCEMFE ASPAYM
6. ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)
7. Asociación Alicantina Síndrome de Down
8. Asociación Síndrome de Down de Castellón
9. Miembro de una asociación de personas con discapacidad intelectual. Organización perteneciente a Down España.
10. ACOPROS LIGA REUMATOLÓXICA GALEGACOLEGIO DE LOGOPEDAS DE GALICIA
11. Bonaventura CV, asociación de personas con déficit auditivo
12. Coordinadora-Federación Balear de Personas con Discapacidad
13. COCEMFE-FAMA ASOCIACION DOWN CORDOBA
14. Deutscher Blinden und Sehbehindertenverband VOXVOX - Schwerhörigenverband KOBV
15. Der Behindertenverband VOXÖSB-Österreich
16. Schwerhörigenbund VOX-SchwerhörigenverbandVOX VERBANDVOXVOX-Schwerhörigenverband Österreichs, 1150 Wien
17. Schwerhörigenverband Österreich – VOX Forum besser Hören
18. Schwerhörigenzentrum Kärnten ÖSB Österreichischer - Schwerhörigenbund Forum besser Hören
19. Association Valentin Haüy
20. ANMCGA Voir Ensemble SPS
21. Tourism Flanders (Belgium)
22. KVG (disability organisation, Belgium)
23. National Coordination Board Tourism for All (Natko, Germany)
24. Barrierefreier Tourismus Info (BTI, Germany)
25. BlueSky Designs, Inc. - Accessible technology research, design and production.
26. Mão na Roda Blog - oglobo.globo.com/blogs/maonaroda

27. Romanian Blind Association
28. United Spinal Association
29. National Multiple Sclerosis Society, Australia
30. Australia For All Alliance Inc
31. People With Disability Australia
32. Women With Disabilities Australia Asia/Pacific Forum
33. Malta Society of the Blind
34. Malta Guide Dogs Foundation
35. President of the National Parents Society of Persons with Disability Malta
36. Italian Disability Forum
37. European Disability Forum - Youth Committee
38. Disabled Peoples International – DPI
39. Italian Forum on disability- FID
40. Italian Federation to overcoming the handicap – FISH
41. ENAT- EDF-ITALIAN TOURISM OFFICE DEPARTEMENT
42. The Slovak association of patients and patient's organizations of the mental health
43. The Danish Muscular Dystrophy Foundation
44. The Danish Association of Youth With Disabilities
45. Catholic Association Disabled; Flanders; Belgium
46. Belgian Disability Forum
47. Action Européenne des Handicapés
48. EDFITALIAN CND CONSULTANT
49. Asociation for disabled – SJALFSBJORG LSF (www.sjalfsbjorg.is), Island
50. Samtök Endurhæfðra Mænuskaddaðra – SEM (http://sem.is), Island
51. Öryrkjabandalag Íslands – ÖBI (www.obi.is)
52. Fundacion ONCE
53. European Blind Union
54. Slovak Blind and Partially Sighted Union
55. IBFT (www.barrier-free-tourism.eu)

Listado de las empresas de servicios turísticos que participaron en las distintas encuestas dirigidas a los gestores del Sector Turístico: Proveedores de alojamiento, Gestores de aeropuerto y Gestores de destinos y atracciones turísticas (no todos los participantes identificaron la empresa que gestionaban).

A. *Lista de proveedores de alojamiento que participaron en la Encuesta:*

APARTAMENTOS RURALES "BALCON DE OSCOS"
El Castro
Hotel Palacio Arias***
NH Hoteles
Aktiv Hotel Elzach
Wildbachhof
Haus Renate
Grenzenlos gGmbh Erfurt
Hotel Garni Gruber****
Jugendgästehaus Dresden
FeWo Röger
AWO-Schullandheim "Am Schäferstein" Limbach/V.
Zweckverband Brombachsee
Sankt Helene
Scandic Hotels

B. *Lista de Aeropuertos que participaron en la Encuesta:*

AENA – representando a 47 aeropuertos y 1 helipuerto
Flughafen Zweibruecken
Kieler Flughafengesellschaft mbH
Flughafen Hannover
SYAX Reisebüro am Flughafen HDF
Flughafen Saarbrücken Betriebsgesellschaft mbH
Flughafen Erfurt GmbH
Flughafen Linz GesmbH
Flughafen Rostock-Laage
Salzburger Flughafen GmbH
Aéroports de Lyon - Site de Lyon-Bron

C. *Lista de Destinos y Atracciones Turísticas que han participaron en la Encuesta:*

Wiener Staatsoper GmbH
Tourist-Information Todtmoos
Naturpark Nordeifel e.V.
Ulm/Neu-Ulm Touristik GmbH
Franziskanermuseum
Naturpark Obere Donau
Stadtmuseum Baden-Baden
Förderverein Lausitzer
Findlingspark Nochten e.V.
Schloss Moritzburg und Fasanenschlösschen
Städtische Museen Zittau
Körse-Therme Kirschau
Festung Königstein
Landesbühnen Sachsen
Irrgarten Kleinwelka
Botanischer Garten der TU Dresden
RIESA INFORMATION
Torgauer Tourismus & Bäder GmbH
Sächsisch-Oberlausitzer Eisenbahngesellschaft mbH
Tourist-Information Zittau
Galerie für Zeitgenössische Kunst
BBK-Kur GmbH
Tourist-Service Olbernhau
Sorbisches Museum Bautzen-Budyšin
August Horch Museum Zwickau
Leipzig Tourismus und Marketing GmbH
Touristikbüro Bad Wildbad GmbH
Musee de la Poupée-Paris
UDOTSI 92
Atomium, Bélgica
Kew Gardens, Reino Unido
Guía Gijón Accesible, España
Museo Guggenheim, España

Listado de los expertos nacionales que contestaron a la encuestas y/o fueron entrevistados:

Bieke Thys – Toegankelijheidsbureau, Bélgica

Mieke Broeders – Toegankelijkheidsbureau vzw, ENTER vzw, Bélgica

Philip Henrik Jensen – Danish Building Research Institute, Aalborg University, Dinamarca

Ulla Kramer – Foreningen Tilgængelighed for Alle, Dinamarca

Preben Aagaard Nielsen – Danish Standards, Dinamarca

Martin Jacques – Association Tourisme et Handicap, Francia

Annette Masson – Association Tourisme et Handicap, Francia

Pierre Rousseau – Association "Cap horizon" Association, Francia

Katrine Mosfjeld - VisitOslo, Noruega

Andrew Daines – VisitBritain, Reino Unido

Gail Stewardson – The Guide Dogs for the Blind Association (Perros lazarillo), Reino Unido

Monika Klenovec – Zentrum für barrierefreieUmgebungen, Austria.

ANEXO2. CUESTIONARIOS REALIZADOS A LOS PARTICIPANTES

Encuesta realizada a los Visitantes

Cuestionario de Fundación ONCE 2009 sobre los requisitos de accesibilidad del viajero.

Estudio de Fundación ONCE, elaborado por Vía Libre (2009).

El propósito de este estudio es averiguar cómo los visitantes con discapacidad, con problemas continuados de salud o con movilidad reducida valoran la accesibilidad de una variedad de servicios turísticos.

El rellenar las siguientes preguntas de este cuestionario no le durara más de 10 minutos.

Las preguntas marcadas con (*) requieren de una respuesta.

Para obtener más información acerca del cuestionario, por favor visite el siguiente enlace: http://studyoftourismstandards.wordpress.com.

Gracias por su ayuda.

Ivor Ambrose & Carolina Vicens
Vía Libre Project-Team

País de origen
Por favor, indique el país dónde Ud. vive:

- □ Albania
- □ Alemania
- □ Austria
- □ Bosnia y Herzegovina
- □ Bulgaria
- □ Bélgica
- □ Croacia
- □ Chipre
- □ República Checa
- □ Dinamarca
- □ Estonia
- □ Finlandia
- □ Francia
- □ Grecia
- □ Hungría
- □ Islandia
- □ Irlanda
- □ Italia
- □ Letonia
- □ Lituania
- □ Malta
- □ Macedonia, Antigua República Yugoslava de
- □ Montenegro
- □ Países Bajos
- □ Noruega
- □ Polonia
- □ Portugal
- □ Rumanía
- □ Serbia
- □ Eslovenia
- □ Eslovaquia
- □ España
- □ Suecia
- □ Suiza
- □ Turquía
- □ Reino Unido
- □ Otro:

Países visitados

Por favor, indique los países europeos que ha visitado en los últimos 3 años, incluyendo los viajes dentro de su país de origen. (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Albania
- □ Alemania
- □ Austria
- □ Bosnia y Herzegovina
- □ Bulgaria
- □ Bélgica
- □ Croacia
- □ Chipre
- □ República Checa
- □ Dinamarca
- □ Estonia
- □ Finlandia
- □ Francia
- □ Grecia
- □ Hungría
- □ Islandia
- □ Irlanda
- □ Italia
- □ Letonia
- □ Lituania
- □ Malta
- □ Macedonia, Antigua República Yugoslava de
- □ Montenegro
- □ Países Bajos
- □ Noruega
- □ Polonia
- □ Portugal
- □ Rumanía
- □ Serbia
- □ Eslovenia
- □ Eslovaquia
- □ España
- □ Suecia
- □ Suiza
- □ Turquía
- □ Reino Unido
- □ Otro:

Frecuencia de viajes al año (*)
¿Cuántas veces al año viaja Ud. y se aloja en alojamientos turísticos, tanto por negocios o por placer?

- □ Nunca me alojo en alojamientos turísticos
- □ 1 viaje al año
- □ 2 a 5 viajes al año
- □ 6 a 10 viajes al año
- □ Una vez al mes o más

Número de pernoctaciones al año (*)
Aproximadamente, ¿cuántas noches al año se aloja Ud. en un alojamiento turístico?

- □ Nunca me alojo en alojamiento turístico
- □ 1 a 2 noches al año
- □ 3 a 10 noches al año
- □ 11 a 20 noches al año
- □ Más de 20 noches al año

Número de vuelos(*)
Aproximadamente, ¿cuántos vuelos realiza cada año?

- □ Nunca viajo en avión
- □ 1 a 2 vuelos al año
- □ 3 a 10 vuelos al año
- □ 11 a 20 vuelos al año
- □ Más de 20 vuelos al año

Número de viajeros (*)
Normalmente, ¿con cuántas personas viaja Ud.? (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Viajo solo
- □ Con 1 asistente personal
- □ Con 1 miembro de la familia o amigo
- □ Con 2 o más familiares o amigos
- □ Viajo en grupo

Tipo de discapacidad / problemas de movilidad (*)
Por favor, indique su discapacidad o problema de movilidad, si lo tiene. (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Usuario de silla de ruedas
- □ Dificultad para caminar
- □ Sordo o con problemas de audición
- □ Ciego o con visión reducida
- □ Asma / alergia
- □ Dieta especial
- □ Problemas en el habla
- □ Dificultades de comprensión / lectura
- □ Con problemas de salud continuados
- □ Viajo con un bebé y/o un niño pequeño
- □ Viajo con un animal de asistencia, por ejemplo, perro guía, etc.

- □ No tengo ningún tipo de discapacidad o problema de movilidad
- □ Otro:

Reservas (*)
¿Cómo suele encontrar y reservar su viaje? (Transporte y alojamiento)

- □ A través de Internet
- □ A través de agencia de viajes (por teléfono, correo electrónico o carta)
- □ A través de agencia de viajes (visita)
- □ A través de un anuncio de revista o folleto (por teléfono, correo electrónico o carta)
- □ Otra persona lo hace por mí
- □ A través de mi asociación
- □ Otro:

Calidad de la información a la hora de reservar (*)
¿Cómo de satisfecho está Ud. con la información sobre la accesibilidad que recibe a la hora de reservar su viaje o alojamiento?

- □ Muy insatisfecho
- □ Insatisfecho
- □ Neutral
- □ Satisfecho
- □ Muy satisfecho

En el aeropuerto (*)
Cuando Ud. viaja en avión, ¿requiere de asistencia especial para que le ayude a la hora de realizar la facturación, en el aeropuerto y para embarcar en el avión?

- □ Sí, siempre
- □ Sí, a veces
- □ No, nunca
- □ No viajo en avión

Asistencia en el aeropuerto
Si Ud. contestó "sí" a la pregunta anterior, indique qué tipo de asistencia necesita en la mayoría de los aeropuertos. (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Llegar al mostrador de facturación
- □ Facturación del vuelo
- □ Encontrar el camino correcto dentro del aeropuerto
- □ Ir al baño
- □ Ir de compras
- □ Embarcar/desembarcar del avión
- □ Recogida del equipaje
- □ Salir de la sala de llegadas y buscar un medio de transporte
- □ Ayuda para mi animal de compañía, por ejemplo, a la hora de darle de beber o que haga sus necesidades
- □ No necesito ninguna ayuda
- □ Otro:

Calidad de los edificios e instalaciones aeroportuarias
En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la accesibilidad de los edificios e instalaciones del aeropuerto?

- □ Muy insatisfecho
- □ Insatisfecho
- □ Neutral
- □ Satisfecho
- □ Muy satisfecho
- □ No me afecta

Calidad de la asistencia en el aeropuerto
En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la ayuda que recibe en los aeropuertos?

- □ Muy insatisfecho
- □ Insatisfecho
- □ Neutral
- □ Satisfecho
- □ Muy satisfecho
- □ No me afecta

Aeropuertos y accesibilidad
En general, ¿cuál de las siguientes frases resume mejor su experiencia de la accesibilidad en los aeropuertos?

- □ Creo que todos los aeropuertos son poco accesibles
- □ Creo que existen algunos aeropuertos que son accesibles y otros que no lo son tanto
- □ Creo que todos los aeropuertos son muy accesibles
- □ Neutral

Alojamiento turístico (*)
¿Qué tipo de alojamiento turístico utiliza Ud. normalmente? (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Hotel 4 o 5 estrellas (Clase A o B)
- □ Hotel 3 estrellas (clase C)
- □ Hotel 2, 1 o ninguna estrella
- □ Hostal (o albergue)
- □ Crucero
- □ Parque de atracciones (con alojamiento)
- □ Zona de camping y caravanas
- □ Otro:

Habitación en alojamiento turístico(*)
¿Reserva Ud. normalmente una habitación "adaptada" para personas con discapacidad?

- □ Sí, siempre
- □ Sí, a veces
- □ No, nunca

Requisitos de alojamiento (*)
Derivado de su discapacidad o necesidad específica de accesibilidad, derivada de un problema continuado, ¿tiene algún tipo de necesidad en su alojamiento?

