



## Turismo Accesible

### Aspectos generales

*The content of this presentation represents the views of the author only and is her/his sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or of the Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for the use that may be made of the information it contains.*



## ¿Tiene sentido hablar de Turismo en época de crisis?

- El turismo es uno de los motores activadores de un sector económico y productivo en fuerte crecimiento, también en nuestro país.
- Italia posee el mayor número de bienes incluidos en la lista de Patrimonio de la Humanidad. Son 51 los bienes italianos declarados por la UNESCO. (2016)
- El turismo italiano supone 67 millones de euros. (Informe del Touring Club. Mayo 2016)
- 2015 se cerró en positivo, con un 2.7% más de llegadas y un 1.9% más de estancias.





¿Quién es el turista?

- El turista es una persona

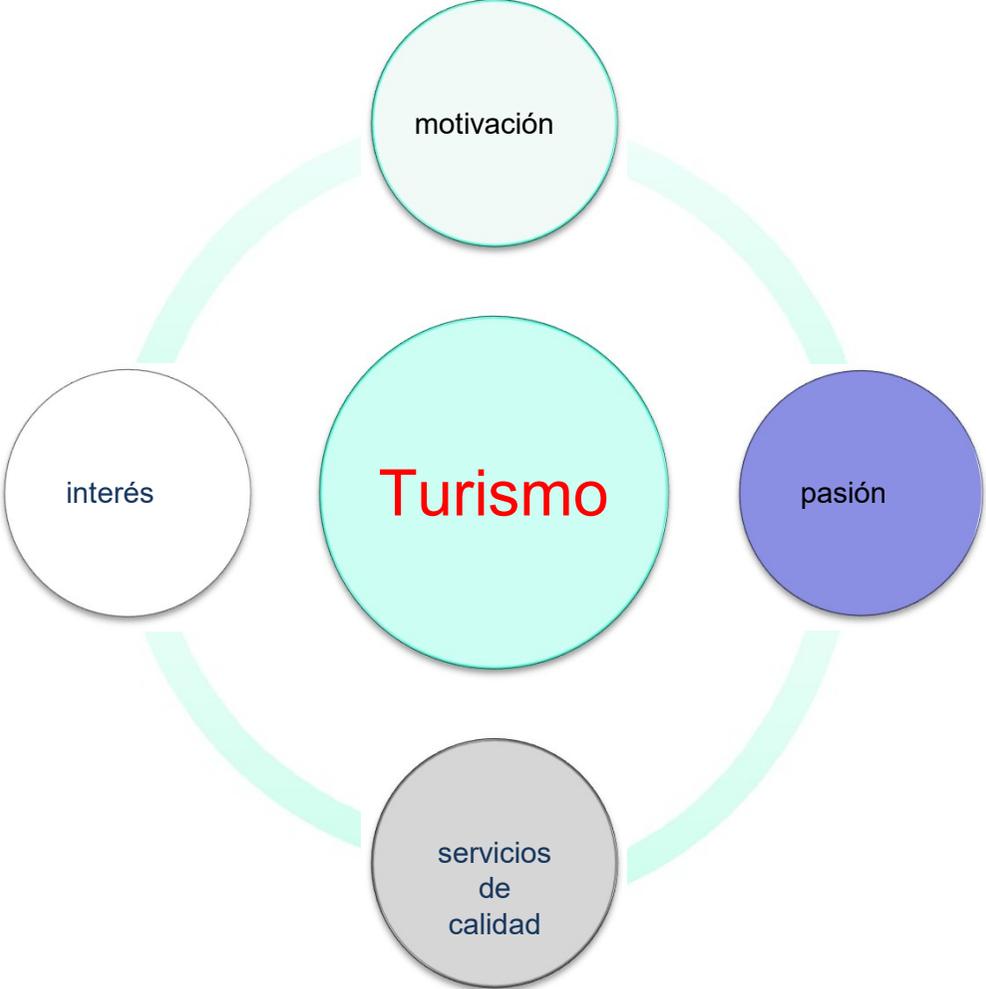
¿Quién es el turista discapacitado?

- El turista discapacitado es un turista, es decir, una persona



# ¿Por qué viajamos?

La persona que viaja busca vivir una experiencia





## Turismo para Todos



1989 Nace en Gran Bretaña con la publicación del informe "Turismo para Todos"

"Turismo para Todos" es una reflexión sobre el turismo de calidad y se construye sobre los principios de integración, mediante una oferta turística pensada también para personas con necesidades especiales.

(informe dirigido a la industria del turismo y a los operadores, para impulsarles a incluir en sus proyectos también este aspecto, que de otro modo no se tendría en cuenta)



Turismo para todos



## CONTEXTO ITALIANO

1947 Art. 3.2 de la Constitución italiana

"Todos los ciudadanos tienen la misma dignidad social y son iguales ante la ley, sin distinción de sexo, de raza, de lengua, de religión, de opiniones políticas, de condiciones personales y sociales. Es responsabilidad de la República eliminar los obstáculos de orden económico y social que limitan la libertad y la igualdad de los ciudadanos e impiden el pleno desarrollo de la persona y la participación efectiva de todos los integrantes de la organización política, económica y social del país".



## Turismo para todos

### Accesibilidad del Turismo

#### Varios niveles de accesibilidad

- Accesibilidad física, a los lugares y a las instalaciones
- Accesibilidad a la información
- Accesibilidad económica
- Accesibilidad psico-social





## Turismo para todos

- **Accesibilidad física, a los lugares y a las instalaciones**

**Ley 118/71** establece el derecho de las personas con discapacidad a acceder a los lugares públicos o abiertos al público.

**Ley 13/89** sobre la eliminación de barreras arquitectónicas, ley sobre la accesibilidad a todos los lugares, sobre todo los públicos, concediendo ayudas a los ciudadanos para las reformas necesarias en edificios privados.

