

MÁSTER EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

MÁSTER TESIS:

**Revisión y Propuestas de Mejora a los
Sistemas actuales Normativos y de
Certificación de Accesibilidad Turística.**

Convocatoria: Septiembre 2016

Autora: Sara Armijos.

Director: Dr. Lluís Prats Planaguma.

Fecha De Entrega: 2 De Septiembre del 2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	Introducción.....	6
1.1	Motivación.....	8
1.2	Objetivos.....	9
1.3	Metodología.....	9
1.4	Relevancia del Tema escogido.....	11
2	Discapacidad	12
2.1	Tipos de Discapacidades	12
2.2	Antecedentes de la Accesibilidad	15
2.3	Accesibilidad y Turismo	17
2.4	Turismo Social.	20
2.5	Turismo para todos.....	21
2.6	Las Barreras Arquitectónicas	23
2.7	Personas Beneficiadas por la supresión de las Barreras Arquitectónicas	26
3	Normas.....	29
3.1	Organización Internacional de Normalización (ISO).....	30
3.2	Asociación Española de Normalización y Certificación. (AENOR)	31
3.2.1	Proceso de Certificación AENOR.....	32
3.3	Normas en el Ámbito Turístico	35
3.3.1	Normas de Calidad	35
3.3.2	Características de una Norma de Calidad.....	36
3.3.3	Etapas de elaboración de Normas de Calidad.	37
3.3.4	Contenidos Básicos de las Normas	40
4	Certificación.....	42
4.1	Organismos que interviene en la Certificación	43
4.2	Tipo de Certificaciones.....	45
4.2.1	Certificación de Empresas.	46
4.2.2	Certificación de Productos.....	47

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

4.2.3	Certificación de Personas.....	47
4.3	Certificaciones en el Ámbito Turístico Español.....	48
4.3.1	Primera Generación:.....	50
4.3.2	Segunda Generación:.....	50
4.3.3	Tercera Generación:	53
4.3.4	Cuarta Generación:.....	69
5	<i>Normas y Certificaciones de Accesibilidad Turística.</i>	71
5.1	Caso de Estudio: Francia	72
5.1.1	Legislación	72
5.1.2	Tourisme et Handicap Label	73
5.1.3	Etiqueta para territorios Destination Pour Tous	86
5.1.4	Ejemplo Práctico. Burdeos "Ciudad piloto "para la aplicación de la etiqueta Destination Pour Tous.....	96
5.2	Caso de estudio: España	102
5.2.1	Legislación	102
5.2.2	Primer Plan de Accesibilidad Nacional 2004-2012	104
5.2.3	Norma UNE ISO 17001-2. Certificación de Accesibilidad Universal	105
5.2.4	Ejemplo Práctico. Municipio de Arona	127
6	<i>Revisión y Propuestas de Mejora a las Normas y Certificaciones de Accesibilidad Turística</i>	139
6.1	Propuesta 1: Implementación de Zonas Ergonómicas.	146
6.2	Propuesta 2 Documentación de acciones correctivas y preventivas en relación a los criterios de edificación.	146
6.3	Propuesta 3. Implementación de Criterios de Transportación en los destinos.	147
6.4	Propuesta 4: Elementos Comunicacionales dentro del organismo certificado.	148
6.5	Propuesta 5: Unanimidad en el concepto del Diseño Universal para Todos.....	149
6.6	Propuesta 6: Análisis DAFO que permita evaluar el caso de la Norma UNE 17001-2 como Sistema de Gestión de Accesibilidad para Destinos.....	150
6.7	Propuesta 7: Establecimiento de un Plan y Política de Accesibilidad dentro de un sistema de gestión como Modelo de Gobernanza.	150
6.8	Propuesta 8: Mecanismos de control de satisfacción de los usuarios.....	151

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

6.9	Propuesta 9: Criterios de Evaluación de los proceso de Seguimiento, Medición y Mejora.....	152
6.10	Propuesta 10: Planificación de Auditorías Externas que evalúen la eficacia de los soluciones adoptadas por los organismos certificados.....	153
6.11	Propuesta 11: Diseño de Métodos correspondiente a la toma de acciones correctivas y Preventivas dentro de una organismo certificado.	154
6.12	Propuesta 12: Elaboración de Indicadores de Desempeño y Resultado.....	154
6.13	Propuesta 13: Diagnosticar la efectividad sobre la correspondencia entre normas pertenecientes a un mismo órgano normalizador o certificador.	155
7	Conclusiones	156
8	Limitaciones e investigaciones futuras.....	159
9	Bibliografía.....	160
9.1	Artículos de Revistas Electrónicas	160
9.2	Documento Legal.....	162
9.3	Informes	162
9.4	Legislación.....	163
9.5	Libros	163
9.6	Páginas Web.....	164
9.7	Tesis Doctorales y Trabajos de Máster.....	165

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1 Clasificación de las Discapacidades</i>	13
<i>Ilustración 2 Cadena de Valor del Turismo Accesible</i>	19
<i>Ilustración 3 Fusión entre el Turismo Accesible y Turismo Social</i>	22
<i>Ilustración 4 Marcas de Certificación AENOR</i>	33
<i>Ilustración 5 Proceso General de Auditoria. Certificación AENOR</i>	34
<i>Ilustración 6 Procesos y etapas de elaboración de Normas</i>	38
<i>Ilustración 7 Organismos que intervienen en el proceso de Certificación.</i>	45
<i>Ilustración 8 Tipos de Certificaciones en función a la Naturaleza</i>	46
<i>Ilustración 9 Logotipo Marca Q de Calidd Turística</i>	50
<i>Ilustración 10 Características de la Marca Q de Calidad Turística</i>	5252
<i>Ilustración 11 Proceso de Certificación Norma 140001.</i>	55
<i>Ilustración 12 Logotipo de la Certificación Ambiental EMAS</i>	57
<i>Ilustración 13 Proceso de Certificación verificación EMAS.</i>	58
<i>Ilustración 14 Criterios Globales Sustainable Tourism Council.</i>	63
<i>Ilustración 15 Certificación Tourisme et Handicap</i>	74
<i>Ilustración 16 Proceso de identificación de necesidades de las personas discapacitadas.</i>	76
<i>Ilustración 17 Proceso de Certificación. Tourisme et Handicap Label.</i>	84
<i>Ilustración 18 Logotipo Destination Pour Tous Label.</i>	87
<i>Ilustración 19 Aspectos contemplados dentro de destination pour tous.</i>	89
<i>Ilustración 20 Burdeos Destino Accesible y oferta turística</i>	97
<i>Ilustración 21 Características Accesibles de Burdeos</i>	100
<i>Ilustración 22 Principios que establece la Ley 5/2003 del 2 de Diciembre</i>	103
<i>Ilustración 23 Marca AENOR de Accesibilidad Registrada UNE 170001-2</i>	107
<i>Ilustración 24 Modelo Sistema de Gestión Universal 170001-2</i>	105
<i>Ilustración 25 Elementos del Sistema de Accesibilidad Universal</i>	116
<i>Ilustración 26 Arona Accesible y su Oferta Turística</i>	129
<i>Ilustración 27 Formatos disponibles de las 18 Rutas Temáticas Accesibles.</i>	136

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Definiciones de La Calidad.</i>	35
<i>Tabla 2 Conceptos de certificación</i>	38
<i>Tabla 3 Tipos de Certificaciones en función de la calidad</i>	48
<i>Tabla 4 Programa de Certificación Basado en Procesos</i>	59
<i>Tabla 5 Programa de Certificación Basados en el Desempeño</i>	60
<i>Tabla 6 Cuadro comparativo de Eco certificaciones Sostenibles</i>	64
<i>Tabla 7 Tourisme et Handicap “Las principales familias de deficiencias”</i>	77
<i>Tabla 8 Tourisme et Handicap y las relaciones con el mundo, el ambiente y la accesibilidad”</i>	78
<i>Tabla 9 Categorías de los Establecimientos Turísticos.</i>	81
<i>Tabla 10 Cuadro Resumen de Tourisme et Handicap.</i>	85
<i>Tabla 11 Características que debe reunir un territorio Destination pour Tous</i>	91
<i>Tabla 12 Aspectos relevantes para la certificación Destination pour Tous</i>	92
<i>Tabla 13 Proceso de Atribución de la Marca.</i>	94
<i>Tabla 14 Publicaciones realizadas asociadas a la Accesibilidad del Territorio</i>	98
<i>Tabla 15 Criterio de Deambulación.</i>	109
<i>Tabla 16 Criterio de Aprehensión</i>	110
<i>Tabla 17 Criterio de Localización</i>	111
<i>Tabla 18 Criterio de Comunicación.</i>	112
<i>Tabla 19 Criterios Complementarios</i>	113
<i>Tabla 20 Cuadro Resumen Norma AENOR de Accesibilidad Universal 170001-2</i>	122
<i>Tabla 21 Correspondencia entre las Normas</i>	124
<i>Tabla 22 Fundamentos del Plan Integral de Accesibilidad (PIA) 2003</i>	132
<i>Tabla 23 Estrategias del Plan de Accesibilidad Integral (PIA).2003.</i>	134
<i>Tabla 24 Rutas Temáticas accesibles a personas con discapacidad física, psíquica, auditiva y visual creadas por El Patronato de Turismo de Arona</i>	135
<i>Tabla 25 Matriz de Omisión de las Normas y Certificaciones de Accesibilidad Turística</i>	139

1 Introducción

El turismo accesible inmerso dentro de la industria turística ha surgido como respuesta a las demandas sociales de las personas con discapacidad, quienes durante las últimas décadas eran considerados por la sociedad como los únicos usuarios y beneficiarios de la creación de productos y servicios turísticos específicos basados en las deficiencias y tipos de discapacidad existentes. Además el modo que perciben los turistas con discapacidad a diferencia de los otros que no lo son establecía la importancia de crear un diseño de gestión que permita mejorar su satisfacción en función de las necesidades de acuerdo al comportamiento que presentan. Para ello se procuró solventar las carencias , adaptar a la sociedad de manera integral y asociar los factores que giran alrededor del entorno social, elementos arquitectónicos, poblacionales, industriales, económicos y ambientales, que impedían a las personas con discapacidad su funcionamiento constituyendo de manera indirecta la exclusión parcial o total provocando dificultad para intervenir de forma positiva dentro de la sociedad al desempeñar actividades que realiza el resto de la población .

Es así que de acuerdo a las declaraciones emitidas por la OMT, el turismo accesible surge como la necesidad de requerir tiempo libre como escape de la vida cotidiana asociada al decálogo de la ONU (2001), que bajo el contexto de la creación de leyes y normativas de accesibilidad ponen énfasis a los derechos humanos sobre la participación activamente de las personas con discapacidad dentro de actividades de ocio y esparcimiento que permitan solventar, fortalecer, y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Sin embargo, en la actualidad el tema de accesibilidad es un aspecto esencial que se destaca fundamentalmente dentro de las políticas de desarrollo e inclusión social que maneja cada gobierno a nivel internacional. Por lo tanto, el concepto ha sido extendido hacia toda la población, ya que en un ambiente ideal a la sociedad le correspondería habitar en condiciones que permita el disfrute y gozo de los beneficios de la creación del diseño universal para todos sin ningún costo adicional y estar disponible al servicio de todos.

A consecuencia de ello, el turismo accesible ha presentado un crecimiento notorio dentro de la economía de los países que han decidido tomar el reto y realizar esfuerzos, mejoras e

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

implicaciones de cambios estructurales no solo de su política sino también en inversión económica y cambio del modelo social ya que crear espacios que abalicen la autonomía de las personas dentro de sus territorios es una apuesta por generar el aumento de divisas por la llegada de este nicho de mercado convirtiéndose en una oportunidad de negocio e inversión en nuevas actividades turísticas más allá del aspecto social, al ser una actividad nueva que empieza a ganar lugar dentro de las motivaciones e intereses de viaje como mecanismo dinamizador de destinos maduros ya conocidos y la incursión de nuevos que se contraponen el mercado.

Existe en el mercado europeo “*ofertas turísticas accesibles*” que proponen el desarrollo de la cadena de valor de la accesibilidad en la totalidad de los servicios que demanda este segmento hacia diversos tipos de destinos, como destinos urbanos, de interior, de costa, patrimonial, cultural etc. sin embargo cuando el turista arriba y busca experiencias *in situ* no cuenta con la seguridad y garantía del cumplimiento de los mismos ya que la industria no está regularizada por normas y certificaciones de calidad accesible en su totalidad en algunos territorios, o es hasta el momento objeto de análisis para implantar normativas que sistematicen la actividad como sinónimo de confianza, seguridad y el cumplimiento de estándares de calidad en los productos y servicios, lo cual provoca una incertidumbre al viajar o en los peores casos no se realiza un viaje debido a las desventajas que originan las dificultades personales y los ambientes limitantes que la sociedad construye.

Es por ello, que el estudio de esta master tesis investiga las normas y certificaciones de calidad accesible existentes dentro de la Unión Europea, con el objetivo primordial de generar propuestas de mejora que contribuyan al sistema actual de normativas y certificaciones de accesibilidad que permitan adquirir una visión amplia de las acciones que se vienen realizando dentro del continente europeo. Además se ha indagado dentro de las normas y certificaciones de Francia y España por ser considerados como buenos ejemplos en el ámbito de accesibilidad como hace referencia el “Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services reporte final del 05 de Abril del 2015”, demuestra que ambos países están incluidos dentro de la categoría *Front-runners* pues han llevado a cabo programas de desarrollo a nivel nacional o regional, amparados bajo políticas públicas, legislación, apoyo e involucramiento de empresas privadas y organismos no gubernamentales que ratifican el compromiso hacia el turismo accesible y

la creación de sinergias que promueven el desarrollo de ambos países que se encuentran liderando el mercado turístico accesible del siglo XXI.

1.1 Motivación

El mundo del turismo es un campo realmente fascinante que permite la interacción y relación entre personas de cualquier parte del mundo sin ningún tipo de limitantes, lingüísticos, raciales, sociales, culturales que parte de las ganas de conocer y vivir experiencias invaluable dentro de cada rincón inhóspito que preserva secretos y riquezas propias de cada lugar , en la búsqueda de encontrar una realidad que muchas veces difiere de nuestro entorno habitual, al ser una bitácora abierta que permite asimilar y comprender la esencia de pueblos inmerso dentro sus culturas y tradiciones; es un aporte que contribuye con el análisis y visión del mundo desde otra perspectiva como resultado de los beneficios de viajar.

Es por ello que he decidido realizar este estudio con el enfoque accesible, pensando en las personas que padecen algún tipo de discapacidad y que hasta el momento no han podido viajar y experimentar de cerca las gratificantes experiencias que el realizar turismo conlleva además se pretende proponer soluciones que solventen los inconvenientes que han sufrido las personas que han viajado y no han disfrutado en su totalidad debido a las carencia de productos y servicios certificados de calidad y garantía como sinónimo de seguridad. Es innegable que la sociedad, la inclusión y la lucha de los derechos humanos han ido avanzado con mayor impulso realizado grandes aportaciones que buscan establecer beneficios pero aún queda mucho por hacer, y desde el enfoque social estoy segura que cada individuo se ha relacionado con alguien que padece una discapacidad directa o indirectamente y palpado las dificultades a las que se enfrentan día tras día. Bajo este contexto el turismo plantea ser el medio de desarrollo y motor que garantice el libre acceso hacia las actividades de ocio diseñado para todos al ser una actividad transversal capaz de relacionarse con otros campos e industrias para suprimir los limitantes a los que están sujetos quienes la padecen (falta de recursos económicos, juzgamiento social, carencia de oferta turística, falta de dotación y mejoramiento de la infraestructura turística, etc.), que ha afectado el transcurso de sus vidas. He podido ser parte de grupos de ayuda que trabajan con personas discapacitadas lo que ha hecho plantearme la idea de realizar una contribución para sus vidas y proporcionar una herramienta que pueda ser

aplicada para lograr un cambio que conciba un aporte en la sociedad al servicio de los demás y es así que me complace asociar este tema con el turismo como parte del disfrute de todos en la búsqueda de la equidad total.

1.2 Objetivos

Debido a la incidencia y pluralidad de normas y certificaciones de accesibilidad dentro del marco de la Unión Europea y a los distintos parámetros en las que se basan cada una de ellas, el objetivo principal de esta investigación consiste en:

- Generar una propuesta de mejora a los problemas existentes de las normas y certificaciones actuales de accesibilidad.

Bajo este objetivo se desglosa el siguiente objetivo específico que permita dar causalidad a esta investigación:

- Determinar los problemas generados dentro de las normas y certificaciones de accesibilidad universal.

1.3 Metodología

Para realizar la siguiente investigación se ha aplicado una metodología distinta para cada apartado que permita alcanzar los objetivos planteados que se proponen en cada sección, sin embargo ha sido diseñada para que su estructura guarde relación y sincronía con el desarrollo de este cuerpo investigativo en su totalidad, es así que se ha delimitado en las siguientes secciones:

Dentro del *Marco Teórico* se ha recopilado información bibliografía acerca de la discapacidad y los tipos existentes como parte fundamental para conocer las características esenciales de los requerimientos de las personas con discapacidad desde una introspectiva de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En un segundo apartado se recoge información sobre el tema de accesibilidad y la integración con el turismo como parte de la revisión de la literatura encontrada.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

En el tercer apartado se ha realizado una investigación exhaustiva de las normas y certificaciones de calidad turística con el propósito de tener una idea más clara de las entidades y organizaciones que establecen y regulan a nivel internacional que permitan conocer cuáles son los criterios que emplean para emitir una etiqueta o distintivo de reconocimiento por el cumplimiento de sus acciones. Y se mencionan la clasificación de las certificaciones por categorías e ilustraciones que contienen una descripción breve de las mismas, que sugieran al lector un panorama específico y de fácil comprensión.

Posteriormente se estudia concretamente las normas y certificaciones en accesibilidad de Francia y España (por estar incluidos dentro de la categoría "*Front Runners*"). La etiqueta francesa *Tourisme et Handicap*, la etiqueta territorial *Destination Pour Tous* y la Norma Española de Accesibilidad Universal 170001-2. El desarrollo investigativo parte de la búsqueda bibliográfica que ha publicado cada organismo regulador (libros, folletos), e información encontrada en sitios oficiales de las mismas. Es así, que se ha creado tablas descriptivas y comparativas que permitan realizar una diagnosis sobre dichas certificaciones, las mismas que han sido una herramienta de estudio que permitie conocer de manera más profunda y en detalle el rol que desempeñan las legislaciones, el sector público y privado en señal del compromiso que guardan con la satisfacción de las personas que visitan y residen dentro de estos territorios. Para complementar este apartado se ha analizado la ciudad francesa Burdeos por ser el único destino accesible dentro del territorio francés en portar el distintivo *Destination por Tous* hasta el momento. De igual manera el caso del Municipio de Arona localizado dentro de las Islas Canarias, España por ser el ganador del Premio Reina Sofía, la aplicación de herramientas de benchmarking que han consentido que este destino sea calificado como una destinación accesible dentro del territorio español por ser uno de los primeros destino de sol y playa en certificar sus playas y arenales bajo las normativas de calidad, accesibilidad y medioambiental que establece la Norma de Accesibilidad Universal 170001-2, y por ofertar nuevas propuestas accesibles (rutas e itinerarios) para el 2016 para discapacidad motriz y visual.

Tras la recogida y la revisión de información documentada que ha sido encontrada y plasmada como medio principal de desarrollo investigativo durante este trabajo se elaboró tablas e ilustraciones que expresan de manera didáctica y visual, los aspectos característicos de cada norma y certificación de accesibilidad turística.

De este modo como etapa final se ha realizado un análisis de omisión y la elaboración de matrices como herramienta de análisis que permitan denotar las carencias o falencias encontradas en los apartados de investigación enfocados en la revisión de las Certificaciones Francesas *Tourisme et Handicap y Destination pour Tous* al igual de la Norma Española UNE 170001-2 que conlleven al establecimiento de soluciones, elementos de valoración y aportación de la autora ante este estudio investigativo como son las propuestas de mejora que se plantean inicialmente.

1.4 Relevancia del Tema escogido

Antes de iniciar con el desarrollo de esta tesis, se realizó una investigación a priori con el propósito de diagnosticar la existencia de normas y certificaciones de accesibilidad turística dentro de la Unión Europea, por lo tanto cabe destacar que se ha encontrado muy poca información al respecto y se evidencia como resultado la inexistencia de un sistema perfecto que normalice la actividad turística enfocada en la accesibilidad y el diseño universal para todos. A diferencia de la amplia variedad de normas y sistemas de certificación ambiental a nivel internacional que regulan dicha actividad. Ante esta realidad propongo generar mecanismos de mejora a los sistemas actuales de accesibilidad turística por considerar un tema relativamente nuevo que no se ha tratado demasiado. Es por ello que esta investigación pretende contribuir de alguna manera con el desarrollo eficaz de la industria turística, al proporcionar mecanismos de control, medición y seguimiento que faculten a la empresa pública, privada y organismos no gubernamentales la implantación de un sistema de gestión accesible que aporte beneficios económicos y sociales a sus organizaciones, pues los resultados de esta tesis pretenden favorecer primordialmente a las personas que padecen algún tipo de discapacidad proveyendo productos y servicios de calidad certificados que garanticen la seguridad, satisfacción y autonomía en las actividades de ocio y esparcimiento.

2 Discapacidad

El concepto que refiere la Organización Mundial de la Salud (OMS), es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro del margen que se considera normal para un ser humano y las restricciones que afectan a una estructura o función corporal para realizar alguna tarea o actividad que genera problemas en la participación activa de situaciones vitales a consecuencia de una deficiencia física o psíquica.

La discapacidad era considerada una incapacidad física o mental que imposibilitaba la realización de una actividad de manera concreta, que afectaba a las personas que la padecían a lo largo de su vida y la relación con las barreras sociales a las que tenían que enfrentarse los individuos y sus familiares a lo largo de su vida.

El término agrupa a distintas limitaciones o deficiencias físicas, intelectuales y sensoriales que necesitan atención médica o un tratamiento mental. Éstas pueden presentarse desde el momento de la concepción, nacimiento, o durante alguna etapa del ciclo vital de un individuo como secuela de alguna alteración genética o situaciones externas, pudiendo ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos.

2.1 Tipos de Discapacidades

La definición de discapacidad hace mención a una deficiencia física, intelectual o sensorial parcial o completa que requiera atención médica o tratamiento a una enfermedad mental.

La existencia de diferentes tipos de anomalías relacionadas con la discapacidad puede presentarse a la vez en un mismo individuo. (Pérez M. y González., 2003) dependiendo de cada caso en específico. Sin embargo la discapacidad puede dividirse en la siguiente clasificación general de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, y a su vez cada una de ellas subdividirse en subgrupos:

1. **Discapacidad psíquica, mental o cognitiva:** Es el funcionamiento intelectual inferior a la media, que afecta al desarrollo motriz, lingüístico, afectivo y social que aquejan las funciones cognitivas de las personas que tienen dificultad en el procesamiento de la información y en el aprendizaje.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

2. **Discapacidad física o motora:** Es la dificultad para realizar actividades motoras convencionales o generales que afecta el sistema locomotor de las personas que dificulta el caminar, el manipular objetos, la coordinación y el deficiente funcionamiento del sistema nervioso, sistema óseo y sistema muscular, que afecta las extremidades superiores(brazos), e inferiores(piernas), pudiendo ser permanentes o temporales.
3. **Discapacidad auditiva:** Son las deficiencias relacionadas con el sistema auditivo y las anomalías que se presentan para oír. Existen anomalías pueden ser unilaterales, (pérdida de un solo oído) y bilaterales (perdida en los dos oídos) y en varios casos puede incurrir en problemas relacionados con el lenguaje.
4. **Discapacidad visual:** Enfermedades relacionadas y asociadas con los ojos, pudiendo ser ocasionadas por la disminución parcial o severa de la agudeza visual, que impiden la visión tridimensional o por trastornos en la adaptación a la luz y en la percepción de tamaños y formas.

ILUSTRACIÓN 1 CLASIFICACIÓN DE LAS DISCAPACIDADES



Elaboración Propia a partir de la clasificación realizada por la OMS.

Por lo tanto, (Palacios A, 2014), determina la existencia de tres modelos asociados con la discapacidad, para definir los que requerimientos específicos de apoyo diseñados para promover la autonomía de quienes la padecen. Los modelos de prescindencia, rehabilitador y social de los cuáles mencionaremos el rehabilitador y el social ya que el análisis de esta investigación está orientado a contrarrestar todo tipo de impedimentos que la sociedad ha construido de una forma u otra perjudicando el transcurso de la vida de las personas con discapacidad al no tener en consideración sus necesidades y requerimientos ya que es allí donde radica la importancia de crear acciones que garanticen la seguridad , oportunidad y el fácil acceso hacia las mismas actividades en las que participan el resto de personas sin exclusión alguna.

En el modelo rehabilitador “Las personas con discapacidad son consideradas inútiles, pero no lo son en la medida que pueden ser objeto de rehabilitación”, basándose específicamente en que el problema de la discapacidad se focaliza en la persona con discapacidad, tras esta conceptualización parte la idea de rehabilitar para normalizar. La discapacidad se definía como una enfermedad que debía ser tratada como tal y ser curada.

En cambio el modelo Social, se contrapone con el modelo Rehabilitador, la discapacidad no se focaliza en las personas, radica en la sociedad y en la forma en la que ésta construye y crea las discapacidades, pues es excluyente al no tener presente a todas las personas en su conjunto.

Hemos considerado citar estos modelos que describe (Palacios A., 2014) considerando que el Modelo Social se adapta a los requerimientos que tienen las personas con discapacidad y la necesidad de crear espacios e infraestructuras bajo el margen del diseño universal adaptado para todas las personas y que permitan su involucramiento en la sociedad.

Por ello la Organización de las Naciones Unidas (ONU),le da un impulso representativo y dota de poder al modelo social, para el tratamiento de la discapacidad en la perspectiva de los derechos humanos y la importancia de crear actividades de ocio que sean fácilmente accesibles para todo tipo de turistas.

Cifras proporcionadas por la (OMS, 2011) evidencian la existencia de más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad, representando un 15% de la población mundial de las cuales 110 y 190 millones de personas tienen grandes dificultades para vivir normalmente. Actualmente estas proporciones van en aumento

debido a factores demográficos y sociales que están relacionadas con el envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas a escala mundial. El turismo de mejor acceso conducirá a una mayor calidad, comodidad y seguridad para todas las personas, donde la accesibilidad constituye un medio para mejorar la calidad del turismo brindando nuevas oportunidades. (Hernández-Galán J., Muñoz de Dios M. y Fuente Robles M., 2015:42).

2.2 Antecedentes de la Accesibilidad

La evolución del concepto de accesibilidad se ha originado a través de diversas acciones que se han realizado a través del tiempo que han sido de vital importancia y contribución para las personas con discapacidad. Varios autores como (Pérez D. y Gonzáles D., 2003), (Fernández M., 2009), (Rumbero A., 2014), y (Morato M., 2014) han citado los siguientes acontecimientos como parte esencial de la evolución de la accesibilidad.

En el Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas de Suiza en 1963, se trató por primera vez la implantación de medidas en la construcción de edificios que eliminen barreras para las personas con discapacidad, planteando el diseño universal teniendo en cuenta los derechos humanos, garantizando el uso y disfrute de los bienes y servicios.

En 1974, a consecuencia de la aparición y uso de la silla de ruedas en el siglo XX se denomina el año de la movilidad y se determina la necesidad de la eliminación de barreras físicas y la participación de profesionales en arquitectura y urbanismo.

En 1975, el diseño ergonómico y de adaptabilidad en los campos de la edificación, urbanismo, transporte y comunicación se desarrolla el Programa Acción Mundial para las Personas con Discapacidad y centra su atención en la Accesibilidad Física Integral. (ONU, 1982).

En la Declaración de Manila del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980 la Organización Mundial de Turismo (OMT), asocio por primera vez al turismo y la accesibilidad dentro de un mismo elemento creando un documento que contiene temas relacionados con la libertad de movimientos expresada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, y en el Acto Final de la Conferencia sobre la Seguridad y la Cooperación en Europa de 1975 siendo un año indispensable para participar en viajes por el desarrollo armonioso del turismo y por la plena realización del individuo "(Declaración de Manila, 1980, p. 6).

En 1989, el estudio realizado por profesionales británicos "Tourism for All" muestran la importancia de crear servicios turísticos que estén a disposición de todas las personas sin distinción de edad o discapacidad que garanticen una implicación y participación activa ante la sociedad, dando lugar a lo que conocemos como el turismo accesible permitiendo el diseño y el acceso hacia las actividades de ocio a todas las personas.

En 1993 la constitución del European Institute for Design and Disability (EIDD), crea el mejoramiento de la calidad de vida a través del el diseño para todos, y en el 2004 se aprueba la Declaración de Estocolmo el "Diseño para Todos".

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006), en la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, realizada el 13 de Diciembre en Nueva York, reconoció que la definición sobre discapacidad es el resultado de la interacción entre los individuos que presentan deficiencias y las barreras que impiden una participación activa en la sociedad y el medio que los rodea. Se focalizó en la necesidad de realizar cambios sociales que permitan el fácil acceso hacia una sociedad integradora en igualdad de condiciones que se encuentre a disposición de todas las personas sin ningún tipo de exclusión. Por lo tanto se determinó la creación del "diseño universal" de productos y servicios que estén adaptados para todas las personas; sin necesidad de la creación de diseños especializados para grupos concretos.

Es así que, "La discapacidad no debe dirigirse o rehabilitar a la persona concreta sino de modificar a la sociedad en su conjunto; la accesibilidad universal o el diseño para todos será una herramienta de acción de modificación del conjunto de la sociedad". (Casanova Rodríguez y Cabra de Luna., 2009). Por lo tanto, debido a estas aportaciones académicas se clarifica el concepto y se fundamenta la importancia de diseñar entornos que puedan ser utilizados por la sociedad de manera integral.

2.3 Accesibilidad y Turismo

El *Concepto Europeo de Accesibilidad*, menciona que “La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, tiendas, teatros, parques, lugares de trabajo, etc. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido”. (CCPT, 1996).

Resultaba evidente que las personas que sufrían algún tipo de discapacidad estaban siendo más afectadas de cierta manera a consecuencia de la carencia de accesibilidad en comparación con otra parte de la población impidiéndoles disfrutar de espacios u entornos pensados y diseñados para ellos en su totalidad como consecuencia la inexistencia de ellos provocando la exclusión. En el año 2000 la Comisión de las Comunidades Europeas analizaba la importancia de la disminución de las barreras y el rol participativo de las personas con discapacidad ante la sociedad.

Hasta el momento, la definición del turismo accesible había sido el resultado del desarrollo y evolución que ha tenido el termino desde sus inicios y así lo refiere la OMT en el Manual de recomendaciones sobre un turismo accesible para todos, y menciona los distintos nombres que han expresado a esta actividad, como son turismo sin barreras, turismo para minusválidos, turismo para los impedidos, turismo inclusivo, turismo de fácil acceso y turismo accesible; ante ello y en base con la literatura encontrada que abalizan y sustentan al **turismo accesible** como el término que más se adapta a las implicaciones que requiere cada individuo al considerarse una actividad fundamentada en los derechos humanos ,capaz de generar un gran impacto mediante la supresión de barreras arquitectónicas y la construcción social del entorno que permita la mayor inclusión posible de la sociedad; así como la adaptación de espacios de ocio como parte del disfrute total.

“El turismo accesible es un tipo de turismo que involucra el proceso de colaboración entre los Stakeholders que permite el acceso a las personas con movilidad reducida, visual y discapacidad cognitiva. Incluyendo a las personas con discapacidades permanentes y temporales, ancianos, obesos, familias con niños pequeños y aquellos que trabajan en ambientes seguros y sociales que han sido diseñados de manera sostenible”. (Buhalis y Darcy, 2011: pp.10-11). Por lo tanto son aspectos que destacan gran interés dentro de la

problemática demográfica y exigen la implicación de los gobiernos y el trabajo en red de las figuras económicas y sociales.

En el World Travel & Tourism Council “El turismo accesible tiene en cuenta no solo a personas con discapacidades sino también al incremento del número de viajeros ancianos, que por sus necesidades especiales se encuentran implicados en este mercado”. (Scowail D., 2011). Cifras del año 2009, indican que existían más de 730 millones de personas mayores de 60 años, el equivalente al 10% de la población mundial, lo que supuso un incremento de más del 20% desde el año 2000. La Organización Mundial de la Salud en su Informe mundial sobre la discapacidad calculó que existen más de mil millones de personas afectadas por algún tipo de discapacidad representando el 15% de la población mundial; “de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento”. Mientras tanto, predicciones para el año 2050, suponen que el número de personas mayores de 60 años se habrá incrementado hasta representar un 20% de la población mundial, con una quinta parte de este grupo mayor de 80 años. (OMS, 2011).

Se estima que el crecimiento poblacional es menor en comparación con el aumento de personas que sufre algún tipo de discapacidad o requerimientos especiales a consecuencia los altos índices de envejecimiento y a los problemas de salud que se han relacionado con la discapacidad y salud.

Es por ello que el Turismo Accesible es “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”. (Darcy S., 2006).

En cuanto a las necesidades que engloban a esta gran parte de la población se denota la carencia de accesibilidad en su gran totalidad hacia las actividades de ocio que dificultan el disfrute de las infraestructuras, servicios públicos y privados, se muestra la necesidad de la creación de manuales, lineamientos, planes, programas, y actividades relacionadas con la estandarización de servicios accesibles de calidad turística que permitan realizar cambios estructurales en la sociedad para romper las barreras que aún existen en cuanto la accesibilidad .

Un objetivo primordial del turismo accesible es la supresión y la reducción de barreras físicas, psíquicas y sensoriales, que dificulten el fácil acceso y la adquisición de bienes y

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

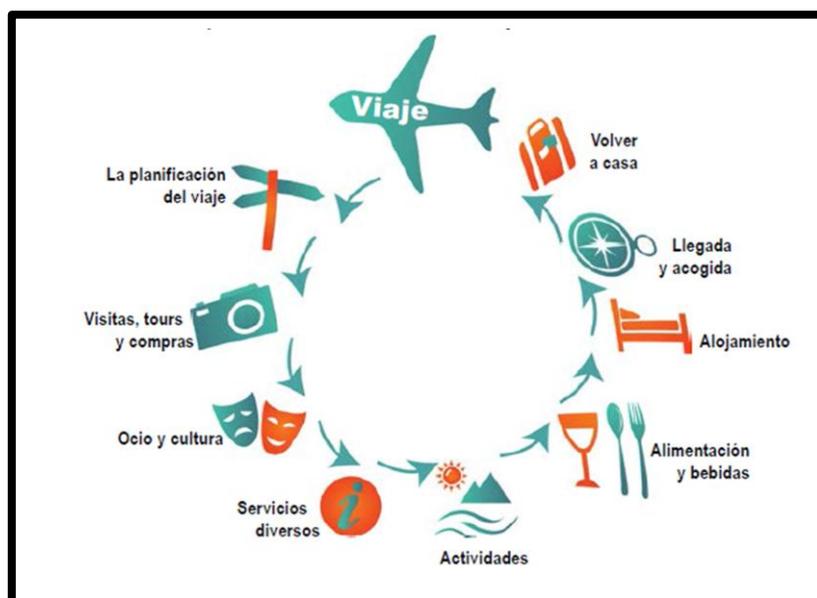
SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

servicios turísticos por parte de viajeros con discapacidades, y a un sin número de requerimientos que demandan fuera de su lugar de residencia habitual.

Debido a que “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.” (Rifai T., 2013: 4).

Como se observa en la Ilustración N 2 el turismo se podrá suponer accesible si se tiene en consideración a toda la cadena de valor agrupada en su totalidad, a la interacción global entre la infraestructura turística, planta hotelera, productos y servicios que forman la experiencia de un viaje, al igual que los entornos adaptados que garanticen seguridad, confianza y credibilidad para recibir a turistas con discapacidades que promuevan su autonomía. Ya que un destino dejará de ser accesible si uno de sus elementos no cumple con las características por las que ha de considerarse un producto o servicio de fácil acceso, perdiendo su credibilidad ante sus usuarios, provocando la fidelización hacia un destino que si lo sea de manera integral.

ILUSTRACIÓN 2 CADENA DE VALOR DEL TURISMO ACCESIBLE



Tomado del Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.

2.4 Turismo Social.

A consecuencia del turismo accesible y de las implicaciones que generan las demandas y necesidades de todas las personas que en un momento dado requiere tanto en situación de permanencia como temporal ha aparecido un nuevo modelo que permite contrarrestar los aspectos negativos y eliminar los elementos que impiden el bienestar por lo tanto surge el turismo social; focalizándose en los derechos humanos que acomete la eliminación de las desigualdades y el involucramiento en la sociedad de personas pertenecientes a grupos vulnerables que habitan en zonas desfavorecidas y que no cuentan con los medios económicos suficientes para ejercer práctica alguna de turismo, debido a factores demográficos, socio-económicos, motivacionales, psicológicos, etc. ,que imposibilitan el acceso a actividades de ocio y esparcimiento a gran parte de la población mundial.

Es así que Mazars Turismo (2007), hace mención que el turismo social se ha convertido en un reto para alcanzar al derecho del turismo pues plantea que ésta actividad sea una oportunidad abierta para todas las personas a nivel mundial. Bajo este contexto se puede identificar que el desarrollo del turismo social supone la implicación de todos los organismos gubernamentales y privados que asciendan a la creación de sinergias y a la construcción de entornos sociales que velen por el cumplimiento de este derecho que supone la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en el Código Ético Mundial del Turismo. Sin embargo considero que la ejecución y el cumplimiento de estos principios serían los ideales y permitirían neutralizar los problemas sociales que afectan a gran parte de la sociedad desde el enfoque social representando una apuesta de mejora y la lucha por erradicar la discriminación.