- □ Habitación para no fumadores
- □ Sábanas y cojines especiales para alérgicos
- □ Colchón especial
- □ Cama especial (por ejemplo, cama eléctrica)
- □ Despertador con vibración
- □ Bucle inductivo
- □ Información en Braille
- □ Disponibilidad de ascensor para llegar a la habitación
- □ Edificio accesible para usuarios de silla de ruedas
- □ Habitación accesible para usuarios de silla de ruedas
- □ Cuarto de baño y ducha accesible para usuarios de silla de ruedas
- □ Aparcamiento reservado para el vehículo de la persona con discapacidad
- □ Autobús o taxi adaptado (para llevar a usuarios en silla de ruedas) desde el/al aeropuerto/estación más cercana con mayor tránsito de personas.
- □ Otro:

Calidad de las instalaciones de alojamiento (*)
En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la accesibilidad de los edificios e instalaciones de alojamiento cuando Ud. va de viaje?

- □ Muy insatisfecho
- □ Insatisfecho
- □ Neutral
- □ Satisfecho
- □ Muy satisfecho
- □ No me afecta

Calidad del servicio prestado por el personal del alojamiento turístico (*)
En general, ¿cómo de satisfecho está Ud. con la calidad de la asistencia y servicio proporcionado por el personal en relación a la accesibilidad?

- □ Muy insatisfecho
- □ Insatisfecho
- □ Neutral
- □ Satisfecho
- □ Muy satisfecho
- □ No me afecta

Visitar lugares de interés turístico (*)
Al elegir un lugar de interés turístico para visitar, ¿cómo se asegura de que será accesible para Ud.? (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Obtengo información de alguien que ha estado allí antes
- □ Pido a una persona con discapacidad acerca de la accesibilidad
- □ Leo una guía o la página web del lugar
- □ Leo una guía de accesibilidad
- □ Leo un sitio web que contiene información de accesibilidad
- □ Hago una llamada con antelación para comprobar la accesibilidad

- □ No me afecta
- □ Otro:

Mejoras en accesibilidad(*)
En su opinión, ¿cuál de los siguientes métodos podría mejorar la accesibilidad a la hora de viajar? (Múltiples respuestas son posibles)

- □ Acceso a la información detallada suministrada por las agencias de viajes y operadores turísticos
- □ Acceso a la información y experiencias de las personas con discapacidad (por ejemplo, publicada en redes sociales en internet)
- □ Acceder a información más detallada directamente de los proveedores turísticos
- □ Mejoras de la accesibilidad llevadas a cabo por las autoridades públicas locales y regionales
- □ Las normas y estándares obligatorios a nivel nacional en todas las atracciones turísticas, alojamientos, aeropuertos, etc.
- □ Las normas y estándares a nivel de la Unión Europea
- □ Un mayor uso de sellos y certificaciones de accesibilidad por los proveedores turísticos
- □ Envío directo de ofertas accesibles para turistas con discapacidad y personas mayores
- □ Transporte público más accesible
- □ Ninguno de las anteriores funcionaría
- □ No es necesaria ninguna mejora
- □ Otro:

Estándares de accesibilidad y certificaciones (*)
Algunos países tienen sistemas de certificación, estandarización y legales de accesibilidad en el turismo, con unos requisitos que los proveedores turísticos pueden o deben seguir. ¿De cuáles de los siguientes sistemas, si hay alguno, ha oído Ud. antes? (Múltiples respuestas son posibles. Si lo desea puede añadir cualquier otro estándar o certificación que conozca).

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Barrier-free Tourism Establishments, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders: Accessible Tourism Label
- □ Dinamarca - God adgang: Accessibility Label
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ Francia - Tourisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard: Accessible tourist destinations, NS 11010
- □ España - PREDIF: Sistema para informar de la Accesibilidad
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Ninguna de las anteriores
- □ Otro:

Accesibilidad y confianza(*)
De la siguiente lista de estándares y certificaciones, por favor indique cuál de ellos, si hubiera alguno, le haría sentir más seguro para saber el nivel de accesibilidad real que se podría encontrar al visitar un lugar. (Múltiples respuestas son posibles. Si lo desea puede añadir cualquier otro estándar o certificación que conozca)

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Barrier-free Tourism Establishments, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders: Accessible Tourism Label
- □ Dinamarca - God adgang: Accessibility Label
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ Francia - Turisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard: Accessible tourist destinations, NS 11010
- □ España - PREDIF: Sistema para informar de la Accesibilidad
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Ninguna de las anteriores
- □ Otro:

Su elección de la Accesibilidad
A la hora de elegir y reservar su viaje, ya sea por negocios o por placer, ¿cómo de importante es para Ud. que el establecimiento o servicio cumpla con unos estándares o con una certificación de accesibilidad?

- □ No es nada importante, las certificaciones y estándares no afectan a mi elección
- □ No es muy importante, las certificaciones y estándares puede que alguna vez me ayuden en mi elección
- □ Bastante importante, me da más confianza elegir un lugar o servicio que use estándares o una certificación
- □ Muy importante, sólo elijo un lugar o servicio que cumpla con un certificado o estándar de accesibilidad
- □ Ninguna de las anteriores

Su afiliación a alguna asociación u organización
Si Ud. es miembro de alguna organización, asociación de discapacitados, asociaciones de consumidores o asociaciones/clubes turísticos, por favor escriba el nombre a continuación. Ud. puede indicar más de una organización. (Esta pregunta es opcional).

Otros comentarios
Aquí Ud. puede escribir, brevemente, cualquier otra idea o comentario (positivo o negativo) acerca de su experiencia, como turista, en relación a la presencia de la accesibilidad en el turismo.

Encuesta realizada a los Gestores de Alojamiento

Cuestionario para Gestores de Alojamiento turístico 2009

Estudio de Fundación ONCE, elaborado por Vía Libre (2009)

Este cuestionario va dirigido tanto a empresarios, como gestores o directores de empresas de alojamiento turístico tanto cadenas hoteleras, empresas de cruceros, albergues, campings, etc. que operan dentro de los siguientes países europeos:Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, España, Noruega y Reino Unido.

La encuesta se centra en identificar como estas empresas están gestionando la accesibilidad dentro de su negocio, y en recoger las opiniones que tienen sus gestores sobre las regulaciones y estándares, en materia de accesibilidad dentro del turismo, que puede que conozcan y usen.

Los resultados del Estudio serán publicados online y enviados a cualquier persona o entidad que pueda tener algún interés en el "turismo accesible para todos".

La información que se recoja en la encuesta se presentará de forma anónima, lo que permitirá realizar comparaciones entre distintos aspectos y países pero nunca irán relacionadas las respuestas con ninguna organización concreta ni con ningún objetivo comercial.

Las preguntas marcadas con (*) requieren de una respuesta.

En caso de tener alguna pregunta o duda, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Finalmente y por adelantado, querríamos agradecerle su colaboración al contestar este cuestionario.

Atentamente,

Ivor Ambrose & Carolina Vicens
Vía Libre Project Team

Para más información:http://studyoftourismstandards.wordpress.com/

Por favor, escriba el nombre de su empresa aquí.
(El nombre de su empresa aparecerá en el informe del estudio, en un listado de empresas participantes.No aparecerá conexión alguna entre las respuestas concretas contestadas y el nombre de la empresa.Sólo se presentarán los resultados).

¿En qué país se encuentra la oficina central de su empresa?(*)

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

¿En qué país se encuentra la marca o departamento en el que Ud. trabaja?(*)

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

En total, ¿a cuántas personas tiene en su empresa empleadas?(*)

- □ 1-9 personas
- □ 10-19 personas
- □ 20-49 personas
- □ 50-249 personas
- □ 250-999 personas
- □ Más de 1000 personas

Por favor, indique a cuál de las siguientes actividades se dedica su empresa (*)(Nota:Puede responder a más de una respuesta)

- □ Servicios de hotel
- □ Servicios de hostal (p.ej. albergues juveniles, alojamiento en un campus)
- □ Gestión de zonas de camping
- □ Empresa de cruceros
- □ Servicios de parques de ocio o atracciones con servicios de alojamiento
- □ Otro

Si ha marcado "Otro", por favor especifíquelo:

¿Ha incorporado su empresa una política con respecto a las personas con discapacidad?(*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", ¿de qué forma se ha incorporado esta política?
(Nota:Puede responder a más de una respuesta)

- □ En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad
- □ En la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad
- □ Al cooperar con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. Personas mayores)
- □ Al incorporar dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable de la gestión de la accesibilidad
- □ Al emplear a personas con discapacidad
- □ Con la obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad
- □ Otro

Si ha marcado "Otro", por favor especifíquelo:

¿Se ha realizado alguna acción dentro de su empresa para hacer los productos y/o servicios más accesibles a usuarios con discapacidad?(*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza su empresa?(Nota:Puede responder a más de una respuesta)

- □ Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores
- □ Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias)
- □ Mejora de la accesibilidad en habitaciones (p.ej. en cabinas de cruceros)
- □ Disposición de ayudas técnicas especiales para huéspedes con discapacidad
- □ Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para huéspedes con discapacidad
- □ Disposición de asistencia al visitante con discapacidad
- □ Formación a la Dirección y mandos intermedios en gestión de la accesibilidad
- □ Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. recepcionista)
- □ Formación al personal técnico de la empresa (p.ej. ingeniero/arquitecto)
- □ Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado)
- □ Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad

- □ Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios
- □ Contratación de consultores o auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa
- □ Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo
- □ Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.)
- □ Otro

Si ha marcado "Otro", por favor especifíquelo:

¿Cuánta relevancia tienen para su empresa los siguientes factores, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad?

(1=Gran relevancia, 2=Menor relevancia, 3=Ninguna relevancia, 4=No lo sé)

a) Cumplimiento con las leyes / regulaciones nacionales(*)

1 2 3 4

b) Cumplimiento con las leyes / regulaciones internacionales (*)

1 2 3 4

c) Dar respuesta a la demanda del mercado e incrementando cuota de mercado (*)

1 2 3 4

d) Dar respuesta a la demanda social mediante la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (*)

1 2 3 4

e) Otros

¿Cuáles de los siguientes factores actúan de barrera en su empresa a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad?

(1=Gran barrera, 2=Menor barrera, 3=No es barrera, 4=No lo sé)

a) Falta de conocimiento o comprensión del concepto de gestión de la accesibilidad(*)

1 2 3 4

b) Costes adicionales que suponen considerar los requisitos de accesibilidad (*)

1 2 3 4

c) El tiempo necesario para incluir accesibilidad en productos/servicios (*)

1 2 3 4

d) Los requisitos de accesibilidad son demasiado complejos en la práctica (*)

1 2 3 4

e) Falta de demanda por parte de los clientes (*)

1 2 3 4

f) Otros

¿Cuáles de estos factores animarían a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad?

(1=Mucho, 2=Algo, 3=Nada, 4=No lo sé)

a) La tendencia general hacia una población que envejece(*)

1 2 3 4

b) Disponer de estándares de accesibilidad relacionados con mis productos/servicios (*)

1 2 3 4

c) Disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad (*)

1 2 3 4

d) Disponer de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios (*)

1 2 3 4

e) Disponer de incentivos financieros y/o fiscales(*)

1 2 3 4

f) Disponer de un sistema nacional de estandarización de la accesibilidad (*)

1 2 3 4

g) El incremento de cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad (*)

1 2 3 4

h) Otros

¿Ha realizado su empresa algún tipo de mejora en materia de accesibilidad debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", por favor especifique:

(Diga país, título y fecha de la ley / regulación / decreto si lo sabe, sino dé una breve descripción general).

¿Ha implementado o está implementando su empresa alguno de los siguientes sistemas de estandarización o certificación de accesibilidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", especifique cuáles:

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Requisitos constructivos de empresas turísticas accesibles, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible
- □ Dinamarca - God adgang:Etiqueta de accesibilidad
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ Francia - Tourisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard:Destinos turísticos accesibles, NS 11010
- □ España - PREDIF:Sistema para informar de la Accesibilidad
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Reino Unido - The Building Regulations, PART M:Accesibilidad y uso de los edificios
- □ Otros

Si ha implementado o está implementando otros, por favor especifíquelos:

Otros comentarios

Aquí Ud. puede escribir, brevemente, cualquier otra idea o comentario (positivo o negativo) acerca de su experiencia relacionada con la Gestión de la Accesibilidad en su empresa.

Encuesta realizada a los Gestores de aeropuertos

Cuestionario para Gestores de Aeropuertos y Proveedores Aeroportuarios 2009.

Estudio de Fundación ONCE, elaborado por Vía Libre (2009).

Este cuestionario está dirigido a aeropuertos que operen en una serie de países europeos: Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Noruega, España y Reino Unido. Las personas que contesten tanto pueden ser gestores que trabajan directamente para el propietario del aeropuerto o gestores de empresas subcontratadas para gestionar la logística de los pasajeros y las operaciones de tierra.

La encuesta se centra en identificar cómo los aeropuertos están gestionando la accesibilidad de forma general, y en recoger opiniones sobre las regulaciones y estándares que los gestores de aeropuerto puede que conozcan y usen.

Los resultados del Estudio serán publicados online y enviados a cualquier persona o entidad que pueda tener algún interés en el "turismo accesible para todos".

La información que se recoja en la encuesta se presentará de forma anónima, lo que permitirá realizar comparaciones entre distintos aspectos y países pero nunca irán relacionadas las respuestas con ninguna organización concreta ni con ningún objetivo comercial.

Las preguntas marcadas con (*) requieren de una respuesta.

En caso de tener alguna pregunta o duda, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Finalmente y por adelantado, querríamos agradecerle su colaboración al contestar este cuestionario.

Atentamente,

Ivor Ambrose & Carolina Vicens
Vía Libre Project Team

Para más informacion: http://studyoftourismstandards.wordpress.com/

Importante: indique el tipo de empresa a la que pertenece (*)

- Nuestra compañía es de la propiedad del Aeropuerto. Gestionamos directamente los servicios al pasajero
- Nuestra compañía es subcontrata de la propiedad del Aeropuerto. Gestionamos los servicios al pasajero

¿En qué país se encuentra la oficina central de su empresa?(*)

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

¿En qué país se encuentra la marca o departamento en el que Ud. trabaja? (*)

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

Por favor, escriba el nombre de su empresa aquí.
(El nombre de su empresa aparecerá en el informe del estudio, en un listado de empresas participantes. No aparecerá conexión alguna entre las respuestas concretas contestadas y el nombre de la empresa. Sólo se presentarán los resultados).