**DM. 236/89 (aplicación de la ley 13/89) define el concepto de accesibilidad y barreras arquitectónicas.**

**Art.2 Letra G** "la accesibilidad es la posibilidad para las personas con capacidad motora o sensorial reducida o nula, de llegar al edificio y a todas sus unidades habitacionales y ambientales, de entrar fácilmente y de disfrutar de los espacios y los equipamientos en condiciones adecuadas de seguridad y autonomía"



## Turismo para todos

- **Accesibilidad física, a los lugares y a las instalaciones**

**DM. 236/89**

**Art. 2 Letra A :** “**las barreras arquitectónicas** a la accesibilidad de un recinto son los obstáculos físicos que impiden la movilidad de quienes, por cualquier causa, tienen una capacidad motora reducida o nula sea permanente o temporal; los obstáculos que limitan o impiden la cómoda y segura utilización de las piezas, instalaciones o componentes; la falta de medidas y señalizaciones que permitan la orientación y el reconocimiento de los lugares y de los focos de peligro para los discapacitados, en particular para los ciegos, para los que sufren dificultades auditivas y para los sordos”

**Se distinguen tres niveles: accesibilidad- visibilidad-adaptabilidad**



## Turismo para todos

- **Accesibilidad física, a los lugares y a las instalaciones**

**Código de los bienes culturales y del paisaje**

**(DL 22 Enero 2004 y adendas– DL. 26 Marzo 2008, n°63 Art. 6**

Puesta en valor del patrimonio cultural) La puesta en valor consiste en el ejercicio de las funciones y en el ordenamiento de las actividades dirigidas a promover el conocimiento del patrimonio cultural y asegurar las mejores condiciones de utilización y beneficio público del propio patrimonio, también por parte de las personas discapacitadas, con objeto de fomentar el desarrollo de la cultura. Esto conlleva también la promoción y el fomento de las intervenciones de conservación del patrimonio cultural. En relación con el paisaje, la puesta en valor supone además la recalificación de los inmuebles y de las áreas degradadas sometidas a tutela, es decir, sacar a la luz nuevos valores paisajísticos coherentes e integrados"



## Turismo para todos

- **Accesibilidad física, a los lugares y a las instalaciones**

Ley n. 104/1992 "Acuerdo marco para la asistencia, integración social y derechos de las personas discapacitadas"

(antes ley 41/1986 P.E.B.A (Plan de Eliminación de Barreras Arquitectónicas)

D.P.R. n. 503/1996 "Eliminación de Barreras Arquitectónicas en edificios, espacios y servicios públicos (es obligatoria)

D.P.R. n. 380/2001 art. 78 y art. 79 "Resoluciones sobre la eliminación de barreras arquitectónicas en edificios privados"

D.M. 28 Marzo 2008 "Líneas guía para la superación de barreras arquitectónicas en bienes de interés cultural 2008"



## Turismo para todos



1981 - La ONU instaura el día internacional de las personas con discapacidad (año de las personas con discapacidad)

Jornada abierta a todos, concebida como un momento de reflexión sobre el tema de la discapacidad desde varios puntos de vista: económico, político, social, civil y médico. Se organizan distintas iniciativas.

1993 – La Comisión Europea instaura el Día Europeo de las personas con discapacidad

En Italia, promovida desde 2009. Cada año, un tema distinto. 2016 “los 17 objetivos que queremos” o “Global Goals for Sustainable Development”



## Turismo para todos



- 2006: Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad (New York- 13 de Diciembre de 2006) Instrumento para combatir las discriminaciones y las violaciones de los derechos humanos. 50 artículos.

Art. 1 "Promover, proteger y garantizar el pleno e igual disfrute de todos los derechos humanos y de todas las libertades fundamentales por parte de las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad"

**2009:** Se aplica en Italia. Se convierte en ley (Ley 18/2009)

**2010/2011:** Es ratificada por la Unión Europea



## Turismo para todos

El turismo para todos es un turismo de calidad, que tiene en cuenta las **necesidades** de las **personas** y que satisface sus **exigencias específicas** en cualquier condición psico-física, temporal o permanente en la que se encuentren, ofreciendo comodidad, capacidad de atracción y seguridad.

El turismo para todos es el resultado de un sistema integrado, de calidad, que responde a las necesidades especiales de los usuarios, garantizando su autonomía en la elección.

El turismo para todos es la posibilidad de que todos puedan participar de las experiencias que ofrece el turismo; posibilidad de personalización de los servicios, posibilidad de libre elección, inclusión, cultura.



Discapacidad



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



# Discapacidad

**OMS** (Organización Mundial de la Salud)

**1980**  
**ICIDH**  
Clasificación  
Internacional de las  
deficiencias,  
discapacidades y  
minusvalías



**1993**  
Inicio de la  
revisión del  
**ICIDH 1997**  
Segunda  
versión ICIDH



**2001**  
**ICF**  
Clasificación  
Internacional de las  
funcionalidades, las  
discapacidades y la  
salud.

El **ICF** es el estándar internacional para medir y codificar la salud y la discapacidad. Aceptado por 191 países, está reconocido como la norma para la salud y la discapacidad. Se actualiza continuamente



Discapacidad

## 1980 - ICIDH (International Classification of Impairment Disabilities and Handicaps)

Enfermedad → Deficiencia → Discapacidad → Handicap

Secuencia relacionada con las consecuencias de la enfermedad sobre las personas, es decir, el impacto de las enfermedades o de otros factores sobre la salud que se pudieran derivar.



## Discapacidad

### 1980 - ICIDH (International Classification of Impairment Disabilities and Handicaps)

#### Definiciones:

- **Deficiencias:** cualquier falta o anomalía que concierna a estructuras o funciones psicológicas o anatómicas; la deficiencia representa la exteriorización de un estado patológico y en principio refleja las alteraciones a nivel orgánico.



## Discapacidad

### 1980 - ICIDH (International Classification of Impairment Disabilities and Handicaps)

- **Discapacidad:** cualquier limitación o pérdida (consecuencia de una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad del modo o con el alcance considerados normales para el ser humano. La discapacidad representa la objetivación de la deficiencia, y como tal refleja los trastornos a nivel personal. La discapacidad se refiere a las capacidades funcionales exteriorizadas a través de actos y comportamientos que se entiende son esenciales en la vida cotidiana.



