

Organización Mundial del Turismo



UNWTO

**Turismo Accesible
para Todos:**
Una oportunidad a
nuestro alcance



Esta publicación resume los hitos más relevantes del “Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas”, cuya preparación ha sido posible gracias al apoyo y asesoramiento de la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, en el marco del acuerdo de colaboración tripartito entre la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible – ENAT. El Manual ha sido publicado en 2015.

Copyright © 2016, Organización Mundial del Turismo (OMT)
Todos los derechos reservados.

[Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance](#)

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
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 \(2016\), Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance, 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>.

**Turismo Accesible para Todos:
Una oportunidad a nuestro alcance**



Introducción

Todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. El **Código Ético Mundial para el Turismo** de la OMT, marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del sector, subraya en su artículo 7 que todas las personas deben de ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos.

Entre los más de mil millones de turistas internacionales, un porcentaje elevado lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas con discapacidad u otras necesidades especiales.

Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, **es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal.**

Aquellos destinos que creen entornos, productos y servicios aptos para todos,

evolucionarán en su oferta, harán posible una mejor experiencia turística y mejorarán la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes.

El “Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas” es un documento de referencia para el sector turístico al proponer directrices para lograr la accesibilidad en los destinos de la manera más eficiente y planificada posible.

Para la OMT, este Manual entra en su estrategia de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible a escala global, alentando a los principales actores a implementar medidas que resultan en una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística.

La Fundación ONCE ha aportado los conocimientos de sus más de 25 años de



trayectoria profesional en la realización de proyectos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, contando a la par con el apoyo de la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT).

El Manual consta de cinco Módulos que abarcan los temas principales a considerar a la hora de implantar la accesibilidad en el turismo:

- **Módulo I:** Definición y contexto
- **Módulo II:** Cadena de accesibilidad y recomendaciones
- **Módulo III:** Principales áreas de intervención
- **Módulo IV:** Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo
- **Módulo V:** Buenas prácticas

Esta publicación pone de relieve los principales hitos de cada módulo del Manual. Su objetivo es servir de inspiración a los gestores de políticas

y de destinos así como a los empresarios del sector turístico para que lleven a cabo medidas concretas de accesibilidad.



Módulo I

Módulo I: Definición y Contexto

La accesibilidad, la sostenibilidad y la participación equitativa conforman lo que se conoce como “Turismo para Todos”. Además, fomentan la calidad dentro de los destinos turísticos y aumentan su competitividad.

Dentro de este marco, el Módulo I analiza los diferentes conceptos y perfiles de usuarios del Turismo Accesible así como sus amplios beneficios sociales y económicos.

¿Qué es el “Turismo Accesible”?

El concepto “Turismo Accesible” hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal.

¿Quién necesita la accesibilidad en turismo?

Todos somos demandantes de entornos, productos y servicios accesibles en algún momento de nuestras vidas bien por una discapacidad, enfermedad, accidente, embarazo, edad avanzada o simplemente por llevar un equipaje de dimensiones considerables o no estar familiarizado con el entorno. Estas condiciones pueden afectar tanto a los turistas como a la población local de un destino.

¿Sabías que...?

Las personas con discapacidad representan un 15% de la población mundial.¹

En algunos países la situación social y económica de este colectivo favorece su participación en turismo si los destinos están bien preparados

1. Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial de la discapacidad 2011. URL: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf



para recibir y atender a las personas con discapacidad u otras necesidades especiales.

¿Sabías que...?

El porcentaje de personas mayores de 60 años, que en el año 2000 era de un 11%, se duplicará pasando a un 22% de población mundial en 2050. Esto significará dos mil millones de personas y dos mil millones de oportunidades para el sector turístico.²

Muchos turistas senior pueden tener unos ingresos estables, más tiempo libre y mayor disponibilidad, por lo que demandan servicios accesibles para poder viajar sin dificultades.

¿Por qué me interesa hacer mi producto o mi destino accesible?