En total, ¿a cuántas personas tiene su empresa empleadas? (*)

- □ 1-9 personas
- □ 10-19 personas
- □ 20-49 personas
- □ 50-249 personas
- □ 250-999 personas
- □ Más de 1000 personas

Por favor, indique a cuáles de las siguientes actividades se dedica su empresa en el aeropuerto donde Ud. trabaja.(*)
(Nota: Puede responder a más de una respuesta)

- □ Gestión del aparcamiento/s
- □ Servicio de Shuttle bus

- □ Estación de tren
- □ Estación de metro
- □ Operación de tierra de pasajeros y maletas
- □ Asistencia de pasajeros con movilidad reducida (PMR) o con discapacidad
- □ Seguridad de pasajeros
- □ Catering (en aeropuerto)
- □ Alquiler y gestión de espacios comerciales (incluyendo tiendas Duty Free, salas VIP, etc.)
- □ Servicios de hotel y alojamiento en el aeropuerto
- □ Otro

Si es Otro, por favor especifíquelo

¿Ha incorporado su empresa una política con respecto a las personas con discapacidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", ¿de qué forma se ha incorporado esta política?
(Nota: Puede responder a más de una respuesta)

- □ En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad
- □ En la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad
- □ Al cooperar con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores)
- □ Al incorporar dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de la accesibilidad
- □ Al emplear a personas con discapacidad
- □ Con la obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad
- □ Otro

Si es Otra, por favor especifíquela:

¿Se ha realizado alguna acción dentro de su empresa para hacer los productos y/o servicios más accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza su empresa?(Nota: Puede responder a más de una respuesta)

- □ Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores
- □ Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias)
- □ Disposición de ayudas técnicas especiales para huéspedes con discapacidad

- □ Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para huéspedes con discapacidad
- □ Disposición de asistencia al visitante con discapacidad
- □ Formación a la Dirección y mandos intermedios en gestión de la accesibilidad
- □ Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. facturación)
- □ Formación al personal técnico de la empresa (p.ej. ingeniero/arquitecto)
- □ Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado)
- □ Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad
- □ Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios
- □ Contratación de consultores o auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa
- □ Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo
- □ Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.)
- □ Cumplimiento con la Regulación europea Nº 1107/2006 para pasajeros con discapacidad y PMRs.
- □ Otra

Si es Otra, por favor especifícala:

¿Cuánta relevancia tiene para su empresa, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad, el cumplimiento de leyes / regulaciones nacionales? (*)

- □ Gran relevancia
- □ Menor relevancia
- □ Ninguna relevancia
- □ No lo sé

¿Cuánta relevancia tiene para su empresa, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad, el cumplimiento de leyes / regulaciones internacionales? (*)

- □ Gran relevancia
- □ Menor relevancia
- □ Ninguna relevancia
- □ No lo sé

¿Cuánta relevancia tiene para su empresa, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad, el responder a la demanda del mercado e incrementar cuota de mercado? (*)

- □ Gran relevancia
- □ Menor relevancia
- □ Ninguna relevancia
- □ No lo sé

¿Cuánta relevancia tiene para su empresa, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad, el dar respuesta a la demanda social a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? (*)

- □ Gran relevancia
- □ Menor relevancia
- □ Ninguna relevancia
- □ No lo sé

¿Qué otros factores tienen relevancia para su empresa y cuánta, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad?

¿Hasta qué punto cree Ud. que la falta de conocimiento o comprensión del concepto de gestión de la accesibilidad actúa de barrera en su empresa, a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Gran barrera
- □ Menor barrera
- □ No es barrera
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto cree Ud. que los costes adicionales que suponen considerar los requisitos de accesibilidad, actúan de barrera en su empresa a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Gran barrera
- □ Menor barrera
- □ No es barrera
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto cree Ud. que el tiempo necesario para incluir la accesibilidad en los productos/servicios, actúa de barrera en su empresa a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Gran barrera
- □ Menor barrera
- □ No es barrera
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto cree Ud. que la complejidad de los requisitos de accesibilidad a la hora de aplicarlos, actúa de barrera en su empresa a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Gran barrera
- □ Menor barrera
- □ No es barrera
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto cree Ud. que la falta de demanda, actúa de barrera en su empresa a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Gran barrera
- □ Menor barrera
- □ No es barrera
- □ No lo sé

¿Qué otros factores cree Ud. que actúan de barrera en su empresa, y hasta qué punto, a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad?

¿Hasta qué punto siente que la tendencia general hacia una población que envejece animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Mucho
- □ Algo
- □ Nada
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto siente que el disponer de estándares de accesibilidad relacionados con sus productos/servicios animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- Mucho
- Algo
- Nada
- No lo sé

¿Hasta qué punto siente que el disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad?(*)

- Mucho
- Algo
- Nada
- No lo sé

¿Hasta qué punto siente que el disponer de una certificación/clasificación del grado de accesibilidad de sus productos/servicios animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Mucho
- □ Algo
- □ Nada
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto siente que el disponer de incentivos financieros y/o fiscales animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Mucho
- □ Algo
- □ Nada
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto siente que el disponer de un sistema nacional de estandarización de la accesibilidad animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Mucho
- □ Algo
- □ Nada
- □ No lo sé

¿Hasta qué punto siente que el incremento de cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad animaría a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Mucho
- □ Algo
- □ Nada
- □ No lo sé

¿Qué otros factores cree Ud. que animarían a su empresa, y hasta qué punto, a la hora de disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad?

¿Ha realizado su empresa algún tipo de mejora en materia de accesibilidad debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", por favor especifique:
(Diga país, título y fecha de la ley / regulación / decreto si lo sabe, sino dé una breve descripción general)

¿Ha implementado o está implementando su empresa alguno de los siguientes sistemas de estandarización o certificación de accesibilidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", especifique cuáles:

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Requisitos constructivos de empresas turísticas accesibles, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders: Accessible Tourism Label
- □ Dinamarca - God adgang: Accessibility Label
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ Francia - Tourisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard: Accessible tourist destinations, NS 11010

- □ España - PREDIF: Sistema para informar de la Accesibilidad
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Reino Unido - The Building Regulations, PART M: Access to and use of buildings
- □ Otros
- □ IATA. Access to Air Travel for Disabled People: Code of Practice
- □ Otro

Si "Otro", por favor especifíquelo.
Aquí Ud. puede escribir, brevemente, el nombre y la dirección de Web del sistema, si fuera posible.

Otros comentarios
Aquí Ud. puede escribir, brevemente, cualquier otra idea o comentario (positivo o negativo) acerca de su experiencia relacionada con la Gestión de la Accesibilidad en su empresa.

Encuesta realizada a los Gestores de destinos y atracciones

Cuestionario para Gestores de Destinos turísticos y Atracciones turísticas 2009.

Estudio de Fundación ONCE, elaborado por Vía Libre (2009).

Este cuestionario está dirigido a gestores de atracciones y destinos turísticos que operen en una serie de países europeos: Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Alemania, Noruega, España y Reino Unido. Las personas que contesten tanto pueden ser gestores de oficinas de marketing turístico de una ciudad, de un museo, instalaciones deportivas, parques de ocio y entretenimiento, parques nacionales, patrimonio cultural, etc.

La encuesta se centra en identificar cómo atracciones y destinos turísticos están gestionando la accesibilidad de forma general, y en recoger opiniones sobre las regulaciones y estándares que las empresas puede que conozcan y usen.

Los resultados del Estudio serán publicados online y enviados a cualquier persona o entidad que pueda tener algún interés en el "turismo accesible para todos".

La información que se recoja en la encuesta se presentará de forma anónima, lo que permitirá realizar comparaciones entre distintos aspectos y países pero nunca irán relacionadas las respuestas con ninguna organización concreta ni con ningún objetivo comercial.

Las preguntas marcadas con (*) requieren de una respuesta.

En caso de tener alguna pregunta o duda, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Finalmente y por adelantado, querríamos agradecerle su colaboración al contestar este cuestionario.

Atentamente,

Ivor Ambrose & Carolina Vicens
Vía Libre Project Team

Para más información: http://studyoftourismstandards.wordpress.com/

Por favor, escriba el nombre de su empresa aquí.
(El nombre de su empresa aparecerá en el informe del estudio, en un listado de empresas participantes. No aparecerá conexión alguna entre las respuestas concretas contestadas y el nombre de la empresa. Sólo se presentarán los resultados).

¿En qué país se encuentra la oficina central de su empresa? (*)

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

¿En qué país se encuentra la marca o departamento en el que Ud. trabaja? (*)

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

En total, ¿a cuántas personas tiene en su empresa empleadas? (*)

- □ 1-9 personas
- □ 10-19 personas
- □ 20-49 personas
- □ 50-249 personas
- □ 250-999 personas
- □ Más de 1000 personas

Por favor, indique a cuál de las siguientes actividades se dedica su empresa (*)(Nota: Puede responder a más de una respuesta)

- □ Promoción y desarrollo del turismo de ciudad / Información turística
- □ Promoción y desarrollo del turismo regional / Información turística
- □ Jardín botánico / Parque
- □ Museo o galería
- □ Parque nacional
- □ Parque temático / Parque de diversión y de ocio
- □ Edificio o evento religioso
- □ Instalación deportiva o estadio
- □ Teatro u otro tipo de evento para artistas o representaciones culturales
- □ Zoo
- □ Otra

Si ha marcado "Otra", por favor especifíquelo:

¿Se ha realizado alguna acción dentro de su empresa para hacer los productos y/o servicios más accesibles a usuarios con discapacidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", ¿de qué forma se ha incorporado esta política?
(Nota: Puede responder a más de una respuesta)

- □ En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad
- □ En la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad
- □ Al cooperar con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores)
- □ Al incorporar dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de la accesibilidad
- □ Al emplear a personas con discapacidad
- □ Con la obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad
- □ Otro

Si ha marcado "Otro", por favor especifíquelo:

¿Ha incorporado su empresa una política con respecto a las personas con discapacidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza su empresa? (Nota: Se puede responder a más de una respuesta)

- □ Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores
- □ Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias)
- □ Disposición de ayudas técnicas especiales para usuarios con discapacidad
- □ Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para usuarios con discapacidad
- □ Disposición de asistencia al visitante con discapacidad
- □ Formación a la Dirección y mandos intermedios en gestión de la accesibilidad
- □ Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. guías turísticos)
- □ Formación al personal técnico de la empresa (p.ej. ingeniero/arquitecto)
- □ Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado)
- □ Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad

- □ Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios
- □ Contratación de consultores o auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa
- □ Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo
- □ Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.)
- □ Otro

Si ha marcado "Otro", por favor especifíquelo:

¿Cuánta relevancia tienen para su empresa los siguientes factores, a la hora de ofrecer un servicio a clientes con discapacidad?

(1=Gran relevancia, 2=Menor relevancia, 3=Ninguna relevancia, 4=No lo sé)

a) Cumplimiento con las leyes / regulaciones nacionales (*)

1 2 3 4

b) Cumplimiento con las leyes / regulaciones internacionales (*)

1 2 3 4

c) Dar respuesta a la demanda del mercado para mantener/incrementar cuota de mercado (*)

1 2 3 4

d) Dar respuesta a la demanda social mediante la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) (*)

1 2 3 4

e) Otros

¿Cuáles de los siguientes factores actúan de barrera en su empresa a la hora de ofrecer servicios accesibles a usuarios con discapacidad?

(1=Gran barrera, 2=Menor barrera, 3=No es barrera, 4=No lo sé)

a) Falta de conocimiento o comprensión del concepto de gestión de la accesibilidad (*)

1 2 3 4

b) Costes adicionales que suponen considerar los requisitos de accesibilidad (*)

1 2 3 4

c) El tiempo necesario para incluir accesibilidad en productos/servicios (*)

1 2 3 4

d) Los requisitos de accesibilidad son demasiado complejos en la práctica (*)

1 2 3 4

e) Falta de demanda por parte de los clientes (*)

1 2 3 4

f) Otros

¿Cuáles de estos factores animarían a su empresa a disponer de más servicios accesibles a usuarios con discapacidad?

(1=Mucho, 2=Algo, 3=Nada, 4=No lo sé)

a) La tendencia general hacia una población que envejece (*)

1 2 3 4

b) Disponer de estándares de accesibilidad relacionados con mis productos/servicios (*)

1 2 3 4

c) Disponer de herramientas de planificación y gestión de la accesibilidad (*)

1 2 3 4

d) Disponer de una certificación/clasificación de accesibilidad de productos/servicios (*)

1 2 3 4

e) Disponer de incentivos financieros y/o fiscales (*)

1 2 3 4

f) Disponer de un sistema nacional de estandarización de la accesibilidad (*)

1 2 3 4

g) El incremento de cuota de mercado, incluyendo a las personas con discapacidad (*)

1 2 3 4

h) Otros

¿Ha realizado su empresa algún tipo de mejora en materia de accesibilidad debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", por favor especifique:
(Diga país, título y fecha de la ley / regulación / decreto si lo sabe, sino dé una breve descripción general)

¿Ha implementado o está implementando su empresa alguno de los siguientes sistemas de estandarización o certificación de accesibilidad? (*)

- □ Sí
- □ No
- □ No lo sé

Si ha marcado "Sí", especifique cuáles:

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Requisitos constructivos de empresas turísticas accesibles, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders: Accessible Tourism Label
- □ Dinamarca - God adgang: Accessibility Label
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ Francia - Tourisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard: Accessible tourist destinations, NS 11010
- □ España - PREDIF: Sistema para informar de la Accesibilidad
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Reino Unido - The Building Regulations, PART M: Access to and use of buildings
- □ Otros

Si ha implementado o está implementando otros, por favor especifíquelos:

Otros comentarios
Aquí Ud. puede escribir, brevemente, cualquier otra idea o comentario (positivo o negativo) acerca de su experiencia relacionada con la Gestión de la Accesibilidad en su empresa.

Encuesta a los Expertos

Cuestionario para Expertos en Estándares.

Estudio encargado por Vía Libre (2009).

El siguiente cuestionario es para una serie de expertos europeos y nacionales seleccionados por sus conocimientos en la estandarización de la accesibilidad en el sector turístico y en el transporte.

El cuestionario trata de estándares, normas, instrucciones y "certificaciones" que tienen relevancia para las personas con discapacidad a la hora de acceder al turismo.

El cuestionario cubre los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Francia, Noruega y Reino Unido.