Sin embargo este derecho como así lo plantea la Organización de los Derechos Humanos, no se ha podido cumplir en su totalidad debido a las variaciones que sufre el término en cada territorio, es por ello que el turismo siendo una actividad transversal pretende integrar estos conceptos y asociar los valores humanos, sociales y culturales dentro de una misma actividad y constituir un derecho básico de la vida cotidiana. Resaltando la función del Estado como ente regularizador de generar mecanismos que permitan la inclusión y la eliminación de las desigualdades, que posibiliten el acceso hacia las actividades de ocio y esparcimiento y al correcto uso de los recursos que deben destinarse para conseguir un

ambiente adecuado para todos y la eliminación de barreras físicas, arquitectónicas y sociales que no permiten el desarrollo independiente de las personas y la interacción con la sociedad. De esta manera se considera que el turismo social tiene una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen ingresos económicos inferiores que el resto de pobladores o quienes habitan en regiones menos favorecidas.

Además “Son múltiples los motivos que lo justifican, siendo la existencia de barreras uno de los más relevantes, originando de esta manera una situación de discriminación de las personas con discapacidad frente al resto poblacional”. (Huesca y Ortega, 2004). Es así, que para proveer productos y servicios que contemplen y se adapten a los requerimientos especiales es necesario elaborar elementos organizacionales y sistemas de gobernanza eficaces que permitan el desarrollo del turismo como una actividad de cambio social.

2.5 Turismo para todos

Como lo habíamos mencionado la concepción del turismo accesible ha evolucionado en la última década, y el aporte realizado en conjunto por investigadores y profesionales del turismo han considerado pertinente fusionar el turismo accesible con el turismo social, ya que la unión de éstos términos permite esclarecer las exigencias que tiene toda la sociedad en su conjunto sin excluir a ningún grupo social ni delimitar el uso de espacios y entornos para grupos concretos. Por lo tanto surge el turismo para todos basado en el concepto de Diseño Universal, definido como “el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado”. (The Center for Universal Design, 1995).

Es así que a consecuencia del estudio de cada término y el análisis de los factores que relacionan a cada uno de ellos, considero que el turismo para todos es una de las definiciones más complejas que se adaptan a los criterios y percepciones que demanda la sociedad en su totalidad y que ha surgido como una respuesta a la necesidad latente que cada individuo presenta durante un momento determinado de su vida y que no está ligada únicamente a las personas con discapacidad o a los requerimientos selectivos de un grupo en particular, tampoco se trata de un diseño estándar que superpone a una imagen específica al que todos los seres humanos debemos acogernos ya que esta fusión ha

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

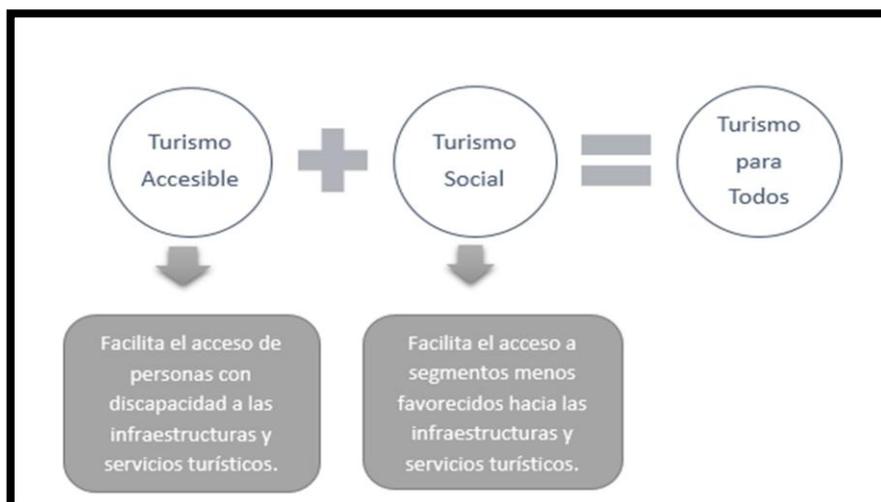
SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

permitido diseñar, establecer, productos y servicios para toda la población no solo para quienes presenten algún tipo discapacidad garantizando el fácil acceso hacia las infraestructuras y servicios turísticos que estén diseñadas para cumplir con la demanda poblacional en igualdad de condiciones y que aseguren la implicación en el diseño de actividades culturales y sociales como usuarios activos de la sociedad.

El Turismo Social es definido como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.” En este sentido, el Turismo para Todos es la actividad de ocio y esparcimiento a la cual la totalidad de la población puede acceder no únicamente en términos de accesibilidad ya que es el compendio de otros aspectos sociodemográficos que se relacionan con la inclusión de grupos de población con características económicas y sociales diferentes, como factores de integración del turismo que eliminan los conflictos y superponen barreras entre los individuos que integran la sociedad.

El turismo y el diseño universal para todos permite derribar los condicionantes que aquejan y delimitan las actividades diarias de la colectividad, por lo tanto como ya lo mencionamos reiteradas ocasiones el rol que ejercen los organismos públicos y privados dentro de la cadena de accesibilidad permitirán el diseño de un entorno favorable, participativo como muestra del compromiso y responsabilidad con la sociedad.

ILUSTRACIÓN 3 FUSIÓN ENTRE EL TURISMO ACCESIBLE Y TURISMO SOCIAL



Elaboración Propia. A partir de Mazars Turismo.
(2007).

La Ilustración 3 muestra el surgimiento del Turismo para Todos a consecuencia de la fusión del Turismo Accesible y el Turismo Social y se extraen las características esenciales de cada uno y ambas convergen en la importancia de facilitar el acceso hacia las infraestructuras y servicios turísticos tanto para las personas con discapacidad como a los segmentos menos favorecidos o grupos vulnerables cuya finalidad es integrar a todas las personas en un solo segmento y así poder ejercer una actividad global que beneficie y satisfaga al máximo posible a sus usuarios, que se plantee la posibilidad de fragmentar estereotipos concebidos bajo la denominación de servicios especiales, que a su vez requieren de mayor inversión económica, diseños sociales, estructurales y de organización, con lo cual el Turismo para todos permitirá el mejoramiento de la calidad de los servicios, el incremento de la actividad, el flujo turístico y el posicionamiento de los destinos que dispongan sus recursos con eficacia y que mantengan el compromiso de crear espacios para adecuados para el disfrute de todos.

Estudios previos realizados por la OMT determinan que la mayoría de las personas no viajan a consecuencia de factores lingüísticos, disponibilidad de tiempo para vacacionar, estacionalidad de temporadas, por falta de compañeros de viaje, por falta de recursos económicos etc., una gran parte no lo hace por la incertidumbre al desplazarse a distintas destinaciones, u atractivos, que no se encuentran accesiblemente adaptados, o dotados de información fiable que garanticen la calidad de servicios que demandan, que se ajusten a sus requerimientos especiales, son unas de las principales barreras a las que se enfrentan los turistas accesibles potenciales.

El turismo solo se podrá suponer accesible si se tiene en consideración a toda la cadena de valor agrupada en su totalidad, a la interacción global entre la infraestructura turística, planta hotelera, productos y servicios que forman la experiencia de un viaje, al igual que los entornos adaptados que garanticen seguridad, confianza y credibilidad para recibir a turistas con discapacidades que promuevan su autonomía.

2.6 Las Barreras Arquitectónicas

Los derechos humanos otorgan la participación e inserción de la población en las artes, el ocio, el deporte y el turismo siendo aspectos esenciales a los que la ciudadanía debe ser implicada. (Darcy S., y Dickson T., 2009).

Ante ello, se podría decir que en algún momento determinado de la vida una gran parte de las personas podrían requerir accesibilidad o necesidades especiales de forma temporal o permanente, a consecuencia de alguna lesión u accidente, o que conozca a alguien que la padezca (amigos, familiares) y requiera de accesibilidad durante su viaje. (Darcy S., y Dickson T., 2009).

El diseño de las barreras arquitectónicas es el reflejo del difícil acceso que presentan distintos equipamientos urbanísticos que afectan a la población que presenta algún tipo de discapacidad temporal o permanente que dificulta su inserción de manera integral hacia los entornos, servicios de transporte, alojamiento, restauración, etc. Espacios que deben estar sujetos a la adaptabilidad y necesidades que demanda la sociedad, los cuales deben estar diseñadas en consideración de residentes y turistas, permitiéndoles la igualdad de oportunidades que conlleven al mejoramiento de su calidad de vida. (IMSERSO, 2002:27-30).

Al pensar en las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad en los episodios diarios de sus vidas, notamos la importancia de contar con espacios adaptados que permitan la autonomía y el fácil acceso hacia todo tipo de instalaciones, que proporcione la implicación de la sociedad y la disposición de adaptabilidad. Los autores hacen énfasis puntual en la importancia de la adecuación de los espacios ya existentes y la construcción de nuevos enmarcados en el compromiso y responsabilidad hacia los individuos, no tan solo fundamentando en los derechos de las personas con discapacidad, sino en todo el conjunto de la población ya que son usuarios y beneficiados de la misma manera de los entornos, al ser considerados usuarios potenciales del diseño universal, y es allí donde radica la creación de entornos urbanísticos, transporte e infraestructura turística y hotelera que este dirigida tanto turistas como residentes.

Es así, que tanto la accesibilidad como las barreras son piezas esenciales en temas de inclusión, comunicación, movilidad y comprensión. “Las personas con discapacidad, se enfrentan ante la interacción entre distintos tipos de barreras, que por sus características internas o personales se combinan con los déficits o barreras ambientales, derivándose unas condiciones de accesibilidad u otras para cada tipo de individuo”.(Smith, 1987).

Su teoría se basa en la existencia de tres tipos de barreras que afectan a las personas con discapacidad:

Barreras intrínsecas: Relacionadas con problemas de salud o su dependencia física, o con factores secundarios a su diagnóstico médico:

- Personas con déficits cognitivos pueden tener limitadas sus capacidades de aprendizaje o acceso a la información.
- Vinculadas a la salud. Existencia de un cuadro frecuente de dolor crónico y limitaciones de movilidad.
- Vinculadas con la dependencia física o psicológica. En determinadas discapacidades se da con frecuencia la dependencia de otras personas para su movilidad o desarrollo de actividades cotidianas.

Barreras ambientales: Impuestas específicamente por las condiciones físicas o sociales del medio. Son las barreras arquitectónicas del transporte, ecológicas, de comunicación, o simplemente, de actitud o de rechazo:

- Vinculadas con el entorno construido (arquitectónicas, urbanísticas). Se trata de una de las razones principales por las que las personas con discapacidad no participan en múltiples actividades de ocio, trabajo, etc.
- Vinculadas con el medio natural o las condiciones meteorológicas que se dan en el medio natural impiden o dificultan la movilidad.
- Vinculadas con el transporte. La falta de unos medios de transportes disponibles y accesibles es un obstáculo frecuente, especialmente para las personas con discapacidad.
- Vinculadas con las reglas y regulaciones. Aunque éstas son necesarias en cualquier orden social, a veces limitan las posibilidades de participación de los individuos con discapacidades

Barreras interactivas. Están condicionadas por la conducta del individuo frente a las condiciones ambientales existentes por el establecimiento de incongruencias del perfil y las barreras de comunicación.

Por, lo tanto las barreras ambientales tienen mayor relación e implicación con la accesibilidad sin embargo los tres tipos de barreras transmiten una sensación de inseguridad para sus usuarios quienes ante tales situaciones se ven aislados. Para combatir estas dificultades a las que se ven involucradas las personas con discapacidad, y

de acuerdo los derechos humanos, surge la necesidad de suprimir estas barreras para que exista un fácil acceso de toda la población como parte del derechos humanos.

Es ineludible tener una concepción global de las barreras existentes en un entorno, y el estudio de la división que ha realizado el autor, contribuye de manera sustancial a este análisis investigativo, el cual pretende reducir los aspectos negativos e impedimentos que obstaculizan el desarrollo de actividades a las cuales están inmersas los usuarios y que serán piezas de consulta cuando se trate de indagar en los criterios de evaluación que determinan las normas y certificaciones de accesibilidad, del cual hace referencia este documento.

2.7 Personas Beneficiadas por la supresión de las Barreras Arquitectónicas

Las personas beneficiadas por la supresión de las barreras arquitectónicas no son solo aquellas que presentan algún tipo de discapacidad que les impide poder acceder de manera más fácil a las instalaciones y a su entorno y es así que todo el conjunto de la sociedad es considerada parte del grupo de beneficiarios de la eliminación de barreras, de una u otra forma, ante esto se ha categorizado tres colectivos de acuerdo a sus características:

1. Discapacidades permanentes derivadas de deficiencias físicas, sensoriales, mentales.
 - 1.1. Personas discapacitadas permanentes de edad inferior a los 64 años.
2. Factores cronológicos (edad avanzada).
 - 2.1. Personas mayores discapacitadas.
 - 2.2. Personas mayores no discapacitadas.
3. Circunstancias transitorias derivadas de actividades o situaciones coyunturales y que conllevan a discapacidades temporales.
 - 3.1. Personas con discapacidad transitoria física.
 - 3.2. Mujeres embarazadas.
 - 3.3. Personas en rehabilitación post quirúrgica.
 - 3.4. Personas que llevan coches de paseo o bultos pesados
 - 3.5. Personas Obesas

3.6. Resto de la población, etc.

“La accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100%” (PREDIF, y Agencia Valenciana de Turismo, pág.: 6).

Por lo tanto, podríamos decir que en algún momento determinado podemos ser usuarios potenciales, y formar parte de este segmento, si tomamos en referencia que en la actualidad las tasas de aumento de envejecimiento han superado a las tasas de natalidad (mencionadas anteriormente), considero que es un factor que marca la pauta de este estudio y es preciso abordarlo desde una perspectiva objetiva que contribuya con el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y nos permita incursionar dentro del turismo accesible desde un enfoque económico de desarrollo al tratarse de una actividad comparativamente nueva que va tomando auge con mayor impulso, que requerirá profesionales capacitados en el sector que sean emprendedores y creadores de nuevas fuentes de desarrollo que estén preparados a los cambios socio-demográficos que se presentan.

2.7.1 Las Barreras Arquitectónicas hacia el Diseño para Todos.

El diseño arquitectónico y su infraestructura deberá estar diseñada para la mayoría de la población y sus beneficiarios directos, como son los padres con niños pequeños, que utilizan los coches de niños, ancianos, empleados que requieren de una amplia gama de requisitos de salud y seguridad en el trabajo (Preiser y Ostroff, 2001; Priestley, 2001) y (Darcy, 2003; Darcy and Taylor, 2009).

Por lo tanto y de acuerdo a las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. (2013); “El sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades de acceder a los servicios turísticos, y contar con instalaciones accesibles, profesionales que sean capaces de proporcionar información integral que garanticen servicios óptimos e inclusivos en su gran mayoría”.

Es así que la dotación de la infraestructura turística representa un papel fundamental al momento de viajar hacia las destinaciones conjuntamente con la planta turística, y los

servicios complementarios deber ser creados y adaptados bajo las necesidades de todas las personas.

Más allá del ámbito social en el cual se fundamenta el turismo accesible, desde la perspectiva actual representa una oportunidad de desarrollo económico y un nuevo modelo de generación de ingresos en el mercado turístico que está creciendo considerablemente y que va en aumento de progresivo generando un reto para las destinaciones, empresas públicas y privadas y la implicación de las políticas de estado. Ya que la actividad no se rige a las temporalidades, ni estacionalidades pues sus usuarios disponen de más tiempo para viajar y en muchos casos viajan acompañados efectuando gastos aún mayores.

Además, el diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todas las personas de la mayor forma posible, sin necesidad de adaptarse a un diseño especializados, es el “diseño universal” que pretende simplificar la vida de todo el mundo; creando productos, comunicaciones y entornos construidos de fácil alcance a mayor cantidad de personas de todas las edades con poco o ningún costo adicional. Por lo tanto el diseño de edificaciones para personas con discapacidades debería convertirse en una parte sistemática de planificación que involucre a la sociedad en su totalidad. (Center for Universal Design .UNC, 2003).

Los usuarios en general deben ser capaces de encontrar productos y servicios turísticos de fácil acceso, tanto así que el espacio y el ambiente en el que se encuentren deben ser adecuados en base a sus necesidades y en función a los principios de igualdad y dignidad universal. Resaltando tres valores que las destinaciones deben cumplir; independencia, igualdad y dignidad. Tomando en consideración que la unión de estos valores dotan a las personas de una mayor independencia al momento de viajar requiriendo menos apoyo de los destinos turísticos, pero mejorando sus experiencias y el disfrute dentro de los destinos turísticos que les garantices equidad y dignidad. (Darcy, S. y Dickson, T., 2009).

3 Normas

La Organización Internacional de Normalización (ISO), define al concepto de norma como “acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin”. (ISO, 1996).

La Normalización es “El proceso por el que se desarrolla una norma o especificación técnica que regula y ordena situaciones que se repiten, cuya observancia no es obligatoria y que es aprobada por un organismos de prestigio nacional o internacional”. (Almeida, A., Barcos, L., Martin, J.I., 2006).

Los tres propósitos primordiales de la normalización son:

1. Simplificación: Mantiene únicamente los modelos más necesarios.
2. Unificación: Da lugar al intercambio a nivel internacional.
3. Especificación: Determina un lenguaje claro y preciso para prevenir errores.

Debido a la importancia que refiere la normalización para cada país se han creado organismos regionales, nacionales e Internacionales de Normalización que garanticen la regulación y el cumplimiento de los estándares exigidos por cada organismo en referencia a su sector.

La Organización Internacional de Normalización, (ISO), es el organismo internacional de carácter no gubernamental, que está asociado con representantes nacionales de 164 países que mantienen oficinas delegadas de la ISO que están a cargo de la normalización en cada país. En la actualidad es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y la entidad que permite el comercio a escala mundial al proporcionar estándares comunes entre países que facilita el intercambio de productos, bienes y servicios, al margen del desarrollo sostenible: económico, ambiental y social mediante la colaboración científica, tecnológica y técnica en el campo administrativo, e industrial.

Las normas ISO han sido creadas para diversos sectores de acuerdo al tipo de actividad de cada empresa; agricultura, construcción, ingeniería mecánica, manufactura, distribución, transporte, dispositivos médicos, tecnologías de información y comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, responsabilidad social, evaluación de conformidades y servicios, que permiten alcanzar beneficios en cada uno de estos sectores.

3.1 Organización Internacional de Normalización (ISO).

La creación de las Normas ISO surgió de la unión de organismos como la Federación de Asociaciones Nacionales de Normalización, fundada en Nueva York en 1928, con sus siglas ingles ISA. A consecuencia de la importancia de regular la estandarización de la manufactura de armamento para la Segunda Guerra Mundial en el año de 1939 se creó en Londres en 1946, el Comité de Coordinación de las Naciones Unidas con sus siglas en inglés UNSCC.

En Julio del año 1946, en Paris tras varias negociaciones mantenidas entre la ISA y la UNSCC se unieron para crear el único organismo conjunto internacional dedicado a la normalización, y un año más tarde en Londres se fundó la Organización Internacional de Normalización (ISO) con 64 representantes delegados provenientes de 25 países, con su sede actual en Ginebra-Suiza.

En la actualidad se han diseñado alrededor de 20.000 normas relacionadas a distintos sectores: industriales, productores, tecnológicos, alimentarios, automotrices, etc.

Las normas ISO 9000, fueron revisadas en 1994, y han sido adoptadas e implantadas de manera voluntaria alrededor de todo el mundo debido sus parámetros de exigencia por la calidad total, que consiste en evaluar el sistema de aseguramiento de la calidad de la empresa pero no del producto en sí mismo.

Las normas ISO 9000:2000 entraron en vigor en el año 2000 y se tratan del conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad siendo la revisión de las normas 9000 creadas en 1994.

La Norma 90001 tiene como propósito racionalizar los procesos de la calidad a través de la correcta gestión del personal para poder suministrar productos y servicios de igual calidad en el tiempo.

3.2 Asociación Española de Normalización y Certificación. (AENOR)

Es una entidad española independiente sin ánimo de lucro destinada a normalizar y la certificar (N+C) productos y servicios de una empresa en distintos ámbitos y sectores. Es una entidad privada reconocida a nivel nacional e internacional ya que aporta con el mejoramiento de la calidad, la protección del medio ambiente y el bienestar de la sociedad.

Las funciones de AENOR son **Normalizar**; es el organismo responsable del desarrollo de las normas técnicas que rigen España. Y a **certificar**: a nivel mundial con la emisión de certificados a más de 60 países, siendo un líder y referente normalizador en el ámbito internacional.

La normalización tiene como objetivo esencial la elaboración de normas técnicas, de carácter voluntario dirigidas a empresas que buscan implantar la calidad y seguridad en los productos y servicios que ofrecen, brindándole al consumidor la garantía de adquirir bienes y servicios que cumplen con estándares rigurosos de consumo, creando una diferenciación entre los demás del mercado.

La definición de Norma dada por AENOR, se basa en un documento técnico, voluntario que se fundamenta en el desarrollo de estatutos tecnológicos que deben ser aprobados por un organismo de normalización reconocido. Las normas pueden ser legalmente obligatorias dependiendo de las disposiciones legales vigentes.

Las normas UNE han sido diseñadas tanto para productos servicios y procesos respectivamente en distintas áreas como son:

- Sistemas de Gestión de Calidad.
- Materias Primas
- Productos y Equipos Industriales
- Construcción.
- Productos de Consumo.
(Electrónica, electrodomésticos, juguetes, mobiliario, zapatos, etc.).
- Turismo y Ocio.

- Instalaciones de Equipo Deportivo.
- Agroalimentación.
- Sanidad.
- Transporte.
- Gestión de la Energía.
- ***Accesibilidad.***
- I+D+i.
- Tecnologías de la Información.
- Logística.
- Responsabilidad Social.

Para cada uno de estos 16 sectores se han diseñado normas con características y requisitos específicos, varias de ellas guardan correspondencia entre unas y otras de acuerdo a su función y en la estructura en la que han sido diseñadas. Por lo tanto nos referiremos más adelante específicamente sobre las normas en el ámbito Turístico y Accesibilidad, de este modo se podrá conseguir los objetivos planteados dentro de esta máster tesis que contribuyan a la revisión y propuestas de mejora a las normas y certificaciones de accesibilidad turística analizadas dentro de Francia y España.

3.2.1 Proceso de Certificación AENOR

Dentro del proceso de certificación establecida por el AENOR, interviene una entidad independiente a la organización para verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normas técnicas, las mismas que establecen dentro de sus objetivos la diferenciación dentro del mercado ya la seguridad garantizada a los consumidores fundamentados en la confianza hacia el entorno, compromiso social, confianza a los usuarios, clientes, agentes de la organización (accionistas y empleados) , compromiso social que proporcione un proceso de gestión que permita la toma de decisiones, y la administración eficaz de sus recursos y para cada una de ellas se ha diseñado marcas referenciales que permita identificar con mayor facilidad el tipo certificación de sistemas de gestión y certificación de productos y servicios .

ILUSTRACIÓN 4 MARCAS DE CERTIFICACIÓN AENOR

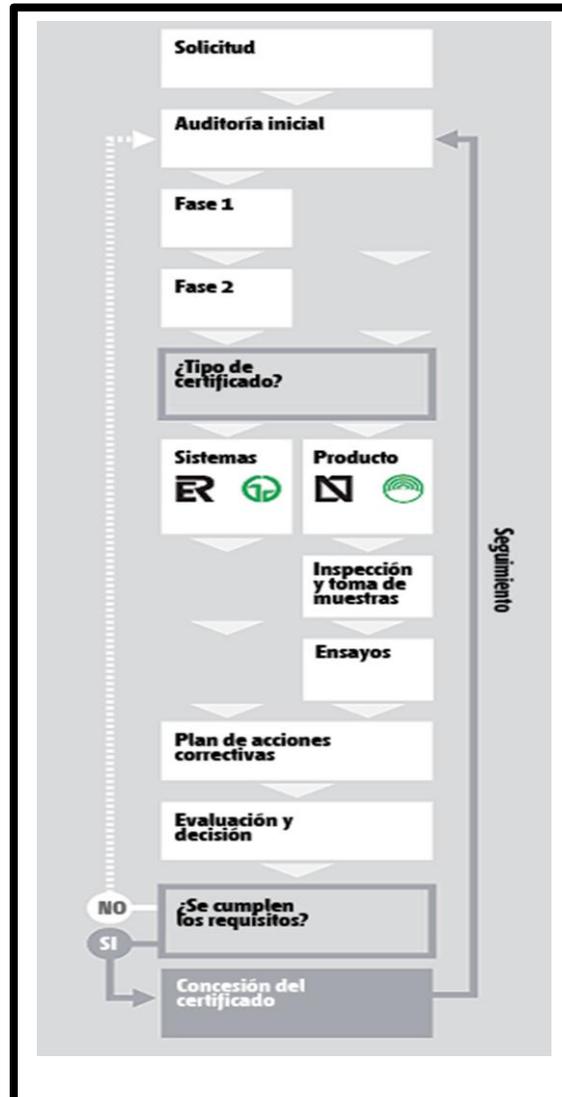


Tomado de <http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos>

Como ya lo mencionamos cada tipo de normas que establece AENOR, dentro del territorio español se rigen dentro de unos parámetros similares con el propósito de ser adaptados para cada tipo de actividad, como se aprecia en la Ilustración 4 se ha definido un esquema que representa el proceso general de auditoria para la certificación de productos y sistemas de gestión que se encuentra dentro de la política establecida por este organismo.

El proceso inicia con el requerimiento de Solicitud, en el cuál se somete a las Fases de Auditoria de acuerdo al tipo de Certificado que se quiera obtener (sistemas o productos), por lo tanto se realiza una inspección, y si el proceso es positivo se extiende el certificado. Es así que se toma en consideración los requisitos generales, requisitos de la documentación, Responsabilidades (generalidades, compromiso de la dirección), Gestión de los recursos, Planificación, Medición, análisis y mejora, en función del Plan de Acciones correctivas y la evaluación.

ILUSTRACIÓN 5 PROCESO GENERAL DE AUDITORIA. CERTIFICACIÓN AENOR



Tomado de <http://www.aenor.es/aenor/auditoria>

Dentro del estudio particular del Sistema de Gestión de Accesibilidad de acuerdo a la Norma 170001-2 se explicara cómo se desarrolla el proceso general del Sistema de Gestión de la Accesibilidad y el proceso de auditoría, medidas preventivas y correctivas, proceso de mejora continua y sus generalidades que facilite la comprensión y establecimiento de un análisis de la composición del mismo, que posibilite el logro y cumplimiento de los objetivos establecidos en esta master tesis.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

3.3 Normas en el Ámbito Turístico

Las normas en el ámbito turístico están orientadas hacia el Sistema de Gestión de la Calidad y en sus inicios estaban diseñadas para regular la planta turística y el aspecto físico de los alojamientos hoteleros, que en los años 80 hacían referencia la asignación de estrellas a los hoteles, sin embargo en la actualidad se ha dado más énfasis al mejoramiento y el desempeño de las actividades turísticas que tiene como propósito garantizar la satisfacción de los clientes.

3.3.1 Normas de Calidad

La Calidad es “el resultado de un proceso que implica satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad en la seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y material ” (OMT,1993). Del cual se contemplan los siguientes conceptos de calidad relacionados de acuerdo al tipo de alcance:

TABLA 1 DEFINICIONES DE LA CALIDAD.

Definiciones de Calidad de acuerdo a :				
RESULTADO La calidad es la armonía de todos los factores que influyen en la experiencia turística. Se evalúa de acuerdo al grado de satisfacción del consumidor , además de los efectos sociales, económicos y medioambientales.	PROCESO Es el trabajo continuo que permite mantener la calidad alcanzada en momento dado, que asegura la secuencia de las actividades encaminadas a la garantía y cumplimiento de los productos turísticos, que eviten su desvalorización.	SATISFACCIÓN De acuerdo a las características, exigencias, expectativas del consumidor según los tipos y grados de satisfacción de calidad que perciben.	PRODUCTOS TURÍSTICOS Manifiesta la necesidad de vincular un producto con el uso de un servicio o instalación y la experiencia turística en su totalidad.	SERVICIOS TURÍSTICOS La importancia de valorar aspectos intangibles con dimensiones humanas y personales que son de difícil evaluación a diferencia de los atributos físicos.

Según Juliá M. y, Porshe F. (2002). Las Normas de Calidad del Servicio reúnen dos tipos de requisitos diferenciados y son:

1. Requisitos de Gestión: Son mecanismos imprescindibles que aseguran la calidad del servicio, que puedan ser adaptadas a cualquier tipo de establecimientos dependiendo de los sistemas de gestión que decida adoptar cada empresario tomando en consideración los criterios y contenidos de cada organización. Y en todos los casos las normas son de carácter obligatorio.
2. Requisitos de Procesos: Considerados como atributos que definen niveles en la prestación de los servicios y la ejecución de los procesos que aplica cada establecimiento.

Por lo tanto los requisitos de gestión son usualmente mencionados dentro de las normas y certificaciones de accesibilidad ya que pueden ser adoptadas por cualquier tipo de organización que decida implantar un sistema de gestión tras el cumplimiento de requisitos obligatorios que puedan ser verificados y evaluados que confirmen el logro de las estrategias alcanzadas.

3.3.2 Características de una Norma de Calidad.

Según los criterios de Almeida A., Barcos L., y Martin J.I (2006), las características que una norma de gestión de calidad debe reunir han sido mencionados dentro de este capítulo ya que de acuerdo a las propiedades que se detallan a continuación , éstas deber ser fácilmente aplicadas a cualquier tipo de organización que desee adoptar un modelo de gestión , es así que han sido elegidas considerado que serán elementos representativos al momento de diseñar las propuestas de mejora a los sistemas normativos que se plantea dentro del objetivo principal que persigue esta investigación.

- La adaptación de una norma debe ser voluntaria.
- Haberse sometido a la participación de los interesados durante su elaboración.

- Debe ser transparente e inclusive mostrar la publicación de la información extraída durante el proceso. Debe ser publica capaz de aceptar sugerencias y aprovechar las oportunidades que ofrece su implantación.
- Asegurar imparcialidad, para que exista la participación de las partes y agentes interesados.
- Debe buscar la participación equilibrada y lograr el consenso de todas las partes interesadas.
- Debe reflejar relevancia y efectividad en aspectos sociales y económicos, que demuestren que la adopción de la norma representa un valor añadido de desarrollo social y económico.
- Guardar coherencia con otras normas que rigen en diferentes ámbitos para evitar contradicciones y falta de secuencia y continuidad, al contrario ser capaz de complementar y mejorar las existentes.
- Ser aprobada por un organismo de prestigio y reconocimiento internacional o nacional.

3.3.3 Etapas de elaboración de Normas de Calidad.

La metodología del proceso que conlleva la elaboración de normas permite la vinculación de organismos de turismo, organismos normativos y el sector privado a nivel nacional e internacional para la realización de las etapas que plantea La experiencia de las Américas (2010), ya que dentro del proceso de normalizar debe existir la confluencia de todos los organismo involucrados, ya que el sector privado o una empresa no puede crear normas de carácter certificador sin que este contemplado dentro de las legislaciones de cada gobierno, pues que no es suficiente crear normas que no puedan llevar ser aplicadas en la práctica.

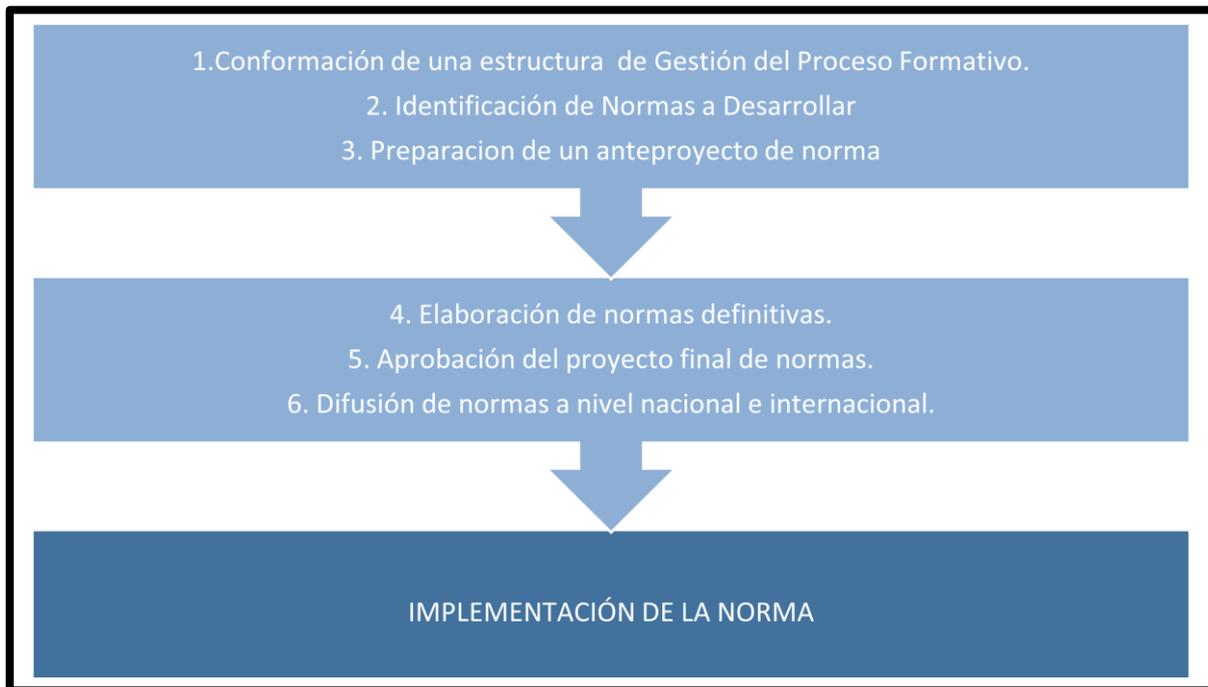
Se presenta el proceso y etapas de elaboración de una Norma que plantea la Experiencia de las Américas (2010), de acuerdo al documento que establece la creación de una norma que opere en países de América Latina, Argentina, Colombia, Perú, Ecuador y Chile, dentro

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

de sus Planes Turísticos, con la intención de comparar de qué forma cada país está dirigiendo la industria y la posibilidad de re estructurar sus normativas con el objetivo de mejorar la calidad y facilitar un mejor aprovechamiento de sus recursos y el establecimiento de normas conjuntas que puedan ser operables dentro de la región. Por lo tanto junto con los Ministerios de Turismo de cada país, diseñaron lo siguiente:

ILUSTRACIÓN 6 PROCESOS Y ETAPAS DE ELABORACIÓN DE NORMAS



Elaboración Propia A partir de La Experiencia de las Américas. OMT.

Conformación de una estructura de Gestión del Proceso Formativo.

Se trata de conformar una estructura de gestión u organismo de normalización que lidere el proceso normativo, instituciones del ámbito turístico de carácter permanente, el cual será el mismo que valide cada proyecto de acuerdo al cumplimiento de los objetivos propuestos por cada organización.

Identificación de Normas a Desarrollar.

Corresponde a la identificación del tipo de normas contempladas bajo la formulación de los objetivos que contempla cada entidad en relación con el proceso normativo que ha sido

establecido de acuerdo al tipo de servicios que requieren la adopción de normas (alojamiento, restauración, transporte, etc) y a sus contenidos específicos.

Preparación de un anteproyecto de norma

Esta etapa estará a cargo de personal técnico especializado en los temas de normalización, profesionales, equipo técnico que tengan en consideración las normas que rigen en cada país, quienes serán los responsables de establecer políticas y estrategias que permitan la preparación de un anteproyecto de norma para que pueda ser discutida con los organismo que necesitan ser normalizados.

Elaboración de normas definitivas.

Previo a la valorización de un anteproyecto, serán los expertos territoriales los encargados de revisar y sistematizar de acuerdo a las regulaciones de cada país de disponer su aprobación final.

Aprobación del proyecto final de normas.

Después de haber realizado el paso anterior se procederá a entregar el proyecto de normas para que puedan ser aprobadas por las autoridades pertinentes.

Difusión de normas a nivel nacional e internacional.

Esta fase trata de la divulgación de las normas, teniendo en consideración que son de carácter voluntario se deberán utilizar cartillas de información y el diseño de notas técnicas. Difusión en canales de comunicación para lograr el mayor conocimiento del desarrollo de las mismas. En la mayoría de los casos el diseño de un sello de calidad, permite representar asocie una imagen o símbolo que reúna los atributos que persigue una norma.

Implementación de la norma

Como última fase para que una norma pueda ser implementada se requiere del trabajo conjunto de los actores involucrados para crear sensibilización y capacitación dirigida a los organismos interesados, dependiendo del carácter público o privado quien haya elaborado las normas. Adicionalmente, se deberá utilizar el sello de calidad del que mencionamos.

Se han mencionado estas etapas para la elaboración de normas que han estructurado la Comisión de las Américas ya que se rigen a un procedimiento sistemático y ordenado sobre aspectos básicos que deberían ser tomadas en consideración al momento de diseñar normas u recomendaciones dirigidas hacia algún tipo de organización, las mismas que pueden ser un referente de indagación o consulta cuando de la estructura de las normas se trate.

3.3.4 Contenidos Básicos de las Normas

De acuerdo a la diversidad de normas existentes, y a los campos de aplicación los documentos normativos se rigen en su mayoría en el siguiente patrón que mencionamos a continuación (Normas y Sistemas de Calidad en el Turismo en la Región de las Américas, 2010):

- Terminología o Conceptos Básicos.
- Referencias Normativas.
- Campos de Aplicación.
- Requisitos de Cumplimiento.