La accesibilidad:

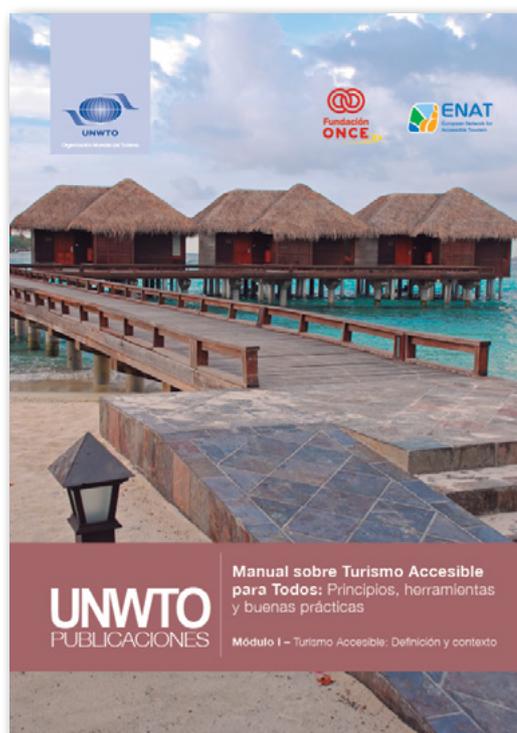
- **es un derecho:** la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad³ lo reconoce como un derecho exigible en la medida que los Estados miembros de las Naciones Unidas ratifiquen y apliquen la Convención.
- **está al servicio de los usuarios:** las recomendaciones y obligaciones legales son más fáciles de llevar a cabo cuando un destino entiende las necesidades reales de los diferentes clientes y el porqué de sus demandas.

2. Organización Mundial de la Salud URL: <http://www.who.int/ageing/es/>

3. Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. URL: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>



- **es una inversión:** si se plantea desde el inicio del diseño o haciendo pequeños cambios, se consiguen mejoras significativas que pueden producir un aumento de cuota de mercado.
- **da grandes resultados:** mejora la competitividad y favorece la fidelización de los clientes. Los destinos que no cumplan con la accesibilidad corren el riesgo de encontrarse al margen del mercado actual.
- **proporciona satisfacción a los clientes:** siguiendo estas recomendaciones, se mejora la calidad del servicio y se garantiza una buena experiencia del turista en materia de accesibilidad.



Módulo II

Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones

¿De qué sirve contar con un hotel completamente accesible si no lo es el transporte para llegar hasta él?

La accesibilidad en toda la cadena de valor del turismo evita la creación de “islas accesibles” que comprometan la seguridad e integridad en la experiencia turística. Una persona necesita realizar su viaje con máxima independencia y satisfacción desde la planificación hasta la vuelta a casa.

El Módulo II propone algunas recomendaciones para crear destinos turísticos accesibles:

La información es la clave: Es imprescindible aportar datos fiables y actualizados sobre el estado de accesibilidad en el destino. La información ha de llegar a todos los usuarios a través de documentos y formatos accesibles.⁴

Cadena sin rupturas: Los destinos deben crear una oferta consistente de Turismo para Todos que incluya todos los elementos de la cadena de valor (sistemas de reserva, alojamiento, transporte, etc.) y un fácil acceso a ellos.

El desafío del transporte: Es necesario que existan medios de transporte adecuados para llegar al destino y desplazarse por él. Un destino que no los ofrezca hará que el turista decida no emprender el viaje.

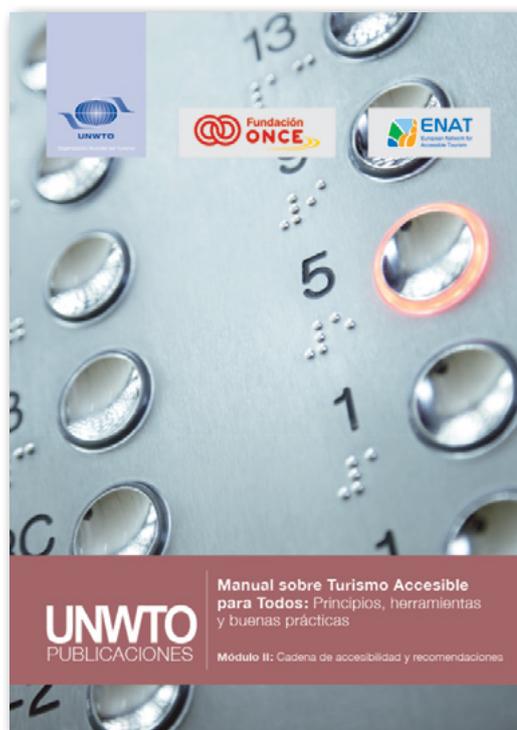
4. Ver Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística (A/RES/669(XXI)), adoptadas por la Asamblea General de la OMT, el día 17 de septiembre de 2015, en Medellín, Colombia.