Los objetivos de este estudio son:

- Identificar estándares y directrices publicados en relación con el turismo accesible.
- Clarificar el alcance o rango de los aspectos que cubren estos instrumentos.
- Valorar el estado actual del progreso de su implantación (incluyendo su efectividad general).
- Recomendar caminos para el desarrollo de estándares y directrices sobre la accesibilidad para la industria turística.

La información que se recoja a través de este cuestionario será presentada de forma anónima, permitiendo la comparación entre instrumentos, aspectos y países pero nunca irá unida a organizaciones individuales o a individuos concretos.

La información recogida no será utilizada con ninguna intención comercial.

Los expertos que respondan a las preguntas puede que sean contactadas por algún miembro del Equipo de Trabajo para una breve entrevista telefónica para ahondar en determinados aspectos. (Por esta razón, le pedimos por su nombre y sus detalles de contacto).

Los resultados serán publicados online y diseminados ampliamente a todas aquellas personas que tengan un interés en el "turismo accesible para todos".

Las preguntas marcadas con (*) requieren de una respuesta.

En caso de tener alguna pregunta, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Finalmente y por adelantado, nos gustaría agradecerle mucho su participación en el cuestionario.

Atentamente,

Ivor Ambrose & Carolina Vicens
Equipo proyecto Vía Libre
Email: carolinavicens@gmail.com

Para más información sobre el estudio, diríjase a: http://studyoftourismstandards.wordpress.com

Sección 1. Su perfil

Empresa (*)
Por favor, escriba el nombre de su empresa /organización aquí. Si Ud. trabaja por cuenta propia o no trabaja, por favor escriba "Por cuenta propia" o "No trabajo"

Su nombre
Por favor, escriba su nombre y apellido aquí. (Opcional)

Email de contacto
Por favor, escriba su dirección de email aquí. (Opcional)

Teléfono
Por favor, escriba su teléfono aquí, empezando con el código internacional de su país. (Opcional)

Puesto de trabajo (*)
Por favor, indique qué posición(es) tiene con respecto a la estandarización en su puesto de trabajo. Ud. también puede añadir su posición en el apartado "Otros", si fuera necesario. (Nota: es posible la multirrespuesta)

- □ Consultor/a
- □ Empleado/a en una empresa privada
- □ Empleado/a en una organización pública dedicada a la investigación
- □ Empleado/a en una agencia u oficina gubernamental
- □ Empleado/a en un establecimiento de educación superior
- □ Empleado/a en una organización nacional de estándares
- □ Empleado/a en una organización pública
- □ Empleado/a en una empresa turística privada
- □ Empleado/a en una empresa turística pública
- □ Empleado/a de una organización sin ánimo de lucro que trabaja en estándares y directrices de accesibilidad
- □ Miembro de una organización sin ánimo de lucro que trabaja en estándares y directrices de accesibilidad
- □ Voluntario/a
- □ Otro:

País (*)
¿En qué país se encuentra su empresa u organización?

- □ Austria
- □ Alemania
- □ Bélgica
- □ Dinamarca
- □ España
- □ Francia
- □ Noruega
- □ Reino Unido
- □ Otro:

Su especialidad (*)
¿A cuáles de las siguientes áreas de especialización se dedica Ud. en relación a su trabajo con estándares de accesibilidad, normas, directrices, etc.? (Nota: es posible la multirrespuesta)

- □ Desarrollo de políticas, legislación
- □ Planificación espacial y entorno construido
- □ Planificación y entorno natural
- □ Planificación del transporte
- □ Diseño arquitectónico
- □ Diseño de producto
- □ Salud y seguridad
- □ Problemas de consumidores
- □ Temas legales
- □ Servicios y diseño de servicios
- □ Telecomunicaciones de la información y la comunicación
- □ Diseño web / diseño de interfaces de usuario
- □ Tecnología de apoyo para las personas con discapacidad
- □ Demografía de la población
- □ Marketing
- □ Fabricación de productos
- □ Representación de personas con discapacidad
- □ Consultoría
- □ Gestión de proyectos
- □ Gestión en el sector turístico
- □ Otro:

Su implicación en estándares de accesibilidad (*)
Por favor, indique, más abajo, su implicación en el desarrollo de la legislación, estándares, normas o directrices sobre accesibilidad. (Múltiples respuestas son posibles).

- □ Proyectos o actividades de gestión de estándares relacionadas con el desarrollo de documentos directrices de accesibilidad
- □ Diseño o revisión de estándares nacionales
- □ Diseño o revisión de estándares internacionales
- □ Desarrollo de legislación sobre accesibilidad
- □ Creación de directrices de accesibilidad o esquemas de certificación
- □ Gestión de unas directrices de accesibilidad o un esquema de certificación
- □ Investigación
- □ Tareas de lobby para pedir apoyo político
- □ Recogida de fondos
- □ Colaborando con grupos de interés con discapacidad
- □ Colaborando con grupos de interés de la industria turística
- □ Formación de grupos de interés para promover su participación en desarrollo de estándares
- □ Participación en grupos de trabajo, conferencias, charlas, etc.
- □ Otro:

Sección 2. Legislación, Estándares, Normas, Directrices y Esquemas de Certificación

Normas& Estándares (*)

Por favor, indique si le son familiares alguna de las siguientes leyes, estándares, normas y directrices. (La Multirrespuesta es posible). Si los instrumentos que a continuación se señalan no le son familiares, por favor indique “Ninguna de las anteriores”.

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Requisitos constructivos de empresas turísticas accesibles, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders: Accessible Tourism Label
- □ Dinamarca - God adgang: Accessibility Label
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Francia - Tourisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard: Accessible tourist destinations, NS 11010
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Reino Unido - The Building Regulations, PART M: Access to and use of buildings
- □ CEN/CENELEC Guía 6. Directrices para los responsables del desarrollo de estándares
- □ Regulación (EC) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al Transporte Aéreo para personas con movilidad reducida.
- □ Ninguna de las anteriores

Medidas de mayor éxito (*)
Por favor, elija hasta 3 medidas de la siguiente lista que, en su opinión, son las que tienen MÁS ÉXITO al contribuir a mejorar la accesibilidad en el sector turístico a nivel nacional o europeo.

- □ Alemania - DEHOGA, Minimum Standards for Barrier-free Accommodation and Catering Establishments
- □ Alemania - Barrier -Free Building Norm, DIN 18.024-18.025
- □ Austria - Requisitos constructivos de empresas turísticas accesibles, ÖNORM B1603
- □ Bélgica - Tourism Flanders: Accessible Tourism Label
- □ Dinamarca - God adgang: Accessibility Label
- □ Dinamarca - Danish General Accessibility Standard, DS 3028
- □ España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001
- □ España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma
- □ Francia - Tourisme & Handicap label
- □ Noruega - Norwegian Standard: Accessible tourist destinations, NS 11010
- □ Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA)
- □ Reino Unido - National Accessible Scheme
- □ Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" labelling scheme for accommodation
- □ Reino Unido - Hotel Access Specifications, PAS88
- □ Reino Unido - The Building Regulations, PART M: Access to and use of buildings
- □ CEN/CENELEC Guía 6. Directrices para los responsables del desarrollo de estándares
- □ Regulación (EC) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al Transporte Aéreo para personas con movilidad reducida.

□ Otro:

Otros estándares y normas:
Por favor, escriba el título de cualquier otra ley, estándar, norma y directriz que considere relevante para asegurar una accesibilidad adecuada en el turismo. (Añada la dirección de web URL u otra fuente de referencia, si es posible)

Sección 3. Valoración de los retos que existen en el Sector turístico actualmente en materia de accesibilidad

Esta sección presenta algunas afirmaciones generales sobre el trato de la accesibilidad en el sector turístico. Por favor, indique si está de acuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones siguientes, usando la escala del 1 al 5 (1=totalmente de acuerdo; 5=total desacuerdo). Si ni está de acuerdo, ni en desacuerdo, indique el nº "3".

3.1. "En todo el conjunto de Europa, la falta de accesibilidad para las personas con discapacidad al entorno, a las instalaciones y a los servicios sigue siendo un gran problema, con retos técnicos, legales y sociales" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.2. "En todo el conjunto de Europa, el sector turístico está reaccionando tarde, con respecto a otros sectores económicos, a la hora de asegurar la igualdad de acceso a las personas con discapacidad" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.3. "El sector turístico en Europa, tiene una clara visión y planes concretos para hacer un turismo accesible para personas con discapacidad" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.4. "En mi país, la introducción de estándares e instrucciones de accesibilidad ha eliminado la mayoría de barreras que normalmente impedían a muchas personas con discapacidad el participar en el turismo" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.5. "Las leyes nacionales anti-discriminatorias son necesarias para asegurar que empresas públicas y privadas diseñen sus instalaciones y servicios accesibles para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.6. "La autorregulación y el compartir buenas prácticas son las medidas más apropiadas y efectivas para que la industria turística se mueva hacia adelante en lo que concierne a la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.7. “Para conseguir que las empresas adopten medidas en pro de la accesibilidad es necesario el apoyo económico del sector público. El mercado de las personas con discapacidad y los turistas mayores es demasiado pequeño para considerar el coste adicional que suponen” (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.8. “Esquemas voluntarios de certificación de la accesibilidad, por ejemplo, para proveedores de alojamientos turísticos, son un mecanismo efectivo para conseguir que empresas hagan mejoras en accesibilidad” (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.9. “Esquemas de certificación de la accesibilidad, por ejemplo, para alojamientos turísticos, son de ayuda para el viajero con discapacidad, ya que son normalmente informativos y de confianza” (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.10. “Esquemas de certificación de la accesibilidad, para empresas turísticas, son más efectivas si están gestionadas por autoridades locales o regionales, ya que estas agencias tienen el mejor conocimiento local" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.11 "Donde hay muchos certificados turísticos de accesibilidad en un único país, los viajeros no saben en cuál confiar" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

3.12. "El tener para toda Europa estándares comunes de accesibilidad en el turismo, reducirá la diversidad y diferenciación del destino" (*)

Totalmente de acuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente en desacuerdo

Siguientes pasos a tomar en su país

Por favor, escriba cuáles, en su opinión, deberían ser los siguientes pasos a realizar a nivel nacional para promover la accesibilidad de las personas con discapacidad en el turismo.

Siguientes pasos a tomar en Europa

Por favor, escriba cuáles, en su opinión, deberían ser los siguientes pasos a realizar a nivel europeo para promover la accesibilidad de las personas con discapacidad en el turismo.

Otros comentarios

Aquí Ud. puede escribir otros comentarios que tenga acerca del estudio o acerca de la mejora de la accesibilidad en la industria turística.

ANEXO 3. TABLAS DE RESULTADOS RESUMIDOS

Encuesta al Visitante – Tabla de Resultados Resumidos

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
Problema de movilidad o discapacidad / País de origen	Perfil del participante: 1. Usuarios de silla de ruedas (9) 2. Personas sordas o con problemas de audición (5) 3.a.Personas sin ninguna necesidad particular en cuanto a accesibilidad (4) 3.b.Personas con dificultades motrices (4) 4.a.Personas ciegas o con poca visibilidad (2) 4.b.Personas que viajan con un bebé y/o un niño pequeño (2) 4.c. Personas con dificultades para la comprensión/lectura/idioma (2) 5.a. Personas con asma/alergias (1) 5.b. Personas con problemas de salud continuados (1)	Perfil del participante: 1. Personas sordas o con problemas de audición (10) 2. Personas con dificultades motrices (3) 3.a.Personas ciegas o con poca visibilidad (2) 3.b. Personas con problemas de salud continuados (2) 4.a. Personas con asma/alergias (1) 4.b. Personas con dietas especiales (1) País de origen: 1. Austria (12) 2. Alemania (1)	Perfil del participante: 1. Personas ciegas o con poca visibilidad (10) 2. Personas sorda o con problemas de audición (1) 3. Personas con dificultades para la comprensión/ lectura/idioma (1) 4. Personas que viajan con un animal de servicio (1) País de origen: 1. Francia (10) 2. Austria (1)	Perfil del participante: 1. Usuarios de silla de ruedas (20) 2.a.Personas con dificultades motrices (9) 2.b.Personas sin ninguna necesidad particular en cuanto a accesibilidad (9) 3. Personas ciegas o con poca visibilidad (6) 4. Personas con asma/alergias (4) 5.a. Personas con problemas de salud continuados (2) 5.b.Personas que viajan con un bebé y/o un niño pequeño (2) País de origen: 1.a.Bélgica (6) 1.b.Países de fuera de Europa (6) 2. Italia (5)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	País de origen: 1. España (27)			3.a.Grecia (4) 3.b.Malta (4) 4. Alemania (3) 5.a.Portugal (2) 5.b.Rumanía (2) 5.c.Eslovaquia (2) 6 España (1)
Frecuencia de viajes/pernoctaciones	Frecuencia de viajes: 1. 2 a 5 viajes al año (15) 2.a.1 viaje al año (5) 2.b.6 a 10 viajes al año (4) Número de pernoctaciones al año: 1. 3 a 10 noches al año (9) 2. 11 a 20 noches al año (8) 3.a.1 a 2 noches al año (5) 3.b.Más de 20 noches al año (5)	Frecuencia de viajes: 1. 2 a 5 viajes al año (8) 2. 6 a 10 viajes al año (4) 3. No pernocto nunca en un alojamiento turístico (1) Número de pernoctaciones al año: 1. 11 a 20 noches al año (6) 2. Más de 20 noches al año (4) 3. 3 a 10 noches al año (2) 4 No pernocto nunca en un alojamiento turístico (1)	Frecuencia de viajes: 1. 2 a 5 viajes al año (6) 2. 1 viaje al año (3) 3. Una vez al mes o más (2) Número de pernoctaciones al año: 1. 11 a 20 noches al año (5) 2. Más de 20 noches al año (3) 3. 1 a 2 noches al año (2) 4. 3 a 10 noches al año (1)	Frecuencia de viajes: 1. 2 a 5 viajes al año (18) 2. 6 a 10 viajes al año (10) 3. Una vez al mes o más (7) 4. 1 viaje al año (6) Número de pernoctaciones al año: 1. Más de 20 noches al año (14) 2.a.3 a 10 noches al año (11) 2.b.11 a 20 noches al año (11) 3. 1 a 2 noches al año (5)
Países visitados	1. España (18) 2. Francia (16)	1. Austria (5) 2. Italia (3)	1. Suiza (4) 2. Francia (3)	1. a. España (22) 1.b.Bélgica (22)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	3.a.Italia (10) 3.b.Portugal (10) 4. Alemania (7) 5.a.Dinamarca (3) 5.b.Austria (3) 5.c.Polonia (3) 5.d.Suecia (3) 5. e. Reino Unido (3) 6.a.Países Bajos (2) 6.b.Hungría (2) 6.c.Finlandia (2) 6.d.Bélgica (2) 6.e.Grecia (2)	3. Suiza (2) 4.a.Alemania (1) 4.b.Portugal (1)	3.a.Austria (1) 3.b.Portugal (1) 3.c.Turquía (1) 3.d.España (1)	2. Francia (21) 3.a.Italia (20) 3.b.Reino Unido (20) 4. a.Alemania (17) 4.b.Grecia (17) 5. Austria (15) 6. Países Bajos (13) 7. Portugal (12) 8. Dinamarca (11) 9.a.Eslovenia(9) 9.b.Suecia (9) 10. Croacia (8) 11.a.Irlanda (7) 11.b. (7) 11.c.Polonia (7) 12.a.República Checa (6) 12.b.Hungría (6) 12.c.Suiza (6) 13.a.Estonia (5) 13.b.Finlandia (5) 13.c.Eslovaquia (5) 13.d.Turquía (5)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
				14.a.Luxemburgo (4) 14.b.Rumanía (4)
Reservas	1. A través de internet (22) 2. Agencia de viajes (por teléfono, correo electrónico o carta)(8) 3. 3. Visita a la agencia de viajes (7) 4. Otra persona lo hace por mí (4)	1.a.A través de internet (8) 1.b.Visita a agencia de viajes (8) 2.a.Agencia de viajes (por teléfono, correo electrónico o carta)(1) 2.b.Otra persona lo hace por mí (1)	1. A través de internet (7) 2. Agencia de viajes (por teléfono, correo electrónico o carta)(4) 3. Otra persona lo hace por mí (2)	1. A través de internet (32) 2. Agencia de viajes (por teléfono, correo electrónico o carta)(16) 3. Otra persona lo hace por mí (6) 4. Visita a agencia de viajes (4)
Calidad de la información a la hora de reservar	1.a.Neutral (10) 1.b.Satisfecho (10) 2. Insatisfecho (5) 3. Muy insatisfecho (1)	1. Neutral (6) 2. Insatisfecho (3) 3.a.Satisfecho (2) 3.b.No relevante (2)	1. Satisfecho (5) 2. Neutral (3) 3. Insatisfecho (2) 4. Muy insatisfecho (1)	1. Neutral (15) 2. Insatisfecho (14) 3. Muy insatisfecho (6) 4. Satisfecho (5)
Frecuencia del viaje por vía aérea	1. 1 a 2 vuelos al año (15) 2. Nunca viajo en avión (6) 3. 3 a 10 vuelos al año (3) 4. 11 a 20 vuelos (2)	1. 1 a 2 vuelos al año (6) 2. 3 a 10 vuelos al año (4) 3. Nunca viajo en avión (3)	1.a.3 a 10 vuelos al año (4) 1.b.1 a 2 vuelos al año (4) 2. Nunca viajo en avión (3)	1. 3 a 10 vuelos al año (16) 2. 1 a 2 vuelos al año (11) 3. Más 20 vuelos (8) 4. 11 a 20 vuelos (4)
Número de viajeros	1. Con 1 miembro de la familia o amigo (12) 2. Con 2 o más familiares o amigos (11)	1. Con 1 miembro de la familia o asistente(11) 2. Sólo (5) 3. Con un grupo (3)	1. Con 1 miembro de la familia o amigo (11) 2. Viajo sólo (3) 3.a.Con 1 asistente personal	1. Viajo sólo (21) 2. Con 1 miembro de la familia o amigo (16) 3. Con 2 o más familiares o

