

Organización Mundial del Turismo



UNWTO

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415991 Friday, February 05, 2021 11:08:54 AM - IP Address: 148.243.168.66

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos



Copyright © 2014, Organización Mundial del Turismo (OMT)

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
Actualizado para la 5ª Reunión Ministerial del T20 en noviembre de 2013.
Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de sus elementos no son indicativas de opinión alguna por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo respecto del estatuto jurídico de ningún país, territorio, ciudad o zona ni de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo (UNWTO)
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid
Spain

Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Website: www.unwto.org
E-mail: omt@unwto.org

Cita de la fuente:

Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid.

Todas las publicaciones de la OMT están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación en contrario, ninguna parte de las publicaciones de la OMT podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni utilizarse de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, incluidas la reproducción por fotocopia, la microfilmación y la digitalización, sin autorización previa por escrito. La OMT alienta la difusión de sus obras y estudia con interés todas las solicitudes de autorizaciones, licencias y derechos de traducción relacionadas con sus publicaciones.

La autorización de fotocopiar publicaciones de la OMT en España se solicitará por mediación de:

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos
Calle Monte Esquinza, 14
28010 Madrid
Spain

Tel.: (+34) 913 08 63 30
Fax: (+34) 913 08 63 27
Website: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la OMT fuera de España habrán de pedir autorización a una de las entidades con las que CEDRO tiene suscritos convenios bilaterales, cuando la haya en el país correspondiente (ver la lista de entidades en <http://www.cedro.org>).

Para todos los demás países, así como para otras autorizaciones, las solicitudes se remitirán directamente a la Organización Mundial del Turismo. En ese caso, consultar <http://publications.unwto.org/es/content/derechos-y-permisos>.

«La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también 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.»

Taleb Rifai, , Secretario General de la OMT

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

“Adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT en agosto de 2013, actualizando las recomendaciones de la OMT de 2005”

Recomendaciones desarrolladas con el apoyo de la Fundación para la inclusión social y económica de personas con discapacidad de la ONCE y la Red europea para el turismo accesible ENAT

Introducción

Los viajes y el turismo se han convertido en el sector de mayor volumen y más rápido crecimiento del mundo y siguen creciendo de manera constante año tras año. Con mil millones de turistas internacionales en el año 2012, los países están incorporando cada vez en mayor medida el turismo como parte de sus estrategias de desarrollo nacional, considerándolo un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo inclusivo, que genera empleo y bienestar para las comunidades¹.

La provisión de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, incluidos los bebés y las personas mayores, excluye a muchos destinos de este prometedor mercado². Sin embargo, por la manera en que están diseñados el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás ciudadanos.

Los problemas de accesibilidad son innumerables, el visitante puede verse afectado en cada parte del recorrido, ya sea en el acceso a la información, en el transporte local, el alojamiento, las visitas o la participación en eventos culturales o deportivos, ya sea como espectador o como participante.

La OMT es consciente de esta situación desde que en la Asamblea General de 1991 se aprobaron las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del turismo accesible, revisadas más tarde en 2005.

Con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (2007), se ha dedicado una mayor atención a las obligaciones del sector turístico de garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad

de condiciones que el resto de ciudadanos. Los Estados Partes en la Convención deberían liderar el camino para guiar a los sectores público y privado a fin de que el turismo sea accesible para todos los ciudadanos.

Como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la OMT en su resolución 578(XVIII) de 2009³, el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable. Por lo tanto, incorporar las cuestiones de la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible garantizará que las políticas y prácticas del turismo integren a las personas con discapacidad, dando lugar a un turismo equitativo y accesible para todos.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los visitantes⁴.

En este contexto, el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad



temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados⁵.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial⁶.

A estos datos se suma el hecho de que se está produciendo un rápido envejecimiento de la población. En 2009, había más de 730 millones de personas de más de 60 años, el equivalente al 10% de la población⁷, lo que supone un incremento de más del 20% desde el año 2000. Para el año 2050, 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 años⁸.