Seguridad de uso: Al hacer un recurso accesible, se deben tener en cuenta las condiciones de seguridad para todos los visitantes y medidas de protección de posibles deterioros.

Inclusión: Es preciso ofrecer los servicios adecuados de una manera integrada dentro de la oferta del destino. Las propuestas segregadas no funcionan si no se justifican con una mayor calidad.

La actitud lo es todo: Es clave proporcionar la formación específica al personal para atender a las personas con necesidades de acceso ya que de este modo se favorece la atención individualizada.





Módulo III

Módulo III: Principales áreas de intervención

La **planificación** de destinos accesibles depende de la colaboración estratégica entre los sectores público y privado, junto con los actores de la sociedad civil.

El Módulo III establece pautas concretas que los diferentes actores han de llevar a cabo de manera transversal, para poder lograr una accesibilidad universal en el sector turístico:

Marco legal

La cobertura legislativa en materia de igualdad y no discriminación ofrece información sobre la protección de derechos de las personas con discapacidad. Los parámetros normativos de accesibilidad ofrecen la información de cómo

hay que aplicar los requerimientos en los diferentes entornos, productos y servicios.

La oferta y la demanda

La investigación llevada a cabo en un destino informa de la repercusión del Turismo Accesible, el flujo de visitantes, el gasto incurrido o la afluencia a determinados destinos. Esta investigación es fundamental para conocer las tendencias del futuro y para planificar acciones a corto y largo plazo.

Sensibilización

Las diferencias culturales en la consideración de las personas con necesidades de acceso repercuten en la concienciación sobre la accesibilidad. Instaurar una formación adecuada permite la normalización y consideración de



las necesidades especiales por parte de los profesionales del turismo.

Implementación de accesibilidad de forma integral

Además de la implementación de las recomendaciones, conviene tener un plan estratégico de accesibilidad en los destinos de manera que se estructuren las acciones según sean las necesidades detectadas en materia de accesibilidad.

La gestión de este plan estratégico permite que las medidas de accesibilidad perduren en el tiempo y evita que las iniciativas de mejoras en un destino sean aisladas y llevadas a cabo de forma arbitraria.

Promoción

De nada sirve contar con un destino accesible si no se transmite la oferta a los potenciales

turistas. Incluir la accesibilidad en los canales de promoción habituales es la forma en la que se deben trabajar las estrategias de marketing.





Módulo IV

Módulo IV: Indicadores

Los gestores de destinos necesitan medir los niveles de accesibilidad a través de unos indicadores concretos.

El Módulo IV propone una serie de indicadores formulados para que los destinos turísticos puedan evaluar, controlar y gestionar la accesibilidad de su oferta de Turismo Accesible. Estos indicadores pueden darnos las respuestas a las siguientes preguntas:

¿Qué porcentaje de páginas web oficiales de turismo en el país cuentan con información sobre la accesibilidad del destino? ¿Y cuántas ofrecen esta información en formatos accesibles?

¿Qué porcentaje de hoteles o agencias de viajes tienen un acceso adecuado? ¿Y cuántos de ellos tienen un certificado de accesibilidad? ¿A cuántos hoteles en el destino se puede

llegar directamente con el transporte público adaptado? ¿Y qué porcentajes de plazas de garaje son accesibles si el cliente decide acudir con su vehículo?

¿Qué proporción de estaciones de tren en la región cuenta con personal capacitado para atender a los clientes con necesidades especiales?