Y de acuerdo con las normas dirigidas a regular competencias laborales sufren los siguientes cambios:

- Objetivo de la Norma.
- Definiciones.
- Descripción de la Ocupación.
- Resultados esperados (conductas).
- Competencias Profesionales.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Estos contenidos básicos de las normas que refiere la Región de las Américas, se han citado con el objetivo de ser consideradas al momento de sustentar la sección del desarrollo de este trabajo, ya que de acuerdo a su funcionalidad podrían ser asociadas con los objetivos que pretende alcanzar este análisis, el mismo que permita un enriquecimiento y la generación de recomendaciones que las normas pudieran estimar.

Este apartado en el que se ha estudiado y compilado información de manera bibliográfica en base a la literatura encontrada, se ha podido extraer las aportaciones de varios autores que respaldan el análisis investigativo y sustentan la finalidad de búsqueda de esta master tesis y su estudio sobre Normas, tipologías y los organismos de normalización existentes a nivel internacional.

4 Certificación

Debido a la amplia literatura encontrada se muestra a continuación la siguiente tabla que reúne varias definiciones acerca del concepto de certificación que citan varios autores en sus investigaciones las mismas que nos proporcionaran una visión general de la diversidad existente dentro de la materia de certificación:

TABLA 2 CONCEPTOS DE CERTIFICACIÓN

CONCEPTOS DE CERTIFICACION
“Certificar, significa emitir un documento que atestigüe que un producto, persona o empresas se ajustan a normas técnicas determinadas”. (Miranda F., Chamorro A., y Rubio S., 2016:1).
“Es un proceso voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoria y se emite una garantía escrita, en el sentido en que una instalación, un producto, proceso o un servicio cumple con los estándares específicos”. (Sociedad Internacional del Ecoturismo, 2004: 6).
“Es un sistema de gestión cuyo objetivo es optimizar los efectos económicos, ecológicos y sociales de una organización específica”.(Rodríguez G., y Prats F., 2007:1).
“Es la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas” (Normas AENOR).
“Es un procedimiento mediante el cual un tercero otorga una garantía escrita de que un producto, elaboración o servicio está en conformidad con ciertas normas (ISO, 1996).
“La certificación es el proceso mediante el que una tercera parte da garantía escrita de un producto, proceso o servicio es conforme con los requisitos específicos”. (UNE-EN 45020).

Elaboración Propia a partir de las definiciones dadas por varios autores

Ante estas definiciones considero que, en su esencia llegan hacia el mismo fin y que su característica particular es ser un proceso voluntario, que evalúa, monitorea y da seguimiento a las acciones desarrolladas por empresas u organizaciones que solicitan la intervención de una tercera parte (agente externo, a la organización) entidades independientes de prestigio nacional e internacional responsables de garantizar el cumplimiento de los estándares normativos establecidos dentro de sus políticas y normativas, encargadas de valorar el desempeño y el cumplimiento exhaustivo de cada parámetro que ha sido diseñado específicamente para cada tipo de organización, con la finalidad de otorgar una marca distintiva que sirva de ayuda a los usuarios para poder distinguir un producto a diferencia de otros con similares características y a la organización en aspectos como gestión, administración, evaluación de resultados, implementación de recursos y su control, etc.

En la actualidad este tipo de procesos que conlleva la adherencia a una certificación representa una decisión esencial de cada organización que decide regirse a una certificación que se enmarque dentro de los objetivos que cada organización ha estipulado que sea capaz de proporcionarle seguridad y garantía en el momento de realizar una elección eficiente por lo tanto es un factor indispensable de valoración y análisis que cada organización u empresa debe tomar, debido al énfasis que dedican los clientes al momento de escoger productos y servicios que cuenten con dichas certificaciones, por lo tanto se han generado la aparición de distintas certificaciones a nivel mundial en diferentes ámbitos y a su vez el surgimiento de diferentes teorías propuestas por varios autores, los cuales intentan orientar, instruir y dar un enfoque contextual de las existentes hasta el momento, ya que con el paso de los años han ido surgiendo más con mayor frecuencia.

4.1 Organismos que interviene en la Certificación

Como parte del sistema de certificación, las normas y requisitos son piezas básicas sin las cuales no se podría hablar de certificación es así que; (Rodríguez G., y Prats, 2007) desarrollan la siguiente teoría en función de la definición de certificación dada por la norma UNE-EN 45020, determinan la existencia de tres organismos que convergen dentro de su proceso de certificación.

En tal efecto, El primero es quien elabora las normas técnicas, requisitos, y requerimientos que deben cumplir quienes buscan certificarse, el segundo el ente que emite el documento y abaliza el cumplimiento de las normas, y el tercero es la entidad certificada, sin embargo aparece en su estudio el organismo acreditador.

Organismo Normalizador: Es el organismo que se encarga de elaborar las técnicas, requisitos y normas para quienes solicitan su certificación.

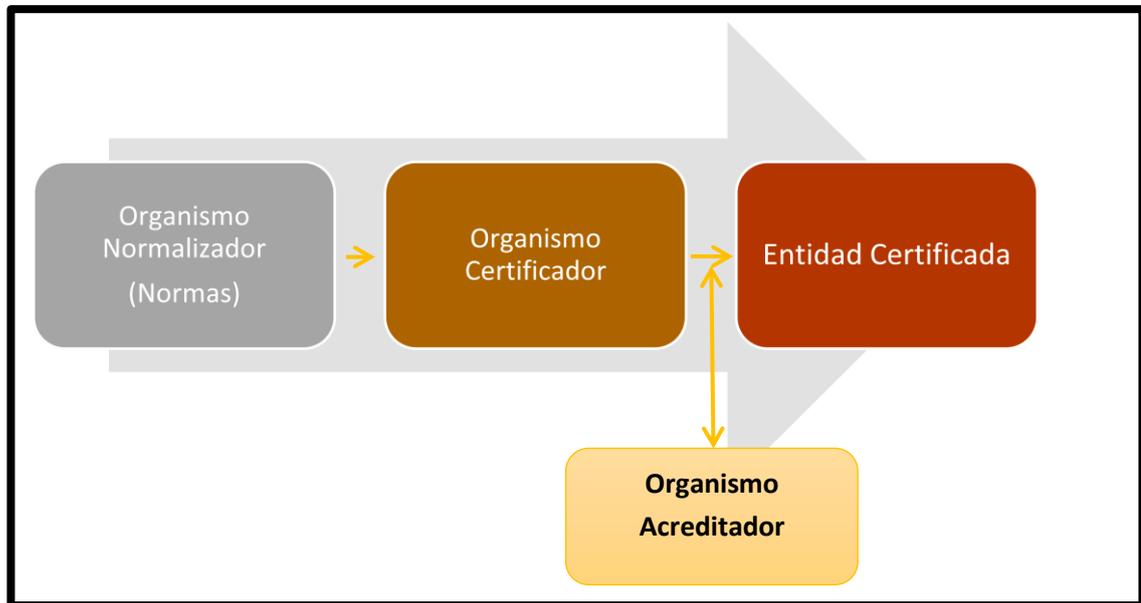
Organismo Certificador: Es una entidad independiente que garantiza el cumplimiento de las normas establecidas que debe cumplir cada solicitante y en ciertos casos el organismo certificador es el mismo organismo normalizador.

Entidad Certificada: Se trata finalmente de la entidad a la cual se le otorga el certificado, siendo el objeto de análisis.

Sin embargo, (Chamorro A., y Rubio S., 2016), discrepan con los fundamentos que proponían (Rodríguez G., y Prats F, 2007), debido a que estas categorías no son evaluadas por un organismo externo que garantice el cumplimiento de las normas proporcionando imparcialidad y transparencia en sus acciones, denotando la importancia de contar con un **organismo acreditador.**

Ante las aseveraciones de (Chamorro A., y Rubio S., 2016), con efectos secundarios y en algunos de carácter negativo de los cuales gran parte de las personas hemos conocido sobre los incidentes que han surgido desde el momento en el que las organizaciones han comenzado a certificarse, es de valiosa aportación contar con organismo acreditador externo que sea quien garantice el cumplimiento de las acciones, de forma neutral e independiente, el cual mantenga una posición ajena totalmente objetiva y con una perspectiva propia, del que difiere de aquel que forma parte del mismo círculo, por el mismo hecho en que es un agente participativo y activo dentro de la organización y en diversas situaciones no le permita tener una visión general y amplia de las eventualidades que suceden en el proceso que conlleva una certificación a diferencia de un organismo acreditador independiente para el cual es una organización es desconocida en cierta forma, donde sustenta su teoría Chamorro y Rubio, en la Ilustración 7 se busca representar los organismos que intervienen en la certificación.

ILUSTRACIÓN 7 ORGANISMOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.



Elaboración Propia. A partir de (Miranda F., Chamorro A., y Rubio S., 2016)

4.2 Tipo de Certificaciones

Por consiguiente estos autores determinan la existencia de tres tipos de certificaciones en referencia a estos criterios, los mismos que explicaremos brevemente y nos centraremos específicamente en el que se adapte a los requerimientos de la autora.

- *En función de la naturaleza de los organismos acreditador/normalizador:* Trata las Certificaciones de Naturaleza Pública y Certificaciones de Naturaleza Privada.
- *En función al alcance de la norma en base a la certificación:* Certificaciones Generales y Certificaciones Sectoriales.
- *En función de la Naturaleza de la entidad certificada:* Éstas se dividen 3 categorías principales como son Empresas, Productos y Personas.

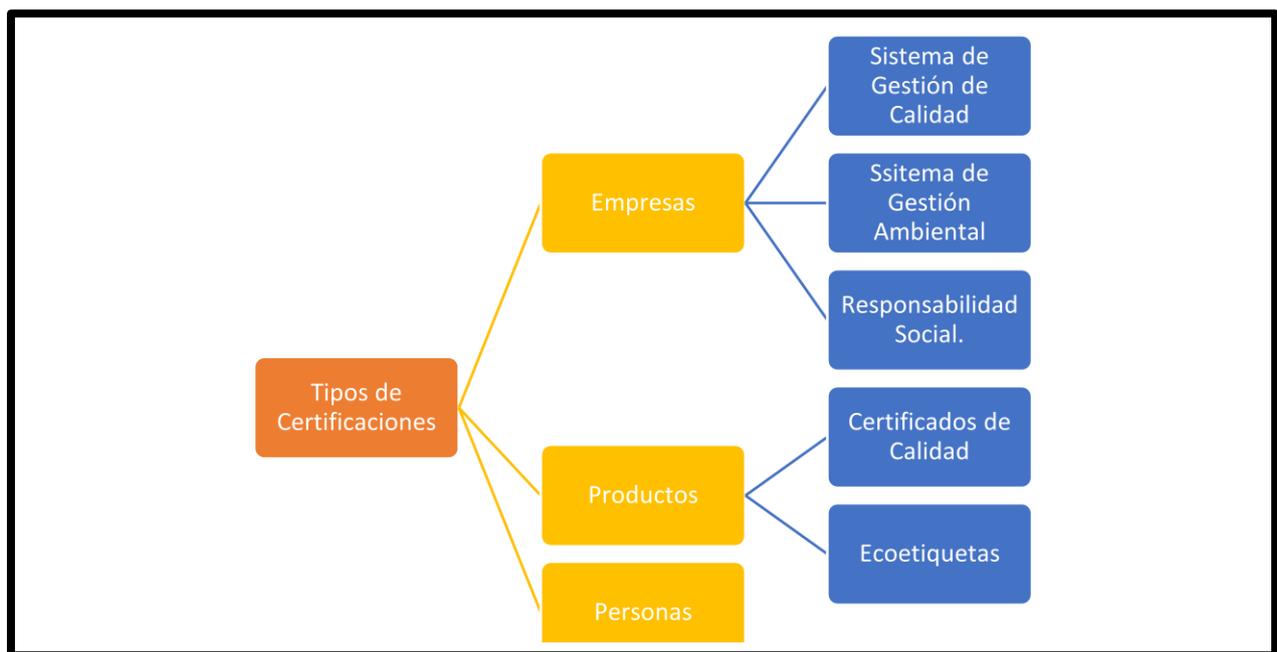
Se focalizara en este tipo por ser de utilidad para el desarrollo de este estudio ya que se pretende analizar las certificaciones que han sido diseñadas específicamente en el ámbito

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

turístico y con mayor énfasis dentro de la accesibilidad turística por ser una industria que proporciona productos y servicios a disposición de empresas y personas que demandan servicios específicos y exclusivos de acuerdo a cada preferencia, que determinen la satisfacción y el bienestar de cada individuo tomando en consideración la citado anteriormente. De esta manera se ha creado la siguiente ilustración de acuerdo a los tipos de certificaciones en función a la naturaleza.

ILUSTRACIÓN 8 TIPOS DE CERTIFICACIONES EN FUNCIÓN A LA NATURALEZA



Elaboración Propia. A partir de (Miranda F., Chamorro A., y Rubio S., 2016).

4.2.1 Certificación de Empresas.

La empresa que desee someterse al proceso de certificación a su modelo de gestión puede hacerlo bajo los parámetros y principios en función del objeto de certificación de calidad, medioambientales y de responsabilidad social.

Dentro de esta categoría que determinan los autores, la certificación de empresas intrínsecamente dentro del enfoque turístico al cual está centrada esta investigación mencionaremos que las empresas están encaminadas a los principios de la calidad, principios medio ambientales y de responsabilidad social, aspectos fundamentales que determinan el tipo de certificaciones al que una empresa puede incorporar sus acciones de

gestión como señal del cumplimiento de cada aspecto que involucra su interés de los cuales mencionaremos más adelante de forma detallada, con la finalidad de comprender si son estas certificaciones herramientas eficaces y decisorias que determinan un papel fundamental entre empresas del mismo tipo y cuales son su aportación o contribución ante la sociedad.

4.2.2 Certificación de Productos.

Corresponde a la certificación de productos pudiendo ser bienes materiales como servicios, cuya verificación está a cargo de entidades independientes a las cuales se rigen de acuerdo a las normas y características establecidas en cada sector de aplicación. Las certificaciones de productos pueden ser de calidad de productos, certificado de productos ecológicos o ecoetiquetas, etc.

De igual manera, al mencionar a la certificación de productos a la que hacen alusión Chamorro y Rubio, los productos que se ofertan en el ámbito turístico por ser una industria compleja que engloba a diversos productos y servicios de distinta índole al ser una actividad creciente económicamente que ocupa un lugar primordial en la economía, la certificación de los productos debería ser un factor determinante que regule y demande la implicación de los prestadores de productos que mantengan el compromiso de diseñar productos que cumplan con las normativas dispuestas por entidades normalizadoras, ante ello citaremos más adelante las certificaciones existentes para cada tipo de productos en relación con la actividad turística.

4.2.3 Certificación de Personas.

La certificación de personas permite evaluar las destrezas y los conocimientos adquiridos que tiene un profesional para ejercer sus funciones en el campo laboral y los dominios de su competencia en campos tanto teóricos como prácticos según el rol que va a desempeñar. Esta certificación se evalúa en base a pruebas establecidas por cada norma.

4.3 Certificaciones en el Ámbito Turístico Español.

Abordaremos las certificaciones existentes en España, por ser el entorno en el que se desarrolla esta master tesis, y de acuerdo a las investigaciones previas, indagaciones sobre la implicación del turismo dentro del territorio español y el reconocimiento a nivel mundial del impacto que tiene la industria turística y ser un eje de desarrollo económico y un factor crecimiento año tras año. Las certificaciones en el ámbito turístico según Rodríguez G., y Prats F. (2007), han sido desarrolladas de acuerdo a la existencia de distintos tipos de certificaciones en el proceso de la calidad tanto en procesos como en productos. Los autores mencionan la creación de la categorización de cuatro generaciones de certificaciones, relacionadas en el ámbito de la calidad, sostenibilidad, ambiental y en los aspectos sociales, establecidos de la siguiente manera:

- 1. Certificaciones de Calidad del Proceso:** Certifican la voluntad, la disposición y la capacidad de los procesos de mejora en base de los controles internos.
- 2. Certificaciones de Garantía de Calidad del Producto:** Asegura al cliente la calidad de los servicios con el cumplimiento de los estándares de calidad.
- 3. Certificaciones Integrales de Proceso.**
- 4. Certificaciones Integrales de Productos.**

Y a cada una de estas certificaciones, los autores las han vinculado al sector turístico, que de acuerdo a su categoría, principios, fundamentos, productos, servicios y campos de aplicación puedan ser diferenciados y agrupados de manera contextual para una mejor comprensión.

TABLA 3 TIPOS DE CERTIFICACIONES EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TIPOS DE GENERACIÓN	FUNDAMENTOS	CAMPOS DE APLICACIÓN
Primera Generación: <i>Certificación de Garantía de Calidad del Producto .</i>	Garantiza el aseguramiento de la calidad al cliente. La calidad es el resultado de la satisfacción y el cumplimiento de las necesidades que demanda cada cliente siendo productos o servicios. (OMT)	Aplicada en el sector hotelero en referencia al Sistema de Asignación de estrellas.
Segunda Generación <i>Certificación de Calidad del Proceso con relación al producto.</i>	Se basa en la implicación de la planificación sistemática en la oferta de productos de calidad impulsados en la mejora continua en los procesos. Surgió debido a la aparición de las normas ISO.	Normas ISO aplicadas a empresas turísticas, que permitan medir y mejorar la calidad de sus productos o servicios a través del control de los procesos.
Tercera Generación <i>Certificación de Calidad del Proceso con relación al medio ambiente.</i>	En relación con las normas ISO se creó normas específicas con respecto al desempeño y el desarrollo de técnicas de la gestión ambiental para el control eficiente y la gestión del consumo de los recursos naturales.	Normas ISO 14001:96 Sistema Comunitario de Eco-gestión y Auditoría EMAS
Cuarta Generación <i>Certificación de Calidad del Proceso de Carácter Integral</i>	Se trata de incluir un tercer eje de sostenibilidad en compromisos e implicaciones sociales enfocados en medio ambiente, derechos humanos , condiciones laborales ,etc. relacionados al aspecto de los consumidores y la sociedad.	Norma Internacional sobre Responsabilidad Social Corporativa ISO 26000

Elaboración Propia. A partir de Rodríguez G., y Prats F. (2007)

4.3.1 Primera Generación:

Certificación de Garantía de Calidad del Producto

La certificación de primera generación es el resultado del aseguramiento de la calidad de los productos o servicios que se ofertan en el mercado turístico. Es el cumplimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, quienes optan por elegir servicios garantizados y diferenciados de acuerdo al desempeño de sus acciones enmarcadas en los procesos de calidad. En el sector hotelero la calidad se determina en el cumplimiento de las normas y políticas de calidad en función del sistema de otorgamiento de estrellas a establecimientos hoteleros que cumplen los mínimos establecidos de calidad en cuanto a su infraestructura, equipamiento, tamaño, y servicios complementarios.

4.3.2 Segunda Generación:

Certificación de Calidad del Proceso con relación al producto.

La segunda generación tiene implicación con la gestión y los procesos de planificación de una empresa, a consecuencia de la interacción entre trabajadores, la administración y el cliente. Es el diseño y cumplimiento de normas creadas para establecer parámetros de calidad que garanticen la mejora de sus servicios con el fin de evaluar resultados en base a un control de procesos sistemáticos.

Es así, que a nivel internacional surgió las normas ISO 9000 en los años 80 bajo la creación de sistemas y regulaciones que aporten la confianza en la adquisición de productos garantizados como sinónimo de seguridad en el consumo por parte de los clientes.

Y dentro del sector turístico español aparece como eje fundamental el aumento de calidad en los servicios turísticos. En el 2000 se creó el Instituto para la Calidad Turística Española, (ICTE), entidad encargada del desarrollo de un sistema de calidad dirigida a los establecimientos turísticos. Y se crea la Marca Q de Calidad Turística Española relacionada a los servicios y productos turísticos como parte del ICTE. La Marca Q es la entidad que confiere un distintivo de calidad turística a quienes cumplen con los requisitos de calidad establecidos bajo su sector que aseguren distinción, prestigio, rigurosidad y fiabilidad.

4.3.2.1 La Marca Q de Calidad Turística.

La marca “Q” de Calidad Turística es un certificado otorgado por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) creado el 14 de abril del año 2000 y que sigue operando hasta el momento, es un organismo privado independiente sin ánimo de lucro y encargado de la Certificación de Sistemas de Calidad para los Servicios Turísticos. Surgió con el propósito de crear una diferenciación en los servicios de calidad turística frente a los destinos emergentes que compiten con el mercado español con el fin de ser reconocida en el ámbito nacional. “Bajo el objetivo de servir de elemento de diferenciación cualitativa para los usuarios de los servicios turísticos” (Q, Una certificación necesaria, 2004. Pag:8).

ILUSTRACIÓN 9 LOGOTIPO MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA



Tomado de <http://www.calidadturistica.es>.

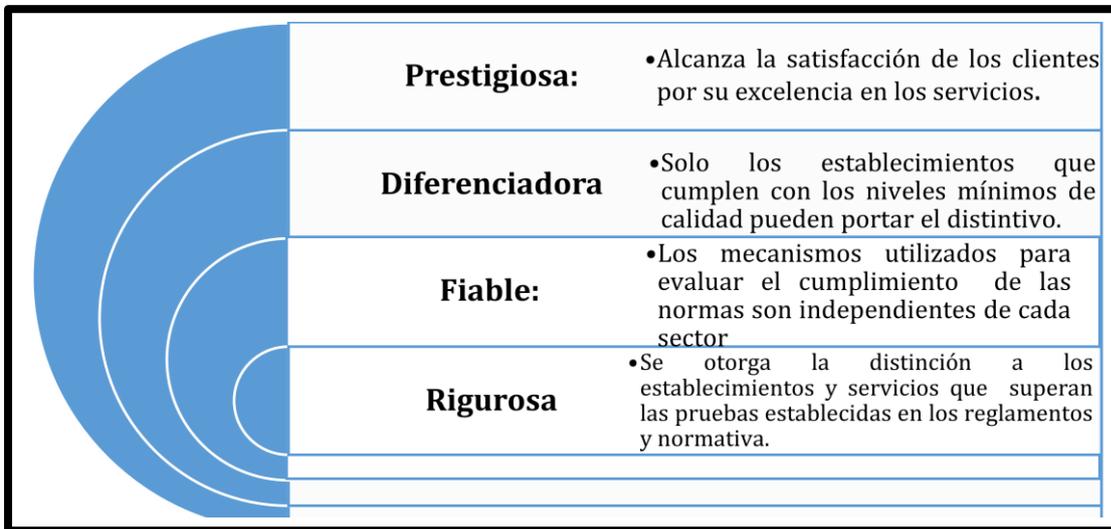
La Norma de Calidad contempla dos requisitos que todo establecimiento o servicio turístico debe cumplir para poder portar el distintivo:

Autoevaluación: El establecimiento o servicio turístico es el que debe conocer de forma interna si se encuentra manejando y cumpliendo las normas de calidad establecidas.

Auditoria: Evaluación externa realizada por un auditor independiente encargado de controlar si se están cumpliendo los parámetros de calidad establecidos.

Las funciones del ICTE son las de *Normalizar* a través de normas de calidad y la *Certificación* del reconocimiento otorgado a las empresas que cumplen con estándares de calidad establecidos.

ILUSTRACIÓN 10 CARACTERÍSTICAS DE LA MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA



Elaboración Propia. A partir de Marca Q. de Calidad Turística.

4.3.2.2 Normativa de la Q de Calidad.

Las normas de calidad en el servicio se refieren al proceso empresarial de la oferta de un servicio hasta la entrega final al cliente. Estas normas son ofertadas por entidades públicas y privadas a los establecimientos que basan sus acciones en proveer servicios de calidad que permitan lograr la máxima satisfacción a sus clientes.

El distintivo de la Marca de Calidad Turística Española es de carácter voluntario pero el cumplimiento de sus normas es obligatorio y serán evaluadas de acuerdo al cumplimiento de los valores mínimos exigidos para los establecimientos turísticos de acuerdo a su categoría y tipología en aspectos de equipamiento, instalación, servicios y gestión.

Existen 21 subsectores turísticos a los que se han diseñado normas de calidad específicas:

- 1.- Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- 2.- Servicios Turísticos de Intermediación - Agencias de Viajes.
- 3.- Servicios de Restauración (según tipología: carta, autoservicio, comida rápida, catering)

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 4.- Campings y Ciudades de Vacaciones | 14.- Empresas de Autocares Turísticos |
| 5.- Espacios Naturales Protegidos | 15.- Programas de formación para Guías Turísticos |
| 6.- Oficinas de Información Turística | 16.- Establecimientos Balnearios |
| 7.- Convention Bureaux. | 17.- Instalaciones Náutico-Deportivas |
| 8.- Palacios de Congresos | 18.- Patronatos de Turismo |
| 9.- Playas | 19.- Ocio Nocturno |
| 10.- Campos de Golf | 20.- Empresas de Turismo Activo |
| .- Empresas de Tiempo Compartido | 21.- Turismo de Salud |
| 12.- Alojamientos Rurales | |
| 13.- Estaciones de Esquí y Montaña | |

4.3.2.3 Certificación y Auditoria

El proceso de certificación es la consecución de actividades y procesos que deben cumplir las entidades turísticas solicitantes y otras contempladas por el ICTE de acuerdo a su tipología. El ciclo de auditorías bajo Normas UNE es de tres años, el primer año consiste en la certificación, el segundo y tercero en el seguimiento, el cuarto la renovación y comienzo del ciclo tomando en cuenta la mejora continua y la garantía de los niveles de calidad.

4.3.3 Tercera Generación:

Certificación de Calidad del Proceso con relación al medio ambiente

Las herramientas de gestión medioambientales que son aplicadas en este ámbito a nivel español son las Normas ISO 14.0001:96 y la certificación de calidad relaciona con el medio ambiente dentro del reglamento del sistema de la Unión Europea EMAS.

4.3.3.1 Norma ISO 14.0001

La ISO 14.0001 es un conjunto de normas internacionales de carácter internacional y voluntario, es un sistema de gestión medioambiental que aprueba a una empresa u organización con el cumplimiento de políticas y requisitos legales para mejorar el desempeño ambiental, la gestión y el logro de los objetivos ambientales.

Puede ser aplicada parcialmente o en su totalidad de acuerdo a su estructura ya que no establece criterios específicos de desempeño y a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o del sector al que se dedique. De este modo permite fijar sistemas enfocados a los procesos ambientales de producción interna que controlen los efectos que generan hacia el medio ambiente.

Requisitos de la Norma ISO 14001

Dentro de los requisitos que establece la norma ISO 14001 las empresas u organizaciones sin distinción de su tamaño, tipología o de acuerdo a los productos o servicios que preste deberá Crear un plan de manejo ambiental y un sistema de gestión que optimizar, documentar, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión Ambiental por lo tanto se regirá a los siguientes requisitos generales que han sido tomados desde la Normativa ISO 140001.

- Establecer una política ambiental que se adecue a la empresa.
- Identificar los aspectos ambientales que surjan de las actividades, servicios y productos, y los impactos ambientales significativos.
- Identificar los requisitos generales y legales.
- Identificar las prioridades, fijar objetivos y metas ambientales adecuadas.
- Conocer la estructura del programa, e implantar la política.
- Implementar mecanismos de control, acciones correctoras y preventivas.
- Realizar auditorías de seguimiento y revisión, para determinar si se cumple con la política y el Sistema de Gestión Ambiental eficientemente.

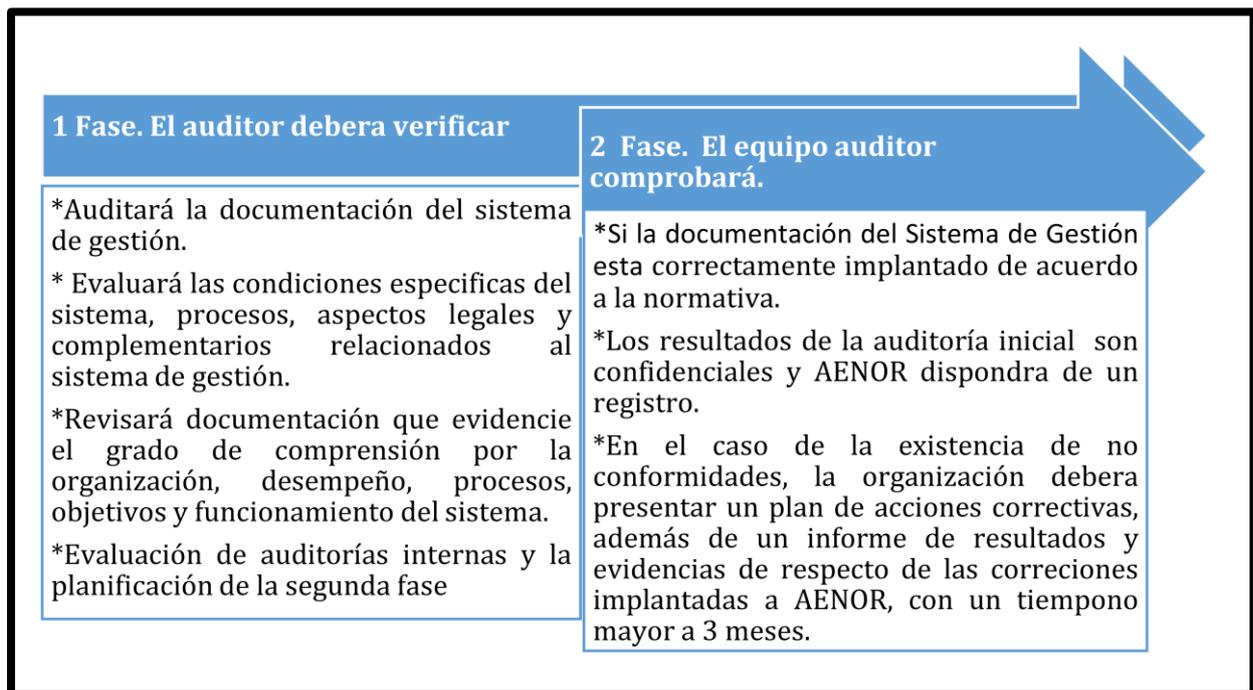
“La norma ISO 14001 describe el proceso que debe seguir la empresa y le exige respetar las leyes ambientales nacionales. Sin embargo, no establece metas de desempeño específicas de productividad.”(ISO 14001).

Proceso de Certificación

Para iniciar el proceso de Certificación la organización deberá solicitar la certificación a AENOR conjuntamente con la entrega de información de la organización o si se requiere información complementaria pues será la organización certificada quien decida otorgar o no el certificado, para proceder a la auditoría inicial.

La Auditoría Inicial es un proceso en el cual se evalúa si la organización cumple con el sistema de gestión y emplea los requisitos que son solicitados por Aenor y se desarrollan en dos fases:

ILUSTRACIÓN 11 PROCESO DE CERTIFICACIÓN NORMA 140001.



Elaboración Propia. A partir del Reglamento aprobado por la Comisión Permanente de AENOR el 2008-06-19.

De acuerdo a la Ilustración se puede analizar las Fases de Auditoría establecidas dentro del Reglamento aprobado por la Comisión Permanente de AENOR el 2008-06-19, las mismas que deben ser adoptadas por todo tipo de organización en referencia a los lineamientos establecidos por la Norma, posteriormente se procede con la evaluación de acuerdos y finalmente la otorgación del certificado.

Evaluación y Acuerdos

El proceso de evaluación consiste en analizar la información recolectada durante la fase inicial que se ha sido descrito, al mismo que de acuerdo a los criterios de AENOR, de acuerdo al caso pudiera requerir información adicional, o la implementación del plan de acciones correctivas. Una vez se haya cumplido con esta etapa AENOR emite 3 resultados:

1. Conceder el Certificado.
2. Conceder el Certificado, y realizar una auditoría extraordinaria.
3. No conceder el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.

Por lo tanto, se recalca que el Organismo Normalizador es el único ente que tiene la decisión final de conceder un certificado basándose en resultados reales que demuestren la veracidad del sistema implantado.

Concesión del Certificado.

El Certificado se confiere con un plazo de tres años tiempo en el cual podrá utilizar la licencia de la marca. Además de ésta, AENOR proporcionará documentos normativos y las especificaciones de las actividades y características de cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental certificado. En el caso de mantenimiento o renovación, la organización deberá realizar una nueva solicitud y documentar las nuevas modificaciones siguiendo el proceso de certificación que se fue descrito inicialmente, como parte del control, auditoría y seguimiento.

4.3.3.2 Reglamento Comunitario de Ecogestión y Eco auditoría EMAS

Con sus siglas en ingles Eco-Management and Audit Scheme (EMAS), desarrollado por el European Committee for Standardization (CEN) o Comité Europeo de Estandarización. Es el sistema gestión y auditoría medioambiental al que se pueden adherir las organizaciones privadas y públicas de todos los sectores de la actividad económica. Es un estándar establecido en Europa que constituye normas voluntarias de carácter abierto y gradual

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

que permite a cada organización la elaboración de un programa de actuaciones al que debe regirse y alcanzar sus objetivos adaptado a su tipología.

La política medioambiental se define como "una declaración pública y formalmente documentada, por parte de la dirección de la organización, sobre las intenciones y principios de acción de la organización acerca de su actuación medioambiental, en la que se destacan sus objetivos generales, incluyendo el cumplimiento de todos los requisitos normativos correspondientes al medio ambiente, y que proporciona un marco para su actuación y el establecimiento de dichos objetivos y metas". Sistema comunitario de Ecogestión y Eco auditoría. EMAS.

EMAS fue aplicado a nivel internacional a partir del año 2010, que hasta entonces lo hacía solo en Europa. Reconoce a todo tipo organizaciones que han desarrollado un Sistema de Gestión Medioambiental que tenga como fundamento la responsabilidad de establecer la mejora continua en sus procesos a través de la evaluación de auditorías independientes. Las auditorías de seguimiento y verificación se realizan anualmente por entidades independientes que goza de reconocimiento y credibilidad.

ILUSTRACIÓN 12 LOGOTIPO DE LA CERTIFICACIÓN AMBIENTAL EMAS



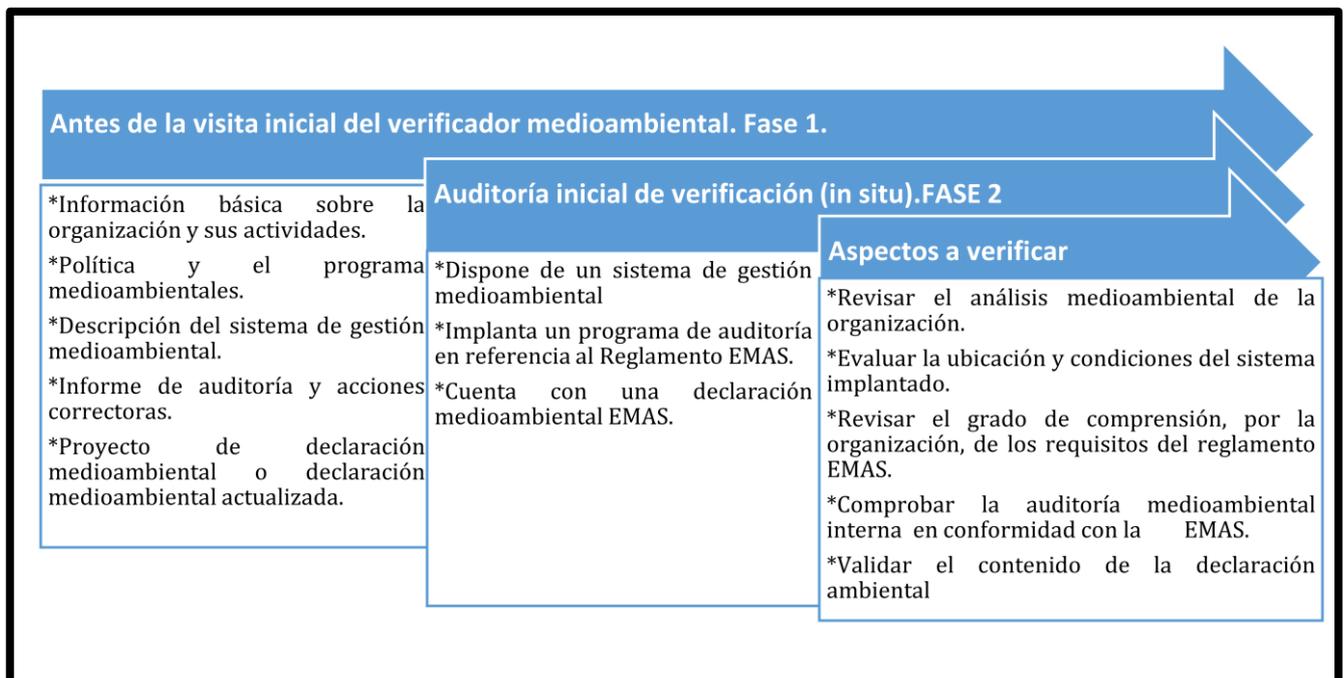
Tomado de http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Dentro del territorio español AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) es el organismo independiente encargado de certificar los sistemas de gestión, de acuerdo al “Reglamento N° 1221/2009 del Parlamento Europeo que permite a las organizaciones la adherencia con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales directamente o a través de sus sociedades participadas”. (Aenor, 2010). Bajo este sentido, en la Ilustración 13, se ha plasmado el proceso de verificación EMAS, el mismo que establece las fases de auditoría y las funciones que deben cumplir las organizaciones certificadas.

ILUSTRACIÓN 13 PROCESO DE CERTIFICACIÓN VERIFICACIÓN EMAS.



Elaboración Propia. A partir del Reglamento particular de Verificación de Sistemas de Gestión Ambiental según reglamento ce nº 1221/2009. (Reglamento EMAS).

4.3.3.3 Sistemas de Gestión Ambiental

Existen dos tipos de sistemas de gestión ambiental que se encargan de certificar programas basados en procesos y programas basados en desempeños.

Por lo tanto un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), permite establecer una estructura en los procedimientos operativos que garanticen el mejoramiento del desempeño o la calidad que aseguren el éxito de los programas y la política ambiental.

