



Organización Mundial del Turismo

UNWTO



Día Mundial del Turismo, 2016

«Turismo para todos: promover la accesibilidad universal»

Buenas prácticas en la
cadena de valor del turismo accesible



Copyright © 2015, Organización Mundial del Turismo (OMT)

Día Mundial del Turismo, 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible

ISBN versión impresa: 978-92-844-1817-6
ISBN versión electrónica: 978-92-844-1818-3

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
Primera impresión: 2016
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.

Las opiniones expuestas en esta publicación son propias de los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de la Organización Mundial del Turismo.

Organización Mundial del Turismo (OMT)
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid
España
Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Internet: www.unwto.org
E-mail: omt@unwto.org

Cita de la fuente: Organización Mundial del Turismo (2016), Día Mundial del Turismo, 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal» Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible, UNWTO, 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

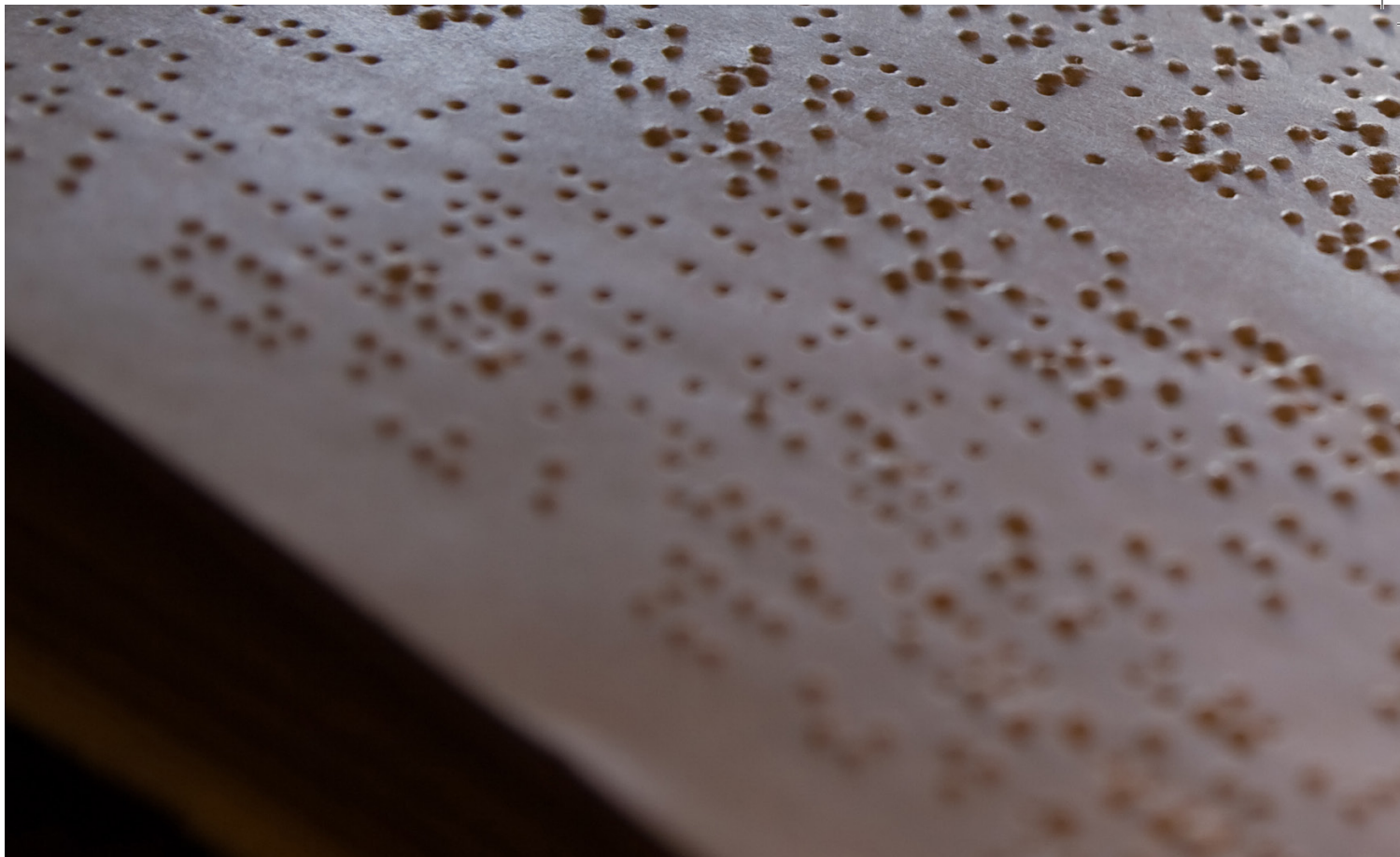
Tel.: (+34) 91 308 63 30
Fax: (+34) 91 308 63 27
Internet: www.cedro.org
E-mail: cedro@cedro.org

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>.

Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible





Introducción

La celebración del **Día Mundial del Turismo de 2016** bajo el lema de «**Turismo para todos: promover la accesibilidad universal**» llega en un momento de optimismo para el turismo internacional, puesto que cada vez son más los responsables públicos y del sector privado que defienden un turismo para todos, es decir, un turismo del que pueda disfrutar por igual todo el mundo, independientemente de su capacidad.

El compromiso de la OMT con el turismo accesible para todos se guía por el Código Ético Mundial para el Turismo, marco de referencia fundamental para el desarrollo del turismo responsable y sostenible. El artículo 7 del Código reconoce que el «acceso directo y personal al descubrimiento

de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta».

La Organización Mundial de la Salud estima que **el 15% de la población mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad**. Con poblaciones que envejecen con rapidez, el número de personas que encontrarán obstáculos no hará sino aumentar. La mayoría de nosotros desarrollará alguna discapacidad en algún momento de su vida y, antes o después, tendrá necesidades especiales para acceder a infraestructuras, servicios y productos turísticos.

En Europa, por ejemplo, se calcula que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico¹. Estas cifras tienen en cuenta el elevado porcentaje de viajeros mayores (ya que las personas de más de 60 años constituirán el 22% de la población

1. Estimación basada en el estudio de 2014 de la UE «[Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe](#)» (Incidencia económica y patrones de viaje del turismo accesible en Europa), descargado el 30 de mayo de 2016.
2. Estadísticas Sanitarias Mundiales 2016, «Monitoring health for the SDGs» (Seguimiento sanitario para los ODS), OMS.



mundial en 2050)², las personas con discapacidad y las familias con niños pequeños. El mercado del turismo accesible representa una oportunidad de oro para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas y, en algunos lugares del mundo, gastan más que la media en sus viajes.

Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, no solo una cuestión de derechos humanos, sino también una gran oportunidad de negocio. Sin embargo, para atender a esta importante demanda del mercado, es necesario un cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos. La accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos. La accesibilidad debe, por consiguiente,

ser parte intrínseca de cualquier política y estrategia de turismo responsable y sostenible.

Las regiones y los destinos con visión de futuro están incorporando la diversidad de la condición humana en términos de edad, movilidad, discapacidad o estado de salud en sus políticas de turismo y adoptando medidas prácticas al respecto. Con un enfoque prudente, que conjugue las políticas de integración social, las técnicas del diseño universal y el empleo de las nuevas tecnologías y herramientas de información, los gestores de destinos turísticos y los proveedores pueden atender de manera eficaz a aquellos visitantes que necesitan un «acceso en condiciones».

Estas convicciones sustentan el trabajo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el ámbito del turismo accesible para todos, que se ha materializado en una serie de actuaciones específicas con organizaciones de personas con discapacidad, la sociedad civil, gobiernos y el sector turístico.



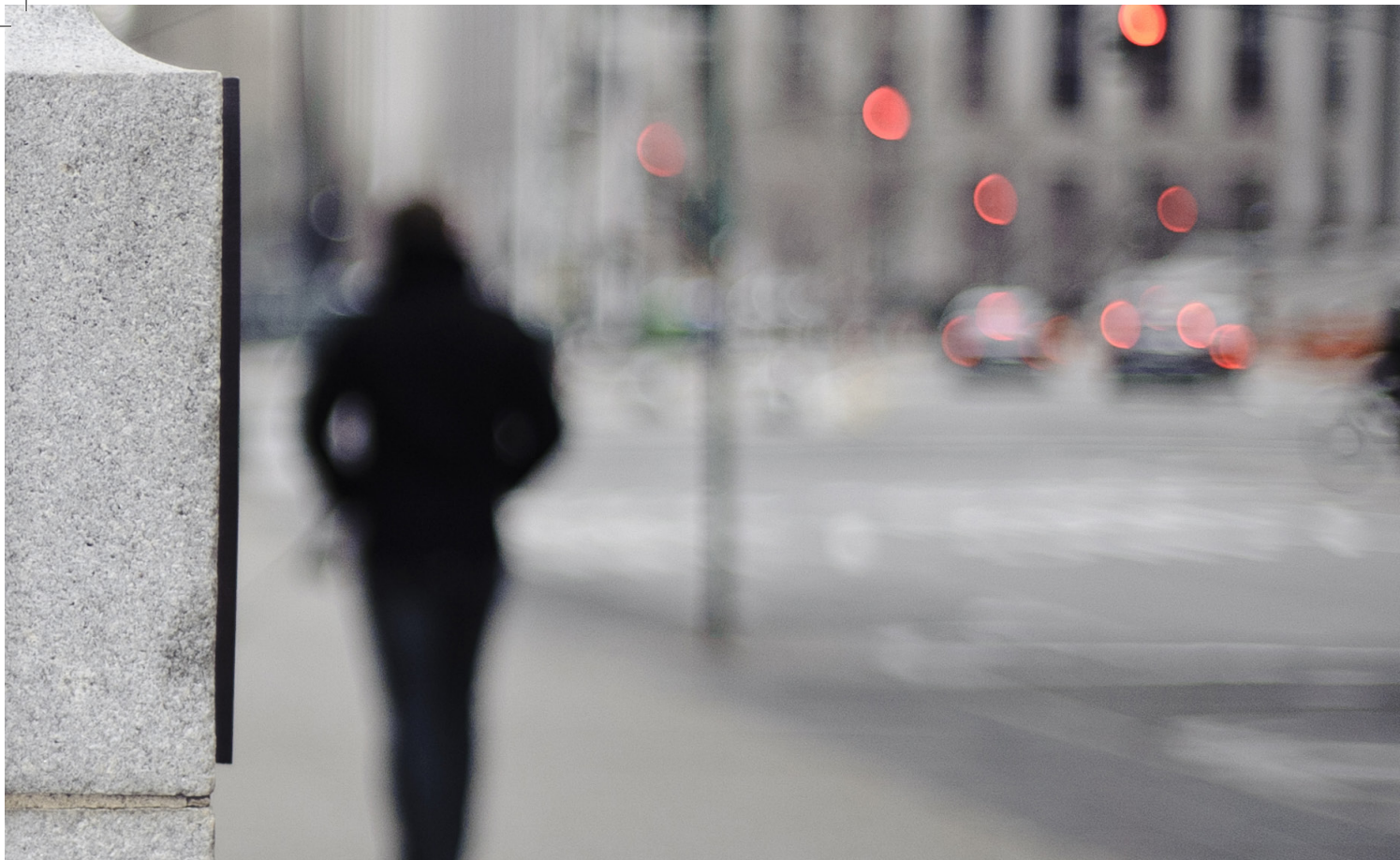
La OMT ha trabajado en los últimos cinco años con la **Red Europea de Turismo Accesible (ENAT)** y la **Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad**, entre otras organizaciones, para preparar recomendaciones específicas y manuales técnicos que permitan que los destinos sean cada vez más accesibles. Después de la publicación, dentro del marco descrito, del *Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*, del *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*³, los tres interlocutores han decidido complementar estas buenas prácticas con ocasión de la celebración del Día Mundial del Turismo (DMT) en septiembre de 2016.

Este folleto presenta seis casos reales, seleccionados para ilustrar algunos elementos esenciales de la **cadena de valor del turismo accesible**. Los ejemplos que se relacionan a continuación y que se explican en detalle en

este folleto constituyen algunas de las mejores prácticas en los aspectos más importantes de la provisión de un turismo accesible:

- **Turismo de patrimonio accesible: buenas prácticas de accesibilidad universal en la India.** La adaptación de monumentos culturales protegidos para que todos los visitantes puedan disfrutar del patrimonio cultural.
- **Exposición de reproducciones en 3D de obras de arte de la colección del Museo del Prado (España).** La utilización de las nuevas tecnologías para hacer el arte accesible a las personas con discapacidad visual.
- **Todos somos criaturas de aire libre: plan de inclusión de los parques de Alberta (Canadá).** Inclusión de grupos de visitantes frecuentemente excluidos, como las personas con movilidad reducida y dificultades de aprendizaje, en entornos abiertos.

3. Si desea más información, visite: <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>



- **Centro de excursiones sin barreras en Japón.** Aplicación de medidas de mejora de la accesibilidad y diseño para todos en el urbanismo y la edificación mediante la colaboración entre los grupos de interés y los sectores público y privado.
- **Guía de viajes accesibles de Lonely Planet.** Disponibilidad de información sobre accesibilidad.
- **T-GUIDE: guiar a visitantes con dificultades de aprendizaje.** Curso profesional para guiar a visitantes con discapacidad intelectual o dificultades de aprendizaje por sitios del patrimonio cultural.