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	3. Con un grupo (4) 4. Sólo (3) 5. Con asistencia personal (2)	4. Con 2 o más familiares o amigos (1)	(2) 3.b.Con un grupo (2)	amigos (13) 4. Con 1 asistente personal (8) 5. Con un grupo (2)
Viaje en avión	1.a.Siempre (10) 1.b.Nunca (10) 2. A veces (7)	1. A veces (6) 2. Nunca (5) 3. Siempre (2)	1. Siempre (5) 2. A veces (4) 3. Nunca (2)	1. Siempre (16) 2. Nunca (13) 3. A veces (12)
Asistencia en el aeropuerto	1. Embarcar/desembarcar del avión (11) 2. Recoger el equipaje (6) 3.a.Salir de la sala de llegadas y buscar un medio de transporte (5) 3.b.Encontrar el camino correcto dentro del aeropuerto (5) 4.a.Facturación del vuelo (4) 5.a.Llegar al mostrador de facturación (3) 5.b.Ir al baño (3) 6. Ayuda con las compras (2)	1. Facturación del vuelo (4) 2.a.Recoger el equipaje (2) 2.b.Sin necesidad de asistencia (2) 2.c.Necesidad de otro tipo de ayuda (2) 3.a.Encontrar el camino correcto dentro del aeropuerto (1) 3.b.Embarcar/desembarcar del avión (1) 3.c.Salir de la sala de llegadas y buscar un medio de transporte (1)	1. Facturación del vuelo (8) 2.a.Llegar al mostrador de facturación (7) 2.b.Encontrar el camino correcto dentro del aeropuerto (7) 2.c.Embarcar/des-embarcar del avión (7) 2.d.Recoger el equipaje (7) 2.e.Salir de la sala de llegadas y buscar un medio de transporte (7) 3. Ir al baño (5) 4. Ayuda para los animales de servicio (2) 5.a.Ayuda con las compras (1) 5.b.Sin necesidad de	1. Embarcar/desembarcar del avión (18) 2.a.Encontrar el camino correcto dentro del aeropuerto (11) 2.b.Recoger el equipaje (11) 3. Facturación del vuelo (10) 4.a.Llegar al mostrador de facturación (6) 4.b.Salir de la sala de llegadas y buscar un medio de transporte (6) 4.c.Sin necesidad de asistencia (6)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
			asistencia (1)	
Calidad de los edificios e instalaciones aeroportuarias	1. Satisfecho (12) 2. Neutral (8) 3.a.Insatisfecho (2) 3.b.No me afecta (2) 4. Muy satisfecho (1)	1. Neutral (10) 2.a.Insatisfecho (1) 2.b.Satisfecho (1)	1. Satisfecho (3) 2.a.Neutral (2) 2.b.Muy insatisfecho (2) 3. Insatisfecho (1)	1. Satisfecho (19) 2. Neutral (12) 3. Insatisfecho (6) 4.a.Muy insatisfecho (2) 4.b.Muy satisfecho (2)
Calidad de la asistencia en el aeropuerto	1. Neutral (10) 2. Satisfecho (9) 3. Insatisfecho (4) 4.a.Muy insatisfecho (2) 4.b.No me afecta (2)	1.a.Neutral (5) 1.b.Satisfecho (5) 2.a.Muy satisfecho (1) 2.b.Insatisfecho (1)	1. Insatisfecho (4) 2. Neutral (2) 3. Satisfecho (1) 4. Muy satisfecho (1)	1. Satisfecho (19) 2. Neutral (7) 3.a.Insatisfecho (5) 3.b.No me afecta (5) 4. Muy satisfecho (3) 5. Muy insatisfecho (1)
Aeropuertos y accesibilidad en general	1. Algunos aeropuertos tienen buena accesibilidady otros son deficientes (18) 2.a.Los aeropuertos tienen accesibilidad deficiente (4) 2.b.Neutral (3) 3. Todos los aeropuertos son muy accesibles (1)	1. Algunos aeropuertos tienen buena accesibilidad y otros son deficientes (8) 2. Los aeropuertos tienen accesibilidad deficiente (3) 3. Todos los aeropuertos son muy accesibles (1)	1. Algunos aeropuertos tienen buena accesibilidad y otros son deficientes (7) 2. Los aeropuertos tienen accesibilidaddeficiente (2) 3. Todos los aeropuertos son muy accesibles (1)	1. Algunos aeropuertos tienen buena accesibilidad y otros son deficientes (21) 2. Todos los aeropuertos son muy accesibles (12) 3. Los aeropuertos tienen accesibilidad deficiente (4) 4. Neutral (2)
Alojamiento	1. Hoteles de 4-5* (17)	1. Hoteles de 3* (10)	1. Hoteles de 1-2* (6)	1. Hoteles de 3* (30)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	2. Hoteles de 3* (16) 3. Hostal (o albergue) (5) 4. Zona de camping/ caravana (4) 5.a.Hoteles de 1-2* (2) 5.b.Crucero (2)	2. Hoteles de 4-5* (7) 3. Hoteles de 1-2* (2)	2. Hoteles de 3* (4) 3.a.Hoteles de 4-5* (2) 3.b.Zona de camping/ caravana (2) 4.a.Hostal (o albergue) (1) 4.b.Crucero (1)	2. Hoteles de 4-5* (24) 3. Hostal (o albergue) (7) 4. Hoteles de 1-2* (6) 5. Crucero (5) 6. Zona de camping/ caravana (2)
Reservar una habitación adaptada	1. Nunca (10) 2. A veces (6) 3. Siempre (6)	1. Nunca (10) 2. A veces (3)	1. Nunca (7) 2. A veces (3) 3. Siempre (1)	1. Siempre (16) 2. Nunca (14) 3. A veces (11)
Requisitos del alojamiento	1. Otros requisitos (33) 2.a.Edificio accesible para sillas de ruedas (7) 2.b.Cuarto de baño y ducha accesible para usuarios de silla de ruedas (7) 3.a.Habitación para no fumadores (6) 3.b.Accesibilidad en ascensor al piso de la habitación del huésped (6) 3.c.Habitación accesible para sillas de ruedas (6) 3.d.Aparcamiento reservado para el vehículo de la persona con discapacidad (6)	1. Habitación para no fumadores (9) 2. Bucle inductivo (7) 3. Despertador con vibración (6) 4. Accesibilidad en ascensor al piso de la habitación del huésped (2) 5. Ropa de cama no anti-alergénica (1)	1. Información en Braille (6) 2. Habitación para no fumadores (5) 3.a.Despertador con vibración (2) 3.b.Accesibilidad en ascensor al piso de la habitación del huésped (2) 3.c.Aparcamiento reservado para el vehículo de la persona con discapacidad (2)	1.a.Cuarto de baño y ducha accesible para usuarios de silla de ruedas (21) 1.b.Habitación para no fumadores (21) 2. Edificio accesible para sillas de ruedas (19) 3. Habitación accesible para sillas de ruedas (18) 4. Accesibilidad en ascensor al piso de la habitación del huésped (16) 5. Aparcamiento reservado para el vehículo de la persona con discapacidad (7) 6. Shuttle bus o taxi adaptado

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	4. Despertador con vibración (2) 5. Bucle inductivo (1)			(6) 7. Información en Braille (3)
Calidad de las instalaciones de alojamiento	1. Satisfecho (12) 2. Neutral (8) 3. Insatisfecho (5) 4. Muy insatisfecho (1) 5. Muy satisfecho (1)	1. Neutral (7) 2. Insatisfecho (3) 3. Satisfecho (2) 4. Muy satisfecho (1)	1. Satisfecho (4) 2. Insatisfecho (3) 3. Neutral (2) 4.Muy insatisfecho (1)	1. Satisfecho (18) 2.a.Neutral (10) 2.b.Insatisfecho (10) 3. Muy satisfecho (2) 5. Muy insatisfecho (1)
Calidad del servicio prestado por el personal del alojamiento turístico	1. Satisfecho (17) 2. Neutral (6) 3. Insatisfecho (3) 4. Muy insatisfecho (1)	1. Neutral (8) 2.a.Insatisfecho (2) 2.b.Satisfecho (2) 3. Muy satisfecho (1)	1. Satisfecho (6) 2. Insatisfecho (3) 3. Neutral (2)	1. Satisfecho (20) 2. Neutral (12) 3. Muy satisfecho (6) 4. Insatisfecho (2) 5. No me afecta (1)
Obtener información de atracciones turísticas	1. Leer una página con información sobre accesibilidad (14) 2. Leer un manual general o la página web de la atracción (12) 3. De alguien que haya estado previamente (11) 4. Hacer una llamada previa para comprobar la	1. Leer un manual general o la página web de la atracción (10) 2. No me afecta (4) 3. De alguien que haya estado previamente (3) 4.a.Leer una página con información sobre accesibilidad (2) 4.b.Leer una guía sobre la	1.a.De alguien que haya estado previamente (5) 1.b.Leer un manual general o la página web de la atracción (5) 2. Leer una página con información sobre accesibilidad (3) 3. Hacer una llamada previa para comprobar la	1. De alguien que haya estado previamente (21) 2. Leer una página con información sobre accesibilidad (18) 3. Leer un manual general o la página web de la atracción (17) 4. Hacer una llamada previa para comprobar la

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	accesibilidad (9) 5. Leer una guía sobre la accesibilidad (8) 6.a.Preguntar a una persona discapacitada sobre la accesibilidad del lugar (3) 6.b.No me afecta (3)	accesibilidad (2) 4. Hacer una llamada previa para comprobar la accesibilidad (1)	accesibilidad (3) 4. No me afecta (2) 5.a.Preguntar a una persona discapacitada sobre la accesibilidad del lugar (1) 5.b.Leer una guía sobre la accesibilidad (1)	accesibilidad (13) 5.a.Preguntar a una persona discapacitada sobre la accesibilidad del lugar (10) 5.b.Leer una guía sobre la accesibilidad (10) 6. No me afecta (5)
Mejoras en el accesibilidad	1. Transporte público más accesible (18) 2.a.Información detallada proporcionada por los agentes turísticos y operadores turísticos (15) 2.b.Mejoras de la accesibilidad llevadas a cabo por las autoridades públicas locales y regionales (15) 3.a.Normas de accesibilidad obligatorias a nivel nacional (13) 3.b.Normas de accesibilidad obligatorias a nivel de la UE (13) 4.a.Acceder a información más detallada directamente de los proveedores turísticos (11) 4.b.Información sobre	1. Mejoras de la accesibilidad llevadas a cabo por las autoridades públicas locales y regionales (10) 2.a.Información detallada proporcionada por los agentes turísticos y operadores turísticos (7) 2.b.Transporte público más accesible (7) 2.c.Normas de accesibilidad obligatorias a nivel nacional (7) 2.d.Normas de accesibilidad obligatorias a nivel de la UE (7) 3.a.Información sobre accesibilidad y experiencias de personas con discapacidad (6) 3.b.Acceder a información	1.a.Información detallada proporcionada por los agentes turísticos y operadores turísticos (8) 1.b.Normas de accesibilidad obligatorias a nivel nacional (8) 2.a.Transporte público más accesible (7) 2.b.Normas de accesibilidad obligatorias a nivel de la UE (7) 2.c.Mejoras de la accesibilidad llevadas a cabo por las autoridades públicas locales y regionales (7) 3. Un mayor uso de sellos y certificaciones de accesibilidad por los proveedores turísticos (5) 4.a.Acceder a información	1. Acceder a información más detallada directamente de los proveedores turísticos (28) 2. Transporte público más accesible (27) 3. Información detallada proporcionada por los agentes turísticos y operadores turísticos (26) 4. Normas de accesibilidad obligatorias a nivel nacional (25) 5. Normas de accesibilidad obligatorias a nivel de la UE (24) 6.a.Información sobre accesibilidad y experiencias de personas con discapacidad (22) 6.b.Mejoras de la accesibilidad llevadas a cabo