Programas de Certificación basados en Procesos.

Los sistemas de certificación basados en procesos tienen en consideración los parámetros establecidos por la norma 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) a nivel internacional y la EMAS de aplicación europeo.

El SGA es el instrumento encargado de gestionar los aspectos ambientales de una organización (empresa, institución, etc.) ya que “es un ciclo continuo de planificación, acción, revisión y mejora del comportamiento ambiental de una organización en relación con el tipo y magnitud de los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.” ISO 14001.

La política de las Normas ISO certifica a las empresas o actividades con la asignación de un logotipo, pero no se pueden certificar los productos basados en procesos ya que no existe la garantía del cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por una norma específica.

TABLA 4 PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN BASADO EN PROCESOS

- ✚ Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) ISO 9000. La administración establece sistemas para monitorear ciertos aspectos ambientales significativos.
- ✚ Se requiere consultores externos.
- ✚ Énfasis en el ahorro de costos internos y mitigación del impacto ambiental.
- ✚ Relativamente costosas para empresas pequeñas y medianas.
- ✚ El logotipo se otorga por establecer procesos, no por el logro de metas establecidas
- ✚ No hay estándares universales, no se pueden hacer comparaciones entre diferentes negocios.

Programa de Certificación Basado en Desempeño

Los sistemas de certificación basados en desempeño certifican si una organización cumple con criterios externos objetivos ya que permite la comparación entre empresas certificadas que se dedican a la misma actividad que incluyen los principios ambientales, culturales y económicos. El desempeño permite calificar el resultado final y los logros alcanzados durante el desarrollo de las actividades emprendidas por cada empresa y se distinguen del de *procesos*, al ser de fácil acceso para empresas pequeñas y medianas debido a los costes menores de implantación. Sin embargo las certificaciones basadas en el desempeño se certifican cumpliendo pocos indicadores y requisitos se podría decir que no garantiza tanta eficiencia como lo demuestran el de procesos al implantar normativas específicas de acuerdo a cada estructura empresarial. (TIES,2004). Es así, que las *ecoetiquetas* forman parte esencial de los sistemas basados en el desempeño como parte de implantación de acciones pues son los indicadores que determinan la asignación de logotipos como garantía al cumplimiento y concienciación con el medio ambiente .

TABLA 5 PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN BASADOS EN EL DESEMPEÑO

- ✚ Establecen criterios que permiten hacer comparaciones directas con empresas certificadas
- ✚ Miden logros y resultados, no intenciones
- ✚ Pueden incluir listas de verificación comprensibles para empresas y consumidores.
- ✚ Menos costosas
- ✚ Pueden ofrecer distintos niveles de logotipos
- ✚ Apropriados para empresas pequeñas, medianas y grandes

Elaboración Propia. A partir de la Sociedad Internacional de Ecoturismo.

4.3.3.4 Certificación de producto ecológico o ecoetiquetas

En el proceso de certificación ecológica interviene una tercera parte que previo al control y verificación del cumplimiento del desempeño de una organización demuestra atributos ecológicos ejemplares que determinan si un producto puede portar un sello

representativo y el uso de un logotipo certificado bajo las especificaciones que presenta cada uno.

Las ecoetiquetas son instrumentos de certificación de carácter voluntario diseñado concretamente para la sostenibilidad ambiental. “Es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector” (TIES, 2004). Todas las empresas que definen un desempeño ambiental podrán ser acreedoras a los sellos de garantía que demuestran un desempeño notable y que se diferencia de otras que enfatizan en el cumplimiento de las normativas y procesos de implantación.

Las ecoetiquetas representan un sistema de identificación para productos y servicios que basan sus estrategias en la práctica de actividades que conlleven a la mitigación de impactos, reducción de costes, aplicadas a destinos turísticos y gran parte de alojamientos hoteleros, que han de convertirse en acreedores de sellos de conformidad.

De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente ha diseñado objetivos puntuales enfocados a los servicios turísticos que una eco etiqueta debe cumplir dentro de la política ambiental para el mejoramiento del comportamiento e implicación de pequeñas y medianas empresas turísticas en actividades ambientales, y deberán proporcionar información a sus clientes sobre la importancia de la toma de decisiones con respecto al medio ambiente, fomentando la concienciación ambiental de todos los agentes participativos en el entorno y en el que en el confluyen.

4.3.3.5 Global Sustainable Tourism Council

El Global Sustainable Tourism Council (GSTC) en coalición con 27 organizaciones crea los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible para destinos y empresas privadas. Establece y gestiona los estándares sostenibles a nivel mundial con el propósito de elevar y mejorar las prácticas de turismo sostenible entre entidades públicas y privadas.

Es un organismo independiente creado con un entendimiento común del turismo sostenible y entre sus asociados establecen indicadores de rendimiento que permiten alcanzar los criterios que una empresa debe aspirar , inicialmente han sido creados para

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

hoteles y operadoras de turismo pero pueden ser aplicados dentro de la industria turística con el objetivo de proporcionar a los usuarios un ejemplo sólido del desarrollo conjunto de acciones que garanticen su satisfacción y la identificación de establecimientos o destinos sostenibles, la gestión del medio ambiente, la protección, el respeto y la participación de las comunidades locales donde se desarrolla dicha actividad.

Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores.

Los criterios que plantea GSTC se han dividido en cuatro ámbitos, los cuales se recomienda a las empresas la aplicación en su totalidad y la justificación del incumplimiento de los mismos respectivamente en el que no pueda ser aplicado a una organización o destinación a causa del tamaño de la organización, factores sociales, culturales, económicos, ambientales, o de la normativa local.

El cumplimiento de estos criterios se los realizará para verificar el desempeño de las entidades suscritas, usada como una herramienta de control y mejora en la realización de las acciones implantadas y el grado de implicación.

ILUSTRACIÓN 14 CRITERIOS GLOBALES SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL.



Elaboración Propia. A partir de Consejo Global de Turismo Sostenible

Por lo tanto, a través de esta ilustración se puede evidenciar los parámetros que establece el GSTC para hoteles y operadores turísticos y sus cuatro criterios para cada campo de acción y dentro del Criterio A. de la Gestión Sostenible existe el apartado 8, sobre **Acceso para Todos** y delimitan dos indicadores específicos que deben cumplir un establecimiento dentro de su política de gestión, es por ello que he considerado oportuno investigar cada criterio y citarlos brevemente, como parte de un análisis comparativo que facilite la comprensión y la valoración crítica que acredite relacionar esta información con el estudio de esta master tesis basada en la accesibilidad.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Los indicadores que establece el Acceso para Todos son:

IN-A8.a. Políticas que favorece el acceso a instalaciones y emplazamientos turísticos, incluidos los lugares con relevancia cultural y natural, a personas con discapacitados o requisitos de acceso específicos.

IN-A8.b. Las soluciones de accesibilidad están diseñadas teniendo en cuenta la integridad del emplazamiento y las comodidades razonables que requieren las personas con discapacidades.

Bajo este contexto, se ha elaborado la siguiente tabla que reúne las características de las certificaciones que se han considerado más importantes dentro de la industria turística, por el hecho de ser reconocidas internacionalmente, y ser adoptadas por la mayoría de establecimientos como muestra de aceptación y reconocimiento al buscar la adherencia a cada tipo de certificación que mejor se adapte a sus requerimientos y le proporcione la garantía y seguridad que demanda ante la pluralidad de certificaciones que han surgido por los miembros del GSTC. En cuya tabla se extraerá información esencial sobre los aspectos básicos de las certificaciones analizadas objetivamente focalizadas en los requisitos y criterios de aplicación que permitan deducir si dentro de las certificaciones medioambientales existe la inserción de los criterios de responsabilidad social y accesibilidad. Además, se aclara que no se ha incluido los valores económicos que representa certificarse, ventajas y desventajas de cada una de ellas, ya que gran parte de la información es de difícil acceso y no está disponible al público sin embargo para los fines de la valoración comparativa por la que fue creada, ha sido lo bastante apta.

TABLA 6 CUADRO COMPARATIVO DE ECO CERTIFICACIONES SOSTENIBLES

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

ECOETIQUETA	CREADA	AVALA	SINGULARIDADES	PRINCIPIOS	RENOVACION	REQUISITOS
<p style="text-align: center;">BIOSFERE</p> 	<p>En 1998 por el Instituto del Turismo Responsable (ITR).</p>	<p>La UNESCO y la Organización Mundial del Turismo (OMT).</p>	<p>Integra las normas ISO y EMAS. Certifica Destinos, Productos y Empresas.</p>	<p>Sostenibilidad (Ambiental, Social y Cultural). Responsabilidad Social. Calidad</p>	<p>Anual</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de Turismo Responsable (Herramientas Legales). ✓ Conservación del Patrimonio Cultural.(Concienciación y conservación) ✓ Conservación y mejora ambiental. ✓ Satisfacción e implicación del cliente. (Calidad, seguridad, accesibilidad, conocimiento). <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; text-align: center;"> <p>Desarrollo Económico Social. (Responsabilidad Social, contribución del desarrollo).</p> </div>
<p style="text-align: center;">GREEN GLOBE 21</p> 	<p>Surge en Australia en 1994. De la iniciativa de WTTC.</p>	<p>Organización Mundial del Turismo</p>	<p>Basada en aspectos recomendados por la Agenda 21.</p>	<p>Gestión Sostenible. Social y económico. Patrimonio Cultural. Medio Ambiente</p>	<p>Anual</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimización de residuos, reutilización y reciclado. ✓ Eficiencia Energética, conservación y gestión. ✓ Gestión del agua potable. ✓ Depuración de aguas. ✓ Política Ambiental de compras ✓ Desarrollo social y cultural.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

ECOETIQUETA	CREADA	AVALA	SINGULARIDADES	PRINCIPIOS	RENOVACION	REQUISITOS
<p>GREEN KEY</p> 	<p>Se crea en Dinamarca en 1994 y la Fundación para la Educación Ambiental (FEE) la adopta el 2002.</p>	<p>Tiene el soporte de La OMT y del PNUMA.</p>	<p>Se puede aplicar a destinos maduros de litoral o urbanos, destinos de interior.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de gestión ambiental. 2. Implicación de los trabajadores 3. Información a los clientes. 4. Agua 5. Limpieza y lavado. 6. Residuos 7. Energía 8. Comida y bebidas. 9. Ambiente interior. 10. Jardines y áreas de aparcamiento 11. Actividades verdes 12. Administración del negocio. 	<p>Anual</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obligatorios y optativos. ✓ Internacionales y comunes a todos los países (80%) y específicos a nivel nacional (20%). ✓ De los optativos se debe obtener un mínimo de 16 puntos de un total de 42,75 puntos.
<p>EARTHCHECK</p> 	<p>Impulsado por el gobierno australiano y Centro de Investigación Cooperativa del Turismo Sostenible en 1997.</p>	<p>Gobierno australiano</p>	<p>Basado en los principios de la Agenda 21.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Energía: 2. Agua 3. Residuos 4. Comunidad local: 5. Productos químicos 	<p>Anual</p>	<p>Implantación de una Política de Desarrollo Sostenible, para los proveedores y clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mide los impactos ambientales, sociales y económicos. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> <p>Fomenta la Responsabilidad Social Corporativa.</p> </div>

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

ECOETIQUETA	CREADA	AVALA	SINGULARIDADES	PRINCIPIOS	RENOVACION	REQUISITOS
<p style="text-align: center;">GREEN KEY ECO RATING PROGRAM</p> 	<p>Diseñado para HAC (Hotel Association of Canada) en 1997.</p>		<p>Se concede a establecimientos hoteleros y resorts de todo el mundo Autoevaluación online y una inspección in-situ previo aviso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés y compromiso hacia la mejora ambiental. 2. Políticas y programas que reduzcan el impacto ambiental. 3. Programas de protección del medio ambiente, nuevas tecnologías e implicación en la comunidad local. 4. Políticas y prácticas ambientales. Liderazgo de protección ambiental a nivel nacional 5. Altos niveles de responsabilidad ambiental social. 	<p style="text-align: center;">Anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ahorro y conservación del agua ✓ Ahorro energético ✓ Gestión de residuos sólidos ✓ Gestión de residuos peligrosos ✓ Calidad de la atmósfera interior ✓ Divulgación a la comunidad local ✓ Construcción de infraestructuras ✓ Uso del suelo.
<p style="text-align: center;">ECOLABEL</p> 	<p>Creada en 1992 por la iniciativa de la Comisión Europea.</p>	<p>La Comisión Europea.</p>	<p>Los países con más eco-etiquetas concedidas son Italia y Francia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Energía. 2. Agua. 3. Detergentes y desinfectantes. 4. Residuos. 5. Otros servicios. 6. Gestión general. 	<p style="text-align: center;">Cada tres años.</p>	<p>Existen 97 criterios: 30 son obligatorios y 67 opcionales. Los opcionales deben obtener un mínimo de 20 puntos de un máximo de 126,5 puntos.</p>

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

ECOETIQUETA	CREADA	AVALA	SINGULARIDADES	PRINCIPIOS	RENOVACION	REQUISITOS
<p>NORDIC ECO-LABEL</p> 	<p>Oficial de los países nórdicos, surgió en 1989. Conocida como "The Swan".</p>		<p>Creada para productos y servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consumo de agua. 2. Consumo de energía. 3. Productos químicos. 4. Gestión de residuos. 5. Información a los empleados. 6. Información al cliente. 	<p>Cada tres años.</p>	<p>Dispondrá de un Plan de Gestión Ambiental: pudiendo ser la Norma ISO 14001 o una EMAS.</p> <p>De acuerdo a la capacidad de habitaciones de un hotel , deberá disponer habitaciones específicas para personas con discapacidad, además deberá estar enfocado en el medioambiente.</p>
<p>ECOTEL</p> 	<p>Se inició en 1993 por la consultora HVS (International Eco Services)</p>		<p>Se pueden recibir inspecciones Programadas y sorpresa.</p>	<p>Eficiencia energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del agua • Gestión de los residuos • Educación ambiental del personal y de la comunidad • Compromiso medioambiental 	<p>Bianual</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación a sus empleados ✓ Manejo de Energía ✓ Compromiso Ambiental. ✓ Manejo de desechos solidos ✓ Conservación del agua.

Elaboración Propia. A partir de Fraguell Sansbello, M. (2015). *Instrumentos de Gestión para un Turismo Sostenible*. [Apuntes academicos]. UdGMoodle.

El propósito de la elaboración de la Tabla 6, ha sido reunir y ejemplarizar las características básicas que reúnen las ecoetiquetas que forman parte del Global Sustainable Tourism Council las mismas que establecen parámetros ambientales, pero se ha creído oportuno realizar una analítica comparativa entre las certificaciones ambientales y examinar si dentro de sus lineamientos, requisitos y criterios se toma en referencia la accesibilidad y la responsabilidad social como aspectos esenciales para la obtención de un certificado, ante ello podemos notar que dentro de las 8 elegidas, solamente 2 establecen criterios de aplicabilidad con referencia al estudio central de esta master tesis, por lo tanto esta herramienta visual comparativa nos ha mostrado la importancia y la necesidad de contar con certificaciones específicas en el ámbito de la accesibilidad, dejando la interrogante, si estas eco certificaciones ambientales de reconocimiento ambiental pudieran implantar los principios de la accesibilidad como parte central operativa, y cuál sería el grado de aceptación tanto de las empresas y establecimientos proveedores de productos y servicios como de los turistas que buscan adquirir servicios diferenciados que sean capaces de asegurar el compromiso y sensibilización con el medio ambiente y porque no de contribuir con la responsabilidad social, los derechos humanos que faciliten la autonomía de las personas con discapacidad a ofrecer entornos amigables que garanticen el disfrute del ocio de igual manera como las personas que no lo son de manera universal.

4.3.4 Cuarta Generación:

Certificación de Calidad del Proceso de carácter integral.

Esta última generación de certificaciones abarca los aspectos sociales e integran el concepto de sostenibilidad vinculado con las actividades productivas y los compromisos sociales. La Organización Internacional de Normalización ISO y los países miembros de la organización en el año 2005 dieron inicio a la elaboración de las normas de Responsabilidad Social que fueron realizados dentro de la política y lineamientos que establece la creación de las normas ISO, tras la participación activa y aportaciones de sus miembros y expertos en el área de estudio, fueron publicadas en el 2010 como Norma ISO 26000 a nivel internacional y adoptado a nivel nacional de forma idéntica como Norma UNE-ISO 26000 en el 2012 y se incorporó a las normas AENOR.

Las Normas AENOR han desarrollado un sistema de gestión específicamente para las organizaciones que establecen aspectos relacionados con la Responsabilidad Social por lo tanto entre sus elementos de certificación se establece criterios específicos para cada uno como es Accesibilidad física, accesibilidad web, empresas familiarmente responsables, memorias de sostenibilidad, y Certificación de la Accesibilidad Universal, (del cual se hará referencia de manera más profunda en un próximo apartado).

4.3.4.1 Normas ISO 26000 Responsabilidad Social. AENOR

Las normas de Responsabilidad Social (RS) fueron creadas con el propósito de determinar criterios que permitan establecer una mejora en la toma de decisiones de las organizaciones del sector público y privado con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible y el desempeño integral de la organización de manera eficaz.

La ISO 26000 proporciona una guía de RS a todo tipo de organizaciones del sector público y a las organizaciones empresariales que proveen productos y servicios que no afectan al medio ambiente al ejecutar actividades operacionales de manera socialmente responsable adaptándose a las necesidades de los clientes para lograr su satisfacción.

A diferencia de las normas de gestión de calidad ISO 9001 y las de gestión ambiental ISO 14001, las normas de Responsabilidad Social no tienen requisitos ya que contiene guías voluntarias, y ninguna certificación establecería una demostración de conformidad respecto a esta Norma Internacional por lo tanto no es contemplada como una norma de certificación. Sin embargo, la ISO 26000 al igual que todas las normas es utilizada como estrategias competitivas y de diferenciación ante otras organizaciones, debido a la capacidad de influir tanto en inversores, empresarios, trabajadores, usuarios y clientes en elegir productos y servicios basados en el desempeño que adoptan sus principios.

Sin embargo la norma de Accesibilidad Universal conocida como Norma UNE 17001-1 y el Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal UNE 170001-2 pueden ser perfectamente relacionada con la certificación ISO 9001 al estar diseñada con parámetros estructurales similares como son la planificación, objetivos, acciones correctivas y preventivas, siendo un factor valorado por las organizaciones que ya han obtenido la certificación de calidad y

quienes establecen dentro de sus objetivos empresariales acciones que permitan lograr la satisfacción de sus clientes y los trabajadores que allí laboran.

5 Normas y Certificaciones de Accesibilidad Turística.

En este apartado nos centraremos en las normas y certificaciones de calidad en la accesibilidad turística existentes en la Unión Europea, específicamente en Francia y Bélgica ya que son países pioneros en la elaboración de enfoques sistemáticos basados en normas y certificaciones de accesibilidad propios que garantizan al consumidor la adquisición de servicios fiables, diferenciadores, específicos avalados por instrumentos relacionados en el área como son la legislación de cada país (leyes y reglamentos obligatorios), de la administración pública y el cumplimiento de requisitos y normativas voluntarias basadas en estándares de calidad establecidos tanto para el sector público y privado.

De acuerdo con las investigaciones realizadas previamente, las Normas en el ámbito turístico están vinculadas directamente con la calidad en la prestación de productos y servicios; las mismas que son verificadas y reguladas por organismos nacionales e internacionales que normalizan el cumplimiento de los requisitos establecidos que una empresa u organización debe cumplir en conformidad a cada sector.

Por lo tanto se investigará cada caso en profundidad y se analizará el rol que desempeñan en la prestación de productos y servicios accesibles ofertados en el mercado turístico europeo. Como resultado del mismo permitirá elaborar criterios de comparación con la marca de calidad accesible existente en España que contribuyan con la evaluación del grado de efectividad frente a estos dos modelos de certificación en base a sus experiencias y modelos de implicación; como referencia ante estos destinos emergentes fuertemente demandados por turistas con discapacidades durante las últimas décadas. Finalmente se plantea una sección de recomendaciones que se podrían tomar en consideración al momento de diseñar un modelo de certificación accesible universal capaz de ser implantado por los países que integran la comunidad europea en cuanto a la accesibilidad a los edificios, infraestructura, entorno natural, transporte, servicios de hostelería

(hotelería y restauración), formación de profesionales y la accesibilidad en la información (diseño web y servicios accesibles en línea).

5.1 Caso de Estudio: Francia

Dentro de este apartado se ha considerado oportuno analizar el caso de Francia, por ser uno de los países que integran la lista de los “*Front Runners*” de acuerdo al Reporte Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services del 05 de Abril del 2015”, debido al desarrollo de programas de accesibilidad a nivel nacional y regional, que ha sido vinculado con la difusión e implicación de la oferta turística accesible dentro de su territorio, el mismo que sigue vigente desde su momento de creación y se ha convertido en un referente internacional como caso de estudio de buenas prácticas accesibles turísticas con mención en establecimientos hoteleros y actividades turísticas como modelo de gobernanza y dirección del Gobierno Francés. Bajo este contexto se ha indagado dentro de la existencia de la etiquetas de accesibilidad turística *Tourisme et Handicap*, y la etiqueta para territorios *Destination pour Tous* otorgadas por el Ministerio de Turismo y Comercio Francés. Para ello se ha recopilado los parámetros y normativas que establece cada una de ellas previo a la asignación de dichos certificados hacia las entidades certificadas que cumplen con las regulaciones dispuestas por el organismo certificador. Finalmente se detalla el caso de estudio de la ciudad de Burdeos como ejemplificación de las acciones ejecutadas dentro de la primera ciudad turística accesible francesa como señala la etiqueta *Destination pour Tous*.

5.1.1 Legislación

En referencia a la creación de la etiqueta *Tourisme et Handicap* y posteriormente a *Destination pour Tous* son parte de las acciones que determinó la creación de la Ley del 11 de Febrero del 2005 del Gobierno Francés por la igualdad de derechos y oportunidades, la participación y la ciudadanía de las personas con discapacidad. Dentro del Capítulo IV se establece la comisión de derechos y la autonomía de las personas con discapacidad, con el fin de mejorar la participación ciudadana en la vida social, por lo tanto, como parte de los artículos que tratan sobre este tema, dio el inicio a la creación de actividades de ocio

diseñadas para personas con discapacidad que confluyan en la satisfacción y mejoramiento de la calidad de vida. Por lo tanto se establece la adecuación del medio ambiente, la construcción de carreteras , instalaciones de los espacios públicos, los sistemas de transporte, sistemas de comunicación, mejoras en el entorno urbano y la organización de todo tipo de actividades que garantice la accesibilidad a las personas con discapacidad. Además esta ley, se focaliza en la creación de medios de transporte adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, lo cual favorece al cumplimiento de la cadena de valor accesible que permita ejercer la práctica turística como mencionamos anteriormente.

5.1.2 Tourisme et Handicap Label

La etiqueta francesa “Tourisme et Handicap” establecida en el año 2001 por la Secretaria del Estado para el turismo junto con la asociación que lleva el mismo nombre han diseñado normas de calidad para alojamientos turísticos dirigidas específicamente para personas con discapacidad las mismas que siguen vigentes hasta el momento dentro del territorio francés. Es una cooperación entre el Ministerio de Turismo (DGE), el Ministerio de Cultura y la Comunicación (DIRECCTE), la Asociación de Turismo y Minusvalías (ATH), profesionales del sector turístico, autoridades locales y las asociaciones de personas con discapacidad. Por lo tanto la etiqueta mantiene los objetivos con los que se fundamentó en su creación y ha pasado a convertirse en un referente dentro de la industria turística, ya que al ser concebida dentro la política de estado influye directamente en el tipo de productos y servicios que se ofertan dentro del mercado turístico como sinónimo de prestigio y reconocimiento a las acciones que realizan determinados establecimientos quienes han decidido adherirse a la certificación. Por otro lado, desde el mes de Enero del año 2016, se han entrado en vigor el diseño de un nuevo logotipo y se ha remplazado la versión del 2003. Tourisme et Handicap mantiene dos objetivos claros que determinan los fundamentos de la etiqueta que proporciona información integral y real que garantiza la calidad de las instalaciones y la prestación de servicios turísticos:

1. Proporcionar información fiable sobre la accesibilidad de las estructuras alojamiento, sitios e instalaciones turísticas.

2. Desarrollar una oferta turística adaptada a los discapacitados.

“Tourisme et Handicap” está enfocada paralelamente a:

- Turistas con discapacidad, ya que permite identificar los proveedores de servicios accesibles dentro del mercado nacional y garantiza recibir atención adecuada acorde a la necesidades que demanda como si estuviera en casa.
- Profesionales del turismo que procuran realizar esfuerzos en la creación de espacios e infraestructuras accesibles de ocio que implementen los requerimientos necesarios para suplir todo tipo de carencias en base a una adecuada gestión y gobernanza que doten de reconocimiento y diferenciación al mismo ante los establecimientos que no cuentan con certificación de accesibilidad alguna. Además pretende crear sensibilización en los profesionales involucrados recibir personas con discapacidad y ser parte de la Red Francesa de Turismo Institucional y la Asociación Tourisme et Handicap.

ILUSTRACIÓN 15 CERTIFICACIÓN TOURISME ET HANDICAP



Tomado de <http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels>.

La etiqueta está diseñada concretamente en cuatro tipos de discapacidades, motriz, visual, auditiva y mental. Por lo tanto se asigna a cada una de ellas un pictograma diferente, como figura en el logotipo de la etiqueta, el mismo que se confiere a la entidad certificada posterior a la evaluación y cumplimiento de la normativa que estipula el organismo normalizador francés, las mismas que se mencionaran más adelante. Se recalca que al

igual a las distintas certificaciones que hemos analizado, ésta es un proceso voluntario gratuito creado directamente por el Ministerio de Turismo y Comercio, por lo tanto adquiere un valor territorial global, y representa reconocimiento a nivel interno/externo en función de normalizar la actividad turística accesible como parte de los estatutos establecidos dentro de la legislación francesa. Además se indica que no existen canales de difusión y promoción ya que al estar vigente desde el 2001 es asociada por los usuarios dentro y fuera del territorio, de este modo portar el distintivo constituye reconocimiento y estimula la adquisición de productos y servicios turísticos fiables avalados por el estado.

5.1.2.1 Criterios que determinan una estructura de Ocio dentro de la etiqueta Tourisme et Handicap.

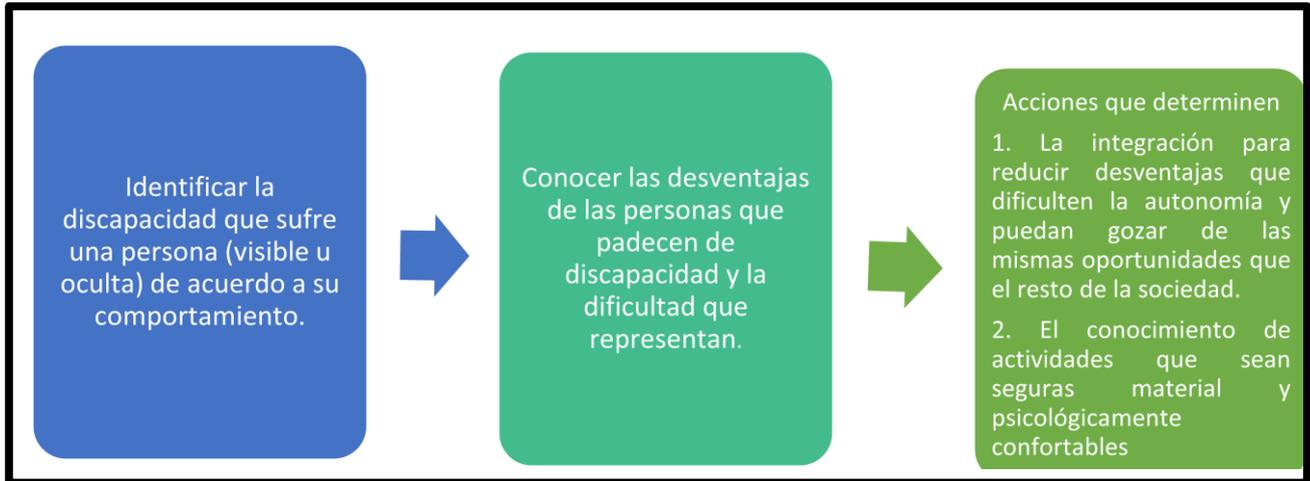
Dentro de los requerimientos de las personas con discapacidad al desplazarse fuera de sus hogares, la seguridad en los entornos que se ofertan, deben estar vinculados con el fácil acceso a los equipamientos y a la información proporcionada por sus proveedores. Por lo tanto para su elaboración se tomó en cuenta los aspectos prioritarios de las personas con discapacidad.

- a. Para la deficiencia motora y discapacidades múltiples: el acceso a los equipamientos.
- b. Para las deficiencias mentales: el tipo de residencia y actividades de esparcimiento.
- c. Para las deficiencias visuales: la accesibilidad sobre algún lugar de residencia y la autonomía en el lugar del desplazamiento.
- d. Para las personas con enfermedades mentales
- e. Para las personas con discapacidad temporal: la satisfacción de encontrar la oferta de servicios accesibles
- f. Para las personas con deficiencias auditivas: la práctica de actividades y la necesidad de información visual.

Se crearon cuatro pictogramas (visual, mental, auditivo y motriz) en deferencia a la vulnerabilidad a la que está sujeta una persona que se encuentra en un entorno desconocido y más aún cuando presenta un tipo de discapacidad, para reducir los

impactos a los que se enfrentan en la vida cotidiana e implicación en el sector turístico se debe:

**ILUSTRACIÓN 16 PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LAS PERSONAS
DISCAPACITADAS.**



Elaboración Propia a partir de Tourisme et Handicap.

Es así que en base a estos elementos la etiqueta ha creado los pictogramas para cada tipo de discapacidad y establece definiciones específicas para cada una de ellas, de esta forma se ha realizado una segmentación para la creación de productos y servicios que se adapten a cada perfil. El rol que desempeñan las organizaciones y establecimientos que forman parte de la certificación han de considerar las implementaciones que deben realizar para poder ofertar entornos adecuados que sean propicios para el desarrollo de la actividad turística ya que al formar parte de esta red los establecimientos que portan la etiqueta, tienen la responsabilidad de ejercer sus funciones de manera transparente y eficaz que este cuidando y mejorando sus procesos continuamente para brindar servicios de calidad que a su vez es una alerta que recibe cada turista al identificar al establecimiento como parte de este grupo nacional (Tourisme et Handicap Label), como señal del cumplimiento de los requisitos que establece la normativa y es la ratificación del tipo de productos y servicios que demandan todas las personas avalados por la seguridad, confianza y reconocimiento a nivel internacional que otorga la filiación a este sistema de certificación.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 7 TOURISME ET HANDICAP “LAS PRINCIPALES FAMILIAS DE DEFICIENCIAS”

Tipo de Discapacidad	Pictograma	Definición	Especificidad
Discapacidad Auditiva		Dificultad de percibir, escuchar y descifrar mensajes de audio.	<p>*Persona Sorda: No escucha sonidos y la comunicación debe hacerse por lenguaje de signos u otras técnicas visuales.</p> <p>*Persona con Problemas de Audición.</p> <p>*Personas con Discapacidad Auditiva: Tiene audición residual y puede leer los labios. Puede encontrar soporte en aparatos de audición.</p>
Discapacidad Mental		Es la dificultad de comprensión, comunicación y toma de decisiones.	<p>*Personas analfabetas.</p> <p>*Personas que hablen otras lenguas.</p> <p>*Niños.</p> <p>*Adultos mayores</p> <p>Al igual que discapacitados mentales necesitan información visual y audio simplificado.</p>
Discapacidad Motora		Es la dificultad de desplazamiento de un lugar a otro y el uso de sus extremidades superiores o inferiores.	<p>*Deterioro parcial o total de la movilidad.</p> <p>*Problemas de comunicación</p> <p>*Dificultad para controlar sus acciones y expresarse.</p> <p>Personas con Discapacidad Motora en silla de ruedas, se mueven con un andador bastón o muletas.</p>
Discapacidad Visual		Deficiencias visuales o cegueras son caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual.	<p>Personas ciegas con ceguera total que desarrollan sentidos de tacto, oído, olfato, y gusto.</p> <p>Discapacidad visual diferente a la percepción de los elementos ambientales (visión borrosa, campo visual reducido e iluminación.</p>

TABLA 8 TOURISME ET HANDICAP Y LAS RELACIONES CON EL MUNDO, EL AMBIENTE Y LA ACCESIBILIDAD”

Tipo de Familia	Con relación al Mundo	Con relación al Ambiente	Con relación a la accesibilidad
 <p>a. Personas Sordas. b. Personas con discapacidad auditiva. c. Personas con deficiencias auditivas.</p>	<p>a. Utilizan del lenguaje de signos que permite la comunicación con los demás. b. tienen dificultad en recibir información por no escuchar con la misma frecuencia que los demás. c. necesitan el soporte de algún dispositivo sonoro que permita escuchar a los demás.</p>	<p>La comunicación empieza con la mirada, lectura de labios y lenguaje de signos. El interlocutor debe comunicarse de acuerdo con la velocidad, precisión y calma con la que el discurso se lleva a cabo.</p>	<p>a. Comunicación con lenguaje de signos, gestos y mímicas. Información visual y escrita. b. Recursos escritos , transmisión por bucles magnéticos, creación de lugares públicos con arquitectura acústica c. Señalética que permita la orientación autónoma, iluminación permanente y visibilidad, información sobre el uso de dispositivos de comunicación existentes en las instalaciones.</p>
 <p>Discapacidad Mental</p>	<p>Dificultad al realizar actividades mentales, comunicación y toma de decisiones. Cada día es un aprendizaje continuo generado por el estrés que involucra un lugar desconocido</p>	<p>La creación de lugares seguros incentiva la confianza, la comunicación y la pedagogía. El establecimiento de actividades claras, concretas y simples de preferencia repetitivas.</p>	<p>En función al grado de discapacidad y los usuarios que viajan solos o acompañados se debe crear información visible, comprensible sin equivocaciones. Imágenes reales que contengan información relacionada con las fotografías y contenidos. Utilización de colores rojo-denegar, verde-permitido.</p>

<p>Tipo de Familia</p>  <p>Discapacidad Motriz</p>	<p>Con relación al Mundo</p> <p>Esta sujeto bajo dependencia y la ayuda de otros para desplazarse de un lugar a otro. Es una discapacidad visible y su deficiencia es a consecuencia de algún impedimento de desplazamiento locomotriz, de función postural, de comunicación o de la alimentación.</p>	<p>Con relación al Ambiente</p> <p>Se debe procurar mantener un trato normal y evitar las actitudes demasiado sobreprotectoras y un trato excesivo condescendiente ya que las personas con discapacidad motriz tienen sentido de autonomía, por lo general están adaptados a los entornos ambientales pues es parte de su vida cotidiana.</p>	<p>Con relación a la accesibilidad</p> <p>Si los entornos están adaptados correctamente se puede reducir todo tipo de barreras que impidan el desenvolvimiento de quienes la padecen. Se deben construir sitios sin obstáculos, sin impedimentos arquitectónicos, empleando tecnología e información con señalética y campos de visión. Se deberá contar con el diseño de un plan de movilidad.</p>

 <p>Discapacidad Visual Deterioro de la visión central, de la periferia, de visión borrosa, y de otras amputaciones en el campo visual.</p>	<p>Las personas que han sufrido de ceguera desde su nacimiento no conocen el mundo y deben hacerlo utilizando sus otros sentidos (tacto, gusto, olfato) permitiéndoles conocer los obstáculos. Deben aprender a leer, a desplazarse con ayuda de bastones y a percibir detalles sonoros.</p>	<p>Son personas que tienen gran sentido de orientación y atención a los detalles, la comunicación es oral y es la primera fuente de información empleada para guiarse dentro de un entorno nuevo. Para guiarlos se debe utilizar la técnica universal que ayuda a los desplazamientos. La persona sujeta el codo de su guía y este le guía teniendo en cuenta por anticipado los peligros o eventuales obstáculos.</p>	<p>Puede utilizar el perro guía, el bastón blanco, documentos en braille, objetos sonoros y multi sensoriales. Para personas con deficiencias visuales se deberá emplear señalización con contrastes de colores, materiales, luminosidad y tipología adaptada, información escrita homogénea e instalaciones homogéneas en el diseño de edificios que neutralicen los obstáculos.</p>
--	--	--	---

Elaboración Propia. Fuente Tourisme el Handicap

5.1.2.2 Organismos que pueden acceder a la certificación.

Las estructuras que pueden acceder a certificarse se han clasificado de la siguiente manera y para la obtención del distintivo deberán cumplir con criterios de evaluación específicos de acuerdo a los requisitos de recepción y a los servicios de accesibilidad de manera obligatoria que especifiquen los entornos de calidad capaces de asegurar a las personas con discapacidad la máxima autonomía en el lugar de recreación. Por lo tanto la certificación contempla los siguientes tipos de establecimientos turísticos y hoteleros.

TABLA 9 CATEGORÍAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.

CATEGORIAS DE	ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
Alojamiento	Hoteles, centros de vacaciones, campings, casas de huéspedes, hostales residencia, alquileres amueblados.
Empresas de alimentación	Restaurantes, pubs, bares,
Áreas de recepción e información	Oficinas de turismo, sitios de información turística
Actividades culturales	Castillos, monumentos, museos, jardines
Centros de actividades de tiempo libre de ocio	Instalaciones deportivas, parques temáticos, piscinas

Elaboración Propia a partir de Tourisme et Handicap Label.

5.1.2.3 Etapas de la Certificación

El proceso de certificación para la obtención de la etiqueta Tourisme et Handicap se lleva a cabo con el cumplimiento de pasos estipulados que establece el órgano regulador de la marca en referencia a cada tipo de establecimientos y a las especificaciones de los cuatro pictogramas.