Debido al envejecimiento de la población en los países industrializados, la tasa de discapacidad entre la población con posibilidad de viajar es cada vez mayor, aumentando así la demanda de entornos, transporte y servicios accesibles, y añadiéndose valor al mercado del sector del turismo accesible. Una gran parte de la población de mayor edad tiene importantes ingresos y el deseo de viajar, tanto en su propio país como en el extranjero, y su gasto suele ser superior al de los turistas en general⁹. Debido a que muchas de las personas con discapacidad y las personas mayores ya no están laboralmente activas, cuentan con la posibilidad de viajar durante todo el año, lo que ayuda a reducir la estacionalidad de la demanda que experimentan muchos destinos.

Por otra parte, varios estudios realizados en Australia, Estados Unidos y la Unión Europea han demostrado que los turistas con discapacidad se están convirtiendo en una parte importante del mercado turístico. Por ejemplo, el porcentaje de turistas australianos con discapacidad se ha estimado en alrededor del 11% del número total de turistas¹⁰. En Reino Unido registró en su encuesta de turismo de 2009 que el 12% del conjunto de personas que realizaron turismo interno (pernoctando al menos una noche fuera) tenía una discapacidad o problemas de salud crónicos. Estos turistas también se quedaron más tiempo y gastaron más que la media¹¹. De forma similar, estudios realizados en Estados Unidos han demostrado que los adultos estadounidenses con discapacidad o movilidad reducida gastan un promedio de 13.600 millones de dólares al año en viajes¹².

La atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector del turismo mundial, en términos de mejorar las políticas y movilizar la inversión para realizar las mejoras necesarias de manera generalizada, a corto y largo plazo.

Sin embargo, con el enfoque adecuado, el sector turístico también tiene una oportunidad de oro para servir a un mercado importante y en crecimiento, ganar nuevos clientes y aumentar los ingresos en un momento en que otros segmentos del mercado pueden estar debilitándose.

Definiciones

Tradicionalmente, la discapacidad se ha considerado como una condición médica o biológica atribuida a una disfunción individual particular, que necesita corregirse con un tratamiento o una rehabilitación. Según este enfoque, es la persona con discapacidad la que necesita un cambio o alteración.

Hoy en día, se tienen en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad. Es posible plantear la cuestión de cómo las sociedades crean obstáculos para las personas con discapacidad y de cómo pueden eliminarse estas barreras. En este contexto, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad reconoce que la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos y la define como un constructo social, más que como una cualidad inherente al individuo. Hace hincapié en la eliminación de las barreras sociales, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se trata de simples prejuicios y hostilidad. Además, el incremento proporcional de la población de mayor edad está empezando a diluir la distinción entre personas con o sin discapacidad. A los efectos de este documento, se aplicarán las definiciones de las Naciones Unidas.

A. Discapacidad

La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹³.

Al entender la discapacidad como una interacción, se entiende que la discapacidad es un constructo social, no un atributo de la persona.

B. Personas con discapacidad

A los efectos del presente documento, se entiende por «persona con discapacidad» toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos¹⁴.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Otras personas que se pueden incluir en este grupo por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos son las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña¹⁵.

C. Turismo accesible para todos¹⁶

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

D. Discriminación por motivos de discapacidad¹⁷

Por «discriminación por motivos de discapacidad» se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento,

goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas la denegación de ajustes razonables.