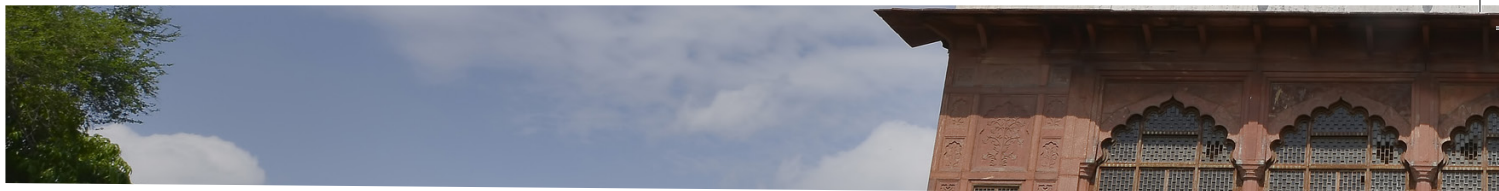
Aunque estos ejemplos son solo una pequeña muestra de posibles soluciones en materia de accesibilidad, se espera que puedan inspirar a otros a dar los pasos necesarios para seguir ampliando la oferta de turismo accesible en los destinos

turísticos de todo el mundo. El primer paso es abrir la mente a la idea de que «el turismo es para todos». A partir de ahí, con la ayuda de las orientaciones y los conocimientos técnicos apropiados, el turismo accesible puede convertirse en parte integral de toda experiencia turística.

Marina Diotallevi
Jefa del Programa
Ética y Responsabilidad Social
OMT

Ivor Ambrose
Director Gerente
ENAT

Jesús Hernández Galán
Director de Accesibilidad Universal e Innovación
Fundación ONCE



Turismo de patrimonio accesible: buenas prácticas de accesibilidad universal en la India

Centro para la Accesibilidad del Entorno Edificado (CABE), India

Sobre el proyecto

La India posee 32 sitios del Patrimonio Mundial reconocidos por la UNESCO que generan importantes ingresos, debido al gran número de visitantes locales e internacionales que reciben. El caso que se presenta aquí tiene que ver con mejoras en la accesibilidad de cuatro de estos monumentos, a saber, el Qutb Minar (Nueva Delhi), el Fuerte Rojo (Nueva Delhi), el grupo de monumentos de Fatehpur Sikri (Agra) y el Taj Mahal (Agra), todos ellos bajo la supervisión de Archaeological Survey of India (ASI). Entre los retos/dificultades de accesibilidad figuraban los múltiples pedestales de los monumentos, los escalones de acceso a espacios importantes de interés turístico, la ausencia de servicios e instalaciones accesibles y la resistencia de los profesionales de la conservación del patrimonio a hacer reformas en el patrimonio edificado. Fue necesario encontrar un equilibrio entre las normas estrictas de conservación y la necesidad de incorporar la accesibilidad para que los lugares pudieran ser visitados por todos.

Los principales socios en esta iniciativa fueron Archaeological Survey of India (ASI) (la agencia ejecutora y supervisora del Gobierno de la India), Svayam (una organización de la sociedad civil que llevó a cabo auditorías y aconsejó a ASI sobre cómo mejorar su accesibilidad) y grupos de usuarios, expertos y ONG que expresaron sus opiniones sobre las mejoras de accesibilidad.

Los principales objetivos del proyecto eran: hacer ese patrimonio razonablemente accesible para la

diversidad de visitantes, respetando las limitaciones que imponen las normas de conservación; tener en cuenta no solo las necesidades de los visitantes con problemas de movilidad, sino también de quienes tienen discapacidad visual o de otro tipo; sensibilizar y formar a los funcionarios o técnicos de conservación de ASI en accesibilidad y las mejores prácticas internacionales en esa materia aplicada al patrimonio; y cumplir el mandato de la legislación nacional y los convenios internacionales sobre discapacidad.

Logros e impacto

Después de que Svayam compartiera su informe de auditoría, ASI llevó a cabo las mejoras de accesibilidad y, de ese modo, concienció y capacitó a los funcionarios encargados de la protección del patrimonio sobre la aplicación de las normas de accesibilidad en los sitios del Patrimonio Mundial.

Las mejoras de accesibilidad se realizaron durante varios años. Se empezó con el proyecto piloto de Qutb Minar, en el que organizaciones de la sociedad civil colaboraron con los funcionarios de ASI para discutir la necesidad de hacer los sitios del patrimonio más accesibles. Con la ayuda y el apoyo de los conocimientos técnicos de que se disponía, los arqueólogos empezaron a pensar también poco a poco desde la perspectiva de la accesibilidad. Los comentarios positivos de los grupos de interés y el reconocimiento por parte del Gobierno de la India de las mejoras del acceso animaron a las partes a seguir trabajando para introducir cambios similares en otros sitios del Patrimonio Mundial. Además, el Ministerio

4. Visite: <http://www.travelbizmonitor.com/Ministry/mot-to-strongly-enforce-accessibility-provisions-for-benefit-of-people-with-disabilities>



Red Fort, New Delhi © C.A.B.E.

de Turismo se comprometió a que la accesibilidad se convertiría en requisito obligatorio de todos los productos turísticos⁴.

Las soluciones de cada proyecto fueron diseñadas específicamente para atender a las necesidades de cada sitio en particular e incluyeron rampas, pasamanos, aseos y señalización accesibles. Para dar información junto a la señalización en forma de texto se utilizó señalización en Braille.

Las rampas añadidas en determinados sitios para permitir superar las diferencias de niveles son en su mayoría de madera y se han colocado sin perforar ni dañar el carácter patrimonial del sitio. Los baños públicos consisten en cabinas ensambladas portátiles (Fatehpur Sikri) o en estructuras permanentes acordes con la estética del lugar (Fuerte Rojo de Nueva Delhi). Los materiales y colores utilizados en las intervenciones no resultan desarmónicas, sino que se integran en el entorno. Las intervenciones logran un equilibrio entre las necesidades de accesibilidad de todo tipo de visitantes y la preocupación por la conservación, ofreciendo soluciones beneficiosas para todos.

Lecciones aprendidas y retos pendientes

Los monumentos de Qutb Minar (2007-2008), el Fuerte Rojo (2009-2010) y Fatehpur Sikri⁵ han obtenido los premios a los monumentos más accesibles y mejor mantenidos del Ministerio de Turismo, lo que corrobora el éxito de estos proyectos de mejora de la accesibilidad.