Paso N° 1: Para que los establecimientos puedan certificarse se deberá realizar una petición a la autoridad regional competente quien será el agente encargado de coordinar las actividades dentro de la región.

Paso N° 2: Se entregara un vademécum que contenga la información necesaria (reglamento, procedimiento que debe seguir las comisiones territoriales, características generales, especificaciones relacionadas con la actividad y variaciones por servicios temáticos) para que los profesionales preparen el siguiente paso.

Paso N° 3: Cada interesado deberá completar un cuestionario enviado por el delegado regional, será una herramienta de autoevaluación que contemple los criterios actuales de accesibilidad del establecimiento en referencia a los cuatro pictogramas que establece la etiqueta, y en función al cumplimiento de los parámetros establecidos deberá diagnosticar si sus espacios permiten el fácil acceso y la autonomía de las personas con discapacidad dentro del cumplimiento de los objetivos de la etiqueta.

Paso N° 4: Si el cuestionario es positivo, se realiza una inspección del lugar con dos auditores certificados, uno especializado en turismo y otro en requerimientos sobre la discapacidad, quienes comprobarán si las instalaciones pueden obtener la certificación y que tipos de especialidades abarca.

Paso N° 5: Después de la inspección realizada por los auditores el expediente se someterá revisión por la comisión territorial presidido por la división de turismo del representante de área y se procederá a entregar el distintivo que deberá ser portado en la parte exterior de los establecimientos para que facilite el reconocimiento por parte de los turistas como una herramienta bilateral, tanto como promoción como un medio de referencia de la calidad de los servicios existentes.

5.1.2.4 Duración y condiciones de la Etiqueta

La etiqueta se otorga por un tiempo máximo de cinco años y es renovable después de una nueva inspección que evalúe el seguimiento de los criterios de accesibilidad.

Cada establecimiento podrá certificarse con un mínimo de dos y con el máximo de las cuatro familias de discapacidades existentes, sin embargo se podrá si el establecimiento lo desea podrá solicitar una nueva asignación de pictograma

La comisión de atribución territorial será el encargado de quitar el distintivo a los establecimientos que quebranten con las obligaciones definidas en la prestación de servicios para personas discapacitadas estipuladas en el certificado de cumplimiento que firmaron como garantía de su gobernanza, y retirar el distintivo de sus instalaciones, del material de información y promoción.

ILUSTRACIÓN 17 PROCESO DE CERTIFICACIÓN. TOURISME ET HANDICAP LABEL.

Proceso de Certificación

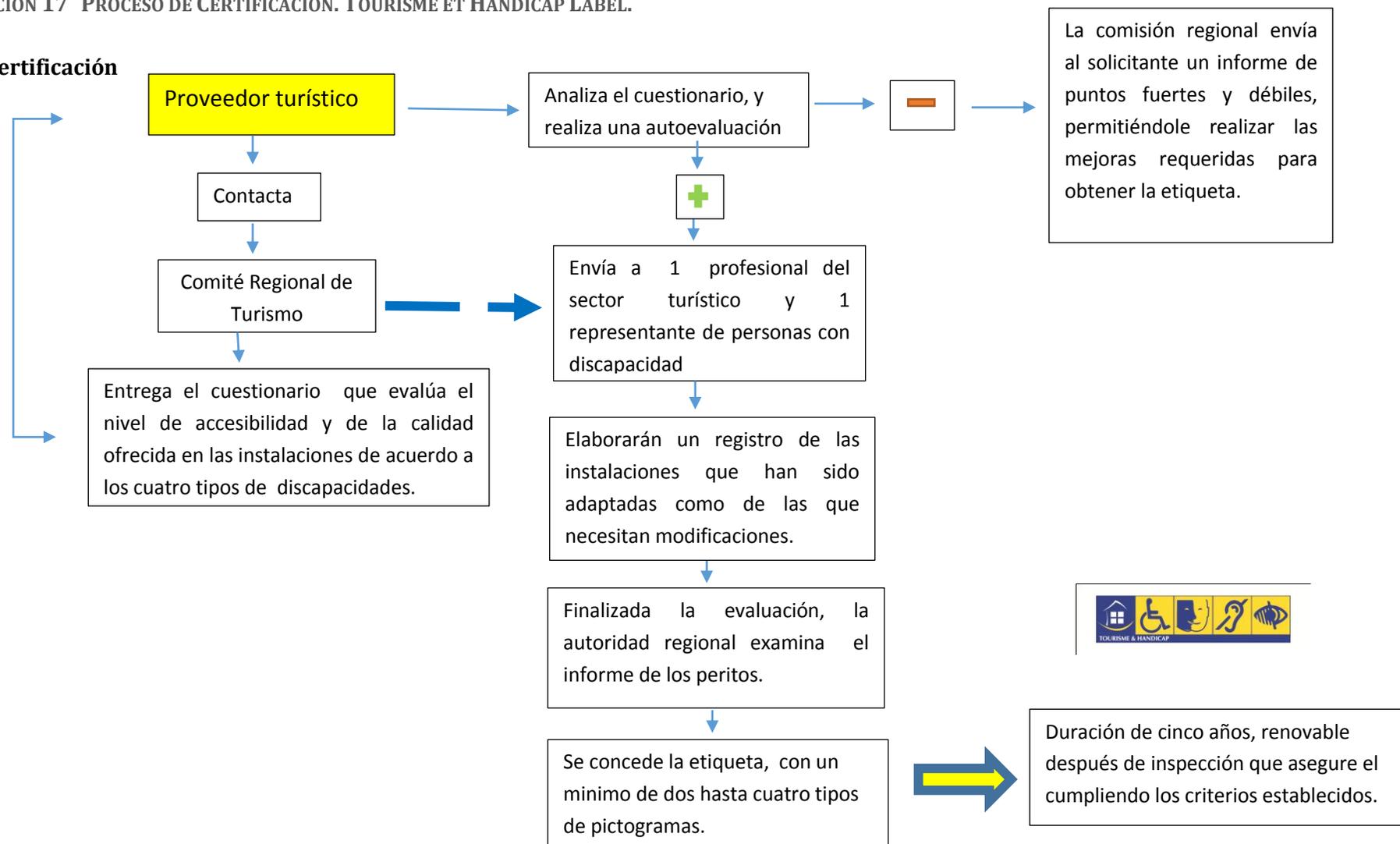


TABLA 10 CUADRO RESUMEN DE TOURISME ET HANDICAP.

ETIQUETA	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	ÁMBITOS DE EVALUACIÓN	QUIEN EMITE LA ETIQUETA	CERTIFICACIÓN	RENOVACIÓN
<p style="text-align: center;">“Tourisme et Handicap”.</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar información fiable y objetiva sobre la accesibilidad en alojamientos e instalaciones turísticas 2. Desarrollar una oferta turística adaptada a los discapacitados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motriz 2. Visual 3. Auditiva 4. Mental. 	<ul style="list-style-type: none"> *Alojamiento *Empresas de alimentación. *Áreas de recepción e información. *Actividades culturales. Centros de actividades de tiempo libre de ocio 	<p>Secretaría del Ministerio de Turismo</p>	<p>Duración de 5 años y se otorga el distintivo que debe ser colocado en la entrada del establecimiento.</p>	<p>Previo a la inspección del establecimiento que evalúe el seguimiento de los criterios de accesibilidad.</p>

Elaboración Propia a partir de Tourisme et Handicap

5.1.3 Etiqueta para territorios Destination Pour Tous

La etiqueta Destination Pour Tous fue creada en el año 2013 por el Ministerio de Turismo de Francia y conto con la participación de los mismos agentes que formaron la etiqueta Tourisme et Handicap como medida de implantación y cumplimiento de la ley de 11 febrero del 2005 desarrollando políticas y parámetros de accesibilidad dentro del territorio francés que involucran el derecho de las personas con discapacidad, la equidad de trato y condición. Por lo tanto después de haber evaluado el impacto territorial que ha tenido la etiqueta Tourisme et Handicap desde su progreso, se detectó la carencia de uniformidad de la planta turística dentro de un mismo territorio de manera completa e integral ante la necesidad de contar con el mayor tipo de prestaciones y elementos accesibles que un destino puede congrega en su totalidad o en gran parte de ella dentro del ámbito urbanístico, de la edificación, del transporte, la comunicación e información con el propósito de ofertar productos y servicios accesibles que garanticen la autonomía de las personas con discapacidad promoviendo el fácil acceso y la reducción de los sistemas complejos que entorpecen las actividades de ocio, las deficiencias existentes dentro de la planta turística que complican el desarrollo de la actividad turística plenamente dentro de un destino. Por lo tanto, Destination pour Tous propone elegir destinos que cumplan con la mayor cantidad, calidad y variedad de actividades, prestaciones, servicios accesibles hacia turistas y residentes, acciones que permitan extraer el comportamiento, y la forma en que perciben los turistas con discapacidad a diferencia de los turistas que no lo son, para determinar sus necesidades y requerimientos dentro de un destino, además de destinar mejoras en los aspectos de la vida cotidiana y los desplazamientos dentro del territorio de esta manera se propone categorizar y nombrar los destinos que cumplen con los requerimientos establecidos y asignarles la etiqueta como reconocimiento de fiabilidad, seguridad y garantía que presenta hacia sus futuros visitantes bajo la cobertura, implicación y cumplimiento de las leyes de accesibilidad , sector público y privado y organismos internos territoriales.

ILUSTRACIÓN 18 LOGOTIPO DESTINATION POUR TOUS LABEL.



Tomado de <http://www.tourisme-handicaps.org/destination-pour-tous/>

Es así que la etiqueta Destination Pour Tous mantiene los mismos pictogramas definidos por Tourisme et Handicap (deficiencia motriz, mental, auditiva y visual) y sus principios de agrupación que facilitan la provisión específica de instalaciones que demanda cada usuario en referencia a sus necesidades.

Destination pour Tous es asignado a los territorios cuya oferta turística cumple con al menos 2 de las 4 familias de handicap (auditiva, mental, motoras y visuales), los mismos que se comprometen a ampliar su oferta turística a otras familias con discapacidad y ofrecer nuevos servicios accesibles para la población en general fundamentados en el diseño universal.

El uso y la representación de los pictogramas que utilizan ambas etiquetas francesas se mantienen con la intención de entregar al público o a los usuarios (turistas, residentes) una herramienta visual que sea fácilmente reconocida y asociada con rapidez. Pero existen diferencias puntuales entre ellas, Tourisme et Handicap establece su proceso de certificación que puede ser demandado en cualquier momento a través el sitio web oficial de la etiqueta, la organización es de carácter evaluador ya que son los propietarios de los establecimientos turísticos los que solicitan la adherencia a la certificación y se comprometen al cumplimiento de los requisitos estipulados, y mantener el distintivo que

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

se ha conferido , el mismo que debe ser portado al exterior de sus instalaciones y ser difundido por todos los canales de comunicación que utiliza cada organización. Se puede certificar con un mínimo de dos pictogramas de los cuatro existentes y tendrá una validez de cinco años y puede ser renovado previo a una siguiente evaluación.

Por otro lado, Destination Pour Tous es una etiqueta diseñada específicamente para certificar territorios o regiones es decir destinos que cuenten con una serie de atributos y el cumplimiento de criterios de certificación accesible que se establece la normativa a la que está sujeta, y que integre de manera global a todos los servicios que un turista demanda ya que muchas veces existe disponibilidad hotelera adaptada sin embargo se evidencian falencias en el transporte, comunicación, o viceversa, por lo tanto el propósito de esta certificación es garantizar un destino accesible total que de acuerdo a sus características, los turistas sean quienes lo elijan como sinónimo de fiabilidad y garantía.

El certificado se emite por un período de 3 años a los territorios que garantizan el nivel de accesibilidad que se requiere además se comprometen a fortalecer la oferta existente, revisar su evolución durante los dos años de su implementación, cumplir y adaptarse a los objetivos que establece la ley del 2005 sobre la accesibilidad de edificios públicos y servicios de transporte público.

Desde su año de creación (2013), han existido dos convocatorias anuales, para permitir a los territorios candidatos presentar su proyecto, sin embargo el único destino que hasta el momento se ha certificado es Burdeos, convirtiéndose actualmente como el único destino reconocido por la etiqueta totalmente accesible en Francia. La tercera convocatoria está vigente y tendrá un plazo de postulaciones y nominaciones hasta el 5 de septiembre del presente año.

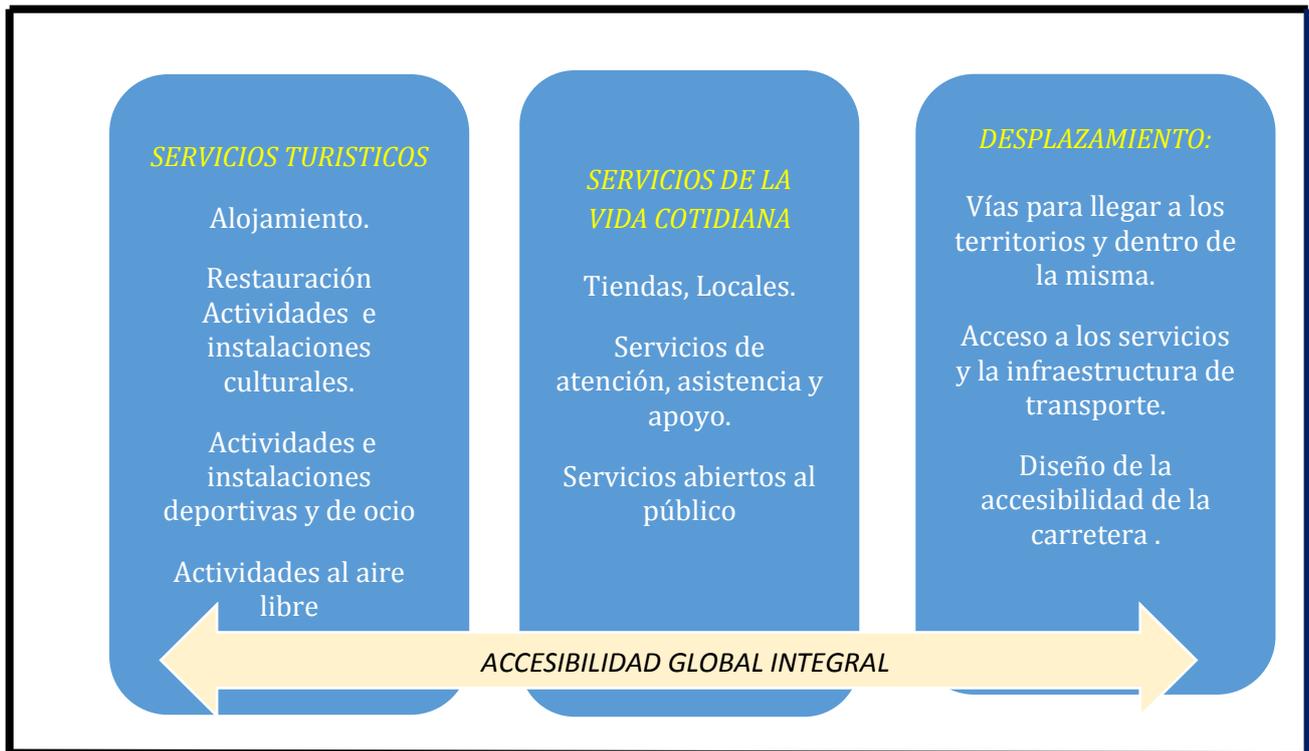
Destination Pour Tous se caracteriza por certificar territorios que cumplan con una política de accesibilidad global basados en tres aspectos esenciales; *servicios turísticos, servicios de la vida cotidiana y desplazamiento* y para lograr la integración deben interrelacionarse entre ellos para lograr el desarrollo integral en base a la fusión de servicios accesibles como muestra del compromiso y la ratificación de acciones que realiza el territorio, juntamente con la participación del estado, entidades públicas y privadas, propietarios de la planta turística, inversores, profesionales, entidades educativas, casas y centros de asistenciales, etc. que faculten la actividad turística accesible en su mayor

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

totalidad posible y que se oferte servicios de calidad, disfrute, variedad, y confort a los usuarios con o sin discapacidad alguna.

ILUSTRACIÓN 19 ASPECTOS CONTEMPLADOS DENTRO DE DESTINATION POUR TOUS.



Elaboración Propia. A partir de la Guía Metodológica Destination Pour Tous Label.

Cada proyecto debe presentar las ofertas de servicios accesibles a las personas con discapacidad o personas con movilidad temporal y deberá realizar un análisis de la oferta existente y la oferta disponible de los servicios turísticos, y los medios del desplazamiento dirigido a la "orientación al cliente", haciendo posible el mantenimiento de los compromisos de accesibilidad en el territorio.

Servicios Turísticos, incluye alojamientos, restaurantes y actividades deportivas de ocio, aire libre por lo tanto deben ser etiquetados como "Turisme et Handicap" o deben presentar un certificado de accesibilidad que evidencie haberse sometido a un control de

auditoría por la Comisión Nacional y el cumplimiento de las establecidas durante todo el año.

Servicios de la Vida Cotidiana El territorio debe ofertar servicios completos sobre los elementos de la vida cotidiana (tiendas, servicios abiertos al público, atención al público) que garanticen el fácil acceso a estos servicios a las personas con discapacidad, y que puedan beneficiarse del territorio por lo tanto la organización, debe proveer garantías de seguridad.

Desplazamiento, dentro del objetivo de cada proyecto se deberá garantizar a las personas con discapacidad o movilidad reducida la calidad de uso y servicios, desde la llegada al territorio durante su estancia asegurando que la persona con discapacidad su autonomía dentro de las actividades planificadas dentro de proyecto .

5.1.3.1 Relación entre el Territorio y la Etiqueta Destination Pour Tous

Para que un territorio pueda obtener la etiqueta Destination pour Tous deberá contar con dos aspectos: 1) *Tener Vocación Turística*, estar situado en dentro de un perímetro geográfico delimitado y ofertar servicios accesibles que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida para residentes y turistas. 2) *Contar con Oferta Turística Accesible*, el territorio debe disponer de una política accesible, un inventario turístico que reúna la oferta accesible disponible basada en los cuatro pictogramas que garanticen la autonomía y el libre ejercicio del turismo. Es así que el territorio deberá ser accesible financieramente, deberán existir distintos precios y categorías para que el turista pueda elegir. El territorio deberá cumplir con las siguientes características.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 11 CARACTERÍSTICAS QUE DEBE REUNIR UN TERRITORIO DESTINATION POUR TOUS

Características del Territorio
1. Tener vocación turística y oferta accesible
2. Estar comprometido con la accesibilidad. La oferta es parte de las normas de accesibilidad dentro de la vida cotidiana de sus ciudadanos.
3. Garantizar la información, desarrollo de políticas de comunicación para cada tipo de discapacidad y contar con folletos informativos, páginas web.
4. Contar con profesionales formados que presten atención a personas con discapacidad.
5. Contar con una Política de Difusión y capacitación formativa que permitan entender las necesidades especiales.
6. Involucrarse en con el progreso y la mejora continua después de la concesión de la etiqueta
7. Deberá contar con la participación de los actores públicos y privados , asociaciones de personas con discapacidad, actores del sector turístico , sector comercial , los servicios públicos , autoridades de transporte y carretera.

Elaboración Propia. A partir de la Guía Metodológica Destination Pour Tous

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 12 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS

	Especificaciones	Lo que debe presentar el territorio	Pre-Requisitos
Gobernanza	Estar representado por una única autoridad. Nombrar un jefe de proyecto Contar con comité directivo (integrado por representantes).	Autoridad a cargo del caso. Supervisor designado para el proyecto. Comité directivo.	Consultar el sitio www.accessibilite.gouv.fr . Para obtener la información. Crear un inventario turístico de los lugares de excursión o estancias adaptadas.
Perímetro del Territorio	Área geográfica delimitada, orientada en calidad de vida de los turistas, llevado por una autoridad con legitimidad en él.	Perímetro debe estar ilustrado en mapas. La vocación turística del territorio. Contar con oferta turística accesible.	El perímetro debe ser lo suficientemente importantes para ser un destino turístico. Un territorio importante debe incluir un cierto número de contactos locales y mantener sinergias con la dirección del proyecto.
Oferta Turística Accesible	Presentar una política global de la accesibilidad fundamentado en los tres aspectos: Servicios turísticos, servicios de la vida cotidiana, desplazamiento.	Análisis y requisitos para el acceso a las prestaciones y servicios en el territorio. Documentos cartográficos para localizar los servicios ofertados. Emitir un informe con información sobre los métodos de valoración del territorio, opinión de Comisiones o municipales en el territorio sobre la accesibilidad existentes	El territorio candidato deberá contar con evaluadores independientes para analizar las ofertas turísticas y los servicios cotidianos.
Política de Comunicación	Desarrollar una política de comunicación que garantice la información de las personas con discapacidad en el frente de su residencia y el lugar de la oferta existente en el territorio (página web , folletos informativos) .	Información accesible a los tipos de discapacidad para los que se solicita la etiqueta. Información sobre el lugar de centralización de la información. Establecer una metodología para la atención del cliente.	La política de comunicación será analizada por la Comisión Nacional para la comunicación.
Sensibilización y Formación	Contar con un plan de sensibilización y capacitación para los actores para orientarles sobre las necesidades especiales relacionadas con los diferentes tipos de discapacidad.	Plan de sensibilización y la formación profesional para los implicados en el turismo, actores del sector comercial , cámaras de comercio e industria, asociaciones de personas con discapacidad, servicios territoriales, servicios de transporte público y carreteras.	
Compromiso con el Territorio	Determinar acciones para mejorar la calidad. Revisión anual de los compromisos y documentar los progresos. Proponer durante el primer período de certificación, un plan de difusión y capacitación a los actores locales.	Compromiso firmado por los actores involucrados. Presentación de la programación para los 3 años de concesión.	Participación y la coordinación de todos los actores

Elaboración Propia. A partir de la Guía Metodológica Destination pour Tous.

5.1.3.2 Etapas del Proceso de Atribución de la Marca.

El proceso de la atribución de la marca se compone de dos etapas como se representa en la Tabla 13 , en la que se establece las acciones que deben realizar tanto el Territorio como la Comisión Nacional. La primera etapa consiste en la presentación del formulario de solicitud para la preselección de la oferta turística del territorio, por lo tanto el organismo certificador (territorio) presentará el formulario de solicitud que se ajuste con los criterios establecidos por el organismo normalizador, y será la Comisión Nacional el organismo que decida la aceptación de la solicitud en función de los criterios que han sido presentados y quienes determinen el estado de “ admisible” o la petición de más información que solvente la petición.

Por lo tanto si se han determinado positivos la Comisión solicitará la auditoría sobre accesibilidad por un organismo independiente al territorio. La segunda etapa consiste en la Revisión de la Auditoría de accesibilidad presentada por el territorio como parte final para la acreditación del certificado, para ello el territorio debe presentar su informe de auditoría a la Comisión Nacional quienes verificarán si ha sido completada satisfactoriamente, cumple con la normativa establecida.

Finalmente se otorgará la etiqueta por un período de tres años, en función de cualquier de los cuatro pictogramas.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 13 PROCESO DE ATRIBUCIÓN DE LA MARCA.

Etapa	Territorio	Comisión Nacional
<p style="text-align: center;">Primera Etapa:</p> <p style="text-align: center;">Formulario de solicitud para la preselección de la oferta turística del territorio</p>	<p>Debe presentar la solicitud y cumplir con los criterios de adjudicación (términos de gobierno, ofertas turísticas accesibles, comunicación, formación y desarrollo que oferta el territorio.</p>	<p>1). Decide la admisibilidad de la oferta en función a los criterios establecidos y puede solicitar mayor información. 2). Si la oferta se considera admisible, la CN preselecciona el territorio y pide auditar la accesibilidad de su oferta turística por una firma independiente.</p>
<p style="text-align: center;">Segunda Etapa</p> <p style="text-align: center;">Revisión de la auditoría de accesibilidad del territorio preseleccionado y la concesión de la etiqueta.</p>	<p>El territorio presenta la auditoría de la accesibilidad del territorio, hacia la Comisión Nacional.</p>	<p>1). La CN decide sobre la auditoría que ha sido completada. 2). Asigna la etiqueta por un período de 3 años de oferta turística disponible por lo menos por 2 de 4 familias con discapacidad</p>

Elaboración Propia. A partir de la Guía Metodológica Destination pour Tous.

De esta manera se determina las asignaciones que debe cumplir las dos partes, y permite que el territorio realice una autoevaluación de sus recursos e infraestructura el cual deberá medir su situación inicial y su oferta de accesibilidad turística que se ajuste a los requerimientos de la comisión nacional. Por otro lado la auditoría independiente que exige la comisión es un aspecto importante a señalar ya que existe la participación externa e independiente a las partes interesadas, con el propósito de cumplir con la veracidad y transparencia para que los resultados no sean intrínsecos o modificables de acuerdo a la conveniencia.

5.1.3.3 Auditoría del territorio candidato.

Posterior a la inscripción y habiendo sido admitido dentro de la convocatoria se procede a la evaluación de la accesibilidad de su oferta turística, por lo tanto la Comisión Nacional es el organismo auditor y establece el cumplimiento mínimo obligatorio de los siguientes puntos:

- ✓ Visitas de imprevisto a la principal ruta turística.
- ✓ Visita a los alojamientos que portan la marca Turisme et Handicap, el cumplimiento y obligaciones reglamentarias del entorno construido.
- ✓ Toma de muestras y control establecido por el territorio.
- ✓ Comprobar la disponibilidad de los servicios y comercios por muestreo.
- ✓ Verificación de la aplicación de los medios de comunicación para las personas discapacitadas.

Las visitas de evaluación se llevaran a cabo conjuntamente con las asociaciones de personas discapacidad o movilidad reducida de los tipos de discapacidad existentes en el país. Se indica que el costo de la evaluación es responsabilidad del territorio candidato.

5.1.3.4 Generalidades de la Marca Destination pour Tous

- ✓ La zona geográfica del territorio candidato puede tener jurisdicción de uno o más departamentos, y sus actividades deben estar orientadas al turismo y enfocado en la calidad de vida de los turistas.
- ✓ El territorio debe estar representado por una autoridad única que puede combinar varias autoridades locales o institucionales.
- ✓ El proyecto deberá contar con oferta turista accesible y deberá mantener y realizar acciones de mejora de la accesibilidad dentro de su territorio, aún después de la concesión de la etiqueta.
- ✓ El gobierno deberá aplicar métodos que incluyan la sostenibilidad, y la implicación a nivel local de los agentes públicos y privado, sector turístico, comercial, autoridades de transporte.
- ✓ El territorio deberá crear un comité directivo integrado por los representantes de los organismos que permitan la sinergia entre profesionales del turismo, sector

comercial, servicios gubernamentales, cámaras de comercio, asociaciones que representan personas con discapacidad o movilidad reducida, asociaciones encargados del transporte, regionales y departamentales comités de turismo, los servicios gubernamentales los mismos serán los responsables de nombrar un jefe de proyecto el mismo que será el nexo entre la Comisión Nacional durante el periodo que dura la certificación .

Es por ello que se ha analizado el proceso de certificación que establece la etiqueta Destination pour Tous para territorios y se aprecia que la Comisión Nacional ha delimitado el proceso que debe regir una entidad certificada sin embargo no se ha podido obtener mayor información sobre los aspectos que se evalúan y cuáles son los parámetros de cumplimiento que establece, por otro lado no se define la existencia de un Sistema de Gestión o Gobernanza que deba ser implantado por el territorio, lo que superpone la oportunidad de crear una propuesta de mejora al sistema actual, como objetivo de estudio de esta máster tesis.

5.1.4 Ejemplo Práctico. Burdeos "Ciudad piloto "para la aplicación de la etiqueta Destination Pour Tous.

La ciudad de Burdeos está situada en el suroriente de Francia, es considerada una ciudad muy importante después de París, y Marsella por ser declarada Patrimonio de la Humanidad de la Unesco en Junio de 2007 debido a su casco urbano. Hoy en día, la ciudad presenta una amplia diversidad de oferta turística y un registro económico de desarrollo alto debido a la industria turística. Así que el Ministerio de Comercio y Turismo de Francia bajo las ordenanzas de la ley vigente del 11 de febrero del 2005 sobre Accesibilidad y la existencia de la etiqueta nacional Tourisme et Handicap, existen dentro de la ciudad alrededor de 56 establecimientos turísticos que portan dicho certificado, permitiendo la creación de sinergias entre el sector público y privado, por lo tanto el flujo turístico de personas con discapacidad motora y mental han incrementado durante la última décadas debido a esta apuesta y compromiso de la ciudad. Bajo este objetivo Burdeos ganó el título ciudad piloto de la etiqueta nacional "Destination pour Tous " en el 2013. Sin embargo para conseguir esta distinción se implementaron estrategias de gestión y gobernanza desde el 2011. Por lo tanto, en la convocatoria del 2014 de "Destination pour Tous " el

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

comité nacional con admisible la solicitud del territorio y en julio del mismo año obtuvo la etiqueta y la asignación de dos pictogramas para discapacidad motriz y mental basada en una oferta turística adaptada que faciliten la autonomía y el ocio dentro del territorio.

ILUSTRACIÓN 20 BURDEOS DESTINO ACCESIBLE Y OFERTA TURÍSTICA



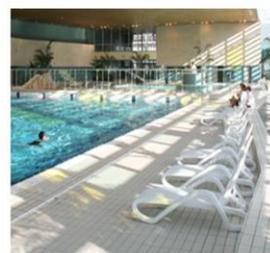
Lugares Culturales



Alojamiento



Restauración



Ocio

Imágenes tomadas de <http://www.tourisme-handicaps.org/destination-pour-tous/>

Como se observa en la Ilustración 20 Burdeos ofrece una variada oferta turística accesible y presenta actividades adaptadas para personas con discapacidad específicamente basada en los pictogramas mental y motor. La ciudad ofrece servicios adaptados en función a sus requerimientos y en caso motriz cuenta con equipos de movilización como silla de ruedas que cuenta con el soporte humano de profesionales para operarlas.

Su oferta turística tanto para establecimientos hoteleros, restauración, transporte y servicios complementarios buscan proporcionar servicios de calidad que garanticen la autonomía de las personas con discapacidad al reducir barreras que impiden su disfrute total es así que dentro de su sitio web oficial se encuentra la información útil, de esta forma proporciona seguridad al turística de las actividades disponibles dentro del territorio bajo el contexto del “Diseño universal para todos”.

Implicación de la Política Municipal de Burdeos y la Accesibilidad.

La gestión Municipal de Burdeos y su implicación dentro del ámbito de la accesibilidad ha predispuerto la delegación de funcionarios encargados de cumplir con normas la actividad y se ha designado: un delegado para temas de discapacidad, un delegado de Turismo adjunto, dos delegados de Misión dedicado a estos temas. Además de la creación de un Consejo y minusvalía, y el diseño de una política en favor de las personas que padecen de algún tipo de discapacidad que faculte la relación integral con la vida cotidiana y la ciudad. Para ellos se ha elaborado un proyecto social y una carta de la ciudad en referencia a la Minusvalías.

A continuación se ha elaborado una tabla que permita resumir los documentos que se han diseñado con el propósito de dinamizar la oferta turística e incrementar el arribo de turistas hacia el territorio tomando en consideración el análisis de los elementos accesibles de la ciudad y la elaboración de rutas específicas por el casco antiguo, calles, plazas, edificios monumentales, patrimoniales y museos.

TABLA 14 PUBLICACIONES REALIZADAS ASOCIADAS A LA ACCESIBILIDAD DEL TERRITORIO

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

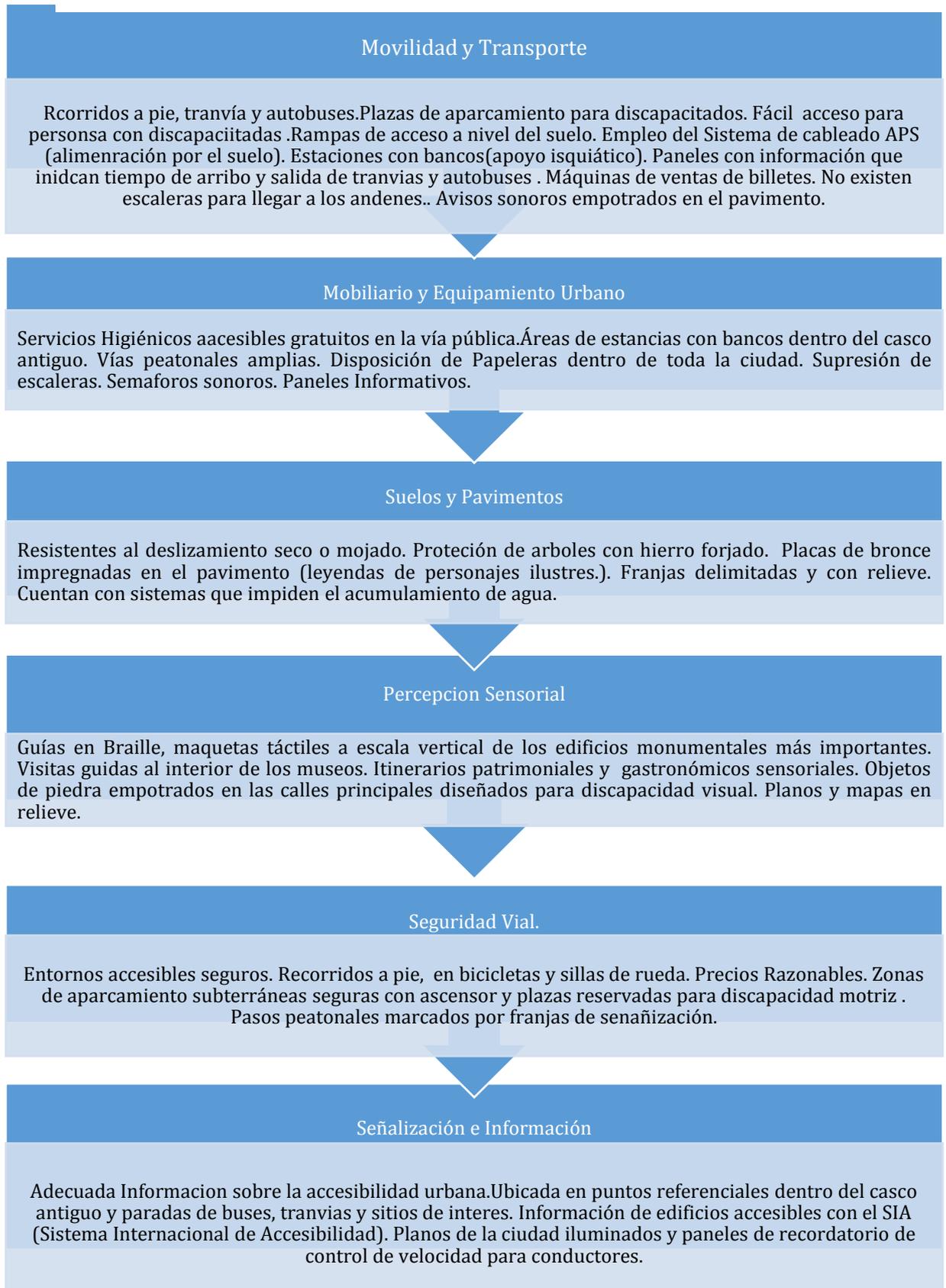
<p>Guía de Turismo 2007</p>		<p>Creada por el Ayuntamiento y la Asociación de Turismo y Discapacidad. Cuenta con circuitos adaptados para personas con discapacidad mental, motriz y física.</p>
<p>Creación de 3 Itinerarios</p>		<p>Detalle de planos accesibles, direcciones y servicios complementarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circuito Palais Galien (2km). 2. Circuito del Centro Histórico. (3,6km). 3. Circuito Jardín Botánico (2,8 km).
<p>Tourisme et Handicap</p>		<p>Etiqueta de Certificación otorgada a establecimientos turísticos que garantizan el acceso permanente.</p>
<p>Folleto de Patrimonio</p>		<p>Describe la declaración otorgada por la Unesco.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plano "Circuito UNESCO accesible", planos en relieve y la localización de lavabos accesibles. 2. Descripción y perspectiva axonométrica de los 10 principales monumentos de la ciudad.
<p>Página Web</p>		<p>Cuenta con información relacionada con la accesibilidad del destino y la oferta turística existente.</p>

Elaboración Propia a partir del Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas. OMT (2014).

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

ILUSTRACIÓN 21. CARACTERÍSTICAS ACCESIBLES DE BURDEOS



Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

La Ilustración 21, nos permite visualizar varias características que posee la ciudad de Burdeos, sus entornos urbanos en relación a la accesibilidad, las acciones que permiten desarrollar actividades accesibles integrales favorables dentro de un mismo territorio. Además la suma de estos elementos permiten el mejor desenvolvimiento de las personas que padecen de algún tipo de discapacidad y facilitan la dotación de autonomía y la satisfacción total que propone la etiqueta territorial Destination Pour Tous y la etiqueta Turisme et Hándicap. De esta manera, el territorio francés contempla dentro de sus normativas el compromiso con la sociedad, fomenta el fácil acceso hacia las actividades de ocio, la inclusión a las personas con discapacidad hacia las actividades habituales de las personas que no los son y se evidencia el impulso que adquiere el turismo tanto del enfoque social, económico y de desarrollo empresarial. Por lo tanto hasta el momento, Burdeos se ha constituido como la primera ciudad que ostenta el certificado Destination Pour Tous dentro de Francia ya que de acuerdo a los servicios existentes dentro de su oferta, se ha podido dinamizar el sector turístico y lograr la integración del sector público y privado, la participación conjunta de los stakeholders asociados que convergen dentro de este territorio fomentando sinergias y la aportación de nuevas iniciativas con una visión panorámica con tendencias al mejoramiento continua y a la aplicación de nuevos modelos de gestión y desarrollo. Es así que en el 2014 la ciudad de Burdeos ha sido considerada como un ejemplo de buenas prácticas accesibles dentro del Manual sobre turismo accesible para todos, publicada por la Organización Mundial del Turismo.