## Discapacidad

### 1980 - ICIDH (International Classification of Impairment Disabilities and Handicaps)

**Invalidez:** condición de desventaja vivida por una determinada persona como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide la posibilidad de desempeñar las funciones propias de esa persona (según la edad, el sexo y los factores socio-culturales). Esto representa la socialización de una invalidez o una discapacidad, y como tal, refleja las consecuencias - culturales, sociales, económicas y ambientales - que para el individuo derivan de la presencia de esa invalidez y de esa discapacidad. La desventaja deriva de la disminución o de la pérdida de la capacidad para ajustarse a las expectativas o a las normas propias del entorno que rodea al individuo.



## Discapacidad

### 1980 - ICIDH (International Classification of Impairment Disabilities and Handicaps)

#### Límites

La enfermedad se identifica con la persona

Ejemplo médico de discapacidad

Consecuencia directa después de la enfermedad (-deficiencia- discapacidad)- invalidez

Ausencia de la dimensión ambiental

Escasa descripción de los tipos de invalidez (9 para deficiencias y discapacidad, 7 para invalidez)

Acepciones negativas

Términos obsoletos

Complejidad del corpus legislativo

Categorías superpuestas





Discapacidad

- **1993/1999: Revisión del ICDH**

Objetivo:

Funcionalidad

Simplicidad y disponibilidad para todos

Lenguaje estandarizado y unificado

Introducción a los conceptos ambientales y culturales

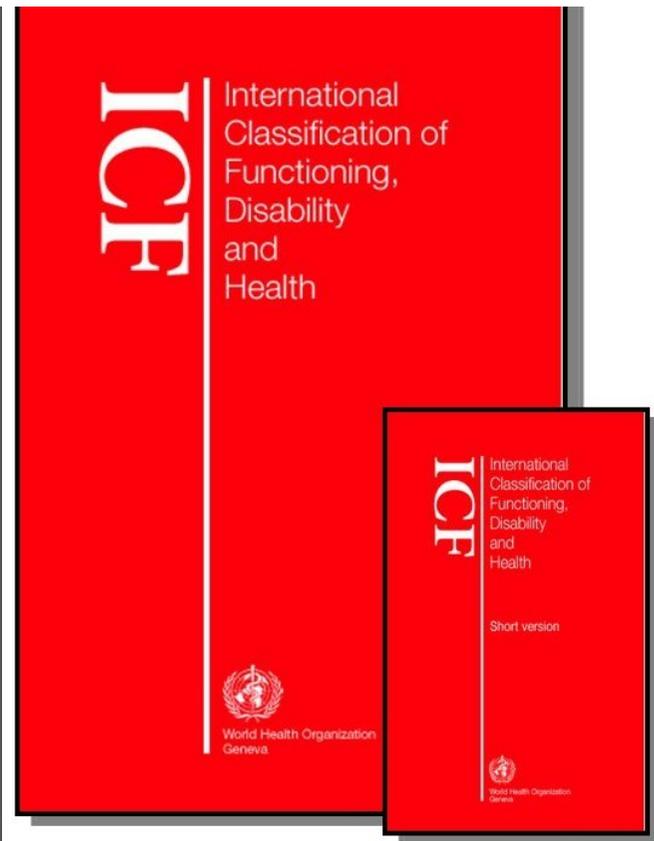
Considerar todas las situaciones en positivo y en negativo, y no sólo cómo y cuánto una persona se aleja de la "normalidad".

Considerar aquéllo que un sujeto está en condiciones de hacer o no hacer.



# Discapacidad

## 2001- ICF (International Classification of Funtioning, Disabilities and Healt)





## Discapacidad

### 2001- ICF (International Classification of Functioning, Disabilities and Health)

#### Objetivo:

- ofrecer una base científica para la comprensión y el estudio de la salud como interacción entre el individuo y el contexto;
- crear un lenguaje común para la descripción de la salud y de las situaciones que le conciernen, con objeto de mejorar la comunicación entre el personal sanitario, investigadores, programadores, funcionarios públicos y ciudadanía, incluidas las personas con discapacidad;
- permitir la comparación entre los datos recopilados en distintos países, en el sector sanitario, en servicios y momentos distintos;
- proporcionar un modo sistematizado de codificar la información de los sistemas informativos sanitarios.