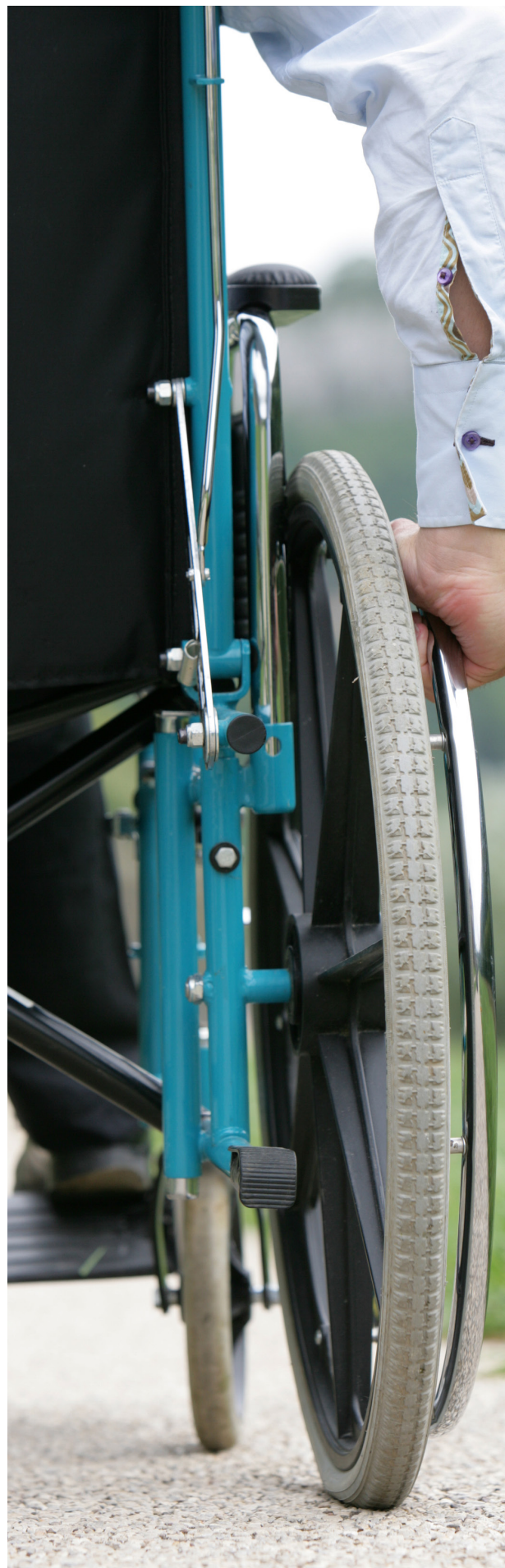
E. Ajustes razonables

Por «ajustes razonables» se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

F. Diseño universal

Por «diseño universal» se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal» no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas. En consecuencia, el diseño universal es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad (Fuente: The Center for Universal Design, NC State University, Principles of Universal Design (Raleigh, NC, 1997))¹⁸.



Ámbito de aplicación

Infraestructuras y servicios

Estas recomendaciones indican las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras.

La accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas. Entre los elementos de la cadena del turismo figuran:

- A. La gestión del destino turístico**
- B. La información y la publicidad turísticas**
(preparación, información y reservas)
- C. Unos entornos urbanísticos y arquitectónicos**
- D. Los medios de transporte y las estaciones**
- E. El alojamiento, los servicios de comidas y los congresos**
- F. Las actividades culturales**
(museos, teatros, cines y otros)
- G. Otras actividades y eventos turísticos**

A. Gestión del destino turístico

Las entidades de gestión de los destinos turísticos, así como las administraciones, deberían llevar a cabo una estrategia de turismo accesible en la que se exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.

El concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca está ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y

transportes accesibles que den lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos.

B. Información y publicidad turística (preparación, información y reservas)

La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. En la medida de lo posible, la información destinada a los turistas con discapacidad debería incluirse en la información turística general.

El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos.

Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.

Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad, a fin de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.

Los sistemas de reserva deberían ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Con este propósito, las páginas web y demás sistemas de reserva deberían estar diseñados de forma que puedan ser utilizados por todos, siguiendo las Pautas de accesibilidad para contenidos web (WCAG según su sigla inglesa) publicadas en: www.w3c.org

Las entidades encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores deberían registrar y solucionar, por un procedimiento adecuado, todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

C. Entornos urbanísticos y arquitectónicos

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deberían cumplir.

I. Zonas de estacionamiento¹⁹

Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca

posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Estas zonas de estacionamiento deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas.

Se debería disponer de puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad. Estos puntos deberían estar vigilados para evitar que los bloqueen otros vehículos y objetos.

