

## EL TURISMO ACCESIBLE EN LAS POLÍTICAS DE LA UNIÓN EUROPEA (1)

Pedro Ortún\*

**Resumen:** En la Unión Europea existe un marco coherente que abarca los diferentes campos de actuación para garantizar la accesibilidad, la participación y la igualdad de las personas con discapacidad. Desde las políticas de transporte hasta la normalización, desde la seguridad de los bienes de consumo hasta la enseñanza, el empleo, y la cultura.

El Turismo, tercer sector económico de la Unión Europea (UE), no sólo es parte integrante, sino que juega un papel muy importante, como impulsor de éxito de gran parte de las acciones y estrategias comunitarias en favor de la discapacidad. El turismo impulsa la inclusión social y la mejoría de las instalaciones y servicios de transporte, alojamiento, las ofertas culturales y de deporte, etc. Es más, el Turismo fomenta la calidad y la innovación. Adonde el turismo crece para satisfacer las exigencias de todos los turistas, independientemente de la discapacidad o de la edad, la calidad de vida de los residentes mejora. Un turismo más accesible es un turismo mejor.

El turismo accesible es una cuestión de derechos humanos pero también una parte esencial de cualquier política relativa al turismo sostenible y responsable. Por otro lado, es también una oportunidad única de negocio. Este artículo resume el marco legal de la UE sobre discapacidad, centrándose en las acciones y prioridades, así como en las oportunidades de financiación comunitaria explotando los diferentes instrumentos plurianuales de financiación del periodo 2014-2020 para desarrollar proyectos relacionados con el turismo accesible.

**Palabras clave:** Accesibilidad, Turismo accesible, Estrategia Europea Discapacidad, Access City Award, oportunidades financiación 2014-2020.

**Abstract:** In the European Union there is a coherent framework covering the different fields of action to ensure accessibility, participation and equality of persons with disabilities, since transport policies up to normalization, from the safety of the goods of consumption to education, employment and culture.

Tourism, third sector of the European Union (EU), not only is an integral part, but it plays a very important role as a driving force behind success of much of the actions and community strategies for disability. Tourism promotes social inclusion and improving the facilities and services of transportation, accommodation, cultural offerings and sport, etc. Moreover, tourism promotes the quality and innovation. Where tourism is growing to meet the needs of all tourists, regardless of disability or age, the quality of life of the residents improving. Accessible tourism is a better tourism.

Tourism accessibility is a matter of human rights but also an integral part of any sustainable and responsible tourism policy. It is also a compelling business opportunity. The article reviews the EU legal framework on disability, focussing on actions and priorities, as well as EU funding opportunities across the different multiannual financial instruments 2014-2020 to implement accessible tourism projects.

**Key words:** Accessibility, accessible tourism, European Disability Strategy, Access City Award, funding opportunities 2014-2020.

### I. INTRODUCCIÓN

La Unión Europea y los Estados Miembro cuentan con la legislación necesaria para mejorar la situación social y económica de las personas con discapacidad:

- El Artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE (la Carta) manifiesta que: *“La Unión reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración*

\* Director de “Industrias de Servicios”. Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes COMISION EUROPEA. pedro.ortun@ec.europa.eu.

*social y profesional y su participación en la vida de la comunidad”.*

- El Tratado de Funcionamiento de la UE (TFUE) exige a la Unión Europea que trate de luchar contra la discriminación basada en la discapacidad a la hora de definir y poner en marcha sus políticas y actividades. (Artículo 10)
- La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) es el primer instrumento internacional vinculante sobre los derechos humanos del que la UE y los Estados Miembro forman parte (ha sido ratificada por la mayor parte de los 28 Estados Miembros de la UE) y combina la lucha contra la discriminación, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la participación completa y efectiva y la inclusión en la sociedad.

Estos principios básicos se ven reflejados en la **Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020** (2), que establece un marco político general para las acciones que se deben desempeñar en las diferentes políticas de la UE, además de en el turismo.

Por otro lado, las 10 prioridades del presidente de la Comisión Europea, Jean Claude Juncker, en materia de empleo, crecimiento, equidad y cambio democrático prevén “*un espacio de justicia y derechos fundamentales basado en la confianza mutua*” (prioridad nº7) a través del cual la UE se compromete a garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y el acceso al entorno físico, el transporte, la información y a los sistemas de

TIC (tecnología de la comunicación y la información), así como a otras instalaciones y servicios.