Los indicadores:

- ayudan a evaluar el nivel de desarrollo y de la gestión de la oferta de Turismo Accesible en un destino,
- contribuyen a realizar análisis comparativos objetivos entre infraestructuras, productos y servicios turísticos,
- representan un instrumento útil para priorización de las intervenciones en el ámbito de la accesibilidad,



- contribuyen a la estandarización de la accesibilidad en el sector,
- permiten adoptar las políticas adecuadas y mejorar la planificación para el futuro en base a los resultados obtenidos, y
- justifican la adopción de las decisiones sobre la planificación y la gestión del turismo en un territorio.





Módulo V

Módulo V: Buenas prácticas

Ciertas condiciones como pueden ser las políticas públicas y las decisiones empresariales oportunas, pueden estimular el desarrollo de iniciativas enfocadas a crear un entorno turístico accesible.

El Módulo V destaca buenas prácticas de implementación de medidas concretas para hacer del Turismo Accesible una realidad. Las buenas prácticas expuestas en el Manual abarcan las siguientes categorías:

Promoción

VisitEngland incentiva la sensibilización de los actores del sector turístico en Inglaterra (Reino Unido) a través de un premio de excelencia turística en la categoría de accesibilidad.

Investigación

Open Doors Organization (ODO) llevó a cabo varios estudios de demanda de Turismo Accesible en los Estados Unidos de América que demostraron la rentabilidad de la accesibilidad.

Formación

La Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) coordina el primer proyecto europeo con la participación de varios países cuyo resultado final es un certificado de formación en Turismo Accesible a nivel europeo.

Agencias de viajes

Viajes 2000, la primera agencia de viajes española especializada para las personas con discapacidad pone de manifiesto las medidas para garantizar a sus clientes la accesibilidad



en los recursos e itinerarios que ofrece, validada por sus técnicos.

Alojamiento

La cadena hotelera Scandic con sus 102 estándares de accesibilidad y un embajador de accesibilidad defiende los principios de diseño universal como una estrategia de negocio.

Transportes

La iniciativa Eurotaxi, un ejemplo de colaboración público-privada, consigue implantar una flota de taxis accesibles a nivel nacional en España e incluir una reseña sobre la accesibilidad en la legislación de transportes vigente en el país.

Destino

Japón demuestra como país que la hospitalidad puede ir más allá de recibir visitantes con discapacidad, dado que la accesibilidad es un sinónimo de hospitalidad en todos los ámbitos (comprensión de señalización, de un idioma desconocido, de una cultura diferente, etc.).

Información turística

“The Accessible Road” es la guía bilingüe que facilita y promueve la accesibilidad de los viajes en la región de Quebec (Canadá) e incluye información sobre recursos turísticos accesibles auditados por expertos, incluyendo formación en atención a personas con discapacidad.



Actividades turísticas

El proyecto “Open sea for all” se implantó para rediseñar las playas del Departamento de Herault en Francia con los parámetros del Diseño para Todos, enseñando cómo se puede dar respuesta a múltiples necesidades tanto de los turistas como de la población local.



Todos los Módulos del “Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas” están disponibles en:

<http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

Otros enlaces de interés:

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

<http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>

Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística

<http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/recomendacionesdelaomtsobreaccesibilidaddelainformacionturistica2016web.pdf>

Código Ético Mundial para el Turismo

<http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>

Para más información, contacte el Programa de Ética
y Responsabilidad Social de la OMT
ethics@unwto.org.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas, es una organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción y el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. En la actualidad está integrada por 157 países, seis territorios, dos observadores permanentes y más de 480 Miembros Afiliados.

La Fundación ONCE tiene como objetivos principales la formación y el empleo para personas con discapacidad y la accesibilidad universal, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles. Trabajamos en pos de la eliminación de barreras en los ámbitos de cultura, ocio y turismo, así como la sensibilización de la sociedad a través de publicaciones y la organización de Jornadas Internacionales de Turismo para Todos.

ENAT – la Red Europea para el Turismo Accesible – es una asociación sin ánimo de lucro que une a las organizaciones e individuos del sector privado, público y no-gubernamental. Nuestra misión es hacer accesibles los destinos, productos y servicios turísticos en el ámbito europeo para todos los visitantes, apoyando a la vez la promoción de un turismo inclusivo y accesible a escala global.



World Tourism Organization

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, Spain

Tel: (34) 91 567 81 00 / Fax: (34) 91 571 37 33

www.unwto.org