# Discapacidad

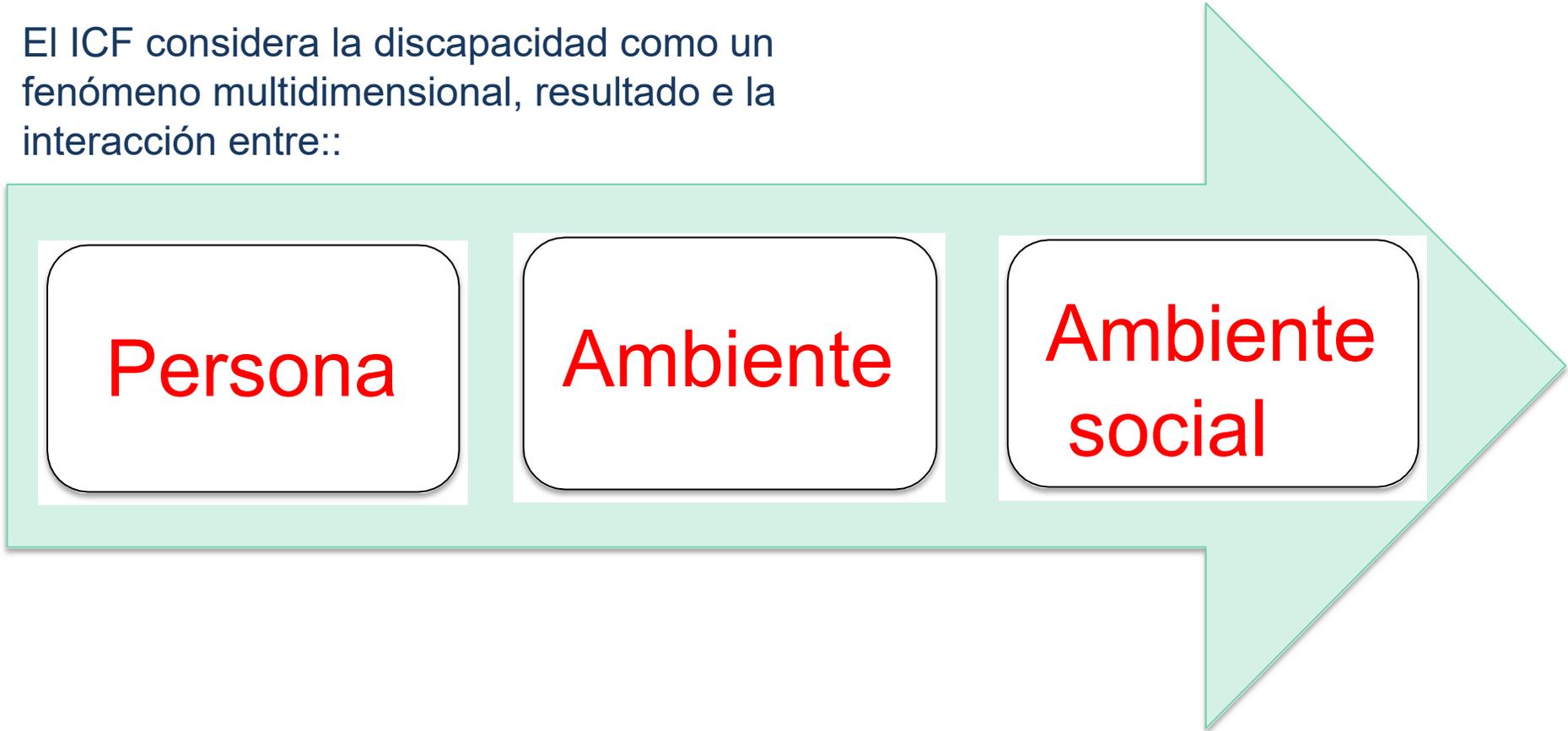
## Organización





# Discapacidad

El ICF considera la discapacidad como un fenómeno multidimensional, resultado e la interacción entre::



La discapacidad es una condición en la que cualquiera puede encontrarse en algún momento de su vida determinado por un contexto ambiental desfavorable y por causa de problemas de salud permanentes o temporales.



# Discapacidad

## Parte 1 Funcionamiento y Discapacidad

### Funciones corporales Estructuras corporales

### Actividad y participación

Funciones Corporales:  
Funciones fisiológicas del cuerpo (también las psicológicas)

Estructuras corporales: Partes anatómicas (extremidades, órganos internos, etc.)

Actividad:  
ejecución de una acción o una tarea por parte de un individuo.

Participación:  
Implicación en una situación de la vida



# Discapacidad

## Parte 1 Indicadores

### Funciones y Estructuras corporales

### Actividad y Participación

**Funciones Corporales:**  
Alcance de la deficiencia (gravedad del problema detectado en una función dada)

**Capacidad**  
Aquello que el sujeto está en condiciones de realizar sin influencia alguna de factores contextuales ambientales o personales

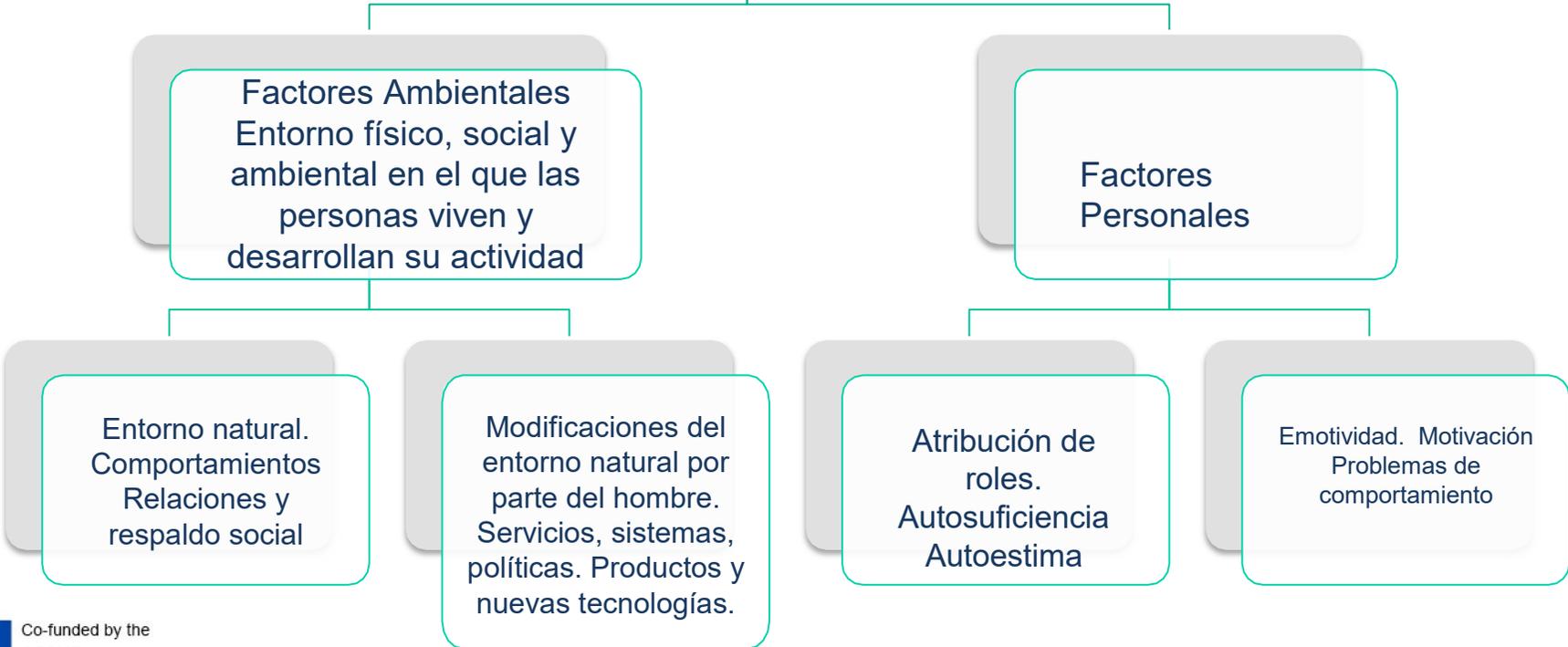
**Estructuras corporales:**  
Tres indicadores para la deficiencia:  
Alcance  
Naturaleza  
Localización