En lo que al **turismo** se refiere, la accesibilidad consiste en defender el derecho de todos los ciudadanos a viajar, disfrutar y explorar nuevos lugares, solo o con la persona de su elección, de la forma más independiente y libre posible, con igualdad y una buena relación calidad/precio. Además, la accesibilidad en el turismo también representa una gran oportunidad de negocio que ha sido subestimada hasta ahora por parte de las personas responsables de los destinos turísticos, las autoridades públicas y los operadores turísticos.

## **II. LA ESTRATEGIA EUROPEA SOBRE DISCAPACIDAD 2010-2020: ACCIONES CLAVES RELATIVAS AL TURISMO**

La CDPD establece unos principios básicos directamente relacionados con el turismo.

El artículo 30 exige que se deben de adoptar medidas pertinentes para garantizar a las personas con discapacidad, incluidos los niños, el acceso a actividades recreativas, de descanso, de esparcimiento y deportivas.

Además, el artículo 9 establece que “*los Estados Partes deben velar por que los servicios de comunicación e información, el transporte, los edificios y otras estructuras estén diseñados y contruidos de forma que las personas con discapacidad puedan utilizarlos, acceder a ellos o alcanzarlos*”.

Estos principios representan el núcleo de la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 de la Comisión Europea, adoptada en noviembre de 2010. Esta estrategia establece un marco plurianual para facilitar la puesta en marcha de la CPDP por la UE y apoyar a los Estados Miembro desarrollo. Sus objetivos se conseguirán gracias a diferentes acciones en ocho áreas prioritarias, de entre las que podemos destacar las siguientes relacionadas con el turismo:

**1. Accesibilidad:** *para hacer los bienes y servicios accesibles para las personas con discapacidad y promover el mercado de dispositivos de asistencia.*

En esta prioridad, la Comisión Europea ha lanzado diferentes iniciativas, utilizando tanto herramientas legales como instrumentos que van más allá de la legislación, tales como la investigación y la normalización, para optimizar la accesibilidad del entorno construido, las TIC, el transporte y otras áreas, y para promover un mercado europeo para los productos y servicios accesibles.

La UE también trata de mejorar el funcionamiento del mercado de la tecnología asistencial en beneficio de las personas con discapacidad y apoya el concepto de “Diseño para todos”, que beneficia a una gran parte de la población, como por ejemplo a las personas mayores y aquellos con movilidad reducida.

En este contexto, la Comisión Europea continúa trabajando en la futura “Acta Eu-

ropea de Accesibilidad” para mejorar la accesibilidad de bienes y servicios en el mercado interior.

Esta iniciativa mejorará el mercado de los bienes y servicios accesibles para las personas con discapacidad y las personas mayores, basado en el concepto de “diseño para todos”. Una gran parte del trabajo ha sido ya realizado puesto que se ha consultado a las partes interesadas en diferentes ocasiones, principalmente a través de una consulta pública, un informe del Euro barómetro, un panel Pyme y un diálogo de alto nivel con la industria y los representantes de los usuarios.

Una iniciativa de éxito es el Premio “**Access City Award**” (3), un premio anual que reconoce los esfuerzos, la voluntad y la capacidad de las ciudades europeas de mejorar la calidad de vida en entornos urbanos y garantizar que todas las personas, sin importar la edad, la movilidad o la capacidad, tengan el mismo acceso a los recursos y beneficios que las ciudades pueden ofrecer.

**2. Participación:** *para garantizar a las personas con discapacidad que disfruten de todos los beneficios de ser ciudadanos de la UE, eliminar las barreras que impiden la participación igualitaria en la vida pública y las actividades de ocio, y para promocionar el suministro de servicios de base comunitaria de calidad.*

En esta prioridad, la UE está estudiando el reconocimiento mutuo de las tarjetas de

discapacitados de la UE y promoviendo el desarrollo y la difusión de estándares para la accesibilidad en las asociaciones deportivas, de ocio y recreativas, las actividades, los eventos y las instalaciones.