Los espacios de estacionamiento individuales deberían ser lo suficientemente amplios como para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los automóviles y las sillas de ruedas, y estar situados de manera que las personas que utilizan sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los automóviles. Siempre que haya un acceso viario al edificio o lugar, debería ser seguro para todos los peatones.

II. Comunicación

Se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad²⁰.



Los teléfonos y otros sistemas de comunicación públicos (Internet, fax) estarán diseñados y dispuestos para el uso del público, de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

III. Señalización

Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona accesible, reservada para su utilización por las personas con movilidad reducida, situada lo más cerca posible de la entrada.

Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).

Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y un color que contraste con su fondo.

La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad.

Las alarmas de incendio deberían emitir señales tanto visuales como acústicas. La señalización de las salidas de emergencia debería ser clara y estar bien iluminada; es recomendable que los establecimientos dispongan de planos que indiquen claramente el punto de encuentro y, en caso de haberlos, los refugios de evacuación.

IV. Desplazamiento horizontal

Se deberían adoptar medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad puedan desplazarse por el lugar con la mayor independencia posible.

Los corredores y los pasillos principales deberían estar libres de obstáculos físicos y visuales y tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas a la vez de manera que no queden bloqueadas en circulación normal, o en su defecto prever zonas de adelantamiento.

V. Desplazamiento vertical

Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas, así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de los botones de control, señalización en braille, información tanto escrita como sonora). Deberían instalarse sistemas de emergencia accesibles para personas con deficiencias auditivas.

Escaleras y rampas

Siempre que sea posible, el espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

VI. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los aseos deberían habilitarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas han de tenerse en cuenta tanto los aspectos dimensionales, como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se debería cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento. Se debería prever un sistema que permita a las personas que se encuentran en el interior

de las cabinas de los aseos encontrar y utilizar las señales de emergencia lumínicas y los interruptores.

VII. Precios

Siempre que sea posible, los proveedores de servicios turísticos deberán ofrecer infraestructuras y servicios adecuados a los visitantes con discapacidad. Los costos de implementación de medidas de accesibilidad se incluirán en las partidas presupuestarias de mantenimiento o realización de obras de mejora generales.

Los costos adicionales necesarios para ofrecer servicios e instalaciones accesibles no significarán un incremento de las tarifas para los clientes con discapacidad.