**Performance:**  
aquello que el sujeto realiza por influencia positiva o negativa de factores contextuales-  
Implicación del sujeto



# Discapacidad

## Parte 2 Fattori Contestuali





# Discapacidad

## Parte 2 Indicadores

**Facilitadores**  
Cualquier factor del entorno capaz de modificar positivamente el funcionamiento de una persona en una determinada actividad

**Barrera**  
Cualquier factor en el entorno de un individuo que limite su funcionamiento y cree discapacidad



## Discapacidad

Con el ICF se invierte el pensamiento precedente basado en consideraciones negativas. Se eliminan los términos obsoletos. Se elimina la palabra inválido.

Ahora se pone en el foco la **calidad de vida** de las personas con su propia condición físico-psíquica.

Se pone en el foco el **cómo** las personas conviven con esas condiciones y en cómo se pueden mejorar, con el fin de llevar una existencia positiva, productiva y serena.

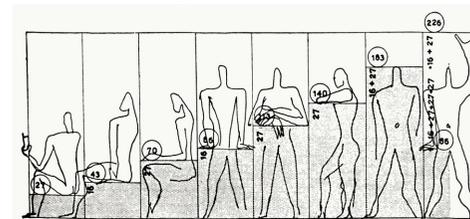
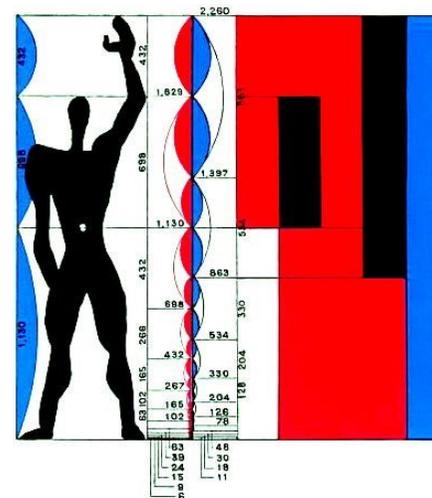
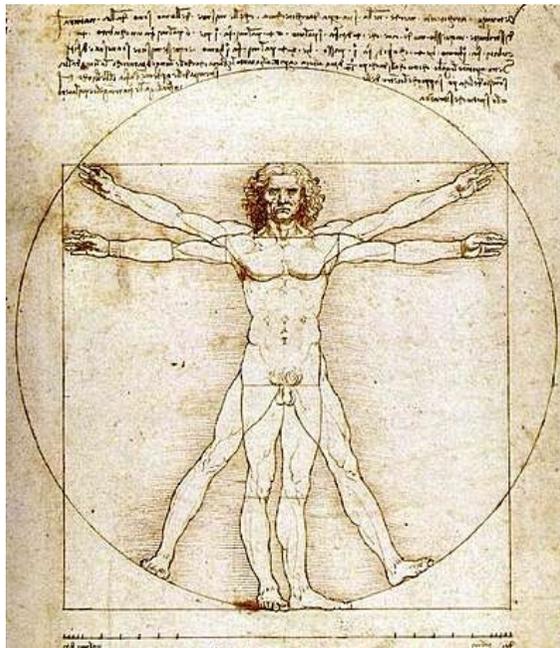
**Discapacidad:** “la consecuencia o el resultado de una relación compleja entre las condiciones de salud de un individuo y los factores personales y ambientales que conllevan las circunstancias en las que vive el individuo”



# Discapacidad

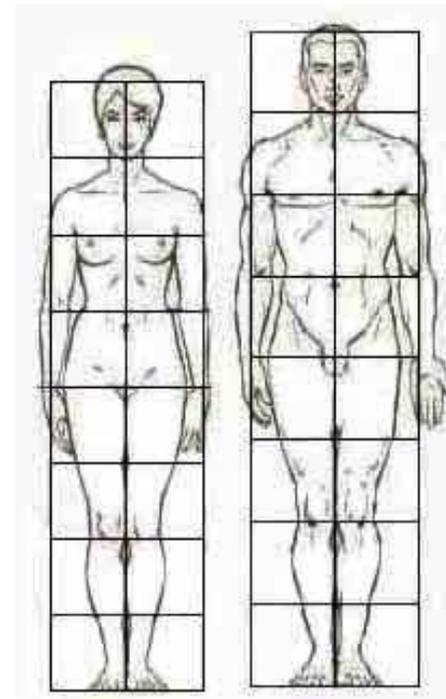
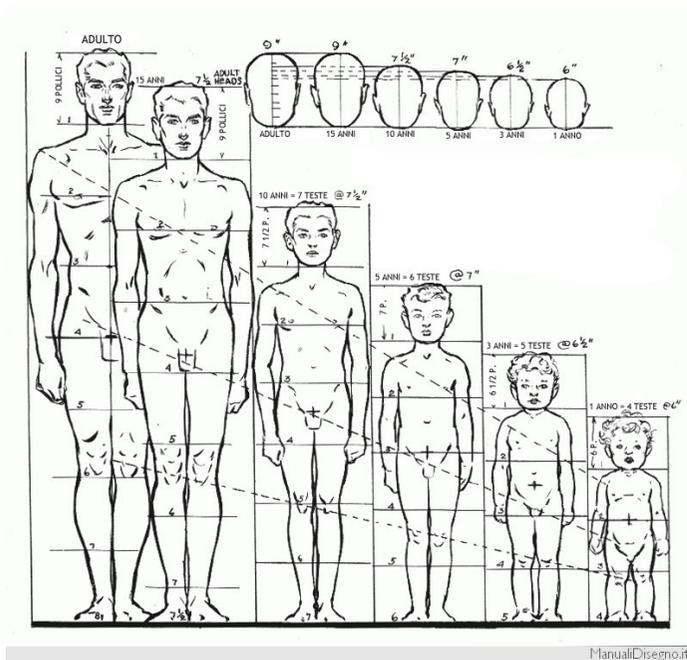
## Principales tipos de Discapacidad