Por lo tanto la creación de estas dos etiquetas ha permitido que el turismo accesible dentro del territorio francés sea demandado con mayor incremento como así lo refiere el “Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services reporte final del 05 de Abril del 2015”, dentro la categoría *Front-runners*, y se catalogado como un país que gestiona destinos accesibles de éxito dentro de la Unión Europea.

5.2 Caso de estudio: España

Como se mencionaba anteriormente, se escogió como caso de estudio a España por dos motivos que he considerado relevantes y demuestran el desempeño de la actividad turística accesible dentro de este territorio. De este modo se tomó en referencia el reporte final del 05 de Abril del 2015, denominado “Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services, al estar inmerso dentro de la categoría “*Front runners*”, es así que este informe ha permitido visualizar el panorama de los productos y servicios turísticos accesibles, la vinculación con la ley y la política pública como resultado de la existencia de normas y certificaciones de accesibilidad.

5.2.1 Legislación

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

La Constitución Española ante el incremento de las personas con discapacidad dentro del sector poblacional y como órgano legislador y regulador ante la necesidad de crear políticas que garanticen la implicación y el desarrollo pleno de los derechos humanos y la participación activa en igualdad de condiciones a todas las personas en áreas económicas, culturales, sociales y políticas dentro de la sociedad española, se dispuso la creación de la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), fue publicada en el Año Europeo de las Personas con discapacidad.

Esta ley ha sido diseñada teniendo en consideración que las desventajas de las personas con discapacidad se originan en las dificultades personales a las que se enfrentan en su vida cotidiana y están condicionadas a los limitantes personales que construye la sociedad, sus ambientes por lo tanto la eliminación de todo tipo de barreras físicas lograra alcanzar una vida autónoma e independiente generando un Diseño para Todos que pueda ser accesible para cada individuo y sean estos entornos una brecha de cambio, responsabilidad, sensibilización para sus beneficiarios al ser practicables en su mayor totalidad. Ya que la no accesibilidad de los entornos, productos y servicios es un

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

representa discriminación indirecta ya que no ha sido pensando en las personas que presentan algún tipo de discapacidad y genera desventajas ante las que no lo son.

Se establece que por efectos de ley se considera a las personas con discapacidad a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 % y una subvención pensionista de incapacidad permanente, absoluta o gran invalidez, a causa del retiro de sus funciones por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Además está centrada en 6 principios en las que se especifica las acciones que se deben realizar en referencia a las personas con discapacidad, elementos peculiares que determinan la normalización, control, ejecución y seguimiento de la aplicabilidad de la Ley española, sin embargo se menciona que las 17 Comunidades Autónomas disponen de leyes y reglamentaciones que rigen la accesibilidad dentro de su propio territorio como una pericia de descentralización facilitando la obtención de la accesibilidad y la consecución e implementación de métodos y sistemas que de acuerdo a sus rasgos puedan ser aplicables eficazmente ya que debido a la cantidad de comunidades autónomas existentes, difieren criterios unos de otros que dificultan un trabajo conjunto. Es así que la ley española es una normativa de carácter nacional de la cual surgen los procesos a seguir en materia de accesibilidad.

ILUSTRACIÓN 22 PRINCIPIOS QUE ESTABLECE LA LEY 51/2003 DEL 2 DE DICIEMBRE.



Elaboración Propia. A partir de los principios que establece la Ley 51/2003 de 2 de diciembre.

La Ilustración 22 permite apreciar la importancia y la dotación de valor que le otorgo el gobierno español a las personas con discapacidad dentro de su legislación dentro de los parámetros establecidos a nivel mundial sobre los derechos humanos e implanta la creación de nuevas instalaciones, entornos que supriman los impedimentos físicos y determina la ejecución de nuevos modelos sociales en los que la participación en medios de la vida cotidiana faculten la autonomía y la vida independiente que permitan instituir un dialogo civil y la intervención en las políticas de gobierno por parte de las instituciones que velan por los derechos de los discapacitados.

A raíz de la creación de esta ley se instituyo la elaboración del Primer Plan de Accesibilidad Nacional 2004-2012, dirigido a la sociedad en general encaminada a responder a la necesidad de crear nuevos productos, servicios y entornos edificados que cuenten con un diseño catalogado como accesible para el mayor número posible de personas y a la re estructuración de los ya existentes que puedan ser se adaptados progresivamente.

5.2.2 Primer Plan de Accesibilidad Nacional 2004-2012

El Plan de Accesibilidad Nacional 2004-2012 fue creado en 1999 y aprobado en el 2003, bajo el carácter de "Alcanzar la igualdad de oportunidades y la plena participación por medio de un diseño para todos". El mismo que está dirigido hacia toda la sociedad, la administración pública y el sector privado.

Enfocado al diseño de productos, servicios, entornos y edificaciones que garanticen la mayor accesibilidad posible y la modificación de los ya existentes. Para ello se crearon 5 objetivos: 1. Concienciación, educación y formación, 2. Reglamentaciones y normativas técnicas. 3. Innovación y calidad. 4. Planes y programas innovadores de accesibilidad. Y finalmente la participación. Bajo los principios que establece el plan en función de la

- ✓ Igualdad de oportunidades
- ✓ Vida independiente
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Participación

Por lo tanto, a cada principio se le atribuye estrategias diferenciales y la aplicación de programas, reformas y políticas específicas, y se fija la integración entre otros sectores como parte de las sinergias que permiten lograr el acoplamiento del mayor número de actividades en relación con la accesibilidad, la equidad y el diseño de entornos adaptados para todos, en consecuencia de la obtención de la accesibilidad que está enmarcada dentro de la Ley 51/2003 del 2 de diciembre sobre La igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y de la misma manera con del desarrollo del Primer Plan de Accesibilidad Nacional 2004-2012 como respuesta a las disposiciones establecidas en la ley que se hace mención.

Considero que este preámbulo sobre la Ley y el Plan Nacional de Accesibilidad que rige y preside dentro de España son elementos cruciales que han determinado las actividades y funciones que giran en torno a la accesibilidad y son un aporte valioso al desarrollo de la sociedad, y una evidencia significativa del impulso que dota la generación de leyes y normativas y la contribución al avance y mejora de oportunidades. Además, da paso a la elaboración de normas de certificación de accesibilidad Universal como herramienta de implantación, evaluación y mejora continua para la supresión y eliminación de las barreras que impiden el acceso hacia las edificaciones.

5.2.3 Norma UNE ISO 170001-2. Certificación de Accesibilidad Universal

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) frente a los requerimientos sociales y a la importancia de contar con una certificación única específica dentro del territorio español, creó en el año 2011 la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001 que contiene dos partes a las cuales se debe regir una organización la misma que fue modificada en el 2007, anulando y suprimiendo la del año 2011.

La misma que concede el “Certificado de Sistemas de Gestión de la Accesibilidad Universal a toda organización que, habiendo sido evaluada, cumpla los requisitos de la Norma UNE 170001-2” que “supone un compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades a todas las personas independientemente de sus capacidades. De esta forma cualquier cliente que quiera acceder a un entorno y recibir los servicios que en él se presten, podrá hacerlo ya que la empresa habrá dotado de accesibilidad de sus

entornos y habrá tenido en consideración los procesos de prestación de los servicios de forma que estos puedan llegar a todas las personas”.

La primera parte UNE 170001-1 se trata de los Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno y determina que la organización ha de considerarse accesible pues deberá garantizar el acceso hacia su entorno con la mayor facilidad posible. Esta norma establece la creación de entornos seguros tanto para sus empleados como sus visitantes para que les permita laborar en un ambiente adecuado y que gocen de las mismas oportunidades que los demás con el propósito de promover la autonomía de todas las personas y con mayor seguridad a las personas con discapacidad, denotando el compromiso de responsabilidad social que mantiene las empresas con el talento humano.

La UNE 170001-2 permite guiar a la organización que mantiene el compromiso de responsabilidad social en la toma de decisiones, al desarrollar un Sistema de Gestión capaz de adecuar sus entornos e instalaciones que garanticen la accesibilidad y el mejor aprovechamiento de sus espacios a través de un plan de acción que proporcione una herramienta de soporte y validez a los bienes y servicios que presta una organización bajo los parámetros de la accesibilidad universal. Sin embargo de acuerdo a los tipos de organización y a su estructura cada organización deberá ajustarse a un modelo que se adapte de mejor manera a su funcionalidad, mercado, tipo de usuarios y clientes, por lo tanto ha creado un modelo sobre el sistema de gestión como instrumento de desarrollo efectivo que garantice el cumplimiento de los criterios de accesibilidad.

Esta certificación es compatible con la ISO 9001 de calidad ya que concuerdan con los sistemas de gestión aplicados para dichas certificaciones las mismas que describiremos más adelante y que deberán ser implantadas por las organizaciones que busquen que persigan el cumplimiento de sus objetivos en el ámbito de la accesibilidad. Se caracteriza por ser aplicable a los sectores públicos y privados donde los ciudadanos hacen uso de los servicios públicos como los transportes, edificios, casas asistenciales, centros formación educativa, Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, Administración, planta e infraestructura turística, etc. y entornos laborales de cualquier índole.

ILUSTRACIÓN 23 MARCA AENOR DE ACCESIBILIDAD REGISTRADA UNE 170001-2



Logotipo tomado del sitio web oficial Aenor.es

5.2.3.1 Parte I. Criterios DALCO para facilitar la Accesibilidad al Entorno

Esta parte de la Norma UNE 170001-1 es la encargada de establecer los criterios de accesibilidad universal DALCO para que un entorno pueda ser utilizado por cualquier tipo de persona sin ninguna exclusión, garantizando la autonomía e independencia en un entorno universalmente accesible.

Los criterios DALCO son un conjunto de requisitos que han sido establecidos para las actividades que deben cumplir las organizaciones que buscan la adaptabilidad de sus entornos comprometidos para el desarrollo y la involucramiento de toda la sociedad que ha de seguirse dentro del cumplimiento de la accesibilidad universal:

- **Deambulaci3n:** Acci3n de desplazarse de un sitio a otro.
- **Aprehensi3n:** Acci3n de coger o asir una cosa
- **Localizaci3n:** Acci3n de averiguar el lugar preciso en el que est3 algo o alguien
- **Comunicaci3n:** Acci3n de intercambio de informaci3n para el desarrollo de la actividad.

Estos criterios han sido dise~nados con el prop3sito de ofrecer una herramienta e instrumento de implementaci3n y soporte al momento de crear entornos, bienes y

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

servicios que permitan el desarrollo de la accesibilidad de manera integral basados en los lineamientos y en las características genéricas de las personas con discapacidad de acuerdo al grado de deficiencia que presentan, es así que los criterios DALCO se han constituido como un patrón a seguir dentro de esta normativa y deberán ser aplicados en su mayoría posible y puestos a disposición de sus usuarios. Sin embargo en el caso dado que estos criterios no se hayan aplicado en su totalidad, se deberá dejar constancia escrita de las causas de incumpliendo y la importancia de crear alternativas que planteen posibles soluciones con el propósito de medir si la empresa u organización se encuentra cumpliendo con los requisitos que establece la norma.

TABLA 15 CRITERIO DE DEAMBULACIÓN.

criterio	Generalidades	Zonas de Circulación	Espacios de Aproximación	Áreas de Descanso	Cambios de Plano	Pavimentos
Deambulaci3n	El desplazamiento que realiza el usuario para moverse de un lugar a otro solo u acompañado, que permita realizar una actividad con facilidad y seguridad suficiente en sus entornos.	Están sujetas a las dimensiones establecidas por la legislaci3n de la norma de acuerdo al tipo de actividad y grado de ocupaci3n de la empresa teniendo acceso adecuado a las instalaciones y a al entorno en que se encuentren: Reservas de espacio: Aparcamiento, locales de reuni3n, sala de cine y espectáculos. Huecos de Paso y puertas: Todo tipo de puertas que incorporen seÑalética audiovisual, acústica, luminosa y táctil. Elementos de Cierre: Situados en huecos de paso que delimitan el espacio libre.	El acceso a todo tipo de elementos que existan en una organizaci3n que demanden interacci3n de los usuarios y el entorno. Deben poder acercarse a operarlos sin ninguna dificultad. Aplicada al mobiliario, maquinaria, equipos, interruptores y espacios específicos.	Dependiendo del tamaño de la organizaci3n se deberá establecer espacios de descanso, que sean accesibles cumpliendo con los parámetros de aproximaci3n.	De acuerdo a las dimensiones de los espacios de circulaci3n tanto escaleras, escalones y rampas, deberán contar con barandillas, mesetas, pavimento, elementos de iluminaci3n que reduzcan el riesgo durante su uso. Las rampas estarán situadas en entornos libre de obstáculos y contar con elementos de diseÑo que facilite abrir y cerrar sus puertas cuando este en reposo o en actividad.	De acuerdo al tipo de actividad, funci3n y ubicaci3n del entorno. Con características anti deslizante, duro, compacto, homogéneo, perdurable y que evite las irregularidades que pudieren causar accidentes y dificultad de acceso de la deambulaci3n.

TABLA 16 CRITERIO DE APREHENSIÓN

criterio	Elementos para la Localización	Espacios de Aproximación y Uso	Ubicación	Diseño	Elementos para el Transporte	Servicios Auxiliares
Aprehensión	Elementos, productos y servicios deberán estar señalizados e iluminados, facilitando el uso a los usuarios acorde a la función que deseen ejecutar que corresponda dentro del entorno.	En función a los elementos a manipular se deberán regir a los espacios de aproximación a mobiliario, maquinas, equipos en relación con las dimensiones espaciales que faciliten el uso de la seguridad de los usuarios.	Distribución de los elementos y productos a manipular que permitan el alcance y movimientos requeridos y su uso de pie o sentado.	Todos los elementos o equipos que estén ubicados dentro de la organización deberán ser diseñados acorde a las formas y volúmenes que faciliten los espacios de aproximación para el uso de cualquier usuario sin la necesidad de realizar resistencia excesiva ni exigencias precisas para cada usuario.	Su uso se deberá establecer acuerdo al tipo de actividad y garantizando su uso de transportación a cualquier persona.	Cada organización deberá disponer de personal auxiliar que pueda asistir a los usuarios que tengan algún problema en las actividades de aprehensión para resolver las dificultades generadas.

Elaboración Propia a partir de Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. Norma UNE 170001-1:2007

TABLA 17 CRITERIO DE LOCALIZACIÓN.

criterio	Generalidades	Señalización	Iluminación	Pavimento	Otros medios de Localización.	Servicios Auxiliares
Localización	Permite la identificación de lugares que ayuden a situarse dentro de un entorno específico que permita el desplazamiento hacia cada ambiente que difiera de otro por elementos arquitectónicos, mobiliario, equipamiento, señalética, iluminación y pavimento.	Deberá ser sencilla y fácil de entender, de tipo visual, acústica, táctil o combinada que permita al usuario identificar espacios y la información que requiera, Exceso de señalización puede ocasionar confusión en una emergencia, por lo tanto deberá ser alarma visual y sonora.	El uso de los colores permitirá una mejor localización, orientación e identificación de los elementos existente en un entorno y en la estructura arquitectónica y se utilizara el contraste visual y contraste cromático.	Líneas de Guía de encadenamiento que facilite la orientación y la alerta de obstáculos mediante el pavimento de textura y la señalización de color y elementos de contraste en señal de aviso o dirección que prevenga incidentes.	Elementos adaptados al entorno que faciliten la localización temporal ubicados junto a los accesos , entre intersecciones , entre asesores y escaleras de acuerdo al caso.	Se deberá implementar cualquier tipo de medios de localización que garantice el uso apropiado de los entornos y deberá disponer de personal calificado que sepa orientar al usuario.

TABLA 18 CRITERIO DE COMUNICACIÓN.

Criterio	Generalidades	Medios para la Comunicación no Interactiva	Medios para la Comunicación Interactiva
Comunicación	Se refiere a la transmisión y recepción de información que permite la creación de sistemas de comunicación entre el personal y el entorno de la organización, con el fin de proporcionar información precisa para que pueda ser utilizado por cualquier persona de manera autónoma, bajo parámetros de seguridad y comodidad.	Este tipo de información es visual, acústica, táctil o combinada, los medios de comunicación deberán transmitirse de forma sencilla, clara y estarán colocados en las organizaciones de acuerdo al uso del entorno. Si los medios de comunicación requieren ser manipulables deberán estar diseñados en código braille que facilite la identificación y la activación de mecanismos visuales y acústicos. Existen dos tipos de elementos de información: Señales en forma de panel: De acuerdo con la información que tramita el uso de formas y colores deberán ser señales específicas (advertencia, prohibición y obligación), que faciliten la comprensión inmediata y en ningún caso quedaran ocultas o representen obstáculos. Medios de Comunicación gráficos y escritos: Se podrán utilizar folletos, planos, catálogos o carteles y deberán estar sujetos a las dimensiones establecidas y a la disposición de imágenes y texto.	A diferencia de la comunicación no interactiva, dentro de este tipo de comunicación el usuario es un agente emisor y dispone de otros dispositivos que faciliten al participación directa con el entorno. Utilización de ordenador para hacer preguntas, el uso del lenguaje de signos y el soporte e interpretación de profesionales que estén formados en los diferentes sistemas comunicacionales. De acuerdo al tipo de sector se deberán contar con generadores de línea braille e incorporar recursos tecnológicos que faciliten la asimilación de la información y la mejor comprensión por parte de sus usuarios.

TABLA 19 CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Generalidades	Iluminación	Servicios Complementarios	Reformas u obras temporales	Mantenimiento	Otros elementos a considerar
Los criterios DALCO diseñados para los entornos deberán ser valorados de acuerdo a la adaptación de los criterios comunes al igual que los criterios complementarios requeridos en las normas UNE respetivamente.	Deberán estar sujetos al tipo de actividad y entorno. Estarán adaptadas en zonas que permitan las condiciones óptimas visuales con respecto a la luz natural y artificial que eviten el cambio brusco de iluminación y la reducción visual en ambientes externos e internos que perjudiquen la percepción de los contrastes y colores que impidan transmitir los mensajes de forma directa y precisa.	Los prestadores de productos o servicios deberán disponer de auxiliares de mantenimiento que dentro de sus funciones den soporte técnico en caso de dificultades o fallas registradas sin que afecte el desarrollo de las actividades.	Se dispondrá de la creación de nuevas rutas accesibles en el caso de la existencia de reformas u obras temporales que impidan el acceso hacia el entorno delimitadas dentro de un sistema de gestión que prevea este tipo de situaciones.	Al igual que la seguridad, la accesibilidad, el mantenimiento y la limpieza del entorno deberá estar integrado dentro de un sistema organizacional de gestión, con procedimientos específicos.	Como un medio para facilitar el acceso de los usuarios hacia el entorno, la organización deberá procurar en lo posible espacios que cumplan con las garantías de seguridad y el diseño y distribución urbanística.

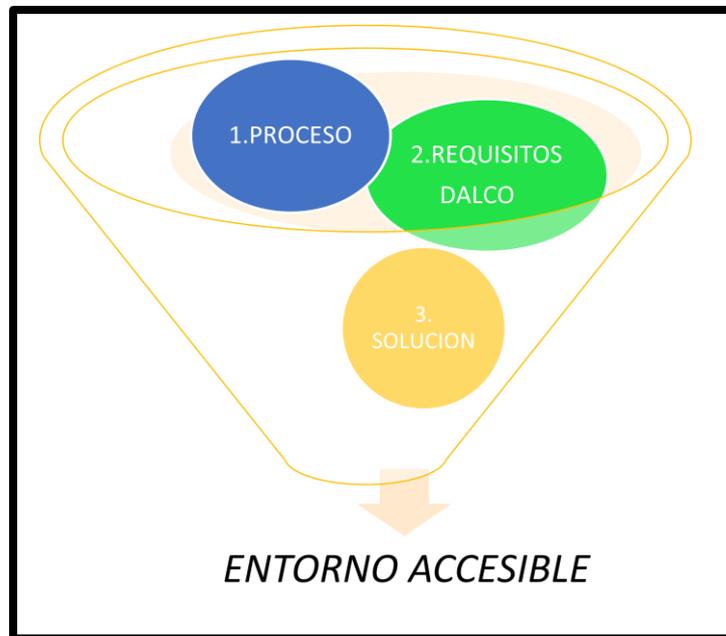
5.2.3.2 Parte II. Sistema de Gestión de la Accesibilidad Global

La segunda parte de la Norma UNE 170001-2 está relacionada directamente con la dirección y organización de una empresa, la misma que ha aplicado los criterios DALCO que están recogidos dentro de la primera sección como parte esencial del compromiso que mantiene una empresa con sus usuarios y en especial a las personas con discapacidad. El Sistema de Gestión de la Accesibilidad Global es un proceso que ha sido diseñado para facilitar la participación activa de la sociedad y la intervención dentro de los entornos, establecimientos, edificios e infraestructuras que aseguren su autonomía y el desarrollo de sus actividades de forma segura, que reduzca la probabilidad de riesgos e incidentes.

La estructura de los elementos que se han contemplado dentro del desarrollo de la norma al determinarse como el proceso que deberá emplear la dirección de cada organización de manera eficiente deberá aplicar las medidas necesarias pertinentes que posibiliten el logro de la accesibilidad total dentro de sus entornos construidos a consecuencia de las necesidades de sus usuarios y empleados, además del tamaño de la organización y su función. Es así que la norma propone una serie de requisitos estipulados pero no pretende la existencia de uniformidad dentro de la estructura del sistema de gestión o de la documentación que deberá dar soporte al cumplimiento.

La norma propone un modelo de sistema de gestión, que se ilustra en la Ilustración N°21,, la organización deberá realizar un proceso de entrada que parta de los criterios DALCO, que serán objetos de evaluación para medir los niveles de aceptación de los usuarios y la forma que perciben los recursos que disponen la organización con respecto a las exigencias que marca cada criterio, los mismos que darán la pauta a seguir en cuanto a la búsqueda de posibles soluciones de mejora y la consecución del entorno accesible como objetivo fundamental de las organizaciones que buscan certificarse que garanticen su funcionamiento.

ILUSTRACIÓN 24 MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN UNIVERSAL 170001-2



Elaboración Propia. A partir del Modelo de Gestión de la Accesibilidad Global UNE 170001-2

5.2.3.3 Desarrollo del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Global.

“Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos para lograr la accesibilidad global del entorno”. (Norma UNE 170001-2).

Como fase inicial dentro de los procesos que debe cumplir la organización, es conveniente establecer el tipo de actividades y la oferta de los bienes y servicios que se pondrán a disposición de los usuarios y definir cuáles serán sus potenciales clientes (basados en los parámetros DALCO) para crear actividades relacionadas con sus requerimientos y posteriormente adecuar el entorno que garantice la accesibilidad y el disfrute de sus espacios.

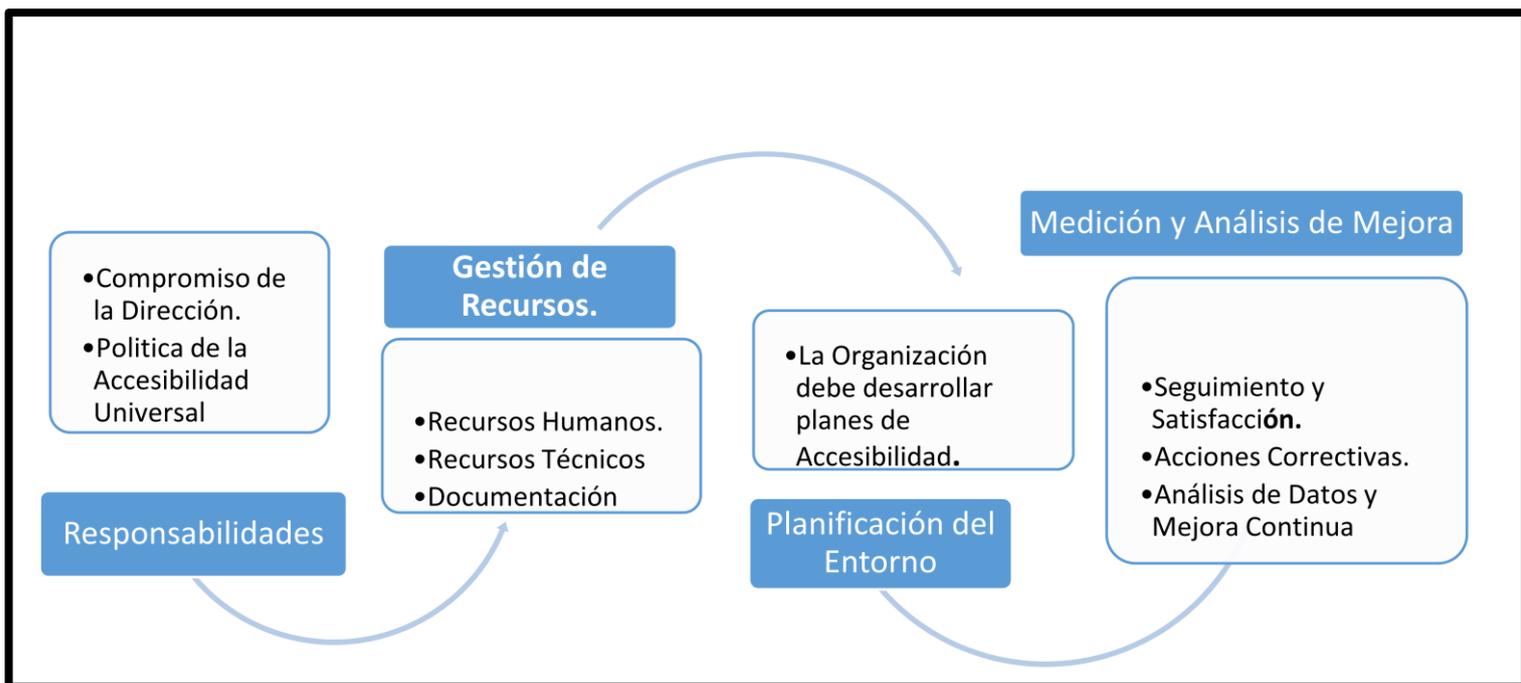
Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Se adoptara medidas que determinen los métodos de seguimiento, medición y verificación de las acciones que impliquen accesibilidad y se definirá un método medible que permita evaluar el grado de satisfacción de los usuarios.

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal está compuesto de cuatro apartados específicos que debe cumplir una organización para que pueda acceder a la certificación que establece la norma UNE 170001-2, cada uno de ellos establece el enunciado de generalidades seguido de parámetros específicos, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

ILUSTRACIÓN 25 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL UNE 170001-2



Elaboración Propia. A partir del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal UNE 170001-2

5.2.3.4 Responsabilidades

Este apartado está dirigido directamente a los responsables de la dirección de la organización ya que son los encargados de garantizar la facilitación de la accesibilidad dentro de sus entornos y de la prestación de servicios a sus usuarios de manera efectiva bajo el compromiso de lograr la satisfacción de sus clientes. Como parte de sus funciones

deberá establecer una política de accesibilidad y la creación de objetivos que cuenten con la implicación de sus empleados basados en la comunicación y difusión de los procesos instituidos dentro de cada departamento para medir el desempeño y compromiso de cada miembro de la organización. Se realizará una evaluación periódica anual para medir los resultados alcanzados, con el propósito de crear nuevos e introducirlos dentro del Plan de Mejora de Accesibilidad.

Por lo tanto, la dirección deberá definir por escrito la Política de Accesibilidad Universal e incluir el compromiso que mantendrá con la Norma UNE 170001-2 además de regirse bajo la legislación vigente y la adopción de los criterios DALCO, la misma que deberá ser comunicada dentro y fuera de la organización y ser revisada periódicamente para brindar seguridad a los usuarios, vigilar y controlar el cumplimiento de los aspectos que hay han sido evaluados en la evaluación inicial.

5.2.3.5 Gestión de Recursos

Dentro de la Gestión de los Recursos, la dirección debe cumplir con los requisitos estipulados que han sido creados para garantizar el bienestar y el fácil acceso hacia los entornos, con el fin de conseguir la mejora continua y la elevación de la satisfacción de los usuarios.

La gestión de los recursos comprende tanto a los recursos humanos como a los recursos técnicos y materiales ya que son elementos esenciales dentro de la organización. Es así, que se deberá dotar de todo tipo de capacitación formativa profesional regularmente para eliminar errores y buscar posibles soluciones que a menudo se presentan con la realización de las actividades diarias. Para comprobar el uso y medir el desempeño de los recursos técnicos y materiales se deberá verificar su desempeño y establecer una metodología que proporcione instrucciones a seguir cuando se presente una anomalía.

Por lo tanto es indispensable documentar todo tipo de información que establece la política de accesibilidad que ha sido creada por la organización y será usada como medio de análisis y consulta sobre la planificación, implementación y mejora de la accesibilidad. Adicionalmente, todo tipo de actualización o modificación deberá ser difundido hacia todos los colaboradores para que puedan ser aplicados con el uso para el que han sido creados.

5.2.3.6 Planificación de la Accesibilidad Universal al Entorno

Para iniciar la planificación de la accesibilidad universal, la dirección será la encargada de desarrollar planes de accesibilidad basados en la legislación vigente y en los criterios DALCO ya que todas las actividades se desempeñaran en base a ellos para la consecución del diseño para todos.

Para que el plan se desarrolle eficazmente, la organización deberá contemplar políticas de seguimiento, revisión y actualización para verificar el grado de aceptación por sus usuarios y la calidad de sus prestaciones.

5.2.3.7 Seguimiento Medición y Análisis de Mejora.

Dentro de la planificación se deberá establecer procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras dentro de las actividades, que contribuyan a la determinación de la accesibilidad del entorno para ratificar el cumplimiento y mantenimiento de sistema implantado dentro de la organización.

La medición de la satisfacción de los usuarios se deberá registrar en un método que recoja opiniones, quejas y reclamaciones en cuanto a los entornos y siempre que existan modificaciones se deberá realizar un método de control para evaluar las perspectivas de los usuarios y se tomara en acotación dentro la planificación y la política que establezca la mejora del sistema.

La organización en búsqueda de mantener un sistema de accesibilidad eficaz deberá establecer un cronograma de auditorías internas periódicas fijando criterios y metodologías, instrumentos hábiles para determinar el funcionamiento de la organización, por lo tanto no podrá auditar el personal que trabaje directamente en el área implicada como sinónimo de neutralidad y transparencia por lo tanto se mantendrá documentación que sustente el proceso y deberá especificar soluciones que eliminen las causas de no conformidad y los resultados de las acciones de seguimiento para continuar con la verificación. Es responsabilidad de la organización registrar los resultados de seguimiento y medición.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Acciones Correctivas La organización deberá identificar cuáles fueron las causas de la generación de las no conformidades y diseñar acciones para eliminarlas por consiguiente se deberán documentar sustentada en una metodología, para evitar reincidencias.

Acciones Preventivas La organización deberá eliminar los riesgos que producen las no conformidades, analizar las posibles causas, definir acciones, comprobar la validez de la metodología empleada y registrar los resultados.

Dentro del Plan de Mejora de la Accesibilidad la organización deberá evaluar los datos que midan la eficiencia del plan que manejan en función de indicadores que representen las actividades de seguimiento, satisfacción del usuario, resultado de las auditorias, actividades de revisión, verificación de planes de accesibilidad en función a las acciones correctivas y deberá definir las acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Accesibilidad.

Los parámetros definidos en el Plan deben en referencia a tres ámbitos que deben estar definidos en la solicitud de oferta de auditoría, y al momento de establecer un Sistema de Gestión de Accesibilidad estarán sujetos a las consideraciones que establece la certificación de acuerdo a las características físicas de los entornos y servicios, aspectos que serán evaluados dentro de la organización:

Ámbito:

1. Para los entornos donde tienen lugar la prestación de los servicios que la compañía provee a sus clientes, usuarios así como a los servicios que en ellos se ofrecen.
2. Para aquellos entornos laborales de la organización donde los trabajadores desarrollan su actividad laboral.
3. Para ser aplicada tanto a los entornos y servicios donde tiene lugar la actividad la organización como los entornos laborales donde los trabajadores desempeñan su actividad laboral.

Consideraciones:

1. Para entornos y servicios donde la organización tiene relación con el cliente se considerará obligatoria la inclusión del servicio principal y aquellos servicios inherentes a la oferta comercial del principal, así como los entornos donde estos servicios tienen lugar.
2. Para entornos laborales de la organización donde los trabajadores desarrollan su actividad laboral, el alcance de la certificación serán todos aquellos entornos del lugar de trabajo donde el trabajador pueda acceder en el desarrollo de su actividad laboral incluyendo zonas de uso social (jardines, cafeterías, etc.)
3. Se trata de la combinación de los apartados A y B.

La Norma UNE 170001-2 ha sido diseñada para empresas u organizaciones que garantizan la accesibilidad universal a sus instalaciones, edificios, entornos a todas las personas y con mayor relevancia a las personas con discapacidad en el desarrollo de actividades seguras que facilitan el acceso hacia cada zona u espacio dentro de su estructura. El desarrollo de un Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal es una estrategia que evidencia el compromiso y la implicación de medidas que realiza una organización tanto para sus clientes como sus empleados. Sin embargo es importante mencionar que esta norma no fue creada específicamente para destinos turísticos, ni tampoco para contrarrestar las deficiencias que afectan el desempeño y la satisfacción de turistas y residentes al momento de requerir los servicios de la cadena de accesibilidad turística.

El procedimiento que se ha descrito representa las acciones que debe realizar la dirección de una organización al establecer un Plan de Accesibilidad Universal fundamental para conseguir la certificación de la Norma UNE 170001-2 que normaliza AENOR dentro del territorio español, destacando aspectos relevantes que miden el compromiso de las empresas y la calidad de los servicios que ofertan hacia toda sociedad, el trabajo constante y la implicación que requiere mantener el status de “accesible” que será verificado y auditado regularmente con el propósito de asimilar la efectividad y satisfacción de los usuarios. Por lo tanto el análisis global de este Sistema de Gestión ha permitido extraer sus puntos referenciales y las políticas a las cuales se debe regir un plan de accesibilidad para que sea considerado eficiente y cumpla con los parámetros que cada organización

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

debe aplicar a sus entornos para lograr un referente y reconocimiento que pueda marcar la diferencia dentro de tantos organismos que no garantizan la seguridad e implicación de la sociedad. Se ha detallado de manera académica los elementos “ideales” con los que debería contar el diseño de un plan sin embargo la entidad normalizadora aclara que no se podría omitir ciertos puntos ya que han sido elaborados como un modelo que puede sufrir alteraciones debido al tipo, función y tamaño de la organización.

Es así, que AENOR no establece y limita específicamente que tipo de organizaciones pueden certificarse y abre la posibilidad de que lo haga cualquier tipo de organización que esté dispuesta a cumplir e implantar sus criterios. Como ya lo he mencionado esta norma podría ser aplicada dentro de los destinos turísticos en su totalidad, ya que mientras más elementos de la cadena de valor de la accesibilidad adquieran la certificación, se podría apostar por la accesibilidad total de los servicios dentro de un mismo territorio, y garantizar a las personas con discapacidad el disfrute máximo, la reducción de aspectos negativos que genera la incertidumbre, inseguridad, poca fiabilidad de encontrar servicios pensados en sus requerimientos, etc. La implementación de recursos dentro de la planta turística posibilitarían el incremento del flujo turístico hacia la destinación que emita una imagen *a priori* accesible “amistosa” que pueda sustentar un reconocimiento a favor de sus estrategias emprendidas y a la prestación de servicios *in situ* ya que el desarrollo de la actividad una vez que arriba el turista al destino determina un papel fundamental clave en el tipo de imagen que se proyecta, y que cobrar valor dentro de la experiencia vivencial.

La norma UNE 170001-2 ha emitido 41 certificados hasta el momento a empresas de distintos sectores como bancos, playas, transporte de pasajeros, estaciones de servicio, centros comerciales, hoteles, es así que ha creado la Certificación en el Sector Turístico para playa y arenales a la cual se han adherido varias playas del territorio español.

TABLA 20 CUADRO RESÚMEN NORMA AENOR DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL 170001-2

ETIQUETA	OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN
<p>Sistema de gestión de la accesibilidad universal, UNE 170.001-2</p> 	<p>Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Accesibilidad</p>	<p>Deambulación. Aprehensión. Localización. Comunicación.</p>	<p>AENOR Accesibilidad Registrada. UNE 170001-2</p>

Elaboración Propia. A partir de la información de la Norma de Accesibilidad Universal 170001-2

5.2.3.8 Certificación AENOR en el Sector Turístico Playas y Arenales. Playas Accesibles para todos.

La certificación AENOR en el Sector Turístico Playas y Arenales accesibles se obtiene con la integración y sinergia de los Sistemas de Gestión de la Certificación de Calidad ISO 9001, la certificación Medio Ambiental ISO 14001 y la Certificación de Accesibilidad Universal 17001-2 ya que estos comparten los mismos parámetros establecidos por los sistemas de Gestión en cuanto a la planificación, el diseño de objetivos, acciones correctivas y preventivas en función de la creación de planes a los que se debe regir la organización.