### **III. EL TURISMO ACCESIBLE: LA NUEVA META DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA UE**

El hecho de hacer las instalaciones más accesibles para personas con alguna discapacidad es también una “oportunidad de oro” para las empresas. En Europa, se estima que al menos 80 millones de personas tienen una discapacidad declarada, una cifra que va a seguir aumentando a causa del envejecimiento demográfico y la correlación entre discapacidad y la edad avanzada. Además, los avances tecnológicos en los dispositivos de asistencia (ej.: la biomecánica, prótesis, etc.) conceden a las personas con discapacidad mucha más independencia y movilidad que en el pasado. Teniendo en cuenta también a las personas mayores, y al número de personas con algún problema de salud temporal, así como a las personas que acompañan normalmente a las personas con necesidades especiales, podemos hablar de un mercado de alrededor de 130-140 millones de viajeros. Sin embargo, este mercado no funciona adecuadamente: diferentes encuestas han confirmado que al menos un tercio de las personas con discapacidad en Europa no realizan ningún viaje a causa de la poca accesibilidad o la falta de información sobre las condiciones de accesibilidad. Según estudios recientes llevados a cabo por la Comisión Europea, el número de viajeros con necesidades especiales aumentará alrededor de un 25% si se hacen ciertas mejoras

básicas en lo que a instalaciones y servicios se refiere. Esta cifra podría aumentar hasta un 45% si se ofreciese una información más completa y más servicios accesibles a través de los canales principales. El hecho de que los viajeros con necesidades especiales viajen normalmente acompañados hace que la pérdida económica resultante de su elección de no viajar o de realizar viajes más cortos se multiplique. Por este motivo, el no satisfacer las necesidades de estos grupos de viajeros el sector del turismo en la UE pierde cada año 142 mil millones de euros (4).

Por este motivo, la Comisión Europea va a aunar esfuerzos en fomentar la sensibilización sobre el potencial y los inmensos beneficios económicos de este mercado para el sector del turismo.

La primera prioridad es mejorar las competencias profesionales y promover nuevos perfiles profesionales que se destinen a recibir a personas con necesidades especiales. De hecho, la falta de competencias conduce a una actitud negativa y para las personas con necesidades especiales estas barreras son a menudo más difíciles que las físicas. Al mismo tiempo, invertir en capital humano no conlleva un coste muy elevado y, sin embargo, ofrece resultados más rápidos y duraderos.

La Comisión Europea ha elaborado un exhaustivo mapa de las competencias y la brecha en la formación que existe en el campo del turismo accesible en la UE y ha identificado los perfiles y las competencias profesionales necesarias en el sector para fomentar el turismo accesible. Este mapa está empezando a ser introducido en el proyecto ESCO (5), la clasificación europea multilin-

güe de las capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones, que forma parte de la estrategia Europa 2020.

Al mismo tiempo, la Comisión lanzó en 2013 el *Premio a la Excelencia europea en Turismo Accesible* (6) para identificar y premiar las prácticas innovadoras a la hora de acoger turistas con necesidades especiales y proporcionarles unas experiencias turísticas inolvidables, a pesar de sus dificultades.

Dentro de este marco político para el Turismo (7), la Comisión se centrará en los próximos meses en un conjunto de acciones comunes, que incluyen la finalización de la “Carta europea del turismo sostenible y responsable”, y que fomentará la disposición de información más fiable y accesible, así como las infraestructuras y servicios capaces de satisfacer las necesidades de los viajeros con discapacidad.

Además de la Carta, la Comisión concluirá también una Hoja de ruta 2015-2016 para eliminar las barreras que impiden viajar a las personas mayores, quienes repre-

sentan al menos  $\frac{3}{4}$  de las personas con discapacidad de la UE.

La Comisión Europea está estudiando también, junto con los Estados Miembro, estrategias para mejorar y promover la imagen de Europa como un destino turístico para todos. El ejemplo de España en este sentido es muy estimulante. El enfoque holístico tomado por España sobre el “Turismo para todos” en lo que se refiere a educación y sensibilización en todos los niveles, tanto en el público como en el privado, la política general de Premios, las políticas de planificación urbanística y sus métodos para satisfacer a los clientes, centrados en las necesidades de las personas con discapacidad, han aumentado la buena reputación de España como destino turístico. La imagen positiva de España que se asocia con un *destino para todos* ha contribuido en gran medida al récord de afluencia de turistas en España en los últimos años.