- Superación del concepto de estándar



# Discapacidad

- Principales tipos de Discapacidad
- Superación del concepto de estándar

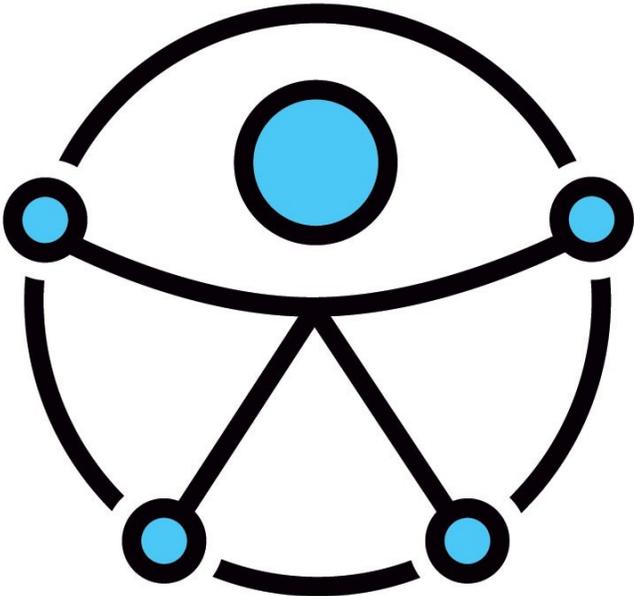




# Discapacidad

## Principales tipos de Discapacidad

- Superación del concepto de estándar





## Discapacidad

- **Principales tipos de Discapacidad**
- **Discapacidades físicas:**

Dificultades para caminar, limitaciones de la movilidad, movilidad reducida. Puede afectar a una o ambas articulaciones superiores; uno o ambas articulaciones inferiores; todas las articulaciones a la vez. Puede ser temporal o permanente

No se logra movilidad con dispositivos auxiliares.

### **Discapacidades sensoriales:**

Visuales: reducción de la visión (ceguera \_ parcial o total; pérdida de visión \_ grave, medio grave \_ leve). Para favorecer la autonomía: macrocaracteres, caracteres en Braille, bastón, audiograbaciones, perro guía, realidad aumentada, APP, lector automático.

Auditivas: reducción de la agudeza auditiva (pérdida de la audición \_ normal; leve; media; moderada; severa; profunda). Para favorecer la autonomía: lectura de labios, LIS (Lengua Italiana de Signos), prótesis auditiva, QR CODE, APP, Induction loop.



## Discapacidad

- **Principales tipos de Discapacidad**

- **Discapacidades mentales y psíquicas:**

Pueden provenir de una disfunción cerebral o de un daño cerebral. El comportamiento de la persona puede no corresponder con su edad. Se desenvuelven con dificultad al relacionarse con los demás, presentan crisis de ansiedad, impredecibilidad de sus comportamientos, alteraciones de la percepción, miedos irracionales, desorientación, agresividad.

- **Trastornos generalizados del desarrollo**

Trastornos del espectro autista; trastorno de Asperger; trastorno de Rett; trastorno desintegrador en la infancia; trastorno generalizado de la infancia no especificado en otra categoría.



## Discapacidad

- **Principales tipos de Discapacidad**
- Discapacidad alimentaria (alteraciones de los hábitos alimentarios DCA): Anorexia; bulimia; trastorno por alimentación no controlada
- Alergias: Alergias respiratorias; por contacto; alergias e intolerancias alimenticias.
- Otras: Trastornos de la orientación y la comunicación. Trastorno renales-dialisis. Epilepsia Obesidad Asma Diabetes Familias con niños ancianos



- **Principal legislación sobre turismo accesible - Italia**  
**Ley 29 Marzo 2001, n°35** “Reforma de la ley nacional del turismo”
- **D.P.C.M. 13 Septiembre 2002** **Aplicación del acuerdo entre el Estado, regiones y provincias autónomas sobre los principios de armonización, puesta en valor y desarrollo del turismo**

**Ley 24 Febrero 2009 n°18** Manifiesto por la promoción del Turismo Accesible (Ministerio de Turismo)

**Plan Estratégico 2017/2022** adoptado según el DL 179/2012 y sucesivas modificaciones Ley 221 del 17 Diciembre 2012

- **Se aprueba el 16 Septiembre 2016 por el MiBACT y por el Comité permanente para el desarrollo del Turismo**



# Discapacidad

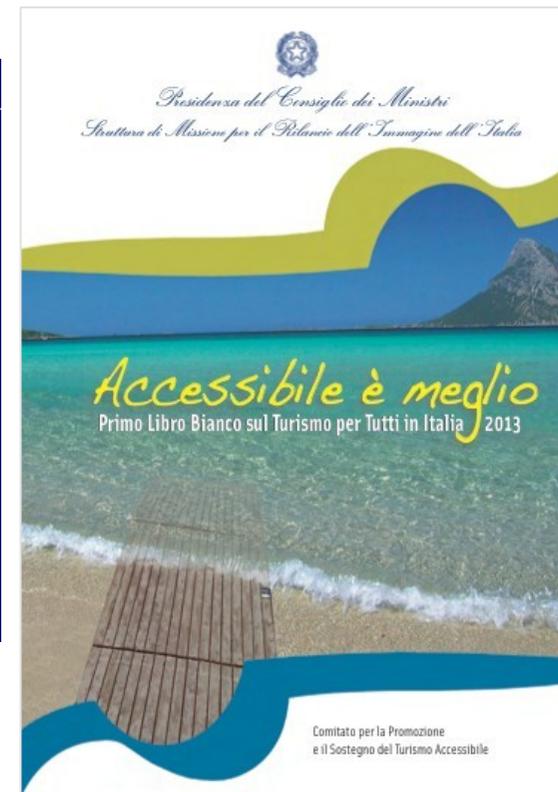
- **Desarrollo del turismo accesible - ITALIA**