Las mejoras de accesibilidad en los cuatro sitios del Patrimonio Mundial seleccionados no solo han permitido a los turistas nacionales e internacionales visitar estos lugares con dignidad y comodidad, sino que han contribuido a aumentar el número de visitas, mejorando los ingresos de ASI y la protección de los monumentos. La mejora de los itinerarios ha evitado también que los visitantes se paseen por zonas restringidas. Aunque no todos los espacios de los sitios del Patrimonio Mundial pueden hacerse accesibles por cuestiones de conservación, es preciso buscar en todo momento una accesibilidad razonable. Además, las mejoras de la accesibilidad no pueden terminar con las obras de reforma, sino que necesitan un mantenimiento regular.

En un futuro, será preciso abordar la accesibilidad de la web de ASI, necesaria para brindar información a todos los grupos de interés que deseen visitar estos sitios. Por último, se espera que estas mejoras de la accesibilidad se lleven a cabo en otros monumentos en la India, y no solo en los del Patrimonio Mundial.

5. Si desea más información, visite: <https://svayam.wordpress.com/2013/03/19/national-tourism-award-for-best-disabled-friendly-monument-for-whs-fatehpur-sikri/>



Exposición de reproducciones en 3D de obras de arte de la colección del Museo del Prado (España)

Fundación AXA y Fundación ONCE (España)

Sobre el proyecto

En 2015, se llevó a cabo un proyecto innovador que pretendía mostrar una exposición en 3D de seis de los cuadros más significativos de la colección del Museo del Prado, uno de los lugares más visitados de España⁶. Estas imágenes pueden tocarse con las manos, gracias a lo cual se ofrece una nueva perspectiva, orientada especialmente a las personas con discapacidad visual. Como valor añadido, se exhibieron en su tamaño real, a escala 1:1, tres de las obras de la exposición.

Esta ha sido la primera iniciativa del Museo del Prado para hacer accesibles las obras de arte a las personas con discapacidad visual. La exposición estuvo abierta a todos los públicos, incluidas personas sin discapacidad visual que querían experimentar sensaciones desde la perspectiva de una persona ciega, utilizando vendas para taparse los ojos o gafas opacas puestas a su disposición. El proyecto pone la innovación y la tecnología al servicio del arte y la inclusión social, contribuyendo así al concepto del «arte para todos».

La exposición fue preparada por el Área de Educación del Museo del Prado, con el apoyo de la Fundación AXA, ONCE y la Fundación ONCE, y con la asistencia técnica de Durero Estudios SL.

Logros e impacto

El proyecto ya se había probado como experiencia piloto en el Museo de Bellas Artes de Bilbao (España) con excelentes resultados. Las experiencias que las personas ciegas o las personas con baja visión tuvieron al disfrutar de estas imágenes tridimensionales pueden resumirse en los siguientes comentarios de los comisarios de la exposición:

- Se percibe la realidad de la obra representada, más allá de las formas geométricas. Desde esta riqueza perceptual se potencian la creatividad y el disfrute artístico y estético permitiendo conocer de manera más profunda temas artísticos complejos.
- Se logra una percepción emocional de la obra. El esfuerzo mental de transformar las formas geométricas no es necesario ya porque la técnica de la representación en 3D utilizada en este proyecto guía el proceso mental directamente hacia las formas de la obra de arte.
- La persona ciega es capaz de recrear mentalmente la obra en su conjunto. La memoria visual se estimula a través de la memoria emocional permitiéndole explicar, debatir y analizar con otra persona una determinada obra de arte, sin necesidad de referirse a diagramas geométricos.

6. Visite: <https://www.museodelprado.es/en/whats-on/exhibition/touching-the-prado/44b5dd23-464a-4cfc-a6f9-d4f5e8d63015>



Leonardo da Vinci's Mona Lisa as a tactile painting © Pablo Blazquez Domínguez / Getty Images / Ideal Image



Lecciones aprendidas y retos pendientes

El proyecto del Museo del Prado se ha desarrollado en colaboración con profesionales con discapacidad visual de la ONCE, lo cual es una garantía de la calidad de la iniciativa.

Se trata de un proyecto a largo plazo que aspira a trasladar esas obras de arte expuestas en 2015 al Área de Educación del Museo o a convertirse en parte del proyecto de llevar el Museo del Prado a grupos de personas con discapacidad (el programa «El Prado para todos»). Para que la exposición sea

accesible a más personas, el Museo del Prado y la Fundación AXA la han convertido en una exposición itinerante que viajará a seis ciudades de España. En la actualidad, hay diversas propuestas similares en instituciones culturales españolas que aspiran a combinar distintos sentidos, como la vista y el oído en conciertos y lecturas poéticas en torno a composiciones pictóricas o como la vista y el gusto en la gastronomía. En estos nuevos proyectos, la relación entre la expresión artística y el sentido del tacto consiste en crear esculturas o relieves tridimensionales que se ponen a disposición de los visitantes con discapacidad visual.



Todos somos criaturas de aire libre: plan de inclusión de los parques de Alberta, Canadá

Alberta Parks, Canadá

Sobre el proyecto

Alberta Parks es consciente de que hay muchas personas que se enfrentan a obstáculos que les impiden conectar con la naturaleza, en particular las personas con discapacidad que se encuentran frecuentemente con barreras, como un transporte inadecuado, gastos extra o la falta de competencias, conocimientos o información, que les lleva a no sentirse acogidos. El Plan para Parques de Alberta, de 2009, es una estrategia de inclusión para toda la provincia que permita incrementar las oportunidades y lograr la plena participación de todos los ciudadanos.

El plan de inclusión de los parques de Alberta, «Everyone Belongs Outside», puesto en marcha en 2014, aspira a mejorar el acceso, promover la participación y transformar en inclusivas todas las instalaciones, programas y experiencias del parque provincial.