D. Medios de transporte

I. Medios de transporte

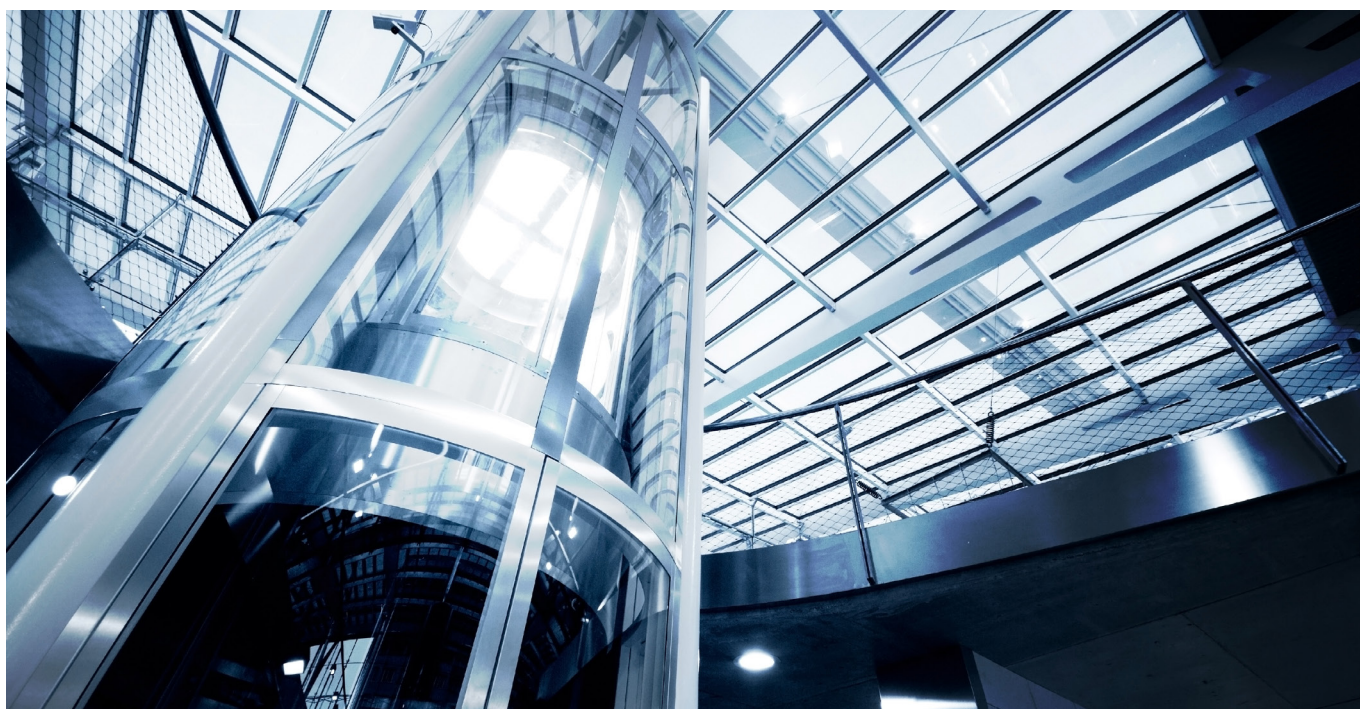
Los vehículos de transporte de pasajeros, incluidos los vehículos privados de alquiler, autobuses y autocares,

taxis, tranvías, funiculares (teleféricos), trenes, transbordadores y barcos de crucero deberían diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

La información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como la lengua de signos y la escritura.

II. Estaciones, terminales de pasajeros e instalaciones afines

- Los pasajeros con discapacidad deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.
- Siempre que sea posible, las terminales deberán estar situadas a un mismo nivel o equipadas



con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

Toda la información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de las personas con deficiencias sensoriales. Por ello, toda la información estará en formato visual y sonoro. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sean captadas en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura y fondo.

La información debería estar disponible en canales alternativos de comunicación (webs o aplicaciones para dispositivos móviles).

Los pasos para peatones deberían estar provistos de semáforos con señales sonoras y visuales para que las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan cruzar con seguridad.

El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y se debería disponer de asistencia cuando fuera requerida.

Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque (por ejemplo, para embarcar en la cabina del avión) deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se puedan devolver intactas de manera inmediata a la llegada al destino o punto de tránsito.

III. Carreteras principales

En las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, debería haber zonas de descanso a intervalos regulares, equipados con instalaciones y servicios, así como con aseos y teléfonos de emergencia, accesibles para todo el mundo y, en particular, para los viajeros con discapacidad.

E. Alojamiento, establecimientos de servicio de comidas e instalaciones para congresos

I. Instalaciones de alojamiento

Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda.

Cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia.

Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay.

En este sentido, habrán de tenerse en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores deberían tener en cuenta los principios del diseño universal.

Las habitaciones e infraestructuras de los establecimientos de alojamiento deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas.

Dichos establecimientos deberían estar pensados para acoger a los perros guía y proporcionar los elementos esenciales para facilitar su estancia.

Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y aseos, así como a sistemas de alarma.

II. Establecimientos donde se sirven comidas

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado para poder ser utilizado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos alternativos (web o aplicaciones para terminales portátiles), aseos accesibles, etc.

Los menús deberían incluir opciones adicionales para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias (por ejemplo: diabéticos, celíacos, etc.).

Estos establecimientos deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización.

III. Instalaciones de congresos

Además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (entradas, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtítulo o lengua de signos, según se requiera.

F. Actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)

Las entidades responsables de realizar y fomentar las actividades culturales de una región, destino o establecimiento deberían adoptar todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad:

- tengan acceso a material y actividades culturales en formatos accesibles;
- puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no solo en su propio beneficio, sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

I. Museos y otros edificios de interés turístico

Los propietarios o directores de museos u otros edificios de interés histórico, cultural o religioso abiertos a los visitantes deberían resolver los problemas de acceso horizontal o vertical mediante rampas o ascensores, según proceda.

La información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello, toda la información debería facilitarse tanto en formato escrito como sonoro.

El personal que atiende a los visitantes debería obtener la formación necesaria para recibir y atender a los visitantes con discapacidad. También tendrá la formación necesaria para poder comunicarse con personas sordas.

Cuando proceda, por ejemplo en lugares más amplios, debería existir un servicio de préstamo de sillas de ruedas u otros dispositivos para visitantes con movilidad reducida.

II. Teatros y cines

Además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (servicio de venta de entradas, ya sea a través del personal o con sistemas automáticos, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de teatros y cines deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtítulo o lengua de signos, según se requiera.

G. Otras actividades y eventos turísticos

Las entidades encargadas de actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás.

Se deberá velar por que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas, en particular para las actividades enumeradas a continuación:

I. Excursiones a los alrededores

Los autocares de excursiones deberían estar preparados para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar tanto información sonora como visual, así como otros tipos de ayuda para ciegos y sordos.

Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberán contratar intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares visitados.

II. Deportes

Se debería alentar y promover el acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones deportivas (estadios, pistas, etc.), así como su participación, en la mayor medida posible, en las actividades deportivas generales a todos los niveles.

Las instalaciones deportivas deberían estar equipadas para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar la información de forma tanto sonora como

visual, así como otros servicios de comunicación para personas ciegas y sordas.

III. Zonas verdes y entornos naturales

Deberían existir itinerarios accesibles que recorran el recinto, conectando las áreas de interés, los aseos y el resto de servicios e instalaciones.

Se debería disponer de fuentes y bancos adaptados en los recorridos largos, con accesos adecuados para que puedan aproximarse los usuarios de sillas de ruedas y ayudas para la movilidad. Los sumideros y alcorques deberían estar enrasados con el pavimento que los rodea, y firmemente fijados al suelo.

IV. Playas

Las playas deberían incluir itinerarios accesibles que permitan el acceso a los puntos de información, a los espacios, instalaciones o servicios.

Las playas deberían disponer de acceso mediante pasarelas y rampas, zonas acotadas de sol y sombra, vestuarios y servicios adaptados y sillas y muletas anfibas para bañarse en el mar, con la asistencia de un equipo de profesionales.

En caso de existir paseos marítimos, estos deberían incluir itinerarios accesibles.



Formación del personal

El personal de los lugares turísticos desempeña un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o la solución de las dificultades imprevistas, y su formación en la conciencia de la discapacidad y la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad²¹.

El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.

En virtud de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006²², el personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios y explicar el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.

Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.

El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.

El personal debería proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento.

Se deberían ofrecer formas de asistencia humana y animal, así como información concreta y adecuada sobre los servicios disponibles en el hotel y los servicios externos, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de signos, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojan y transportan, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

El personal debería estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deberían realizarse de manera rutinaria de acuerdo a las leyes y normativa vigente.

Anexo |

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos (2013)
Los siete principios del diseño universal
(The Center for Universal Design,
NC State University²³)

1er principio. Uso equitativo.

El diseño es útil y de fácil comercialización para personas con distintas capacidades.

2º principio. Flexibilidad en el uso

El diseño puede adaptarse a una variedad de preferencias y capacidades individuales.

3er principio. Uso sencillo e intuitivo

El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.

4º principio. Información perceptible

El diseño comunica al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.

5º principio. Tolerancia al error

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.

6º principio. Bajo esfuerzo físico

El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente y con un mínimo de fatiga física.

7º principio. Tamaño y espacio apropiados para la aproximación y el uso

El tamaño y el espacio son los apropiados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, la postura o la movilidad del usuario.