# Turismo Accessible

## Desarrollo del turismo accesible - ITALIA





## Turismo Accesible

- **Principal legislación sobre turismo accesible - Europa**

**30 Julio 1996 Comisión Europea** “Una nueva estrategia de la C.E. con respecto a los discapacitados” (Resolución del consejo del 20 Diciembre 1996)

**2009 “Calypso”** Acción preparatoria, base de la Comisión Europea para estrategias comunes sobre turismo social

**Principales Programas UE para la financiación de proyectos relacionados con el turismo: COSME- Horizon 2020- EuropaCreativa - Erasmus+**



## Turismo Accesible

### **2013 UNWTO Recommendations on Accessible Tourism**

El documento incorpora la Convención sobre derechos de las personas con discapacidad de 2006 y los principios del Universal Design





# Turismo Accesible

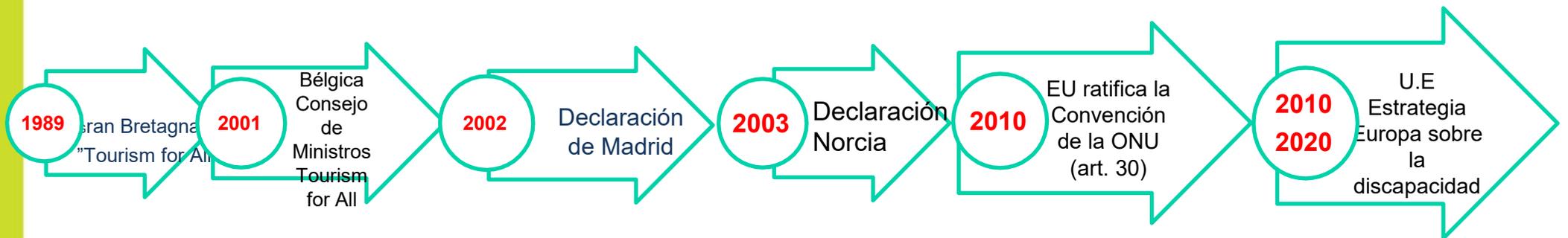
## Desarrollo de la legislación y del turismo accesible - Europa





# Turismo Accesible

## Turismo Accesible – Europa





Turismo Accesibile



**TOURISM  
FOR  
ALL** World Tourism Day  
27 September 2016

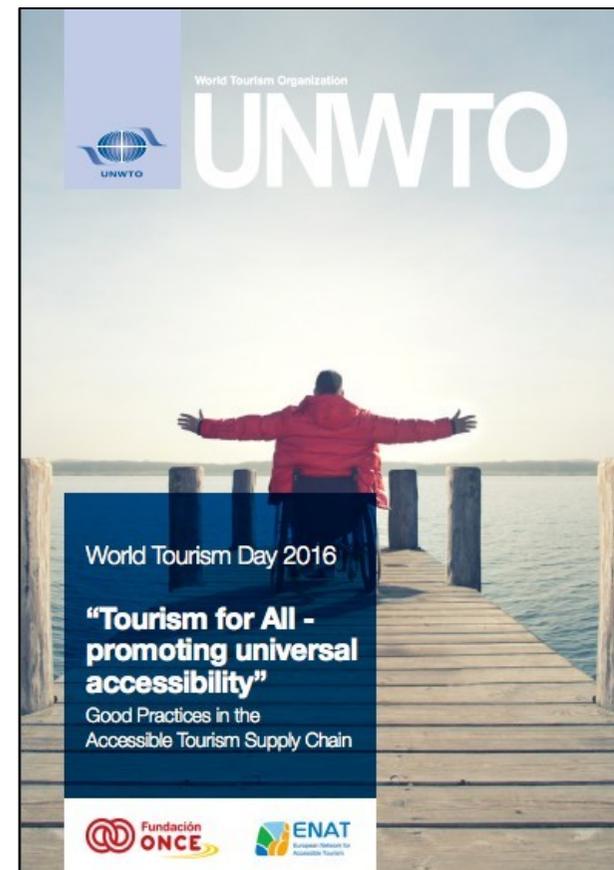
**PROMOTING UNIVERSAL ACCESSIBILITY**





## Turismo Accesible

- Con ocasión del Día Internacional de la Discapacidad 2016, el European Network for Accessible Tourism (ENAT) y la española ONCE Foundation for the Social Inclusion of Persons with Disabilities realizaron la recopilación “Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain”