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	accesibilidad y experiencias de personas con discapacidad (11) 5. Envío directo de ofertas accesibles para turistas con discapacidad y personas mayores (10) 6.a.Un mayor uso de sellos y certificaciones de accesibilidad por los proveedores turísticos (8) 6.b.Otros (8)	más detallada directamente de los proveedores turísticos (6) 3.c.Un mayor uso de sellos y certificaciones de accesibilidad por los proveedores turísticos (6) 4. Envío directo de ofertas accesibles para turistas con discapacidad y personas mayores (4)	más detallada directamente de los proveedores turísticos (4) 4.b.Envío directo de ofertas accesibles para turistas con discapacidad y personas mayores (4) 5. Información sobre accesibilidad y experiencias de personas con discapacidad (2)	por las autoridades públicas locales y regionales (22) 7. Un mayor uso de sellos y certificaciones de accesibilidad por los proveedores turísticos (13) 8. Envío directo de ofertas accesibles para turistas con discapacidad y personas mayores (10)
Normas y etiquetas conocidas	1. España- Reglamentos regionales (14) 2. España- UNE 170.001 Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (13) 3.a.España – Sistema de información PREDIF (9) 3.b.Ninguna de las anteriores (9) 4. Austria – Establecimientos turísticos sin barreras.ÖNORM B 1603 (3) 5.a.Reino Unido- One Step Ahead 5.b.Francia- Tourisme et Handicap	1. Austria – Establecimientos turísticos sin barreras.ÖNORM B 1603 (6) 2. Ninguna de las anteriores (5) 3. Alemania – DEHOGA – Normas mínimas (1)	1. Francia – Tourisme et Handicap (9) 2. Bélgica – Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible (3)	1. Ninguna de las anteriores (18) 2. Reino Unido - DDA (15) 3.a.Bélgica – Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible (7) 3.b.Dinamarca – God Adgang (4) 4.a.Francia – Tourisme et Handicap (4) 4.b.Reino Unido – National Accessible Scheme (6)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	6.a.Alemania-DEHOGA:Normas mínimas (1)			
Normas de accesibilidad y certificaciones	1. Ninguna de las anteriores (10) 2. España- UNE 170.001 Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (9) 3. España – Sistema de información PREDIF (8) 4. España- Reglamentos regionales (7) 5. Austria – Establecimientos turísticos sin barreras.ÖNORM B 1603 (3) 6.a.Francia – Tourisme et Handicap (2) 6.b.Reino Unido- DDA (2)	1. Austria – Establecimientos turísticos sin barreras (8) 2. Ninguna de las anteriores (3) 3. Alemania – DEHOGA – Normas mínimas (2)	1. Francia – Tourisme et Handicap (5) 2. Ninguna de las anteriores (3) 3. Otros (3) 4.a.Bélgica – Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible (1) 4.b.España – Sistema de información PREDIF (1) 4.c.España- UNE 170.001 Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (1)	1. Ninguna de las anteriores (18) 2. Reino Unido – DDA(10) 3.a.Bélgica – Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible (7) 3.b.Reino Unido – National Accessible Scheme (7) 3.c.Reino Unido-Especificaciones sobre accesibilidads a hoteles PAS88 (7) 4. Dinamarca – God Adgang (6)
Elección de lugares que utilicen normas de accesibilidad	1. La accesibilidad es muy importante.Confío en elegir un lugar o un servicio que las implemente (16) 2. Para nada son importantes.Las Normas de accesibilidad no influyen en la elección (5) 3. Muy importantes.La elección de un lugar que	1. La accesibilidad es muy importante.Confío en elegir un lugar o un servicio que las implemente (7) 2.a.Para nada son importantes.Las Normas de accesibilidad no influyen en la elección (2) 2.b.No me afecta (2)	1. La accesibilidad es muy importante.Confío en elegir un lugar o un servicio que las implemente (5) 2. Para nada son importantes.Las Normas de accesibilidad no influyen en la elección (4) 3.a.Muy importante.La elección de un lugar que	1. La accesibilidad es muy importante.Confío en elegir un lugar o un servicio que las implemente (17) 2.a.No es muy importante.Las Normas de accesibilidad sólo me ayudan en la elección en algunas ocasiones (9) 2.b.Muy importante.Sólo elijo un lugar o un servicio que

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés	Mercado europeo (versión web)
	cumple con las etiquetas de accesibilidad (4) 4. No es muy importante.Las Normas de accesibilidad sólo me ayudan en la elección en algunas ocasiones (2)	3. No es muy importante.Las Normas de accesibilidad sólo me ayudan en la elección en algunas ocasiones. (1)	cumple con las etiquetas de accesibilidad. (1) 3.b.No es muy importante.Las Normas de accesibilidad sólo me ayudan en la elección en algunas ocasiones. (1)	cumpla con las etiquetas de accesibilidad (9)

Encuesta de Gestores de alojamientos- Tabla de Resultados Resumidos

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
¿En qué país se encuentra la oficina central de su empresa?	España (10)	1. Alemania (6) 2. Austria (3) 3. Dinamarca (1) 4. Francia (1) 5. Suecia (1)
En total, ¿a cuántas personas tiene en su empresa empleadas?	1. De 1 a 9 empleados (4) 2. De 10 a 19 empleados (1) 3. De 50 a 249 empleados (1) 4. Más de 1.000 (4)	1. De 1 a 9 empleados (6) 2. De 10 a 19 empleados (2) 3. De 20 a 49 empleados (3) 4. Más de 1.000 (1)
Actividad comercial de la empresa	Servicios hoteleros (5) Otros: (5) Hoteles rurales y apartamentos	Servicios hoteleros (7) Servicios de hostal (p.e. albergues juveniles, alojamiento en un campus)(3) Zona de Camping para caravanas (1) Otros: (2) Casa de vacaciones Pensión
¿Ha incorporado su empresa una política con respecto a las personas con discapacidad?	Sí (8) No (1) No lo sé (1)	Sí (9) No (2)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
Si ha marcado "Sí", ¿de qué forma se ha incorporado esta política?	- En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad (5) - En la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad (3) - Al cooperar con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) (1) - Al incorporar dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de la accesibilidad (2) - Al emplear a personas con discapacidad (4) - Con la obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad (6)	- En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad (8) - En la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad (4) - Al cooperar con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) (2) - Al incorporar dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de la accesibilidad (1) - Al emplear a personas con discapacidad (2) - Con la obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad (2)
¿Se ha realizado alguna acción dentro de su empresa para hacer los productos y/o servicios más accesibles a usuarios con discapacidad?	Sí (10)	Sí (11) No (1)
Si ha marcado "Sí", ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza su empresa?	- Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (9) - Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) (8) - Mejoras de accesibilidad en las habitaciones de los huéspedes (6) - Disposición de ayudas técnicas especiales para huéspedes con discapacidad (3)	- Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (10) - Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) (10) - Mejoras de accesibilidad en las habitaciones de los huéspedes (7) - Disposición de ayudas técnicas especiales para huéspedes con discapacidad (9)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
	- Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para huéspedes con discapacidad (2) - Disposición de asistencia al visitante con discapacidad (3) - Formación a la Dirección y mandos intermedios en requisitos en cuanto a accesibilidad (5) - Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. recepcionista) (5) - Formación al personal técnico de la empresa sobre la inclusión de requisitos de la accesibilidad para visantes con discacapidades (p.ej. ingeniero/arquitecto) (4) - Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado) (1) - Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad (2) - Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios (3) - Contratación de consultores o auditores de accesibilidad para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa (5) - Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo (3) - Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.) (5) <u>Otros:</u>	- Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para huéspedes con discapacidad (4) - Disposición de asistencia al visitante con discapacidad (4) - Formación a la Dirección y mandos intermedios en requisitos en cuanto a accesibilidad (3) - Formación al personal de atención al cliente sobre requisitos de accesibilidad para personas con discapcadidades (p.ej. recepcionista) (4) - Formación al personal técnico de la empresa sobre la inclusión de requisitos de la accesibilidad para visantes con discacapidades (p.ej. ingeniero/arquitecto) (1) - Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado) (1) - Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad (1) - Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios (8) - Contratación de consultores o auditores de accesibilidad para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa (1) - Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo (6) - Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.) (5)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
	-Hacer folletos específicos sobre información de accesibilidad y distribuir esta información en el sector, crear caminos táctiles y con contrastes de color para facilitar la orientación de las personas ciegas o con visión limitada.	Otros: -Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de nuestras páginas web (1) -Disponibilidad de apartamentos sin barreras (1) -El Marketing se debería destinar al concepto "Turismo para todos", teniendo también en cuenta a padres con niños u otro tipo de necesidades de accesibilidad.
¿Cómo es de relevante el "cumplimiento" de las leyes nacionales sobre accesibilidad o antidiscriminatorias para su negocio, relativas a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (9) Poco relevante (1)	Muy relevante (8) Poco relevante (2) No relevante (1) No lo sé (1)
¿Cómo es de relevante el "cumplimiento" de las leyes internacionales sobre accesibilidad o antidiscriminatorias para su negocio, relativas a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (7) Poco relevante (3)	Muy relevante (5) Poco relevante (3) No relevante (1) No lo sé (2)
¿Cómo es de relevante el "cumplir con la demanda del consumidor/mercado y/o mantener/aumentar la cuota de mercado" para su negocio, en lo relativo a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (5) Poco relevante (4) No relevante (1)	Muy relevante (7) Poco relevante (3) No relevante (1)
¿Cómo es de relevante "cumplir con la demanda en relación a la Responsabilidad Social Empresaria	Muy relevante (6) Poco relevante (3)	Muy relevante (2) Poco relevante (3)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
(RSE) para su negocio, en lo relativo a los clientes con discapacidad?	No lo sé (1)	No relevante (1) No lo sé (5)
¿Hasta qué punto siente que la "falta de conocimiento/comprensión del significado de accesibilidad" actúa como barrera en su empresa a la hora de ofrecer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Gran barrera (1) Barrera menor (2) No es una barrera (7)	Gran barrera (1) Barrera menor (3) No es una barrera (6) No lo sé (1)
¿Hasta qué punto siente que los "costes adicionales resultantes de la consideración de los requisitos sobre accesibilidad" actúan como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Gran barrera (2) Barrera menor (4) No es una barrera (4)	Gran barrera (1) Barrera menor (8) No es una barrera (2) No lo sé (1)
¿Hasta qué punto siente que el "tiempo adicional necesario para ofrecer productos/servicios accesibles a sus clientes" actuaría de barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Barrera menor (5) No es una barrera (5)	Barrera menor (5) No es una barrera (4) No lo sé (2)
¿Hasta qué punto siente que los "la complejidad de los requisitos sobre accesibilidad en la práctica" actuaría como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Barrera menor (4) No es una barrera (6)	Barrera menor (3) No es una barrera (7) No lo sé (1)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
¿Hasta qué punto siente que la "falta de demanda por parte de los clientes " actúaría como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Barrera menor (2) No es una barrera (8)	Gran barrera (2) Barrera menor (3) No es una barrera (6)
¿Hasta qué punto siente que la "tendencia general hacia una población que envejece " animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (2) Algo (6) Nada (2)	Mucho (5) Algo (4) Nada (1) No lo sé (1)
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de normas sobre accesibilidad relacionadas con sus productos/servicios" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (5) Algo (4) Nada (1)	Mucho (5) Algo (5) No lo sé (1)
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de herramientas de gestión/planificación de la accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (5) Algo (4) Nada (1)	Mucho (5) Algo (2) Nada (2) No lo sé (2)
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de certificaciones/sellos relativos a la accesibilidad" animarían a su empresa a la hora de	Mucho (6) Algo (3)	Mucho (4) Algo (2)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Nada (1)	Nada (4) No lo sé (2)
¿Hasta qué punto siente que los "incentivos financieros y ventajas fiscales" animarían a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (5) Algo (4) Nada (1)	Mucho (5) Algo (1) Nada (5)
¿Hasta qué punto siente que el "sistema nacional de normas de accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (6) Algo (3) Nada (1)	Mucho (5) Algo (4) Nada (2)
¿Hasta qué punto siente que el "incremento de cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (6) Algo (3) Nada (1)	Mucho (7) Algo (4)
¿Ha realizado su empresa algún tipo de mejora en materia de infraestructura o servicios debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera?	Sí (5) No (5)	Sí (4) No (7)
¿Ha implementado o está implementando su empresa alguno	Sí (6)	Sí (8)

	Mercado español	Mercado alemán y escandinavo
de los siguientes sistemas de estandarización o certificación de accesibilidad?	No (4)	No (3)
Si ha marcado sí, especifique cuáles:	España - Sistema para la Gestión de la Accesibilidad Universal, UNE 170.001 (4) España - Ley de Accesibilidad de la Comunidad Autónoma (3)	Alemania- DEHOGA, Normas mínimas para alojamientos y establecimientos de restauración sin barreras (2) Alemania – Norma de edificios sin barreras, DIN 18.024-18.025 (4) Austria – Establecimientos turísticos sin barreras – Principios sobre construcción, ÖNORM B1603 (3) Dinamarca - God Adgang:Etiqueta de accesibilidad (1) Francia – Tourisme et Handicap (1) Otros: Normas propias sobre la accesibilidad de las cadenas hoteleras(1) Sello específico de “Tourisme et Handicap label” para el Ecoturismo de la Región de Gascogne para los Parques Naturales (www.ecotourisme-landes-de-gascogne.fr) (1)