Este hecho también se confirma con el índice de éxito de ciudades españolas en los

España	Alemania	Suecia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avila</li><li>• Barcelona</li><li>• Santander</li><li>• Tarrasa</li><li>• Bilbao</li><li>• Pamplona</li><li>• Arona</li><li>• Logroño</li><li>• Burgos</li><li>• Málaga</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colonia</li><li>• Marburg</li><li>• Berlín</li><li>• Dresden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estocolmo</li><li>• Gotemburgo</li><li>• Boras</li></ul>

Premios “*Access City Award*”, comparado con otras ciudades europeas, como se puede observar en la siguiente ilustración que enumera algunas de las ciudades que o bien han ganado, o bien fueron finalistas o recibieron una mención especial en las pasadas ediciones.

#### **IV. POSIBILIDADES DE FINANCIACIÓN 2014-2020**

A causa del carácter transversal del turismo, un programa de trabajo eficiente para el turismo accesible se pondrá en marcha solo si la accesibilidad se incorpora íntegramente en la oferta turística y no se trata como un nicho de mercado.

Sin duda esto no podrá conseguirse inmediatamente ya que requiere compromiso, educación, formación, la creación de redes y partenariados y, por supuesto, la financiación adecuada.

Al ser el tercer sector económico más amplio de la UE, el turismo provoca un gran impacto en el crecimiento económico, el empleo y el desarrollo social. Esto ha contribuido a que este sector reciba financiación de la UE, ya sea de forma directa o indirecta, a través de diferentes programas de la UE a lo largo de los años.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que, con la adopción del marco financiero plurianual de la UE (MFP) para 2014-2020, los nuevos programas se están empezando a aplicar y los antiguos se están cerrando gradualmente con un impacto directo en el tu-

rismo. Por este motivo, en octubre de 2014, la antigua Dirección General de Empresa e Industria (8), publicó una Guía sobre las oportunidades de financiación de la UE para el sector del turismo para 2014-2020 (9).

Esta guía proporciona un apoyo muy práctico sobre los tipos de acciones elegibles, el tipo y el nivel de financiación y los métodos y plazos para solicitar la ayuda. También proporciona ejemplos prácticos sobre proyectos presentados en el pasado.

El programa COSME para la Competitividad de las Pymes, por ejemplo, especifica los objetivos detallados y las acciones y financiación para el turismo accesible para el periodo 2014-2020.

Sin embargo, como explica la guía, también existen otros programas que deben tenerse en cuenta para acceder a los fondos de la UE (tanto directos como indirectos) para poner en marcha proyectos de turismo accesible, haciendo uso del enorme potencial de la accesibilidad en el turismo para aumentar los flujos turísticos, la cifra de negocios y la ocupación, promoviendo la inclusión social y mejorando la calidad de vida en los destinos.

Por ejemplo, los proyectos sobre turismo accesible han sido financiados en el pasado no sólo a través del Programa marco para la Innovación y la Competitividad (CIP) sino también con el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural, el Programa de Aprendizaje a lo largo de la vida o el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

## V. CONCLUSIONES

La accesibilidad es una cuestión de derechos humanos y está consagrada en los Tratados de la UE. Estos, junto con los Estados Miembro, se han comprometido a mejorar las condiciones sociales y económicas de las personas con discapacidad.

El turismo se ha convertido en una actividad humana esencial, por eso la inclusión social de las personas con discapacidad significa para la UE trabajar para proporcionar unas condiciones adecuadas para que estas personas viajen de forma libre y disfruten de otros lugares y otras culturas sin importar su discapacidad.

En la UE existe un marco coherente que abarca los diferentes campos de actuación para garantizar la accesibilidad, la participación y la igualdad de las personas con discapacidad. El turismo, tercer sector económico de la UE, puede ser el impulsor de una puesta en marcha de éxito de este marco en el que las instalaciones y los servicios turísticos mejoren, donde se puedan satisfacer las necesidades de todos y la calidad de vida

en todos los destinos aumente. Un turismo más accesible es un turismo mejor.

## NOTAS

(1) El autor desea agradecer a Raquel Rosel Sanz por su valiosa colaboración a la extensión de este artículo.

(2) <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=en>

(3) [http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/award/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/award/index_en.htm)

(4) [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=7486&lang=e](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7486&lang=e)

(5) <https://ec.europa.eu/esco/home>

(6) [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=7557&lang=en&title=Euro%2Dpean%2Dawards%2Dfor%2DAccessible%2DTourism](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7557&lang=en&title=Euro%2Dpean%2Dawards%2Dfor%2DAccessible%2DTourism)

(7) COM (2010) 352

(8) Actualmente Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes (DG GROWTH)

(9) [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=7847&lang=es](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7847&lang=es)