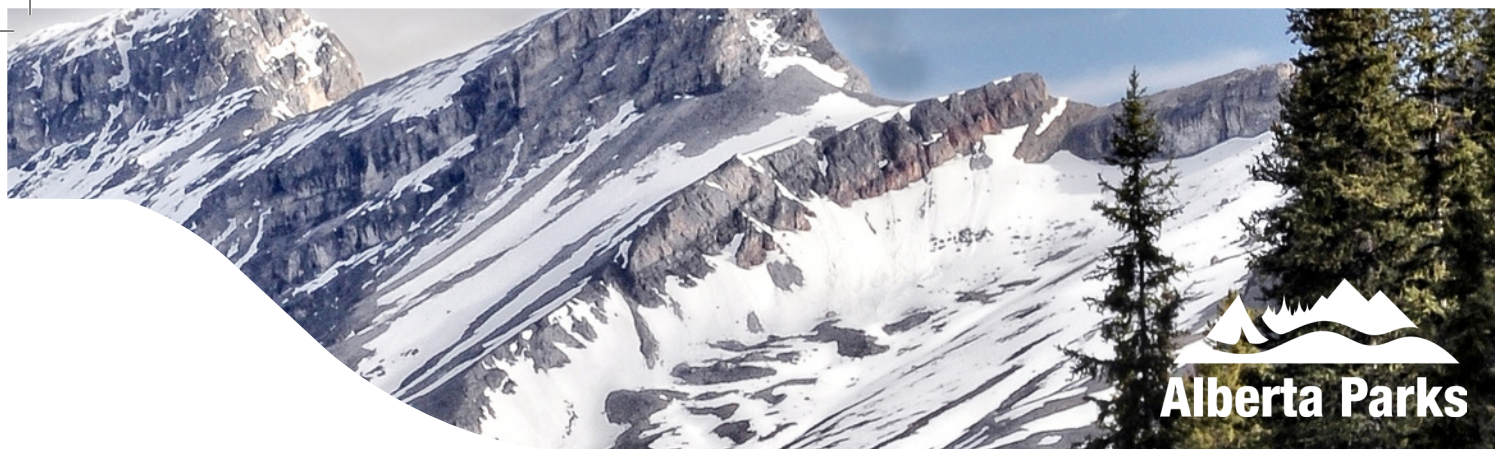
El programa «Push to Open Nature» se centra en la inclusión de las personas con discapacidad y sus cuidadores y tiene en cuenta discapacidades físicas, visuales, emocionales, de aprendizaje, temporales y enfermedades mentales (un trabajo reciente estudia incluso la influencia de la naturaleza en las personas que se encuentran al final de su vida y en sus cuidadores). Este programa lleva a la práctica los objetivos del plan de inclusión a través de: la mejora de la accesibilidad, la promoción de la participación, el aumento de la capacidad de los servicios para personas con discapacidad y los grupos de entretenimiento al aire libre, el intercambio de información y buenas prácticas

y el fomento del diálogo para mejorar la sensibilización respecto a la inclusión en los parques naturales.

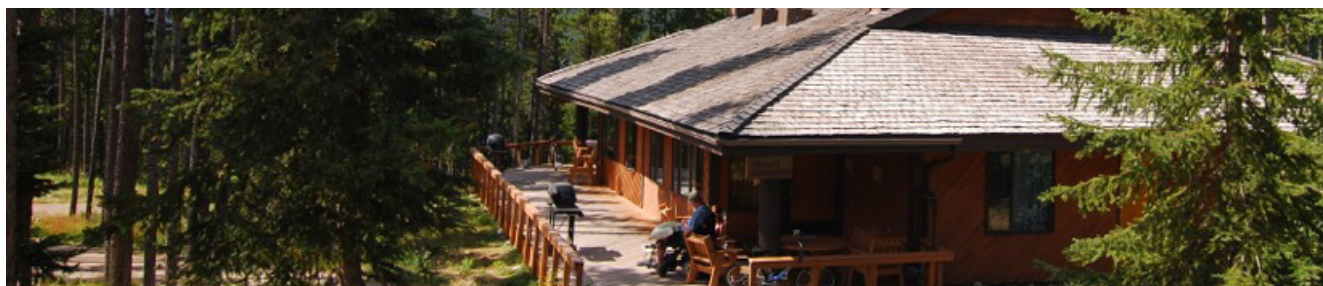
El programa utilizó muchos recursos clave, tanto regionales como internacionales, y contó con la participación de Alberta Environment and Parks, como líder del proyecto, Alberta Provincial Human Services, en el ámbito de los derechos humanos, la ciudadanía y las personas con discapacidad, Mount Royal University School of Nursing and Midwifery, la Universidad de Calgary, Parks Victoria (Australia) y Travability.

Logros e impacto

El programa «Push to Open Nature» ha espolcado la innovación mediante auditorías de accesibilidad y mejora de las instalaciones, el diseño adaptado de los equipos utilizados en las actividades al aire libre, la participación de comunidades y voluntarios, la formación y el apoyo al personal en materia de diversidad y la colaboración con organizaciones que se ocupan de las personas con discapacidad. El programa incrementa el conocimiento de la naturaleza y de las actividades de entretenimiento entre personas con todo tipo de capacidades mediante retos adaptados relacionados con el medio ambiente, actividades de voluntariado y eventos especiales que promueven la narración oral, el intercambio entre iguales y las experiencias inclusivas. Integrar la investigación ha ayudado a Alberta Parks a difundir y promover los beneficios de la inclusión en la naturaleza para la salud mental y el equilibrio emocional de las personas con discapacidad y sus cuidadores.



William Watson Lodge, Alberta © Alberta Parks



William Watson Lodge, en el parque provincial de Peter Lougheed, lleva décadas ofreciendo cabañas accesibles para las personas con discapacidad de Alberta. Recientemente, se han abierto *campings* accesibles, *campings* con mayores comodidades y senderos interpretativos multisensoriales sin barreras, que ofrecen nuevas oportunidades para todos. Algunas experiencias sin barreras de menor escala en distintos lugares de la provincia, como el Peaceful Valley Day Lodge, las tiendas de tipo yurta accesibles en Pigeon Lake y los minubuses de Fish Creek y Glenbow Ranch, abren la puerta a la naturaleza a personas que nunca.

Alberta Parks ha financiado también el diseño de la innovadora silla *Parks Explorer*, y su constante desarrollo mediante competiciones de diseño para estudiantes, en colaboración con empleados del parque, grupos de interés y voluntarios. Esta silla de ruedas adaptada permite a personas con movilidad limitada maniobrar en terrenos más agrestes y, a diferencia de otras sillas que exigen que los ayudantes estén en buena forma física, es fácil de manejar para las familias. La silla *Park Explorer* mejora el acceso modificando la experiencia, no el entorno.

Lecciones aprendidas y retos pendientes

La población de Alberta disfruta de una elevada calidad de vida y su red de parques contribuye en gran medida a ello. Los parques brindan oportunidades para una vida activa y saludable en la naturaleza, cuyo efecto balsámico sobre los problemas mentales que acarrea la ajetreada vida moderna está más que probado. Los parques de naturaleza brindan también oportunidades para el aprendizaje y la conexión social en paisajes e instalaciones de distinto tipo, con independencia de la edad, la capacidad, el sexo, el bagaje cultural, el nivel educativo o la perspectiva individual de sus visitantes. Alberta ha experimentado un tremendo crecimiento demográfico y han aumentado el turismo y la inmigración, hay más personas con discapacidad y cada vez son más las personas mayores activas, lo que hace que la región sea más diversa que nunca. Alberta Parks aspira a seguir trabajando para alcanzar los objetivos estipulados en el plan de inclusión y mantiene su compromiso de llevar a todos los habitantes de Alberta a la naturaleza, en cumplimiento de su lema, «Everyone belongs outside» (que se podría traducir como «todos somos criaturas de aire libre»).