Encuesta de los Gestores de Aeropuertos - Tabla de Resultados Resumidos

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
Tipo de Empresa	-AENA es propietaria de los aeropuertos y subcontrata los servicios que proporciona en el aeropuerto, como la asistencia a las personas con movilidad reducida.	-La Empresa es dueña del aeropuerto y gestiona los servicios aéreos para viajeros "internamente" (9). -La Empresa está subcontratada por la propiedad del aeropuerto y gestiona los servicios para los pasajeros (1).	-La Empresa es dueña del aeropuerto y gestiona los servicios aéreos para viajeros "internamente" (1).
¿En qué país se encuentra el Aeropuerto?	1. España	1. Alemania (8) 2. Austria (2)	1. Francia (1)
En total, ¿a cuántas personas tiene su empresa empleadas?	1. Más de 1000 personas	1. De 1 a 9 empleados (1) 2. De 20 a 49 empleados (1) 3. De 10 a 19 empleados (1) 4. De 250 a 999 empleados (1) 5. De 50 a 249 empleados (5) 6. More than 1000 employees (1)	1. De 20 a 49 empleados (1)
Actividad comercial de la empresa	-Gestores de aeropuertos	-Gestión del aparcamiento/s del aeropuerto (2) Servicio de Shuttle bus (5) -Operación de tierra y operaciones de maletas (8) -Asistencia de pasajeros con movilidad reducida (PMR) o con discapacidad (8) -Control de Seguridad de pasajeros (1) -Catering (en aeropuerto) (3) -Alquiler y gestión de espacios	-Gestión del aparcamiento/s del aeropuerto (1) -Servicio de Shuttle bus (1) -Operación de tierra y operaciones de maletas (1) -Asistencia de pasajeros con movilidad reducida (PMR) o con discapacidades (1) -Control de Seguridad de pasajeros (1) -Catering (en aeropuerto) (1) -Alquiler y gestión de espacios

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
		comerciales (incluyendo tiendas Duty Free, salas VIP, etc.) (7) -Otros: (2) Operador de aeropuertos Servicio de facturación Servicio a personas de movilidad reducida Servicio de rescate	comerciales (incluyendo tiendas Duty Free, salas VIP, etc.) (1)
¿Ha incorporado su empresa una política con respecto a las personas con discapacidad?	Sí	Sí (9) No (1)	Sí (1)
Si ha marcado "Sí", ¿de qué forma se ha incorporado esta política?	-Cooperando con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) -Incorporando dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de accesibilidad -Dar empleo a personas con discapacidad -Obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad	-En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad (4) -En la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que explícitamente se compromete a tener en cuenta a las personas con discapacidad (6) -Cooperación con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) (6) -Incorporando dentro de la dirección estratégica de la empresa a un responsable en gestión de accesibilidad (1) -Dar empleo a personas con discapacidad (3) -Obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad (2)	
¿Se ha realizado alguna acción		Sí (10)	Sí (1)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
dentro de su empresa para hacer los productos y/o servicios más accesibles a usuarios con discapacidad?			
Si ha marcado "Sí", ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza su empresa?	-Cumplimiento con el Reglamento de la CE 1107/2006 sobre pasajeros con discapacidades y/ocon movilidad reducida -Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores. -Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) -Disposición de ayudas técnicas especiales para pasajeros con discapacidad. -Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para pasajeros con discapacidad. -Disposición de asistencia a los visitantes con discapacidad. -Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. facturación) -Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad. -Cooperación con organizaciones o personas con discapacidades en la mejora de las instalaciones o servicios. -Contratación de consultores o	-Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (9) -Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) (8) -Disposición de ayudas técnicas especiales para pasajeros con discapacidad (8) -Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para pasajeros con discapacidad (4) -Disposición de asistencia al visitante con discapacidad (8) -Formación a la Dirección y mandos intermedios en requisitos en cuanto a accesibilidad (1) -Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. facturación) (7) -Formación al personal técnico de la empresa sobre la inclusión de requisitos de la accesibilidad para visitantes con discapacidad (p.ej. ingeniero/arquitecto) (1) -Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado) (3) -Mejora de la accesibilidad de su	-Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (1) -Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) (1) -Disposición de asistencia al visitante con discapacidad (1)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
	auditores para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa. -Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.)	página web para las personas con discapacidad (3) -Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios (4) -Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo (1) -Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.) (2)	
¿Cómo es de relevante el "cumplimiento" de las leyes nacionales sobre accesibilidad o antidiscriminatorias para su negocio, relativas a los clientes con discapacidad?	Mayor relevancia	Muy relevante (9) Poco relevante (1)	Muy relevante (1)
¿Cómo es de relevante el "cumplimiento" de las leyes internacionales sobre accesibilidad o antidiscriminatorias para su negocio, relativas a los clientes con discapacidad?	Mayor relevancia	Muy relevante (8) Poco relevante (2)	Muy relevante (1)
¿Cómo es de relevante el "cumplir con la demanda del consumidor/mercado y/o mantener/aumentar la cuota de mercado" para su negocio, en lo	Mayor relevancia	Muy relevante (4) Poco relevante (6)	Poco relevante (1)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
relativo a los clientes con discapacidad?			
¿Cómo es de relevante "cumplir con la demanda en relación a la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) para su negocio, en lo relativo a los clientes con discapacidad?	No lo sé	Muy relevante (4) Poco relevante (4) No relevante (2)	Muy relevante (1)
¿Hasta qué punto siente que la "falta de conocimiento/comprensión del significado de accesibilidad" actúa como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Barrera menor	Gran barrera (3) Barrera menor (2) No es una barrera (3) No lo sé (2)	Barrera menor (1)
¿Hasta qué punto siente que los "costes adicionales resultantes de la consideración de los requisitos sobre accesibilidad" actúan como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	No es una barrera	Gran barrera (2) Barrera menor (5) No es una barrera (1) No lo sé (2)	Barrera menor (1)
¿Hasta qué punto siente que el "tiempo adicional necesario para tratar los accesibilidads a nuestros productos/servicios" actúa como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Barrera menor	Gran barrera(1) Barrera menor (3) No es una barrera (5) No lo sé (1)	Barrera menor (1)
¿Hasta qué punto siente que la	Barrera menor	Gran barrera (1)	No es una barrera (1)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
”complejidad de los requisitos sobre accesibilidad en la práctica” actúan como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?		Barrera menor (4) No es una barrera (3) No lo sé (2)	
¿Hasta qué punto siente que la “falta de demanda por parte de los clientes " actúa como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	No es una barrera	Gran barrera (1) Barrera menor (4) No es una barrera (4) No lo sé (1)	Gran barrera (1)
¿Hasta qué punto siente que la “tendencia general hacia una población que envejece " animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Algo	Mucho (4) Algo (5) Nada (1)	Mucho (1)
¿Hasta qué punto siente que la “existencia de normas sobre accesibilidad relacionadas con mis productos/servicios" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Nada	Mucho (4) Algo (6)	Algo (1)
¿Hasta qué punto siente que la “existencia de herramientas de gestión/planificación de la accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Nada	Mucho (5) Algo (4) Nada (1)	Algo (1)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de certificaciones/sellos relativos a los accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Algo	Mucho (2) Algo (3) Nada (4) No lo sé (1)	Mucho (1)
¿Hasta qué punto siente que los "incentivos financieros y ventajas fiscales" animarían a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Nada	Mucho (3) Algo (4) Nada (2) No lo sé (1)	Mucho (1)
¿Hasta qué punto siente que el "sistema nacional de normas de accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Algo	Mucho (6) Algo (4)	Algo (1)
¿Hasta qué punto siente que el "incremento de cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Nada	Mucho (4) Algo (3) Nada (2) No lo sé (1)	Algo (1)
¿Ha realizado su empresa algún tipo de mejora en materia de infraestructura o servicios debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera?	Sí	Sí (6) No (2) No lo sé (2)	Sí (1)

	Mercado español	Mercado alemán	Mercado francés
¿Ha implementado o está implementando su empresa alguno de los siguientes sistemas de estandarización o certificación de accesibilidad?	No lo sé	Sí (4) No (4) No lo sé (2)	No (1)
Si ha marcado "Sí", especifique cuáles:		-Alemania- DEHOGA, Normas mínimas para los Alojamientos y establecimientos de restauración sin barreras (1) -Alemania – Normas de edificios sin barreras, DIN 18.024-18.025 (2) -Austria – Establecimientos turísticos sin barreras –Principios sobre construcción, ÖNORM B1603 (2) -IATA.Accesibilidad al transporte aéreo para las personas con discapacidades:Código de prácticas. (1)	

Encuesta de los Gestores de Destinos y Atracciones- Tabla de Resultados Resumidos

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
¿En qué país se encuentra la empresa?	1. Alemania (26) 2. Austria (1)	1. Francia (2)	1. Bélgica (1) 2. Reino Unido (1) 3. España (2)
En total, ¿a cuántas personas tiene en su empresa empleadas?	1. De 1 a 9 empleados (13) 2. De 20 a 49 empleados (7) 3. De 10 a 19 empleados (4) 4. De 250 a 999 empleados (2) 5. De 50 a 249 empleados (1)	1. De 1 a 9 empleados (2)	1. De 20 a 49 empleados (1) 2. De 1 a 9 empleados (1) 5. De 50 a 249 empleados (1)
Actividad comercial de la empresa	Desarrollo y promoción del turismo urbano y/o de información turística (9) Desarrollo y promoción del turismo regional y/o de información turística (4) Parque/Jardín Botánico (2) Museo o Galería (8) Parque temático, parque de atracciones y parque de ocio (3) Edificio religioso (1) Teatro u otro recinto para actividades culturales/artísticas (2)	Desarrollo y promoción del turismo urbano y/o de información turística (1) Museo o Galería (1)	Parque/Jardín Botánico (1) Museo o Galería (1) Otros: (1) El Atomium.

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
	Otros: Parque natural (1) Tren de vía férrea estrecha, que opera diariamente como transporte público (1)		
¿Ha incorporado su empresa una política con respecto a las personas con discapacidad?	Sí (18) No (8) No lo sé (1)	Sí (2)	Sí (3)
Si ha marcado "Sí", ¿de qué forma se ha incorporado esta política?	-En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad (10) -Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se compromete explícitamente a tener en cuenta a las personas con discapacidad (2) -Cooperación con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) (15) Dar empleo a personas con discapacidad (3) -Obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad (2) -Nombrar a un responsable de la gestión de la accesibilidad de la empresa (1)	-Cooperación con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) (1) -Obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad (1)	-En los valores generales de la empresa incluyendo explícitamente temas de discapacidad (1) -Cooperación con grupos de personas con discapacidad u otros grupos de interés (p.ej. personas mayores) (1) -Obtención de un certificado o reconocimiento de accesibilidad (1) -Nombrar a un responsable de la gestión de la accesibilidad de la empresa (1) Otros: -El Atomium es un edificio construido con hierro en 1958, por lo que no fue construido pensando en las personas con movilidad reducida.Durante su renovación en 2003, se modificaron

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
	Otros: -Influenciados por una imagen Cristiana del hombre, creemos que todas las personas son iguales, en la práctica todos reciben la ayuda que necesitan (1)		los accesibilidads, respetando al máximo la estructura existente para mejorar el tránsito de las personas con movilidad reducida y usuarios de sillas de ruedas.
¿Se ha realizado alguna acción dentro de su empresa para hacer los productos y/o servicios más accesibles a usuarios con discapacidad?	Sí (27)	Sí (2)	Sí (4)
Si ha marcado "Sí", ¿Cuáles de las siguientes acciones realiza su empresa?	-Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (10) -Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) (17) -Disposición de ayudas técnicas especiales para usuariosn con discapacidad (12) -Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para usuarios con discapacidad (5) -Disposición de asistencia al visitante con discapacidad (4) -Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. guías turísticos) (7)	-Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (2) -Contratación de consultores o auditores de accesibilidad para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa (1) -Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo (2) -Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.) (1)	-Mejora de la accesibilidad en las instalaciones en su conjunto, exteriores e interiores (4) -Mejora de la accesibilidad en áreas “públicas” (entrada, baños, restaurante / bar / sala de conferencias) (3) -Disposición de ayudas técnicas especiales para usuarios con discapacidad (2) -Disposición de asistencia al visitante con discapacidad (1) -Mejora de la accesibilidad en seguridad y en casos de evacuación para usuarios con discapacidad (3) -Formación al personal de atención al cliente en gestión de la accesibilidad (p.ej. guías turísticos) (2)

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
	-Formación a la Dirección en gestión de la accesibilidad (1) -Formación al personal técnico de la empresa sobre la inclusión de requisitos de la accesibilidad para visitantes con discapacidad (p.ej. ingeniero/arquitecto) (1) -Mejora de la accesibilidad en el transporte a/desde sus instalaciones (p.ej. shuttle-bus adaptado) (1) -Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad (6) -Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios (13) -Contratación de consultores o auditores de accesibilidad para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa (1) -Ser miembro de un sistema local, nacional o internacional de certificación de accesibilidad en turismo (2) -Posicionamiento de la empresa para personas con discapacidad a través de determinados canales especializados (p.ej. páginas web especializadas, guías de Accesibilidad, etc.) (6)		-Formación a la Dirección en gestión de la accesibilidad (1) -Formación al personal técnico de la empresa sobre la inclusión de requisitos de la accesibilidad para visitantes con discapacidad (p.ej. ingeniero/arquitecto) (1) -Mejora de la accesibilidad de su página web para las personas con discapacidad (1) -Cooperación con organizaciones o personas con discapacidad en la mejora de las instalaciones o servicios (1) -Contratación de consultores o auditores de accesibilidad para gestionar y planificar la accesibilidad de la empresa (2)

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
¿Cómo es de relevante el "cumplimiento" de las leyes nacionales sobre accesibilidad o antidiscriminatorias para su negocio, relativas a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (12) Poco relevante (12) No relevante (1) No lo sé (2)	Muy relevante (1) Poco relevante (1)	Muy relevante (3) Poco relevante (1)
¿Cómo es de relevante el "cumplimiento" de las leyes internacionales sobre accesibilidad o antidiscriminatorias para su negocio, relativas a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (7) Poco relevante (12) No relevante (5) No lo sé (3)	Poco relevante (2)	Muy relevante (1) No lo sé (1) Poco relevante (2)
¿Cómo es de relevante el "cumplir con la demanda del consumidor/mercado y/o mantener/aumentar la cuota de mercado" para su negocio, en lo relativo a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (9) Poco relevante (10) No relevante (4) No lo sé (4)	Poco relevante (1) No relevante (1)	No lo sé (1) Muy relevante (1) Poco relevante (1)
¿Cómo es de relevante "cumplir con la demanda en relación a la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) para su negocio, en lo relativo a los clientes con discapacidad?	Muy relevante (3) Poco relevante (10) No relevante (8) No lo sé (6)	Muy relevante (1) Poco relevante (1)	No lo sé (1) Muy relevante (2)
¿Hasta qué punto siente que la "falta de conocimiento/comprensión del significado de accesibilidad"	Gran barrera (1) Barrera menor (8)	Gran barrera (1) Barrera menor (1)	No es una barrera (3)