- 1- Comité Mundial de Ética del Turismo, Declaración «El espíritu de Bali» (Bali, 2011). Disponible en inglés en http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf
- 2- CESPAP, Declaración de Bali sobre el Desarrollo Sostenible del Turismo (Bali, 2007). Disponible en http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf
- 3- Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos, resolución 578(XVIII) de la Asamblea General de la OMT, Astana (Kazajstán), 2009.
- 4- Lilian Müller, Presidenta de la ENAT, Mensaje de la Presidenta.
- 5- Dimitrios Buhalis, Simon Darcy e Ivor Ambrose, eds., Best Practice in Accessible Tourism (Bristol, Channel View Publications, 2012).
- 6- Organización Mundial de la Salud, World Report on Disability 2011 (Ginebra, 2011). Disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/
- 7- Naciones Unidas, World Population Ageing Report 2009 (Nueva York, 2009). Disponible en: http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf
- 8- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, División de Población, World Population Ageing: 1950-2050 (Nueva York, 2002). Disponible en: <http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>
- 9- Souca Maria Luiza, «Accessible Tourism – the Ignored Opportunity» (Cluj Napoca, Babes-Bolyai University Cluj Napoca, 2010) Disponible en: <http://anale.steconomieuradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>
- 10- Larry Dwyer y Simon Darcy, «Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology», in Accessible Tourism: Concepts and Issues, Dimitrios Buhalis y Simon Darcy, eds. (Bristol, Channel View Publications, 2010), pp. 213-239.
- 11- European Network for Accessible Tourism (ENAT), «VisitEngland Tourism Figures Show Access Means Profits», 23 de junio de 2010. Disponible en: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933>
- 12- Scott Rains, «Disability Pride and World Travel by Dr. Scott Rains», 18 de agosto de 2009. Disponible en: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192>
- 13- Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (Nueva York, 2006). Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

- 14-**La Convención no contiene una definición de «personas con discapacidad» como tal. No obstante, en el Preámbulo y en el artículo 1 se expone lo siguiente: «Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás», según el Informe final del Comité Especial encargado de preparar una convención internacional amplia e integral para proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas (A/61/611) en 2006.
- 15-**La definición que figura en las recomendaciones de la OMT de 2005 sobre «Hacia un turismo accesible para todos», adoptadas por la resolución 492(XVI) de la Asamblea General de la OMT en Dakar (Senegal), adopta un enfoque según el cual las personas se benefician de la provisión de turismo accesible a lo largo de su vida.
- 16-**Adaptado de Simon Darcy y Tracey Dickson, «A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences», en *Journal of Hospitality and Tourism Management*, vol. 16, núm. 1 (marzo de, 2009), pp. 32-44.
- 17-**Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- 18-**Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo / Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (UNDG/IASG/TT), Nota orientativa para los equipos de las Naciones Unidas en los países y los asociados en la ejecución sobre la inclusión de los derechos de las personas con discapacidad en la programación de las Naciones Unidas (Nueva York, 2010).
- 19-**Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las normas prácticas recomendadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) figuran en la decimotercera edición del Anexo 9- Facilitación (2005) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, bajo el título de «G- Facilitación del transporte de los pasajeros que requieran asistencia especial». Las recomendaciones específicas y detalladas también han sido incluidas en el capítulo 9.11 del documento de la OACI 9184-AN/902 – Airport Planning Manual (segunda edición- 1987).
- 20-**La «comunicación» incluirá las lenguas, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. Por «lenguaje» se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.
- 21-**Jean-Louis Vignuda, «Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region», trabajo presentado en el Seminario sobre Desarrollo Sostenible del Ecoturismo en los Países Insulares del Pacífico, Suva (Fiji), octubre de 2001.
- 22-**Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- 23-**Principles of Universal Design. The Center for Universal Design, NC State University (1997). Disponible en: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm .



Organización Mundial de Turismo

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, Spain
Tel: (34) 91 567 81 00 / Fax: (34) 91 571 37 33
omt@UNWTO.org / www.UNWTO.org