Centro de Turismo sin Barreras, región de Ise-Shima, prefectura de Mie (Japón)

Centro de Turismo Accesible de Japón, Osaka (Japón)

Sobre el proyecto

El Centro de Turismo Accesible de Japón fue el primer proveedor de servicios de turismo receptor que se creó para los turistas japoneses con discapacidad, y ayudó posteriormente a la creación de otros centros regionales similares. Cuando se abrió el Centro de Turismo sin Barreras en Ise-Shima, la situación en relación con la accesibilidad en esta zona en particular no era satisfactoria, aun cuando contaba con uno de los más importantes santuarios japoneses, con 2.000 años de historia, y otros importantes complejos turísticos de playa.

El Centro de Turismo sin Barreras de Ise-Shima ofrece asesoramiento sobre alojamiento y excursiones para turistas con discapacidad, personas mayores y sus familias. Al ser una organización sin ánimo de lucro, su presupuesto viene del Gobierno, de la administración municipal, de la asociación turística local, de donaciones y de las tarifas abonadas por la coordinación de las visitas.

Logros e impacto

Las personas con discapacidad de la zona comenzaron este proyecto para crear un destino al alcance de todas las personas y pusieron en marcha una serie de actividades, entre ellas: el mapa de senderos para sillas de ruedas, información accesible en la web del centro, eventos deportivos (piragüismo,

ciclismo, vela, maratones, etc.), asesoramiento a hostales tradicionales japoneses para preparar habitaciones accesibles, actividades de sensibilización en escuelas, seminarios para el sector turístico local y alquiler de sillas de ruedas en la zona.

Lecciones aprendidas y retos pendientes

La caridad no basta para cambiar una sociedad y hacerla más accesible. Primero, hacen falta inversiones en instalaciones y servicios accesibles para el turismo, ya que una ciudad más cómoda para los turistas con discapacidad (con estaciones de ferrocarril que cuenten con ascensores adecuados, autobuses de piso bajo, superficies llanas, rampas en las entradas de las tiendas, aseos accesibles y personas de mentalidad abierta) significa también una ciudad cómoda para las personas con discapacidad que viven allí. Las ciudades de provincias tienden a estar poco desarrolladas, tanto en términos de instalaciones accesibles como en cuanto a la conciencia respecto a la inclusión social. El turismo accesible puede considerarse, por lo tanto, como la clave para cambiar el *status quo*, en el que persiste el problema de una accesibilidad limitada.

Al desarrollar productos y servicios de turismo accesible, los destinos urbanos han de tener en cuenta las necesidades de los visitantes nacionales y extranjeros, cuyo bagaje cultural puede diferir y, quizás por ello, exigir soluciones



Viewing deck, Ise-Shima Region. © Ise-Shima Barrier-free Tour Center



específicas para que todos los visitantes se sientan acogidos. Nos referimos especialmente a los problemas que pueden surgir con las barreras lingüísticas.

Además, han de tenerse siempre en cuenta las necesidades de la población local con discapacidad y requisitos de acceso. Aceptar las diferencias no hará sino aumentar el potencial del turismo urbano.

Siguiendo el ejemplo de Ise-Shima, algunas otras ciudades japonesas están intentando

establecer centros de turismo accesible. Uno de los principales retos está en que no puede concederse financiación pública a largo plazo, lo cual implica que estos centros necesitan sus propias fuentes de ingresos, que han de obtener de los clientes y a través de relaciones empresariales con socios locales.



Recursos en línea de viajes accesibles

Lonely Planet, Australia

Sobre el proyecto

Lonely Planet está convencida de que los viajes son para todos, sin importar las capacidades o limitaciones de las personas. Ser un viajero con discapacidad a menudo requiere un gran esfuerzo de planificación previa. Por lo tanto, la primera barrera que impide viajar a muchas personas que encuentran problemas de accesibilidad es la falta de información, unida al miedo a lo desconocido. Los estudios indican que serían más las personas con discapacidad que viajaran si tuvieran acceso a información que les permitiera hacerlo.

La *Accessible Travel Online Resources Guide* (Guía de recursos en línea sobre viajes accesibles) de Lonely Planet puede considerarse como una «metalista», que no solo incluye destinos particulares, proveedores y lugares, sino también numerosos «sistemas de información sobre accesibilidad» (bases de datos sobre información accesible), algunos de los cuales incluyen miles de establecimientos y lugares. Esta Guía se ha preparado en cooperación con la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT).

La recopilación de recursos en línea aspira a ayudar a cubrir la laguna informativa y a aliviar los miedos infundados de las personas con una discapacidad que quieren viajar, ya sea ofreciéndoles directamente la información o presentándoles a muchas otras personas que, a través de sus páginas web o blogs personales,

no han permitido que su discapacidad se interpusiera entre ellos y su pasión por los viajes. La Guía se actualizará dos veces al año, para garantizar que toda la información esté vigente, y crecerá continuamente de manera orgánica. Cuanto más conocida sea la lista, más proveedores y lugares querrán estar incluidos, con lo que la legitimidad de la Guía irá a su vez en aumento.

Logros e impacto

Lonely Planet ha publicado la más larga lista de recursos en línea para viajes accesibles, donde se incluyen:

1. Recursos, país por país, de gobiernos nacionales y locales y órganos de turismo, así como de organizaciones de personas con discapacidad, de más de 40 países.
2. Un caudal de experiencias de viajes de personas con discapacidad de casi 50 blogs personales sobre viajes.
3. Docenas de agencias de viajes y operadores turísticos especializados en turismo accesible de más de 40 países del mundo.
4. Los mejores consejos para viajar con necesidades específicas de accesibilidad.
5. Consejos de viajeros con discapacidad experimentados.

6. Contactos y enlaces a consejos y ayudas específicas en temas de discapacidad.

7. Sitios web dedicados a la teoría y la promoción de los viajes accesibles.

Este documento gratuito ya ha tenido miles de descargas. Además, ha llamado la atención de organizaciones nacionales de turismo, que han expresado su interés por colaborar en futuras ediciones aportando información e imágenes de sus respectivos destinos turísticos accesibles.