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
actuaría como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	No es una barrera (16) No lo sé (2)		
¿Hasta qué punto siente que los "costes adicionales resultantes de la consideración de los requisitos sobre accesibilidad" actúarían como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Gran barrera (12) Barrera menor (7) No es una barrera (5) No lo sé (3)	Gran barrera (2)	No es una barrera (1) Barrera menor (2)
¿Hasta qué punto siente que el "tiempo adicional necesario para introducir la accesibilidad a sus productos/servicios" actuaría como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Gran barrera (4) Barrera menor (8) No es una barrera (12) No lo sé (3)	Barrera menor (2)	No es una barrera (2) Barrera menor (1)
¿Hasta qué punto siente que "la complejidad de los requisitos de accesibilidad en la práctca" actuarían como barrera en su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Gran barrera (6) Barrera menor (12) No es una barrera (6) No lo sé (3)	Gran barrera (1) No es una barrera (1)	Gran barrera (2) Barrera menor (1)
¿Hasta qué punto siente que la "falta de demanda por parte de los clientes " actuaría como barrera en su empresa a la hora	Barrera menor (11) No es una barrera (12)	Gran barrera (1) No es una barrera (1)	No es una barrera (2) Barrera menor (1)

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	No lo sé (4)		
¿Hasta qué punto siente que la "tendencia general hacia una población que envejece" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (15) Algo (10) Nada (1) No lo sé (1)	Mucho (1) Algo (1)	Nada (1) Mucho (2)
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de normas sobre accesibilidad relacionadas con sus productos/servicios" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (3) Algo (21) Nada (1) No lo sé (2)	Mucho (1) Algo (1)	Nada (1) Mucho (1) Algo (1)
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de herramientas de gestión/planificación de la accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (3) Algo (18) Nada (3) No lo sé (3)	Algo (1) Nada (1)	Nada (1) Mucho (1) Algo (1)
¿Hasta qué punto siente que la "existencia de certificaciones/sellos relativos a la accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas	Mucho (2) Algo (10) Nada (13)	Mucho (2)	Mucho (2)

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
con discapacidad?	No lo sé (2)		
¿Hasta qué punto siente que los "incentivos financieros y ventajas fiscales" animarían a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (11) Algo (4) Nada (8) No lo sé (4)	Mucho (2)	Nada (1) Mucho (1) Algo (1)
¿Hasta qué punto siente que el "sistema nacional de normas de accesibilidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (10) Algo (13) Nada (1) No lo sé (3)	Algo (2)	Nada (1) Mucho (1) Algo (1)
¿Hasta qué punto siente que el "incremento de cuota de mercado, incluyendo las personas con discapacidad" animaría a su empresa a la hora de hacer sus servicios accesibles a personas con discapacidad?	Mucho (11) Algo (9) Nada (5) No lo sé (2)	Algo (1) Nada (1)	Nada (1) Mucho (1) Algo (1)
¿Ha realizado su empresa algún tipo de mejora en accesibilidad en la infraestructura o los servicios debido a la existencia de una ley, norma o requisito oficial en los países donde su empresa opera?	Sí (9) No (13) No lo sé (5)	Sí (2)	No (2) Sí (2)
¿Ha implementado o está implementando su empresa	Sí (8)	Sí (2)	No (1)

	Mercado alemán	Mercado francés	Europa (versión web)
alguno de los siguientes sistemas de estandarización o certificación de accesibilidad?	No (12) No lo sé (7)		Sí (2) No lo sé (1)
Si ha marcado "Sí", especifique cuáles:	Alemania- DEHOGA, Normas mínimas para los Alojamientos y establecimientos de restauración sin barreras (2) Alemania – Normaspara edificios sin barreras, DIN 18.024-18.025 (5)	Francia:Etiqueta Tourisme et Handicap (2)	Reglamentos sobre edificación del Reino Unido Parte M. Reino Unido - DDA
Otros comentarios	Los edificios inaccesibles son el principal problema cuando se intentanbuscar soluciones para hacer los edificios más accesibles.La manera más fácil y más económica de contruir un edificio accesible es diseñarlo desde el principio siguiendo los principios delDiseño Universal.		

Encuesta de Expertos- Tabla de Resultados Resumidos

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
Puesto/ Empleo	1. Trabajo como voluntario (3) 2.a.Trabajo como consultor (1) 2.b.Soy empleado de una asociación sin ánimo de lucro que trabaja en normas de accesibilidad y directivas (1) 2.c.Soy miembro de una asociación sin ánimo de lucro que trabaja en normas de accesibilidad y directivas (1)	1. Soy empleado de una asociación sin ánimo de lucro que trabaja en normas de accesibilidad y en líneas directivas (4) 2. Trabajo como consultor (2) 3.a.Soy empleado de un establecimiento de educación superior(1) 3.b.Soy empleado de una organización de Normas nacionales(1) 3.c.Soy empleado de una empresa dedicada al turismo/viajes privados (1) 3.d.Soy empleado de una empresa o agencia pública de turismo.
País	1. Francia (3)	1. Dinamarca (3) 2.a.Bélgica (2) 2.b.Reino Unido (2) 3. Noruega (1)
Su especialización	1.a.Representante de personas con discapacidad (2) 1.b.Gestión del sector del turismo (2) 2.a.Servicios y diseño de servicios (1) 2.b.Tecnología de Ayuda a usuarios con discapacidad (1)	1. Servicios y diseño de servicios (4) 2. a. Legislación sobre la aplicación de las políticas (3) 2.b.Planificación espacial y del entorno edificado (3) 2.c.Marketing(3) 2.d.Consultoría(3)

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
	2.c.Fabricación(1) 2.d.Gestión de proyectos (1)	2.e.Gestión del sector del turismo (3) 3.a.TIC (2) 3.b.Diseño web / diseño de interfaz para el usuario (2) 3.c.Representante de personas con discapacidad (2) 3.d.Gestión de proyectos (2) 4.a.Planificación y el entorno natural (1) 4.b.Planificación del transporte (1) 4.c.Diseño de arquitectura (1)
Implicación en las normas de accesibilidad	-Gestionar actividades de normalización o proyectos relacionados con el desarrollo de documentos orientativos de accesibilidad (1) -Redacción y/o revisión de normas nacionales (2) -Redacción y/o revisión de normas internacionales (1) -Desarrollo de legislación sobre accesibilidad (2) -Redacción de directivas o sistemas de etiquetado sobre accesibilidad (1) -Gestionar directivas o sistemas de etiquetado sobre accesibilidad (2) -Investigar (2) -Ejercer presiones para obtener apoyo político (1) -Colaborar con grupos de interés de personas con discapacidad (2) -Colaborar con personas interesadas dentro de la industria del turismo (2)	1. Participar en consultas, talleres, conferencias, comparecencias, etc. 2. Redacción de directivas o sistemas de etiquetado sobre accesibilidad (5) 3.a.Redacción y/o revisión de normas nacionales (4) 3.b.Gestionar directivas y sistemas de etiquetado sobre accesibilidad (4) 3.c.Colaborar con grupos de interés de personas con discapacidad (4) 3.d.Colaborar con personas interesadas dentro de la industria del turismo (4) 4.a.Gestionar actividades de normalización o proyectos relacionados con el desarrollo de directivasde accesibilidad (3) 4.b.Formar a las personas interesadas para que participen en el trabajo relacionado con las normas (3) 5.a.Desarrollo de legislación sobre accesibilidads (2)

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
	-Formar a las personas interesadas para que participen en el trabajo relacionado con las normas (1) -Participar en consultas, talleres, conferencias, comparecencias, etc. (2)	5.b.Ejercer presiones para obtener apoyo político (2) 6. 6. Recaudación de fondos (1)
Normas y Estándares	1. Francia – Etiqueta Tourisme et Handicap (3)	1. Bélgica - Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible (6) 2.a.Dinamarca - God Adgang:Etiqueta de accesibilidad (4) 2.b.Reino Unido - Esquema de etiquetado para el alojamiento VisitEngland "One Step Ahead" (4) 3.a.Dinamarca – Norma de accesibilidad general danesa, DS 3028 (3) 3.b.Reino Unido - DDA (3) 4.a.Noruega - Norma :Destinos turísticos accesibles, NS 11010 (2) 4.b.Reino Unido – Sistema Nacional de Clasificación de la Accesibilidad (National Accessible Scheme) (2) 4.c.Reino Unido –La Legislación de Edificios. PARTE M(2) 4.d.CEN/CENELEC Guía 6. Línea directiva para desarrolladores de Normas que traten las necesidades de personas mayores y personas con discapacidad (2) 4.e.Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida (2) 5.a.FR – Tourisme et Handicap (1) 5.b.Alemania- DEHOGA, Normas mínimas para los

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
		Alojamientos y establecimientos de restauración sin barreras (1)
Medidas más exitosas	1. Francia – Etiqueta de Tourisme & Handicap (3) 2.a.Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA) (1) 2.b.Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida (1)	1.a.Bélgica – Tourism Flanders:Etiqueta de Turismo accesible (4) 1.b.Dinamarca - God Adgang:Etiqueta de accesibilidad (4) 2. Reino Unido - Disability Discrimination Act (DDA) (3) 3.a.Reino Unido - National Accessible Scheme (2) 3.b.Reino Unido - VisitEngland "One Step Ahead" sistema de sellos para alojamiento (2) 4.a.Noruega - Norma :Destinos turísticos accesibles, NS 11010 (1) 4.b.Reino Unido – Especificaciones sobre accesibilidad a hoteles, PAS88 (1) 4.c.Reino Unido - The Building Regulations, PART M:Accesibilidad y utilización de edificios (1) 4.d.Reglamento (CE) Nº 1107/2006 sobre la Accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida (1)
Otros estándares y normas		Usamos las normas recogidas en el proyecto OSSATE www.ossate.org para medir, y nos hemos concentrado en comunicar los resultados a nuestros visitantes de forma útil.www.visitoslo.com/en/oslo-for-all.49114.en.html&page=3. Los Reglamentos daneses sobre edificación (disponibles en inglés y pueden descargarse de la página web de la Autoridad danesa de Empresas y de

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
		Construcción:www.ebst.dk) Manual 105 DS.Entornos Exteriores Accesibles. 1997. (Disponible en inglés y puede solicitarse en la página web de las Normas danesas en www.ds.dk).
3.1 "En Europa en su conjunto, la falta de accesibilidad a los entornos, instalaciones y servicios para discapacitados, sigue constituyendo un problema importante, con retos a nivel técnico, legal y social".	1. Muy de acuerdo (2) 3. Neutral (1)	1. Muy de acuerdo (5) 2. De acuerdo (1) 3. Neutral (2)
3.2 "En Europa en su conjunto, el sector turístico se está quedando rezagado frente a otros sectores industriales en lo relativo a ofrecer igualdad de condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad".	1. De acuerdo (3)	1. De acuerdo (1) 2. Neutral (5) 3. No estoy de acuerdo (2)
3.3 "El sector turístico en Europa tiene una visión clara y planes específicos para hacer que el turismo sea accesible para las personas con discapacidad"	1. De acuerdo (2) 2. No estoy de acuerdo (1)	1. De acuerdo (3) 2. Neutral (4) 3. No estoy de acuerdo (1)
3.4 "En mi país, la implementación de normas de accesibilidad y directivas ha eliminado la mayoría de las barreras que impedían a muchas personas discapacitadas participar en el turismo"	1. Neutral (3)	1. De acuerdo (4) 2. Neutral (4)

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
3.5 "La leyes a nivel nacional anti discriminatorias son necesarias para asegurar que tanto las entidades privadas como las públicas hagan lo necesario para convertir sus instalaciones en accesibles para las personas con discapacidad"	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (1) 3. Neutral (1)	1. Muy de acuerdo (5) 2. De acuerdo (2) 3. Neutral (1)
3.6 "La auto-reglamentación y el seguimiento de las mejores prácticas son las maneras más efectivas de progresar en la implementación de la accesibilidad para discapacitados en el sector turístico"	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (1) 3. No estoy de acuerdo (1)	1. De acuerdo (2) 2. Neutral (5) 3. Muy en desacuerdo (1)
3.7 "Es necesario el apoyo económico público para que los negocios turísticos adopten las medidas relativas a la accesibilidad.El mercado de discapacitados y de personas de edad avanzada es demasiado pequeño como para soportar los costes en solitario"	1. De acuerdo (1) 2. Neutral (1) 3. No estoy de acuerdo (1)	1. Muy de acuerdo (2) 2. De acuerdo (4) 3. Neutral (2)
3.8 "Los sistemas voluntarios de clasificación de la accesibilidad, por ejemplo para proveedores de alojamientos turísticos, son un mecanismo efectivo para obligar a las empresas a que realicen mejoras en cuanto a la	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (2)	1. Muy de acuerdo (4) 2. De acuerdo (3) 3. No estoy de acuerdo (1)

	Expertos franceses	Expertos del resto de Europa (versión web)
accesibilidad"		
3.9 “Los sistemas de clasificación de la accesibilidad, por ejemplo para alojamientos turísticos, son de gran ayuda para los clientes con discapacidad, ya que normalmente son informativos y eficaces"	1. Muy de acuerdo (2) 2. De acuerdo (1)	1. Muy de acuerdo (2) 2. De acuerdo (5) 3. Neutral (1)
3.10 "Los sistemas de etiquetado/clasificación de la accesibilidad para instalaciones turísticas son más efectivas cuando son gestionadas por autoridades locales o regionales, ya que estas autoridades tienen el mejor conocimiento a nivel local"	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (1) 3. Muy en desacuerdo (1)	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (2) 3. Neutral (2) 4. Muy en desacuerdo (3)
3.11 “Cuando en un país hay demasiados sellos de accesibilidad en el sector turístico, los clientes no saben en cuál confiar”	1. Muy de acuerdo (1) 2. Neutral (2)	1. Muy de acuerdo (6) 2. De acuerdo (2)
3.12 "El tener normas de accesibilidad para el sector turístico a nivel europeo reducirá la diversidad y la singularidad de los destinos".	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (2)	1. Muy de acuerdo (1) 2. De acuerdo (2) 3. No estoy de acuerdo (1) 4. Muy en desacuerdo (4)