Esta certificación ha sido diseñada para playas y arenas, ya que el Turismo de Sol y Playa es un referente internacional y está dentro de las principales motivaciones que generan el flujo turístico hacia el mercado español. Con el propósito de ofrecer mayor calidad en la prestación de servicios a los turistas que demandan exigencias y acciones eficaces de garantía y seguridad en la búsqueda de la calidad AENOR ha creado esta certificación que permite implantar un Sistema de gestión dentro de las entidades u organismos dentro del sector turístico que mantienen su compromiso con la calidad, el medio ambiente y la accesibilidad mediante el adecuado control de la gestión y minimizando el impacto ambiental pero de manera recíproca la inclusión y el disfrute universal hacia cada uno de sus entornos, de uso social y económico.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 21 CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS

Certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001.	Certificación Medioambiental. UNE-EN ISO 14001	Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2.
Sistema de Gestión de la Calidad.	Sistema de Gestión Medioambiental.	Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal
		
<p>Servicios de la limpieza de la arena. Control de la calidad del agua. Salvamento y socorrismo. Actividades de ocio. Atención de quejas y reclamaciones</p>	<p>Separación de residuos sólidos urbanos (contenedores para Residuos orgánicos, vidrio, papel y envases). Control de los vehículos que ingresan en las playas por motivos de trabajo. Limpieza de arena. Reciclaje del material usado en el mantenimiento de las playas. Ejecución de un plan de mantenimiento de las instalaciones (Duchas, baños y pasarelas).</p>	<p>Zona de aparcamiento reservada Para minusválidos. Rampas de acceso. Pasarelas fijas de madera Pasarela móvil de madera Vestuarios, duchas y WC adaptados para minusválidos Sombrillas Sillas anfibia Boyas Apoyo y vigilancia</p>
Requisitos Generales	Requisitos Generales	Requisitos Generales
Requisitos de la Documentación	Documentación Control de la Documentación Control de los Registros	Requisitos de la Documentación

**Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de
Certificación de Accesibilidad Turística**

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001.	Certificación Medioambiental. UNE-EN ISO 14001	Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2.
Compromiso de la Dirección	Política Ambiental Recursos , Funciones, Responsabilidad y autoridad	Compromiso de la Dirección
	Aspectos Ambientales Requisitos Legales y otros requisitos	Enfoque al cliente
Política de la Calidad	Política Ambiental	Política de la Accesibilidad Global
Responsabilidad, autoridad y comunicación. Comunicación con el cliente	Recursos Funciones, responsabilidad, autoridad. Comunicación.	Responsabilidad
Revisión por la dirección	Revisión por la dirección	Compromiso de la dirección
Provisión de los recursos	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.	Gestión de los recursos
Recursos Humanos	Competencia, formación y toma de conciencia.	Recursos Humanos Recursos Técnicos y materiales
Ambiente de Trabajo	Infraestructura	Mantenimiento de las Instalaciones.
Realización del Producto. Planificación den la realización del Producto. Procesos relacionados con el cliente	Implementación y operación. Control operacional. Aspectos Ambientales. Requisitos legales	Planificación de la accesibilidad Global al entorno.
Satisfacción al cliente	Seguimiento y Medición. Evaluación del cumplimiento legal.	Satisfacción al Usuario

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001. Auditoria Interna	Certificación Medioambiental. UNE-EN ISO 14001 Auditoria Interna	Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2. Auditoria Interna
Seguimiento y Medición de los procesos	Seguimiento y Medición. Evaluación del cumplimiento legal	Seguimiento y Medición del proceso
Análisis de Datos	Seguimiento y Medición. Evaluación del cumplimiento legal.	Análisis de Datos
Mejora Continua	Objetivos, metas y programas	Mejora Continua
Acción Correctiva	No conformidad, acción correctiva y preventiva	Acción Correctiva
Acción Preventiva	No conformidad, acción correctiva y preventiva	Acción Preventiva

Tomado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Global 170001-2, y ha sido modificado por la autora.

El diseño de esta matriz comparativa en referencia a la correspondencia entre las Normas Aenor, Norma de Calidad UNE EN-ISO 9001, Norma de Gestión Medioambiental 140001 y la Norma de Gestión de Accesibilidad Universal 170001-2, proporciona una visión general sobre las características, similitudes y analogías que demuestran la elaboración esencial y el enfoque respectivo de tiene cada norma, al igual que se evidencian diferencias y multiplicidad de criterios con las que fueron establecidas. Como resultado se ha podido determinar que existen más similitudes que discrepancias lo cual plantea responde a las interrogantes que presentaban durante el desarrollo de esta master tesis: ¿Pueden ser adoptadas estas tres normas Aenor dentro de los destinos turísticos en su conjunto? Sabemos que las normas de calidad UNE EN ISO 9001 son pilares centrales dentro del

ámbito turístico ya que los productos y servicios que se ofertan en el sector turístico deben estar regulados y diseñados en torno a la calidad para lograr clientes satisfechos y leales, por otra parte la norma de gestión de la accesibilidad universal 170001-2 pretende eliminar las barreras arquitectónicas y el fácil acceso hacia las edificaciones e instalaciones que garanticen la autonomía de las personas con discapacidad y los entornos adecuados para sus trabajadores. Además la norma de gestión ambiental UNE-EN-ISO 14001 promueve la eliminación y el deterioro del medio ambiente y establece parámetros de sensibilización, concienciación y compromisos de mejora.

Bajo esta interrogante se tendría que analizar cuál sería el aporte de cada una de ellas dentro de un destino turístico expresando que existen establecimientos, empresas, entidades turísticas que han obtenido una de estas tres certificaciones y que podrían adaptar sus modelos de gestión para lograr resultados eficaces que permitan posicionar a un destino dentro del mercado accesible. Sin embargo la adherencia a cada certificación implica costes muy altos de certificación, renovación ya que deben estar sujetos al mejoramiento de sus procesos, a la toma de decisiones que repercute en la satisfacción de sus clientes.

5.2.4 Ejemplo Práctico. Municipio de Arona.

El Municipio de Arona pertenece a la provincia de Santa Cruz de Tenerife, en las Islas Canarias, es uno de los destinos de sol y playa dentro de España que ha sido considerado como un ejemplo de buenas prácticas dentro de los destinos pioneros accesibles durante las últimas décadas dentro de Europa.

Sus inicios se remontan en el año 1957 con el arribo de turistas suecos enfermos con esclerosis hacia la Playa de los Cristianos, a la cual le facultaron su clima cálido como un medio de sanación y ocio, en 1962 se construye la residencia durante el invierno llamada la Casa Sueca y es allí donde empieza ser posicionarse con un referente turístico y en 1965 la Cruz Roja Sueca construye la Clínica Vintersol. Es así, que desde aquellos tiempos Arona y sus playas (De los Cristianos y de Las Américas) reciben continuamente el arribo de turistas con discapacidad quienes dentro del mercado competitivo eligen al destino por sus características singulares el desempeño notable de la gestión municipal y la red que constituyen los Stakeholders públicos y privados, los mismos agentes que han trabajado conjuntamente de manera eficiente creando y modificando zonas y espacios que

garanticen la autonomía de las personas con discapacidad bajo el concepto de la prestación de servicios dirigidos hacia la mayor parte de los individuos quienes residen en la isla como a quienes la visitan. Arona ha ido creciendo y ampliando su oferta turística, dando lugar al diseño universal para todos acciones que han sido implementadas bajo la normativa sobre accesibilidad que preside dentro del territorio español, por lo tanto el Ayuntamiento de Arona junto con el Patronato de Turismo desde su creación ha emprendido en proyectos de desarrollo y planificación como herramientas de progreso y mejora en aspectos sociales y económicos hasta el día de hoy.

El progreso que se evidencia en Arona, se le atribuye a dos acciones de Benchmarking realizadas en el 2003 como herramienta y modelo de gestión que permitió tomar en referencia las prácticas que venían realizando otros destinos como fue el caso de Glasgow-Escocia y dentro de las playas de la Comunidad Valencia en el ámbito de accesibilidad, las mismas que constituyeron un aporte representativo y un modelo de buenas prácticas manuales.

1. Visita a Glasgow con el propósito de analizar una Ciudad Europea Accesible, sus entornos y el desarrollo de la cadena de valor de la accesibilidad.

Recibieron Capacitación profesional por parte de la Alianza de Personas Discapacitadas de Glasgow (GDA) y un estudio de mercado que determine como suplir las necesidades que los turistas con discapacidad y la aplicabilidad de implantación del modelo en Arona que permita la creación de sinergias entre ambos destinos reconocidos y la determinación de nuevas ideas de beneficio y lucro.

2. Visita a las Playas de la Comunidad Valenciana

Permitió valorar y obtener una visión genérica de las acciones que desarrolla el modelo aplicado en otras playas dentro del territorio español, por asemejarse a sus tipologías y al ser considerado un destino de sol y playa referencial que cuenta con las facilidades para ejercer el turismo accesible y está adaptado para las necesidades y demandas de este segmento de mercado.

Por lo tanto en el 2003 se creó el Plan Integral de Accesibilidad (PIA) inmiscuyendo aspectos integrales y transversales en la política municipal, estableciendo parámetros

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

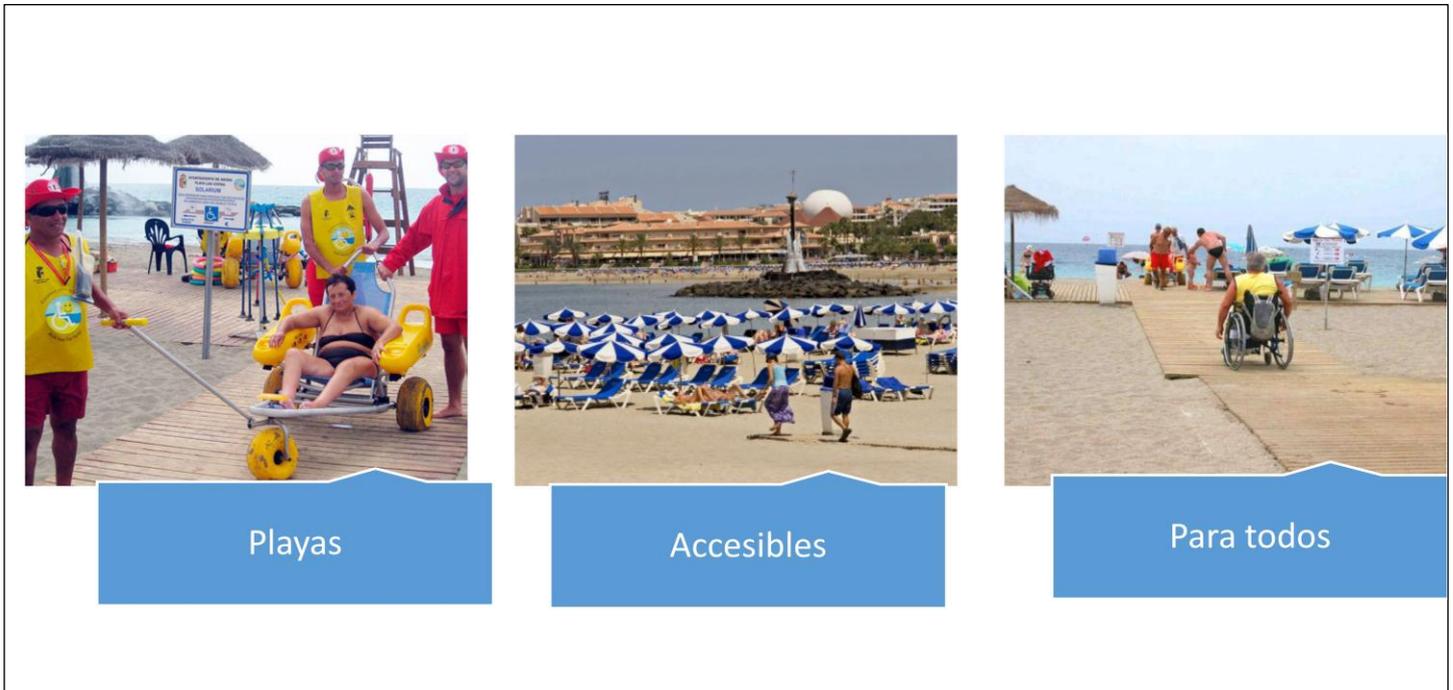
fundamentados en los Espacios Públicos, Transportes, Edificios Públicos, Nuevas Tecnologías, Sector Turístico, Concienciación y Sensibilización que faciliten la vida de todas las personas que residen y arriban a la isla y con mayor importancia a las personas que padecen algún tipo de discapacidad que han elegido a este destino dentro de una gama de destinos accesibles dentro de Europa, al ser el municipio que recibe mayor afluencia de visitas dentro de los meses otoñales además de la temporada veraniega, y que rompe la estacionalidad que afectan a los destinos maduros tradicionales de sol y playa, generando un incremento económico dentro de la comunidad, fuente de empleos, ya que existe un mayor gastos turístico ya que se estima que una persona que padece algún tipo de discapacidad viaja con mayor frecuencia acompañado y con mayor número de pernoctaciones al no estar sujetos a horarios laborales, disponibilidad de vacaciones, regirse a estacionalidades y en su mayoría reciben ayudas económicas del estado. A consecuencia de estos factores, las autoridades de Arona y su Patronato de Turismo ha puesto mayor énfasis en la realización de actividades específicas para este nicho de mercado, mejorando, innovando, diseñando y gestionado nuevas estrategias que han fortalecido la imagen emitida del turismo accesible en Arona y sus productos y servicios.

ILUSTRACIÓN 26 ARONA ACCESIBLE Y SU OFERTA TURÍSTICA



Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.



Imágenes tomadas del Ayuntamiento de Arona. Recuerdas de http://www.arona.org/portal/fdes_d4_v1.jsp?codMenu=1756&codMenuPN=1473&codMenuSN=1478&contenido=28574&nivel=1400&numeroPagina=12&tipo=6

Legislación.

Como lo mencionamos anteriormente dentro del territorio español, la Ley 51 establecida el 2 de diciembre del 2003 denominada Ley de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad garantiza y reconoce el derecho de las personas con discapacidad a las mismas oportunidades en la vida económica, cultural, social y política. Bajo este contexto las 17 Comunidades Autónomas que forman parte de España se rigen a cada reglamentación propia que regula sus actividades, por lo tanto como parte de esta investigación se citara la: **715 Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación**, que ostenta la Comunidad Autónoma de Canarias, comprende la definición de accesibilidad, personas con limitación, movilidad o comunicación reducida, ayuda técnica, clasificación de los niveles de accesibilidad en función de los requerimientos de las personas con capacidades reducidas y las barreras a las que se enfrentan. Es así que en

función del desarrollo de esta ley, se han establecido sus actividades y la gobernanza realizada por el Municipio de Arona. Las mismas que promueven la ejecución de ayudas técnicas que eviten las barreras físicas y sensoriales que deben aplicar a los entes públicos y privados, en el ámbito urbano, en la edificación, en el transporte y comunicación cuyos encargados de la aplicación de esta ley será la Administración Pública de Canarias. Además el diseño y renovación de la infraestructura existente, ampliación, reforma, de los espacio de uso público, además de adecuar el transporte público y privado con el propósito de ofrecer mejor desenvolvimiento y fácil acceso hacia los demás atractivos de la isla. Bajo este contexto, dentro de la legislación se establece el grado de accesibilidad hacia los espacios, instalaciones, edificaciones o servicios y se los clasifica en tres criterios: adaptados, practicables y convertibles.

Adaptado. “Espacio, instalación o servicio adaptado si se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma de las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida.”

Practicable. “Espacio, instalación o servicio, practicable cuando, sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como adaptado, no impiden su utilización de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación forma autónoma a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida.”

Convertible. “Espacio, instalación o servicio convertible cuando, mediante modificaciones de escasa entidad y bajo coste, no afecten a la configuración esencial, puede transformarse en adaptado o, como mínimo, en practicable”.

El desarrollo de esta ley sobre la Accesibilidad de la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias ha representado y repercutido positivamente en el avance y la responsabilidad social que debe ser ordenada y regulada por las políticas de desarrollo, las mismas son las encargadas de crear sinergias entre los agentes implicados que se desenvuelven en los sectores administrativos, ya que la accesibilidad no es solamente una responsabilidad turística es el resultado de aspectos sociales, urbanos y ambientales, y el Municipio de Arona ha representado una figura territorial dispuesta al cambio bajo las ordenanzas del cumplimiento que establece dicha ley.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Plan Integral de Accesibilidad (PIA)

El Plan Integral de Accesibilidad (PIA), creado en el 2003 fue elaborado por Vía Libre e IMSERSO, junto con la participación del Gobierno de Canarias, Fundación ONCE, el Ayuntamiento de Arona y el SIMPROMI, organismo público que trabaja en beneficio por personas con problemas de movilidad (PPM), con el propósito de garantizar la inclusión y la ratificación de crear actividades de ocio y esparcimiento para todas las personas de manera integral orientado al diseño universal para todos, debido al alto flujo turístico de personas con movilidad reducida hacia la isla, manteniendo el compromiso con la sociedad y la corresponsabilidad con las personas que en el municipio residen. De esta manera el rol que ha desempeñado el municipio, la participación de estas instituciones y la intervención del sector privado han facilitado el desarrollo y resultado de elaboración de dicho plan, es así que ha sido dividido en tres parámetros:

TABLA 22 FUNDAMENTOS DEL PLAN INTEGRAL DE ACCESIBILIDAD (PIA) 2003

Necesidades	Técnica	Estrategia
<ul style="list-style-type: none">• Creación de Arona Tourism Board.• Campañas Escolares• Entrenamiento en Turismo para todos.• Implicación del Sector Privado.• Sensibilización a comerciantes.• Cohesión social y prestación de servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar los problemas y dar solución.• Analizar las barreras• Mejorar, removiendo barreras.• Plan para playas accesibles 2005. Playas de los Cristianos, Vistas, Guía de Playas Accesibles.• Folleto de Playas Accesibles y Taxis adaptados (inglés, español y alemán)	<ul style="list-style-type: none">• Correctivo y preventivo• 1) Arquitectura: Público y privado, salud, bares, restaurantes, comercios y parques temáticos accesibles.• 2) Espacio Urbano: entradas a edificios y tiendas• 3) Transporte: 10 Eurotaxi• 4) Comunicación e Información: Señalética, web, campañas de promoción

Elaboración Propia. A partir de los principios que establece el PIA 2003.

Dentro de las **Necesidades** se han contemplado los requerimientos de accesibilidad que demandan todas las personas regidos por el concepto del diseño para todos se han gestionado actividades dirigidas a adultos mayores, niños en coche, mujeres embarazadas,

personas con movilidad reducida temporalmente, y personas con discapacidad con el propósito de solventar las carencias y suprimir las barreras que impiden el disfrute y el trato igualitario al acceder a las actividades turísticas de ocio y esparcimiento.

Para el desarrollo del PIA se ha definido la **Técnica** que se empleará para el cumplimiento del mismo, fundamentado en el análisis y la investigación del mercado con la intención de generar soluciones y mejoras. Y plantea la eliminación de barreras de las vías y espacios públicos, edificios privados y el sitio Web oficial de Arona., la accesibilidad en la playa de Los Cristianos y Las Vistas con estacionamiento con plazas reservadas, itinerario accesible señalizado, rampas de acceso, pasarelas hasta la orilla, aseos, vestuarios y duchas, zona reservada de sombrillas, sillas anfibia, muletas anfibia, grúa hidráulica, personal de apoyo, área de baño segura. Además de la edición de la guía “Arona, Turismo sin Barreras”, “Playas Accesibles” y “Taxis Adaptados”, en inglés, alemán y español.

Dentro del último parámetro, la **Estrategia** está diseñada en el desarrollo de acciones correctivas y preventivas que están a cargo del equipo técnico del Ayuntamiento quienes asesoran y diseñan gratuitamente sobre accesibilidad para el sector público y privado en cinco pilares:

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 23 ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCESIBILIDAD INTEGRAL (PIA).2003.

Servicios e Infraestructuras	Acciones
Arquitectura – Edificación	<p>Edificios públicos, obras para facilitar el acceso a los centros administrativos, centros sanitarios y educativos.</p> <p>Edificios privados, potenciando sistemas para garantizar el cumplimiento de la Ley de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de Comunicación 8/1995.</p> <p>Folletos informativos sobre cómo mejorar la accesibilidad en: “Bares y restaurantes accesibles”, “Comercios accesibles” y “Parques temáticos accesibles”.</p>
Urbanismo	Acondicionamiento de bordillos en accesos peatonales, entradas principales de edificios y comercios. Pavimentación y liberación de obstáculos en zonas peatonales.
Transporte	<p>Adaptación de transporte público y privado accesible.</p> <p>Existencia de 4 Eurotaxi.</p>
Comunicación e Información:	<p>Señalización de itinerarios, playas y servicios accesibles, posicionamiento en la red, campaña de promoción turística, asistencia a ferias especializadas en discapacidad y agencias especializadas.</p> <p>Publicación de guías y folletos sobre accesibilidad.</p>
Ocio	<p>Plan de playas Accesibles y Ocio</p> <p>Instalaciones deportivas adaptadas.</p> <p>Prácticas de submarinismo y la adecuación de senderos y excursiones en barco adaptado.</p>

Elaboración Propia. A partir del Plan de Accesibilidad Integral 2003. Municipio de Arona

Los parámetros que fueron contemplados dentro del PIA (2003), han sido una guía y fundamentos basados en las decisiones del Ayuntamiento las que han permitido ofertar sus productos y servicios dentro del mercado accesible, como parte de su estrategia para solventar la demanda turística hacia sus playas.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 24 RUTAS TEMÁTICAS ACCESIBLES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, PSÍQUICA, AUDITIVA Y VISUAL CREADAS POR EL PATRONATO DE TURISMO DE ARONA

RUTA	TEMÁTICA
1). Ruta de la salud y el bienestar Arona	El clima que todo lo cura
2). Ruta del nacimiento del turismo en los cristianos.	A los cristianos por Prescripción médica.
3). Ruta de las playas y las costas en Arona.	A la playa todo el año.
4). Ruta de las esculturas	Arte en la costa
5). Ruta de las fiestas religiosas y populares.	En Arona, fervor y tradición
6). Ruta de las compras con sabor canario	Regálate un día de Compras!
7). Ruta de los cetáceos.	Érase una vez. En el océano atlántico.
8).Rutas submarinas.	Inmersiones 5 estrellas
9). Ruta gastronómica.	Arona a la carta! Descubre su sabor
10). Ruta del vino.	Vinos de abona, sol, brisa y tierra volcánica.
11).Ruta histórica de los cristianos:	Los cristianos, un puerto con cinco Siglos de historia
12). Ruta a la montaña de chayofita	Entre mar y volcanes
13). Ruta histórica de las galletas	Un pueblo con encanto marinero
14). Ruta histórica por Arona	Arona un museo al aire libre.
15). Ruta marinera los cristianos	Los cristianos, destino turístico con sabor marinero.
16). Ruta marinera por las galletas	Las galletas, pueblo marinero, de ayer, hoy y siempre.
17). Ruta del ocio diurno.	Sumérgete en la diversión
18). Ruta del ocio nocturno ¡vive la noche!	La noche es la mitad de la vida.. ¡y la mejor Mitad!

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Estos itinerarios son auto guiados, las excursiones se realizan a pie y han sido diseñados bajo las temáticas de historia, naturaleza, gastronomía, cultura, etc. Están disponibles en 3 formatos de manera gratuita en la web de Arona www.arona.travel se pueden descargar desde un dispositivo electrónico. Se menciona que es el primer destino accesible dentro del territorio español que cuente con este servicio a disposición de todo el público y con mayor énfasis para las personas con discapacidad física, auditiva y visual con el propósito de proveer la implicación del ocio y el turismo inclusivo.

ILUSTRACIÓN 21 FORMATOS DISPONIBLES DE LAS 18 RUTAS TEMÁTICAS ACCESIBLES.



Elaboración Propia. A partir de la presentación de formatos disponibles por el Patronato de Turismo del Municipio de Arona.

🚦 Guía Turística en formato digital y papel.

Material en formato digital en tres idiomas, inglés, español y alemán sobre lugares accesibles para discapacitados físicos. La publicación recoge datos sobre playas accesibles, actividades deportivas y de ocio, parques temáticos, restaurantes, bares, pubs, centros comerciales, transportes, oficinas de turismo, empresas de alquiler de ayudas técnicas, agencias de viajes accesibles.

Audioguías

Es un servicio que proporciona una información detallada sonora de un objeto que describe la parte visual, es una herramienta que permite al receptor (discapacitado visual) recibir el mensaje forma más parecida a como lo percibe una persona que ve. El patronato ha intentado ambientar los audios con música instrumental, y sonidos de naturaleza, de animales, etc., (dependiendo de la temática), para facilitar la autonomía de las personas con discapacidad y que puedan adquirir nociones de las practicas turísticas que se desarrollan dentro del Municipio.

Signoguías

Es un servicio interactivo diseñado para personas con discapacidad auditiva, son vídeos desarrollados por una intérprete de lengua de signos, el cual se muestra información detallada del recorrido y las rutas existente dentro de Arona a través de imágenes y proyecciones que faciliten la adquisición de información. Pueden descargarse gratuitamente ingresando al portal web oficial o directamente con un dispositivo electrónico.

Además de estas 18 Rutas Temáticas accesibles para personas con discapacidad física, psíquica, auditiva y visual que se han mencionado, dentro de las propuestas para el 2016 que plantea Arona bajo el contexto “Arona un Destino para Todos” el municipio apuesta por la diversificación del mercado y amplía su oferta turística creando productos diferenciados con valores añadidos para estos tres segmentos de mercado:

“Turismo Senior” personas mayores de 55 años, ya que según sus características poseen un mayor poder adquisitivo, buscan servicios confortables, valoran las infraestructuras turísticas y hoteleras, servicios complementarios que sean adaptados a sus necesidades.

“Turismo Familiar ” Considerando que sus playas cuentan con espacios y zonas amplias para el disfrute de las familias con niños, actividades adaptadas que brindan seguridad, recursos turísticos naturales, patrimonio cultural y la cercanía de proximidad con otros destinos.

“Smart Destination” la oferta de servicios que proporciona Arona son factores que hacen del destino, una ciudad que posee alta calidad de vida ya que el desarrollo de la industria turística ha permitido mejorar la infraestructura de la ciudad, los servicios básicos y complementarios a los que tienen acceso residentes y turistas, por lo tanto el municipio aspira realizar proyectos a mediano y largo plazo con la ayuda e inversión del sector

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

público y privado que permitan desarrollar herramientas asociadas con la tecnología, la implicación con las TICs, la comunicación y los recursos tecnológicos .

Es por ello que dentro de esta master tesis se ha considerado oportuno analizar al Municipio de Arona dentro de los casos de buenas prácticas accesibles dentro de los destinos turísticos de la Unión Europea, debido al rol que desempeña el Patronato de Turismo, su Convention Bureau, la implicación del sector privado son el resultado de los reconocimientos logrados a nivel nacional e internacional dentro del ámbito de la accesibilidad.

- ✓ Arona, estudia el Modelo de Gestión de Accesibilidad Turística implantado en las playas de las Comunidad Valenciana en el 2000.
- ✓ Creación del Plan Integral de Accesibilidad- 2003. (PIA), basado en la legislación nacional y regional.
- ✓ Benchmarking entre Glasgow, Escocia y Arona para analizar los requerimientos y necesidades de los turistas con discapacidad en el 2003.
- ✓ La Playa de las Vistas logra obtener la certificación de Accesibilidad Universal AENOR 170001.
- ✓ Las Playas de Los Cristianos y Las Américas son consideradas el malecón más grande sin barreras con una extensión de 7 km, dentro del territorio español.
- ✓ Hotel Mar y Sol fue el primer hotel en obtener la certificación de Accesibilidad Universal otorgada por AENOR 170001-2.
- ✓ Ganador del premio otorgado por la Consejería de Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias. "Municipio Turístico Sin Barreras" y el concedido por la Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (Adeac) por la accesibilidad a la Playa de Las Vistas en el 2005.
- ✓ Ganador al Premio Reina Sofía de Accesibilidad en el 2009. en relación al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.
- ✓ Forma parte de las ciudades Networking de Accesibilidad REDC4ALL desde el 2013.
- ✓ El municipio de Arona recibió el Premio Internacional Excelencias Turísticas en accesibilidad y sostenibilidad por su participación en la Carta Mundial del Turismo Sostenible en Vitoria Gasteiz en el 2015.
- ✓ Es parte de los ejemplos de buenas prácticas para que las ciudades de la UE sean más accesibles premiados por el Access City Award en el 2015.
- ✓ Lanzamiento de las 18 Rutas Turísticas con temáticas accesibles dirigidas a personas con discapacidad física, psíquica, auditiva y visual creadas por el Patronato de Turismo de Arona en el 2016.
- ✓ Creación de productos innovadores para el mercado Senior, Turismo Familiar y Smart Destination, que permitan posicionar Arona como un destino para todos que faciliten la provisión de productos y servicios de calidad dentro de Tenerife Sur por ser el destino más visitado de Europa por turistas con movilidad reducida con al contar con una amplia variedad de oferta turística para Todos.

6 Revisión y Propuestas de Mejora a las Normas y Certificaciones de Accesibilidad Turística

A continuación, y en base a los resultados obtenidos por medio de la información recolectada sobre las etiquetas y normas de accesibilidad turística dentro de Francia y España, que han sido revisadas durante esta investigación. Además los casos prácticos de estudio como ejemplo de buenas prácticas accesibles en estos territorios se establecen propuestas que permitan mejorar los problemas que han sido detectados.

Para ello, se ha generado una matriz de omisión que ha diseñado la autora , en la cual se enlistan las características y requisitos que contiene cada una de ellas, por lo tanto se realiza una comparativa entre normas y certificaciones con el propósito de encontrar vacíos, analogías y aproximaciones, de esta manera se precisa poner énfasis en los aspectos de mejora.

Se ha empleado esta herramienta ya que permite observar de forma sinóptica los atributos de cada una y se plantea dar soluciones a los aspectos que han sido omitidos en distintos parámetros como etapa final del desarrollo de esta master tesis.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

TABLA 25 MATRIZ DE OMISIÓN DE LAS NORMAS Y CERTIFICACIONES DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

	NORMA 170001-2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	TOURISME ET HANDICAP	CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS	ARONA	BURDEOS
ELEMENTOS ESTRUCTURALES					
Urbanismo					
Mobiliario Urbanístico	✓	✓	✓	✓	✓
Anchura	✓	✓	✓	✓	✓
Pavimento	✓	✓	✓	✓	✓
Bordillos	✓	✓	✓	✓	✓
Zonas ergonómicas de Descanso.	✗	✓	✓	✓	✓
Señalética Visual, Táctica o Sonora	✓	✓	✓	✓	✓
Edificación					
Zona Exterior	✓	✓	✓	✓	✓
Zona de Acceso	✓	✓	✓	✓	✓
Zona Interior	✓	✓	✓	✓	✓
Transporte					
Autobuses	✗	✗	✓	✓	✓
Taxi	✗	✗	✓	✓	✓
Metro	✗	✗	✓	✗	✗
Tren, Tranvías de Mediana y Larga distancia	✗	✗	✓	✗	✓
Estaciones y Paradas de Buses Adaptadas	✗	✗	✓	✓	✓
Estacionamiento reservado para vehículos	✓	✓	✓	✓	✓
Máquinas Dispensadoras de Billetes	✗	✗	✓	✗	✓
Paneles de Información (horarios)	✗	✗	✓	✓	✓

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Información y Comunicación	NORMA 170001-2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	TOURISME ET HANDICAP	CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS	ARONA	BURDEOS
Subtítulos, Lenguas de Signos	❌	✓	✓	✓	✓
Folletos en braille	❌	✓	✓	✓	✓
Señalización de Rutas e Itinerarios	❌	❌	✓	✓	✓
Carteles Luminosos	✓	✓	✓	✓	✓
TIPOS DE DISCAPACIDAD					
Auditiva	✓	✓	✓	✓	❌
Motriz	✓	✓	✓	✓	✓
Mental	✓	✓	✓	✓	✓
Visual	✓	✓	✓	✓	❌
Sensorial	❌	❌	❌	❌	❌
CRITERIOS DALCO					
Deambulación					
Zonas de Circulación	✓	✓	✓	✓	✓
Áreas de Descanso	✓	✓	✓	✓	✓
Escaleras y Bordillos	✓	✓	✓	✓	✓
Rampas	✓	✓	✓	✓	✓
Ascensores	✓	✓	✓	✓	✓
Pavimentos	✓	✓	✓	✓	✓
Plataformas	✓	✓	✓	✓	✓

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Aprehensión					
Elementos para la localización	✓	✓	✓	✓	✓
Espacios de Aproximación y Uso	✓	✓	✓	✓	✓
Elementos para el transporte	✓	✓	✓	✓	✓
Localización	NORMA 170001-2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	TOURISME ET HANDICAP	CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS	ARONA	BURDEOS
Señalización	✓	✓	✓	✓	✓
Iluminación	✓	✓	✓	✓	✓
Pavimento	✓	✓	✓	✓	✓
Comunicación	✓	✓	✓	✓	✓
Señales en forma de panel	✓	✓	✓	✓	✓
Señales audiovisuales	✓	✓	✓	✓	✓
Señales Luminosas	✓	✓	✓	✓	✓
Señales Acústicas	✓	✓	✓	✓	✓
COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN					
Política de Accesibilidad	✓	✓	✓	✓	✓
Comunicación entre el personal (accesibilidad)	✓	✓	✓	✓	✓
Resultado de auditorías internas y externas	✓	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
Formación del Personal	✓	✓	✓	✓	✓
Infraestructura y Ayudas Técnicas.	✓	✓	✓	✓	✓
PLANIFICACIÓN DE UN ENTORNO					
Cumple con los requisitos establecidos por la ley vigente	✓	✓	✓	✓	✓

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Cumple con los criterios de accesibilidad definidos por la norma o certificación	✓	✓	✓	✓	✓
Adopta medidas para que el usuario pueda realizar actividades autónomas	✓	✓	✓	✓	✓
Revisión periódica de documentos	✓	✓	✓	✓	✓
Investiga utilizando encuestas internas para medir las soluciones adoptadas	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
SEGUIMIENTO , MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	NORMA 170001-2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	TOURISME ET HANDICAP	CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS	ARONA	BURDEOS
Satisfacción del Usuario					
Mejora Continua de la Calidad	✓	✓	✓	✓	✓
Registra reclamaciones, quejas o sugerencias	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Evaluación de la satisfacción del usuario	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Auditoría Interna					
Programa de Auditorias	✓	✓	✓	✓	✓
Auditor audita su propio trabajo	⊘	⊘	⊘	⊘	⊘
Verificar soluciones y acciones que eliminen las no conformidades.	✓	✓	✓	⊘	⊘
Verificar las acciones tomadas y registros de resultados	✓	✓	✓	✓	✓

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Seguimiento y Medición de las actividades asociadas a la accesibilidad.					
Indicadores de desempeño del Personal	✓	✓	✓	⊘	⊘
Indicadores del mantenimiento de las instalaciones	✓	✓	✓	⊘	⊘
Indicadores del mantenimiento de los equipos	✓	⊘	⊘	✓	⊘
Desarrollo de planes de accesibilidad.	✓	✓	✓	✓	✓
Acciones correctivas	NORMA 170001-2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	TOURISME ET HANDICAP	CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS	ARONA	BURDEOS
Investigar e identificar causas que provocaron los incidentes	✓	⊘		⊘	⊘
Definir e implantar acciones correctivas que eliminen la no conformidad.	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Registrar resultados anteriores	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Recoger la metodología en un proceso escrito	✓	✓	✓	⊘	⊘
Acciones preventivas					
Analizar las causas	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Definir e implantar acciones preventivas	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Comprobar la eficacia de la acción preventiva	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Análisis de Datos y Mejora Continua					
Recopilar información que demuestre la eficacia del desarrollo de actividades de seguimiento, satisfacción del usuario, actividades asociadas al entorno, resultado de auditorías internas y externas, revisión del plan de accesibilidad y acciones correctivas.	✓	⊘	⊘	⊘	⊘

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

CORRESPONDENCIA ENTRE NORMAS Y CERTIFICACIONES	NORMA 170001-2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	TOURISME ET HANDICAP	CERTIFICACIÓN DESTINATION POUR TOUS	ARONA	BURDEOS
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	✓	⊘	⊘	⊘	⊘
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	✓	⊘	⊘	✓	⊘
Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal UNE 170001-2	✓	⊘	⊘	✓	⊘
Etiqueta Tourisme et Handicap	⊘	✓	✓	⊘	✓
Certificación Destination pour Tous	⊘	✓	✓	⊘	✓

Elaboración Propia.

6.1 Propuesta 1: Implementación de Zonas Ergonómicas.

Con respecto a la infraestructura de las edificaciones y servicios básicos que deben cumplir los entornos, la planta turística, y los elementos estructurales de urbanismo que se encuentra a disposición de la demanda turística, se observa la incidencia representativa que establece la cadena de valor de la accesibilidad que un destino debe reunir para considerarse accesible, por lo tanto se ha analizado los siguientes componentes como son mobiliario urbanístico , anchura, pavimento, bordillos, zonas ergonómicas de descanso, señalética visual y sonora. Por lo tanto se aprecia que en la mayoría de los elementos coinciden tanto la norma 170001-2, Tourisme et Handicap y la Destination Pour Tous ya que los mismos son componentes que facilitan el desempeño de las personas que habitan y arriban al destino. Cabe destacar que Tourisme et Handicap establece estos indicadores en referencia a los requerimiento de cada pictograma, mientras que en Destination pour Tous los indicadores se los realiza en función integral del territorio. Mientras que, la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2 dentro de sus criterios no hace mención a la creación de zonas ergonómicas de descanso dentro del entorno de la edificación , por lo tanto, como parte de un modelo de gestión podría ser tomada en consideración la implementación de este aspecto pensando en el criterio de deambulacion y contar con zonas cómodas de descanso en función del bienestar y confort dentro de las instalaciones tanto de sus trabajadores como de los clientes. De la misma manera Arona y Burdeos han adoptado estos criterios tanto en zonas de circulación, espacios de aproximación y cambios de plano en función al desarrollo de actividades específicas que garanticen la accesibilidad dentro de una destinación.