Lecciones aprendidas y retos pendientes

La falta de información es a menudo la primera barrera, a veces insuperable, que encuentran las personas con discapacidad que quieren viajar. Los proveedores turísticos deberían garantizar que la información sobre la accesibilidad de sus productos y servicios pueda encontrarse con la mayor facilidad posible en su web y en todo su material de marketing.

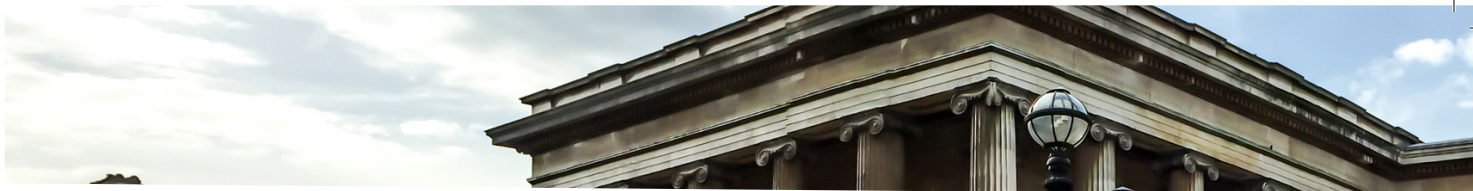
Los órganos regionales y nacionales de turismo pueden hacer aportaciones a la guía de recursos en línea sobre viajes accesibles de Lonely Planet para promover sus ofertas de turismo accesible y, al mismo tiempo, recopilar activamente y publicar información sobre la accesibilidad de los destinos, el transporte, las actividades y los establecimientos en sus propios sitios web. Es vital también que toda esa información publicada en Internet cumpla los más modernos criterios de accesibilidad web.



Lonely Planet's Accessible Travel Online Resources

Easy-to-read text • Updated biannually

Mantener actualizada la guía será un reto permanente. Y hay otro más: dar a conocer la existencia del documento lo más ampliamente posible para maximizar el número de descargas y, por consiguiente, su impacto. Por otra parte, el hecho de que las autoridades y los proveedores turísticos conozcan el producto y lo entiendan contribuirá también al crecimiento de este recurso global, ya que serán más los destinos y establecimientos que podrán incluirse en futuras ediciones.



T-GUIDE: guiar a visitantes con dificultades de aprendizaje

Federación Europea de Asociaciones de Guías de Turismo (FEG), Francia, y Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), Bélgica

Sobre el proyecto

T-GUIDE es un curso que ofrecen la Federación Europea de Asociaciones de Guías de Turismo (FEG) y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT). El curso de T-GUIDE es el resultado de un proyecto de formación profesional cofinanciado por el proyecto Leonardo de la Unión Europea. Está diseñado específicamente como un curso de formación profesional continua para que guías de turismo cualificados puedan ofrecer mejores servicios de interpretación del patrimonio cultural y natural de una zona a un público más amplio.

Los guías de turismo cualificados pueden ampliar su abanico de aptitudes y acceder a un mercado que crece con rapidez como guías que puedan trabajar de manera competente y adecuada con personas con dificultades de aprendizaje. Como resultado del curso T-GUIDE, las visitas turísticas podrán ser más inclusivas y se abrirán a las personas con discapacidad intelectual, sus familias y amigos, posibilidades de disfrutar juntos de las visitas culturales.

Los objetivos del curso son: reconocer la importancia de la preparación de la visita, trabajar con los cuidadores, comprender las dificultades de aprendizaje y evaluar y ajustar los servicios de los guías de turismo a un público específico. Es importante que los guías de turismo se familiaricen con el «lenguaje fácil de entender» y el uso del lenguaje corporal. Las visitas deben prepararse cuidadosamente con antelación y es preciso identificar cuáles pueden ser las dificultades según

el entorno local y reducir los peligros y riesgos. Por último, los guías deben saber desarrollar sus propios apoyos visuales y las técnicas interactivas que estimen apropiadas para que sus explicaciones sean realmente informativas y puedan disfrutarlas todos los visitantes.

Logros e impacto

El curso se presentó en Londres (Reino Unido) el 14 de abril de 2016, y participaron en él guías de turismo profesionales con «distintivo azul». La formación inicial se impartió mediante un curso en línea en www.accesstraining.eu, al que siguió la formación presencial. Los asistentes participaron en una visita guiada al Parlamento para personas con dificultades de aprendizaje. La última fase del curso exige a los participantes preparar y llevar a cabo su propia visita guiada con un grupo de visitantes en el que debe haber personas con discapacidad intelectual.

Lecciones aprendidas y retos pendientes

Los profesionales del turismo tienen que innovar y adquirir nuevas destrezas para explicar el patrimonio cultural a nuevos visitantes y presentarles su material de forma novedosa. Este curso, preparado junto a asociados de diferentes disciplinas y de distintas partes de la cadena de valor, ha ayudado a superar las barreras de la exclusión social y cultural haciendo que particulares, familias y grupos de personas con dificultades de aprendizaje participen activamente.



At the British Museum © Efi Kalamboukidou



El curso T-GUIDE ha demostrado el valor práctico de la formación y la profesionalización en este ámbito y las partes están deseando ayudar a que sean más los que obtengan el Certificado T-GUIDE como una forma de fomentar el «turismo para todos», haciendo especial hincapié en los servicios de guías para aquellos que, sin ellos, no tendrían acceso, o lo tendrían de forma muy limitada, a experiencias de turismo cultural.

La formación ha dado a los guías de turismo la oportunidad de mejorar sus destrezas profesionales, haciéndolos más conscientes de las necesidades de las personas con dificultades de aprendizaje y enseñándoles a organizar y preparar las visitas guiadas.

Conectar con los grupos de personas con dificultades de aprendizaje como clientes ha

demostrado que hay un gran potencial de desarrollo de visitas para este grupo de personas tan diverso. Dada la relativa escasez de guías de turismo que cuenten con el conjunto de destrezas que se requieren, hace falta multiplicar rápidamente el número de formadores, en distintos idiomas y regiones. La intención, por lo tanto, es que los guías formados con T-GUIDE compartan sus experiencias de formación, el material de las visitas y las técnicas empleadas mediante vídeos u otros formatos de información digital. Una vez recibidos sus certificados, los guías formados siguen registrando sus visitas en un «cuaderno de bitácora» para ayudar a desarrollar y retener sus destrezas. Se espera que muchos de los nuevos guías se conviertan en formadores de este campo especializado, haciendo llegar la formación a otros guías de turismo cualificados de toda Europa y del mundo entero.



Autores de los estudios de casos reales

Subhash Chandra Vashishth, Consultor de Accesos y Fundador, Centro para la Accesibilidad del Entorno Edificado (CABE), India
Correo electrónico: CABE.Access@gmail.com

María José Ballester, Directora de Relaciones Institucionales, Fundación AXA, España
Correo electrónico: mariajose.ballester@axa.es

Tazim Nazarali, Gestor del Área de East Kananaskis, y Don Carruthers Den Hoed, Jefe del Equipo Provincial de Aplicación de la Inclusión, Alberta Parks, Canadá
Correo electrónico: PushToOpen@gov.ab.ca

Hideto Kijima Kiji, Presidente, Centro de Turismo Accesible de Japón, Japón
Correo electrónico: mail@japan-accessible.com

Martin Heng, Gestor de Viajes Accesibles y Asesor Editorial, Lonely Planet, Australia
Correo electrónico: Martin.Heng@lonelyplanet.com.au

Efi Kalamboukidou, Presidente, Federación Europea de Asociaciones de Guías de Turismo (FEG)
Correo electrónico: president@feg-touristguides.org



Enlaces de interés

<http://asi.nic.in>

<https://www.museodelprado.es/en>

<http://www.AlbertaParks.ca/Inclusion>

<http://www.PushToOpen.ca>

<http://www.japan-accessible.com/>

<http://shop.lonelyplanet.com/world/accessible-travel-online-resources-2016>

<http://www.feg-touristguides.com/>

<http://www.t-guide.eu>

<http://accesstraining.eu/t-guide>

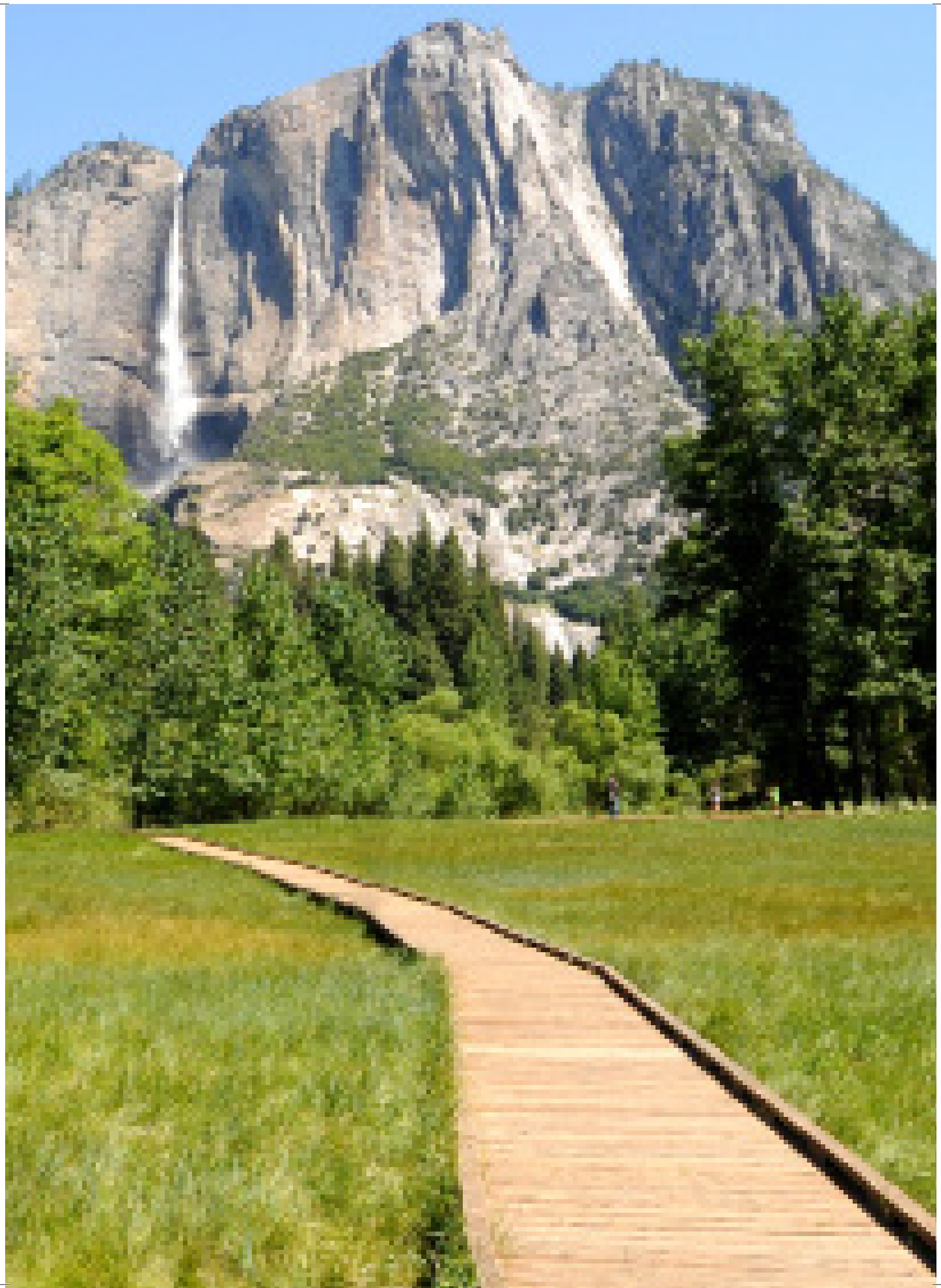
Si desea más información sobre las actividades de la OMT en el ámbito del Turismo Accesible para Todos, puede dirigirse al Programa de Ética y Responsabilidad Social:

Tel.: + 34 91 567 81 71/2

Correo electrónico: ethics@unwto.org



“Hacia un turismo accesible para todos” consiste en crear productos y servicios que puedan disfrutar en condiciones de igualdad las personas con discapacidad, los turistas y lugareños, las familias con niños pequeños, las personas de edad y todos los demás



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 450 Miembros Afiliados. <http://www.unwto.org/>

Los objetivos principales de **la Fundación ONCE** son la integración laboral y la formación de personas con discapacidad, así como lograr la accesibilidad universal, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios accesibles. Trabajamos para eliminar las barreras en las esferas de la cultura, el ocio y el turismo, y llevamos a cabo actuaciones de sensibilización mediante publicaciones y la organización de conferencias internacionales sobre turismo para todos.

www.fundaciononce.es / www.once.es

La Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) es una organización sin ánimo de lucro que aglutina a organizaciones y particulares de los sectores privado, público y no gubernamental. Nuestra misión consiste en hacer que los destinos, productos y servicios turísticos europeos sean accesibles para todos los viajeros, promoviendo a la vez el turismo inclusivo y accesible en todo el mundo.

www.accessibletourism.org



Organización Mundial del Turismo

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