6.2 Propuesta 2: Documentación de acciones correctivas y preventivas en relación a los criterios de edificación.

Al referirnos a la edificación de los entornos urbanísticos se ha enmarcado y delimitado las zonas arquitectónicas en tres áreas, zonas exterior, de acceso y de interior, notamos que tanto la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2, Tourisme et Handicap y la certificación Destination pour Tous consideran estos aspectos dentro de sus principios y hace mención a las zonas de circulación externa al igual que los factores relacionados al acceso hacia los entornos. En el caso puntual de la Norma de Accesibilidad Universal UNE

170001-2, dentro del plan de accesibilidad que debe diseñar cada entidad se contempla este aspecto específicamente, se señala las características y dimensiones conforme a los criterios DALCO los mismos que serán evaluados por auditoría interna periódicamente para medir la calidad y usabilidad de los espacios. Por lo tanto dentro del Sistema de Gestión se establece documentar por escrito las acciones correctivas y preventivas con el propósito de verificar la no aparición de incidencias, sin embargo los lineamientos que establece la etiqueta Tourisme et Handicap en función a la autoevaluación que realiza cada establecimiento registrándola en el formulario de solicitud es ambigua, ya que la solicitud es un tanto imprecisa y subjetiva pues no establece criterios claros de cumplimiento y se rigen a los discernimientos de los responsables de cada organización. Bajo este contexto se compara los aspectos positivos que genera contar con un sistema de gestión que fija los parámetros de cumplimiento, la misma que no dispone dicha certificación. De otra manera, la verificación de la información solo se evidencia en la auditoría externa in situ realizada por los evaluadores de la certificación ya que la información solicitada en la encuesta es escasa, con preguntas cerradas y no permiten la generación de mayor información, repercutiendo en un inconveniente al momento de evaluar que tan accesible es considerada una instalación. Es por ello, que se destaca las acciones que emplea la Norma UNE 170001-2 al delimitar las características que deben cumplir las infraestructuras, el registro de la documentación que evidencia las acciones correctivas y preventivas para evitar la aparición de no conformidades.

6.3 Propuesta 3: Implementación de Criterios de Transportación en los destinos.

Antes de analizar sobre la transportación, se menciona que es un elemento esencial dentro de la cadena de valor accesible de un destino por ser el medio de movilización que facilita el desplazamiento de un lugar a otro, que debe estar adaptado para los servicios especiales que demandan sus usuarios, es así que de cierto modo, la norma UNE 170001-2 no tiene implicación directa con el transporte pues ha sido diseñada para edificaciones, y no contempla los requisitos que faciliten la llegada hacia las empresas u organizaciones. En materia de accesibilidad se establece la creación de plazas de aparcamiento para discapacitados y zonas de garaje subterráneas deberán contar con ascensor. Estas acepciones también se aplican a la etiqueta Tourisme pour Tous de acuerdo a su

naturaleza de creación. Mientras tanto estos los medios de transporte como autobuses, taxis adaptados, metro, trenes, tranvías de Mediana y Larga distancia al igual que estaciones y paradas de buses adaptadas, paneles de Información, máquinas dispensadoras de Billetes y estacionamiento reservado para vehículos son factores que se analizan dentro de la etiqueta Destination pour Tous diseñada para territorios. Con respecto a los casos de Arona y Burdeos ambos cumplen con los requisitos de accesibilidad requeridos dentro de un destino de acuerdo a la información recopilada. De esta forma se converge que estos criterios son de difícil aplicación a la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2, por ser diseñada para aplicarse dentro de entornos e infraestructuras construidas. Como resultado se evidencian la importancia de elaborar normas accesibles específicas para destinos y se propone implementar a la Norma UNE 170001-2 dentro de su sistema de gestión el establecimiento de parámetros focalizados en el transporte dentro de un destino de manera integral para completar la cadena de valor.

6.4 Propuesta 4: Elementos Comunicacionales dentro del organismo certificado.

La información y Comunicación son eslabones básicos para la correcta transmisión de la información que precisa las condiciones de seguridad de todas las personas y el desarrollo de la actividad turística dentro de un destino, por lo tanto permite mantener canales de comunicación entre usuarios - proveedores de productos y servicios dentro de la oferta turística. De esta manera se administra la información que demandan las personas con discapacidad de manera diferencial de las personas que no los son. Tourisme et Handicap al igual que Destination pour Tous cuentan con información clara y precisa de los servicios existentes dentro de un destino al igual de las actividades que se desarrollan en un establecimiento turístico. El uso de subtítulos, contar con personal especializado en lenguas de Signos, folletos en braille disponibles (guías de viaje, mapas en relieve, descripciones y leyendas, menús y cartas, etc.), señalización de Rutas e Itinerarios y la implementación de carteles luminosos son elementos que tanto destinos como establecimientos deben disponer y serán evaluados en la auditoría externa para determinar si cumple con la satisfacción de los usuarios. Estos elementos son requeridos en el cuestionario de solicitud de adherencia a las certificaciones francesas y se cumple en los casos de estudio como se ejemplarizo en las tablas e ilustraciones. De igual manera se

evidencia la existencia de estos materiales dentro de Arona y Burdeos razones que fundamentan a estos destinos como ejemplo de buenas prácticas de accesibilidad turística. A lo que se refiere la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2, dentro de las edificaciones se establecen criterios de comunicación e implementación de señales luminosas, audiovisuales y acústicas a través de medios materiales y personales como método complementario a los medios existentes dentro de las organizaciones. Por lo tanto se cumplen estos requisitos que dotan al usuario de información basados en los criterios de comunicación.

6.5 Propuesta 5: Unanimidad en el concepto del Diseño Universal para Todos.

En cuestión de la provisión de productos y servicios para personas con discapacidad, la Norma de Accesibilidad Universal UNE- 170001-2 se refiere al aporte que genera el diseño universal para todas las personas y no establece productos diferenciales específicos basados en las deficiencias, bajo el contexto del “Diseño Universal para Todos” es claramente adoptado como exige la Legislación de Española. De este modo, la Norma de Accesibilidad Universal UNE- 170001-2 define el proceso de auditoría interna en función del cumplimiento de las actividades que facultan la inclusión de todas las personas sin distinción. A diferencia de las etiquetas francesas que categorizan los servicios en función de los cuatro pictogramas (discapacidad auditiva, motriz, mental y visual). En ambos casos no se toma en consideración a la discapacidad sensorial. Y se analiza la posibilidad de incluir el mismo al grupo que se establece como tipología de discapacidad y elaborar criterios específicos para el mismo. De esta manera, considero que el modelo de gestión de la Norma de Accesibilidad Universal UNE-170001-1 cumple con las disposiciones de leyes nacionales, normativas y recomendaciones que plantea la OMT para el Diseño Universal para Todos, de este modo podría ser aplicada no tan solo a edificaciones sino también a destinaciones turísticas. Se recalca que Burdeos y Arona ofrecen productos y servicios especializados de primer orden en discapacidad motriz, sin embargo su oferta turística es amigable, en el caso de las certificaciones francesas (4 pictogramas), y en la de AENOR, el Diseño Universal para Todos.

6.6 Propuesta 6: Análisis DAFO que permita evaluar el caso de la Norma UNE 17001-2 como Sistema de Gestión de Accesibilidad para Destinaciones.

En función de los criterios DALCO establecidos por la norma UNE-170001 existe una similitud con los parámetros que se enuncian en las etiquetas francesas, ya que después de haber realizado el análisis investigativo de cada una se llega a la conclusión que todas las actividades que se establecen dentro del cuestionario previo a la solicitud de certificación están direccionadas en ofrecer entornos seguros, prácticos, de fácil acceso que garanticen el desplazamiento y el correcto funcionamiento de las actividades. En este caso específicamente, sabemos que la norma UNE 170001-1 fue creada para entornos e instalaciones sin embargo por su funcionalidad se podría aplicar directamente a los destinos turísticos, como resultado experimental es el caso de Arona y se evidencia la posibilidad de llevarlo a la práctica dentro de un sistema de gestión de accesibilidad concreto para destinos turísticos. Bajo este contexto se propone estudiar la viabilidad del mismo, empleando un análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de establecer una norma AENOR, específica de destinos como lo es en el caso de Francia, como señal de éxito.

6.7 Propuesta 7: Establecimiento de un Plan y Política de Accesibilidad dentro de un sistema de gestión como Modelo de Gobernanza.

Al referirse a las responsabilidades que debe cumplir la dirección de una organización y la gestión de los recursos debe ejercer un compromiso de desarrollo y el mejoramiento de sus estrategias que permita estar enfocado en el logro y consecución de los criterios que establece cada organismo normalizador. Los criterios de accesibilidad universal establecidos por Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2, AENOR considera indispensable que la organización cuente con la creación de una Política de Accesibilidad propia que esté acorde al tamaño y tipología de la entidad solicitante. Y contempla el monitoreo anual en base a los objetivos propuestos y al establecimiento del diseño de una visión organizacional que concrete nuevas metas por alcanzar paulatinamente. Se establece la existencia de canales de comunicación entre el personal y la dirección, al considerar a cada colaborador responsable de ejecutar acciones encaminadas a la calidad en referencia a los conocimientos impartidos en temas de accesibilidad. En este caso

concreto la norma es sometida a auditorías internas y externas y los resultados son dados a conocer tanto a la administración como a sus empleados. De igual manera Tourisme et Handicap y Destination pour Tous guardan similitud con la norma citada, dentro de sus criterios se establece la creación de una Política de Accesibilidad en la cual se describa el proceso que debe seguir una destinación y los criterios a los que deben regirse, como ya lo mencionamos la etiqueta Tourisme et Handicap es un soporte y un medio de crecimiento que permite a un territorio acreditarse con la etiqueta Destination pour Tous, es así que ambas están diseñadas bajo los lineamientos de auditoría interna y externa en los cuales se analiza el rol de los empleados y la accesibilidad. Bajo este contexto, se aprecia Arona y Burdeos disponen de un Plan y Política de Accesibilidad que determinan el desempeño de sus tareas. De este modo es posible verificar la eficacia en sus procesos y facilita la sistematización de resultados pues cumplen con estos parámetros (acreditados por el organismo certificador), sin embargo no ha sido posible acceder a esta información y se plantea el fácil acceso hacia los mismo y la difusión sin ningún tipo de restricción para verificar el cumplimiento de criterios que establece AENOR y el Ministerio de Comercio y Turismo de Francia.

6.8 Propuesta 8: Mecanismos de control de satisfacción de los usuarios.

En función al Plan de Accesibilidad como herramienta de gobernanza se instituye la planificación del entorno de la organización por lo tanto se analizó si las normas y certificaciones de accesibilidad turística cumplen con los requisitos establecidos por la ley vigente en cada país y se comprobó que ambas se rigen bajo estas normativas, se ratificó el cumplimiento de los criterios de accesibilidad definidos según sus órganos reguladores y adoptan medidas para que el usuario pueda realizar actividades autónomas. De este modo se efectúa una revisión periódica de documentos con el propósito de conocer si luego de obtener la certificación existe una actualización de los mismos y adopta una posición integradora, que significa recopilar documentación tanto de los planes de accesibilidad como información de posibles soluciones de mejora. En el caso de la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2, se estipula realizar simulacros y encuestas dirigidas hacia los usuarios, con el propósito de comprobar la eficacia de las acciones adoptadas, es así que siendo un aspecto importante visto desde el enfoque de la demanda, se considera oportuno proponer que la etiqueta Destination pour Tous emplee esta

herramienta como mecanismo de sondeo e investigación que prevea proporcionar mejoras a las actividades que se acuerdan dentro de la etapa de planificación de la accesibilidad universal.

6.9 Propuesta 9: Criterios de Evaluación de los proceso de Seguimiento, Medición y Mejora.

Como parte de los principios de seguimiento, medición, análisis y mejora es indispensable que todo tipo de norma y certificación establezca procesos técnicos que reconozca a las organizaciones o entidades certificadas implantar este tipo de acciones como mecanismos de eficiencia y validez dentro de sus procesos. De este modo la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2, de acuerdo con las generalidades que establece en el apartado de seguimiento y medición trata particularmente sobre la satisfacción del usuario. Ante ello, se implanta un sistema para el registro de reclamaciones, quejas y sugerencias debido a factores de cambio en el entorno o la implementación de nuevos recursos dentro de las entidades certificadas. Por lo tanto se demanda la inclusión de la documentación pertinente dentro del apartado de planificación y dirección. En el caso de Arona no se ha podido evidenciar si existe el cumplimiento de este requisito ya que dentro de la información obtenida no se ha demostrado cual es el sistema empleado para la recolección de información referente al grado de satisfacción de los usuarios. Por otro lado Tourisme et Handicap y Destination pour Tous no establecen dentro de sus criterios de accesibilidad la evaluación de la satisfacción del usuario dentro de sus reglamentos, como medio evaluador y representa un riesgo organizacional la inexistencia de un método de control de satisfacción y resultados, ya que el nivel de satisfacción tiende a variar si no se emplean métodos de mejora y seguimiento. Por lo tanto se propone crear dentro de la política de accesibilidad un apartado referente a los medios e instrumentos de evaluación de seguimiento de la satisfacción del usuario, el mismo que deberá ser documentado y aplicado para cada tipo de discapacidad tal y como se establece en los cuatro pictogramas que han sido descritos anteriormente

6.10 Propuesta 10: Planificación de Auditorías Externas que evalúen la eficacia de los soluciones adoptadas por los organismos certificados.

Los organismos normalizadores establecen la planificación de auditorías internas dentro de las políticas de accesibilidad con el propósito de evaluar y regular las actividades que realizan las entidades certificadas. En lo que respecta a las etiquetas francesas Tourisme et Handicap y Destination Pour Tous dentro del proceso de certificación se establece la realización previa de una autoevaluación, completando el cuestionario proporcionado por el comité evaluador, en función del mismo se determinara si la solicitud es admisible posteriormente se realiza la auditoría externa por agentes externos a la comisión, auditores que verificarán el estado de las instalaciones, infraestructuras, productos y servicios. Sin embargo, por la información obtenida no se clarifica si dentro de la política de certificación posterior a la entrega del certificado, con cuanta frecuencia se establecerán auditorías externas o el establecimiento de un cronograma de la programación de auditorías de seguimiento que permitan verificar soluciones y acciones que han ejecutado los organismos certificados durante el periodo de acreditación y así poder medir los resultados de efectividad del sistema implantado, el nivel de desempeño del talento humano (trabajadores), el uso y mantenimiento de las instalaciones y equipos. De igual manera no es posible ratificar la existencia de un mecanismo de control sobre la elaboración, desarrollo y cumplimiento de la documentación ya que no se menciona en ninguna fuente primaria de investigación. En el caso de la Norma de accesibilidad Universal UNE 170001-2 este parámetro se encuentra definido claramente dentro de sus reglamentos y se establece el proceso que deben seguir las entidades sistemáticamente. Por lo tanto analizando este aspecto en una función comparativa, el proceso que realiza la Norma UNE 170001-2, permite evaluar las condiciones de la organización certificada, su cumplimiento, y el mantenimiento de las características que establecen portar el certificado como señal de compromiso con la calidad. Por tal razón se propone que las certificaciones francesas, intervengan en este ámbito y establezcan un modelo de control y la posibilidad de implementar un Sistema de Gestión o gobernanza que facilite elaborar gestiones de medición y desarrollo fundamentados en las criterios de accesibilidad establecidos que mantenga una estructura integral que pueda dar soporte a las necesidad de la demanda adaptada al comportamiento del consumidor.

6.11 Propuesta 11: Diseño de Métodos correspondiente a la toma de acciones correctivas y Preventivas dentro de una organismo certificado.

En referencia a las acciones correctivas y los tipos de incidencia que pueden suscitarse dentro de las normas y certificaciones de accesibilidad turística del mismo modo sobre las acciones preventivas y el análisis de causas que provocan riesgos, de acuerdo a la matriz de omisión realizada, se evidencia la carencia de medidas que se ocupen de estos parámetros y la implicación de un sistema que permita establecer una metodología que se ocupe de las acciones correctivas y preventivas. En el caso de la Norma de Accesibilidad Universal 170001-2 se establece en su documentación, que toda entidad debe contar con un registro de conformidades que conlleven a la elaboración de soluciones que contrarresten los efectos secundarios por lo tanto la norma requiere el registro de incidentes, resultados, medidas aplicadas de solución y el diseño de una metodología escrita que señale el procedimiento que realiza cada organización. Sin embargo este paso no se encuentra en ninguna de las dos certificaciones francesas ya que en otras ocasiones solo se mencionaba documentar la existencia de modificaciones de su infraestructura o las acciones de mejora que permitan a la organización acceder al otorgamiento de otros pictogramas. Por lo tanto como propuesta de mejora para ellas, se plantea tomar en referencia los parámetros que establece la norma de accesibilidad universal, ya que al contar con éstas permitirá el mejor empleo y utilización de los recursos, disminuir los riesgos y efectos secundarios, mejorar la efectividad de sus entornos como mecanismo de garantía de calidad, la satisfacción de los clientes al demandar productos seguros basados en desempeño.

6.12 Propuesta 12: Elaboración de Indicadores de Desempeño y Resultado.

El análisis de datos y mejora continua que se establece dentro del proceso de normalización hace mención a la recopilar información que posee cada entidad certificada en función de la valoración de eficacia y desempeño de las actividades de seguimiento que den acceso hacia la satisfacción del usuario, y estén relacionadas a un conjunto de actividades que deben implantarse dentro del entorno. Para ello se la Norma de Accesibilidad Universal UNE 170001-2 establece dentro de su reglamento estudiar los resultados de las auditorías internas y externas, además de estipula que cada organismo

certificado debe revisar periódicamente su plan de accesibilidad y aplicar medidas que corrijan las acciones correctivas y preventivas. No se ha podido constatar si en el caso práctico de Arona se ejecutaba de esta manera, ya que el Ayuntamiento de Arona suspendió su certificado en el 2012, y lamentablemente se desconocen las razones.

Por otro lado, al analizar las etiquetas de certificación francesa y su reglamento interno no se especifica claramente la existencia de un sistema de gestión que permita evaluar el proceso de medición, seguimiento y desempeño de las actividades de los establecimientos o de los territorios. Bajo este contexto parte la propuesta de crear un método de control sistemático que permita archivar y copilar información correspondiente a las auditorías, elaborar indicadores de desempeño y resultados los mismos que deberán establecer acciones de mejora y solución para eliminar las carencias existentes.

6.13 Propuesta13: Diagnosticar la efectividad sobre la correspondencia entre normas pertenecientes a un mismo órgano normalizador o certificador.

Finalmente se ha analizado la correspondencia entre las normas y certificaciones turísticas, en este sentido tanto el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, el Sistema de Gestión Medioambiental 140001 y el Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal 170001-2 previo a un análisis comparativo empleado en la Tabla N.21, se puede apreciar que AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), permite la posibilidad de obtener certificaciones integradas, por lo tanto las tres que se han mencionado pueden hacerlo, ya que esto eliminaría la abundancia de normas y permitirá la reducción de costes de adherencia una por una, desde el punto de vista económico se desconoce los gastos de implantación al integrar las mismas, se menciona que las Playas de Arona fueron acreditadas con la Norma Medioambiental 140001, y la Norma de Accesibilidad Universal 170001. En el caso de las certificaciones francesas se establece una relación directa entre ellas, originalmente han sido creadas por el Ministerio de Turismo y Comercio de Francia, por ser de carácter gratuito generando una mayor demanda por la administración de establecimientos hoteleros al igual que las actividades turísticas que define el organismo normalizador. Por lo tanto se puede definir que la atribución del distintivo otorgada a territorios es el resultado de una cadena integrada de la suma de establecimientos que cuentan con la certificación Tourisme et Handicap, ya que

se presume que al mayor número de entidades certificadas, mejor calidad accesible y garantía de la oferta accesible turística. Por lo tanto resulta un resultado ambiguo ya que las Normas Aenor es una entidad privada y las certificaciones francesas pertenecen a su estado. Por otro lado, AENOR establece la creación de un Sistema de Gestión que determina la administración y gobernanza de las organizaciones certificadas y se denota la carencia de este sistema dentro de las certificaciones francesas analizadas. Por lo tanto se propone analizar las observaciones planteadas ya que las normas de accesibilidad actuales no guardan sincronía y dificultan la adopción de unanimidad.

7 Conclusiones

Las propuestas planteadas han surgido de la necesidad inminente de contar con la creación, implementación y aplicación de elementos que permitan lograr la unanimidad entre normas y certificaciones de accesibilidad turística existentes dentro del mercado de la Unión Europea, garantizando la satisfacción de los usuarios con respecto a las Leyes y Normativas de accesibilidad que establece cada gobierno bajo el contexto de la creación de productos y servicios que faculden la autonomía y el fácil acceso hacia las actividades de ocio y esparcimiento, por lo tanto se hace énfasis en la supresión de barreras físicas , arquitectónicas y sociales que impidan la inclusión hacia los entornos en función de crear y restaurar los espacios en relación al diseño universal para todos. Es por ello, al analizar las legislaciones de estos territorios se evidencia la presencia del enfoque “ accesible” dentro de sus normativas sin embargo no las tienen estructuradas armónicamente para que puedan ser relacionadas con otros sectores y en este caso puntual en el ámbito turístico.

Por otra parte se ha detectado que las normas y certificaciones francesas y española son de carácter administrativa y justifican el proceso de normalizar a consecuencia de la necesidad de contar con la sistematización de procesos, la realización de auditoría interna, auditoría externa como el proceso evaluador por agentes extraños a la organización representa un aspecto a destacar ya que muestran resultados transparentes al no intervenir agentes internos de dicha organización. Además, éstos estándares han de considerarse de carácter voluntario, por lo tanto han sido las empresas quienes han tomado la iniciativa de adherirse e implantar sistemas de gestión.

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Sin embargo existen diferencias de opiniones cuando se trata de hablar de las normas y certificaciones en general, algunos mencionan el hecho de adoptar una certificación a un proceso que genera beneficios que contribuyen con el desarrollo organizacional al ofrecer productos y servicios de calidad, un señal de distinción entre tantas organizaciones existentes en el mercado, la reducción de coste en los procesos a mediano y largo plazo que conlleven el logro de la eficiencia en sus resultados.

En el caso de España, la Ley del 5 de Diciembre del 2003 está enfocada directamente en la *igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* sin embargo dentro de sus principios no se contempla a la accesibilidad turística dentro de las normativas que rijan exclusivamente en destinos turísticos. Es así que la normalización de los procesos vinculados con la accesibilidad están a cargo de AENOR, por ser la asociación encargada de normalizar y certificar en distintos sectores, tanto a empresas u organizaciones que deseen implantar la Norma de Accesibilidad Universal al entorno bajo los criterios DALCO, UNE 170001 y el Sistema de Gestión de Accesibilidad UNE 170001-2 , indica que bajo la demanda y la correspondencia entre normas de calidad ISO 9001 y las normas de gestión medioambiental 14001 se posibilita la aplicación de ésta norma de gestión de accesibilidad universal debido a los parámetros estructurales que contemplan. Sin embargo, en lo que respecta a la Norma UNE 170001-2 los costes de certificación son relativamente altos (no se ha podido incluir aproximación de costes ya que es información confidencial) por lo tanto, requieren de inversión económica para mantener la mejora continua es así que se evidenció en el año 2012, Arona suspendió el certificado de playas accesibles voluntariamente el cual fue otorgado al Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Arona y la certificación de accesibilidad a la Playa de los Cristianos, desafortunadamente desconocemos las causas que provocara esta decisión sin embargo el Municipio de Arona ha seguido desarrollando propuestas de crecimiento y ampliando su oferta turística accesible hasta la presente fecha enmarcados en el Plan Integral de Accesibilidad (PIA, 2003)

Al referirnos a las certificaciones francesas el Ministerio de Comercio y Turismo dispuso la creación de la etiqueta *Tourisme et Handicap* como parte de un modelo nacional aplicable dentro de su territorio que normaliza las actividades y establecimientos turísticos bajo la normalización de sus procesos y la implicación directa del Gobierno Francés. Es así, que la legislación vigente del 11 de febrero del 2005 concerniente a la accesibilidad a favor de las

personas con discapacidad definía a la discapacidad como un obstáculo frente al entorno que imposibilitaba la participación de la sociedad de manera integral e impedía el acceso hacia las actividades de ocio. Por lo tanto Tourisme et Handicap y Destination pour Tous surgió de la necesidad de contar con una herramienta de normalización y un mecanismo de control que regule la actividad turística.

Bajo este contexto surge la pregunta ¿Las normas y certificaciones de accesibilidad están, vinculadas con la calidad?, y ciertamente lo es ya que como hemos visto a lo largo de esta máster tesis la prestación de bienes y servicios deben cumplir con estándares de reconocimiento garantía y fiabilidad para los usuarios, de este modo se recalca que la calidad accesible no se basa en el hecho de ofertar productos y servicios diferenciales, ni de mejorar los entornos urbanísticos o la supresión de barreras físicas y sociales, se trata de lograr la unanimidad integral de los agentes que confluyen en el entorno. La evolución del turismo accesible y la contribución que representa el diseño para todos hacia cada individuo requiere la representación del gobierno ya que es una actividad relativamente nueva y el compromiso tanto de las empresas públicas como de las privadas permitirán la creación de sinergias entre los stakeholders del sector empresarial y social como agentes de cambio y desarrollo

Para concluir se menciona que se ha podido notar limitantes dentro de las legislaciones analizadas con respecto al ámbito turístico y se recomendaría que fuesen escritas tomando en consideración a la industria turística y las necesidades accesibles que demanda la actividad. De este modo, se destaca la relación de la legislación francesa con las etiquetas y certificaciones accesibles propias del gobierno, por ser gratuitas, y de aplicación tanto para establecimientos hoteleros, actividades turísticas, territorios o destinos que garantizan en mayor grado la accesibilidad en cada aspecto de la vida cotidiana al proporcionar la efectividad de la cadena de valor accesible. Por lo tanto, considero que no son muy burocráticas, son fáciles demandar vía online (autoevaluación), han sido difundidas y adoptadas con mayor impacto y cada vez existen nuevos registros dentro del territorio. Así mismo, se indica que en el territorio Español, la accesibilidad turística es una actividad fuertemente demandada y tanto destinos patrimoniales como destinos de sol y playa se constituyen como destinos accesibles fuertemente demandados. España cuenta con la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, la misma que ha desarrollado el Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal

170001-2, aplicable para la facilitar la accesibilidad a un entorno. AENOR, por ser una organización no gubernamental sus normas deben regirse a la ley vigente española ya que de no hacerlo no tuvieran validez alguna. Se destaca el modelo de gestión de accesibilidad que ha diseñado y el proceso que describe, se considera esencial el compromiso que tiene la dirección al establecer la planificación del entorno en función del seguimiento, medición, análisis y mejora por lo tanto se aprecia que se ha estructurado metódicamente la autoría interna y externa. Por otra parte se analiza la correspondencia existente con las normas ISO 9000 y la ISO 140001, pudiendo vislumbrarse una oportunidad para la implementación del Sistema de Gestión de Accesibilidad 170001-2 de este modo se ahorrarían esfuerzos y las organizaciones cumplirían con el compromiso social. Después de analizar el caso francés y de medir su efectividad territorial, en la búsqueda de la consecución de la accesibilidad integral y dentro de un modelo integral representaría un aporte efectivo la adopción de una norma y certificación de accesibilidad turística propia del Estado, de esta manera se evitaría la aparición de muchas certificaciones en el mercado que muchas veces confunden a los usuarios y facilitaría la unanimidad de productos y servicios garantizados que conlleven a la integración de la cadena de accesibilidad global.

8 Limitaciones e investigaciones futuras.

El desarrollo de estas master tesis ha presentado ciertas dificultades y retrasos debido a la falta de acceso hacia varios documentos que no se los pudo encontrar en los sitios web oficiales por considerarse archivos confidenciales que administra cada certificación, en el caso de Aenor y el Municipio de Arona la documentación fue escasa y pese a que se contactó de manera directa no se obtuvieron los resultados esperados, por otro lado la certificación Tourisme et Handicap disponía de información en idioma francés de igual manera escasa y se tuvo que traducir al español destinando más tiempo de lo usual. Sin embargo pese a las dificultades que se evidenció se ha obtenido los objetivos que fueron planteados inicialmente por lo tanto como continuidad a este trabajo, el siguiente paso que quisiera hacer sería aplicar la metodología investigativa dentro de mi país como una herramienta que de soporte y abra una brecha que genere cambios en el modelo de la construcción de la sociedad y la accesibilidad que vele y garantice la inclusión de las personas con discapacidad , representando una contribución para el desarrollo del turismo accesible y la diversificación de la oferta turística ecuatoriana , que no esté

focalizada exclusivamente en el turismo patrimonial, destino verde y sostenible o las reconocidas Islas Galápagos. El Turismo Accesible en el Ecuador es una idea de negocio innovadora que está empezando y está encaminado por buena cimiento, por lo tanto espero que este trabajo pueda ser ejecutado de manera práctica y motive a más profesionales a realizar estudios dentro del campo de la accesibilidad al ser una actividad nueva que necesita ser explorada y ejecutar estrategias permitan su desarrollo y fortalecimiento.

9 Bibliografía

9.1 Artículos de Revistas Electrónicas

Amiaud, D. (2012). La politique publique "tourisme et handicap" : du lieu au territoire. *Mondes du Tourisme*, 5, 31-46. Recuperado de <https://tourisme.revues.org/411>

Ayuso, Cristina de la Cruz. (2003). Los retos del ocio y la discapacidad del siglo XXI. *Documentos de Estudios de Ocio*, 26. Recuperado de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/ocio/ocio26.pdf>

Darcy, S. y Dickson T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32-44. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677000000450>

Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo Accesible Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia: revista interdisciplinar*, 9, 211-224. Recuperado de <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf>

Fraiz, J. A., Alén González, M. E. y Domínguez, T. (2008). La accesibilidad como oportunidad de mercado En el management de destinos turísticos. *Revista de Análisis Turístico*, 5, 30-45. Recuperado de <http://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/40/35>

Heras Saizarbitoria, I., Casadesús, M., y Marimon, F. (2005). Análisis y un modelo de la difusión internacional de las normas ISO 9000 e ISO 14000. *Revista Europea de Dirección y*

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Economía de la empresa, 14, 4, págs. 81-100. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1432235>

Jiménez, S.y Prats,Ll.(2006). El turismo en Cataluña: evolución histórica y retos de futuro. *Pasos revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 4,2, 153-174. Recuperado de <http://mdc.ulpgc.es/cdm/ref/collection/pasos/id/150>

Kastenholz, E. y Galán-Ladero,M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad Social en las empresas y destinos Turísticos. El caso de Lousã (Portugal). *Rotur Revista de ocio y turismo Coruña*,2, 175-194. Recuperado de <http://revistas.udc.es/index.php/rotur/article/view/1240/317>

Michopoulou, E. y Buhalis D.(2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50, 229-239. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720613000293>

Molina Hoyo, M., Cánoves Valiente,G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Revista Cuadernos de Turismo*,25-44. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/109561/104151>

Rodríguez, G. y Prats,F. (2007). Sostenibilidad Ambiental y certificaciones en el Sector Turístico. *Estudios Turísticos*, nº172-173, 157-165. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-172-173-2007-pag157-165-101058.pdf>

Smith, R. (1987). Leisure of disable tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14, 376-389. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160738387901095>

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Urteaga, E. (2010). La política a favor de los discapacitados en Francia. *Portularia*, 10,2, 77-89. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4317/b15971004.pdf?sequence=2>

9.2 Documento Legal.

Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, Manila, 27 de septiembre de 1980. (Organización Mundial del Turismo, pág. 7-13). Recuperado de <http://bidaietiko.files.wordpress.com/2010/12/declaracion-de-manila1.pdf>.

9.3 Informes

Diotallevi, M. (2013). Capítulo del Programa de Ética y Dimensiones Sociales del Turismo. *Informe sobre el turismo accesible*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/2 - m. diotallevi - informe sobre el turismo accesible web.pdf>

European Commission Enterprise and Industry Directorate General (DG ENTR). *Mapping 2015). Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services (220/PP/ENT/PPA/12/6491)*. Recuperado de <http://www.accessibletourism.org/resources/2015-04-02-eu-supply-study-final-report.pdf>

Fundación ONCE. (2009). *Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo*. Recuperado de <http://www.accessibletourism.org/resources/estudio-normas-de-calidad-en-el-turismo-europeo-2009-version-imprimible.pdf>

Taleb Rifai .(2013).“*La accesibilidad, una ventaja competitiva para los destinos turísticos*”. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/speech-fitur-2013-sg-accessibility-comm-es1.pdf>

9.4 Legislación

Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias. BOE 122 (1995).

Ley Orgánica 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. BOE 12632 A.(2013).

Ley Orgánica 102/2005, de 11 de febrero, por la igualdad de derechos y oportunidades, la participación y la ciudadanía de las personas con discapacidad y la creación de accesibilidad de un repositorio en línea de servicios de comunicación pública.

9.5 Libros

Almeida, A., Barcos, L., Martín, JI. (2006). *Gestión de la Calidad de los procesos turísticos*. Madrid: Síntesis, S.A.

Buhalis, D., Darcy, S. (2010). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publications.

Ejarque, J.(2005). *Destinos Turísticos de éxito: Diseño creación, gestión y marketing*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*, OMT, Madrid.

Gonzales, D., Pérez, D., (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad – CERMI

Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades
Juliá, M., Porshe, F. (2002). *Gestión de Calidad Aplicada a hostelería y Restauración*. Madrid: Pearson Educación. S.A.

Lázaro Fernández, Y. (2004). *Ocio, inclusión y discapacidad*. Bilbao: Universidad de Deusto.
Manual sobre Accesibilidad y Vida Cotidiana. (2edición). (2000). Santa Cruz de Tenerife: SINPROMI, S.L.

Norma Española UNE 170001-1. (2007). *Accesibilidad Universal: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. España: AENOR.

Norma Española UNE 170001-1. (2007). *Accesibilidad Universal: Sistema de Gestión de la accesibilidad*. España: AENOR.

Normas y Sistemas de Calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo. (2010). *La experiencia de las Américas*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*:

Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos*, OMT, Madrid.

Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y

Puig-Duran. (2006). *Certificación y Modelos de Calidad en Hostelería y Restauración*. Madrid: Díaz de Santos.

SINPROMI, Sociedad Insular para la Promoción del Minusválido, S.L.(2000). *Manual sobre Accesibilidad y Vida Cotidiana*. Santa Cruz de Tenerife.

Sistema de gestión de accesibilidad global. (2005). *Guía de Interpretación de la Norma UNE 170001*. España: AENOR.

Tourisme et Handicap. (2006). *Réussir l' accueil: Guide de savoir-faire*. Paris: ODT.

9.6 Páginas Web

AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. (2016). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001*. Recuperado 15 de Abril 2016, desde http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.V8gs11uLRdg

AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. (2016). *Certificación ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental*. Recuperado 22 de Abril 2016, desde http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.V8gs11uLRdg

AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. (2016). *Verificación del esquema europeo de ecogestión y ecoauditoría EMAS*. Recuperado 22 de Abril 2016, desde http://www.aenor.es/aenor/certificacion/mambiente/mab_emas.asp#.V8gs_FuLRdg

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. (2016). *Certificación de la Responsabilidad Social*. Recuperado 18 de Mayo 2016, desde http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/respsocial.asp#.V8gtaVuLRdg

Arona Tenerife Sur. (2016). *Destino Accesible*. Recuperado el 17 de Abril del 2016, desde http://www.arona.travel/portal/turismo/p_179_final_menu.jsp?codMenu=1334&codMenuPN=1088&codResi=1&language=es

Fraguell Sansbello, M. (2015). *Instrumentos de Gestión para un Turismo Sostenible*. [Apuntes academicos]. UdGMoodle.

Mendizábal Aracama, M. (1998). Manual de accesibilidad: *Convenio IMSERSO. Versión 1.1*.

Organización Mundial de la Salud.(OMS).*10 Datos sobre la Discapacidad*. Recuperado el 01 de Septiembre 2016, desde [http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos](http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/Recomendaciones_de_la_OMT_por_un_turismo_accesible_para_todos). Recuperado el 30 de Agosto del 2016, desde <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-09-13/la-omt-aprueba-recomendaciones-sobre-turismo-accesible>

Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo. (2013). *Tourisme-handicaps* .(2013). *Obtention du 1er label Destination pour tous par la Ville de Bordeaux !*. Recuperado el 28 de Agosto del 2016, desde <http://www.bordeaux-tourisme.com/Preparer-son-sejour/Informations-pratiques/Accessibilite-Bordeaux-ville-pour-tous>

Tourisme-handicaps. (2013). *Destination pour Tous*. Recuperado el 28 de Agosto 2016, desde <http://www.tourisme-handicaps.org/destination-pour-tous/>

Tourisme-handicaps. (2013). *Présentation de la Marque Tourisme et Handicap*. Recuperado el 28 de Agosto del 2016, desde <http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/tourisme-handicaps/>

9.7 Tesis Doctorales y Trabajos de Máster

Aguilar, A. (2010). *Propuesta para implementar Un sistema de gestión de la Calidad en la empresa "filtración industrial Especializada S.A. de C.V." de Xalapa, Veracruz*. (Trabajo de Máster). Recuperado de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>

Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística

SARA ALEJANDRA ARMIJOS A.

Heras Saizarbitoria, I. y Casadesús Fa, M. (2006). *Los estándares internacionales de sistemas de gestión: pasado, presente y futuro*. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/8700>

Morato Belloz, M. (2014). *La Discapacitat intel·lectual i el turisme [Recurs electrònic] : estudi de les necessitats en el lleure*. (Trabajo de Grado). Recuperado de http://cataleg.udg.edu/search~S10*cat/X?SEARCH=MIRIAM%20MORATO%20BELLOZ

Rumbero, A. (2014). *La accesibilidad: motor de calidad turística*. (Trabajo de Máster). Recuperado de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/27532/1/TFM_Alvaro%20Rumbero%20Tato.pdf.