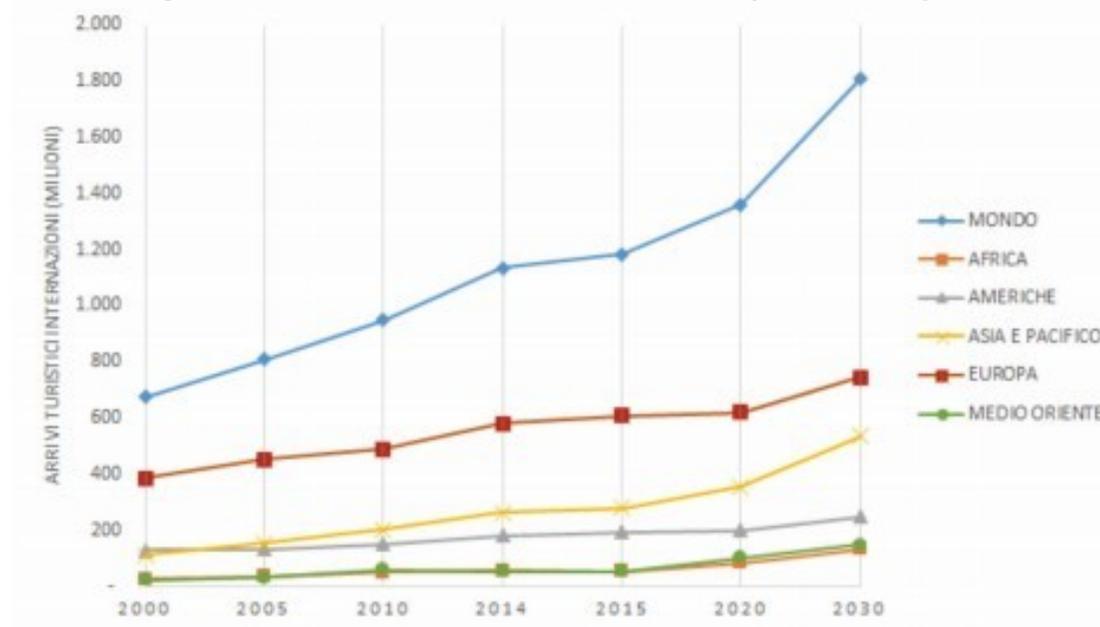




## Turismo Accesible

- **Turismo Internacional**

### Dinámica de llegadas internacionales (datos y previsiones)



Fuente: elaboración sobre datos tomados de UNWTO (2016)



## Turismo Accesibile

- Turismo - gasto

<b>Spesa turistica (in milioni €)</b>			
<b>Gennaio – Settembre 2016</b>			
	<b>Valore</b>	<b>Var. % gen-set 2015/2016</b>	
Saldo bilancia turistica dei pagamenti	12.289	↑	+5,6
Spesa degli stranieri in Italia	29.868	↑	+3,7
Spesa degli italiani all'estero	17.579	↑	+2,3
<b>Anno 2015</b>			
	<b>Valore</b>	<b>Var. % 2014/2015</b>	
Saldo bilancia turistica dei pagamenti	13.544	↑	+8,1
Spesa degli stranieri in Italia	35.556	↑	+3,8
Spesa degli italiani all'estero	22.012	↑	+1,4

Dati Osservatorio Nazionale del Turismo – 28 Dicembre 2016



## Turismo Accesibile

### Turismo en Italia

<b>Movimenti turistici in Italia</b>						
<b>Gennaio – Settembre 2016</b>						
	<b>Italiani</b>		<b>Stranieri</b>		<b>Totale</b>	
	<b>Valore</b>	<b>Var. % gen-set 15/16</b>	<b>Valore</b>	<b>Var. % gen-set 15/16</b>	<b>Valore</b>	<b>Var. % gen-set 15/16</b>
Arrivi	46.787.777	↓ -1,8	46.380.253	↓ -0,3	93.168.030	↓ -1,1
Presenze	173.392.632	↓ -0,8	170.723.292	↑ +1,7	344.115.924	↑ +0,4
<b>Anno 2015</b>						
	<b>Italiani</b>		<b>Stranieri</b>		<b>Totale</b>	
	<b>Valore</b>	<b>Var. % 14/15</b>	<b>Valore</b>	<b>Var. % 14/15</b>	<b>Valore</b>	<b>Var. % 14/15</b>
Arrivi	58.320.992	↑ +6,2	55.033.682	↑ +6,6	113.354.674	↑ +6,4
Presenze	200.155.956	↑ +4,8	192.607.930	↑ +3,1	392.763.886	↑ +4,0

Dati Osservatorio Nazionale del Turismo – 28 Dicembre 2016



## Turismo Accesible

- **Mercado Potencial del Turismo para todos**  
**Representa un importante potencial económico.**

Una gran parte de la población no va de vacaciones si no va acompañada.

En el mundo: 1 Mil millones de personas

En Europa: 127 Millones de personas  
(46 mill. discapacitados, 81 mill. >65 años)

En Italia: 10 millones de personas  
Potencial facturado de unos 800 mill. de Euros al año (ITALIA)



## Turismo Accesible

- **Mercado Potencial del Turismo para todos**
- La población mundial es una población activa. La gente de todo el mundo viaja.
- A las personas con necesidades especiales les gusta ir de vacaciones, hacer deporte y pasar tiempo al aire libre como a cualquiera.
- Las personas con necesidades especiales no viajan nunca solas. Siempre van con alguien más. Es un factor económico multiplicativo que no debe pasar desapercibido.





## Turismo Accesibile

- **Mercado Potencial del Turismo para todos**

El mercado de turismo accesible se ha estimado en cerca del 27% del total de la población y del 12% del mercado de turismo.

(EU Study (2014) “Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe”)

Incluidos ancianos, familias con niños, personas con discapacidad

Es una ocasión de oro para el mercado económico, sobre todo para paliar la estacionalidad del flujo turístico.

(personas y/o grupos que han empezado a viajar en temporada baja)



## Turismo Accesibile

- Para satisfacer a los clientes con necesidades especiales no basta sólo con cumplir la normativa.
- Poner el foco en la persona y en sus necesidades
- Calidad en la acogida y en los servicios
- Oferta turística, de calidad, adecuada a las exigencias del cliente, también a aquéllos con necesidades especiales.





## Turismo Accesible

- **Por qué**

**El 15% de la población tienen alguna discapacidad**

**2050: el envejecimiento de la población mundial tenderá a duplicarse (del 11% al 22%)**

Constante atención a la integración de las personas con discapacidad (ONU: Declaración Universal de los Derechos Humanos y Declaración de los derechos de las personas con discapacidad)





Turismo Accesibile

Design for All



Design for Needs



Inclusive Design



Universal Design



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



## Turismo Accesible

### Universal Design - Los 7 principios

**EQUITABLE USE** – uso equitativo: utilizable por cualquiera

**FLEXIBILITY IN USE** – uso flexible: se adapta a distintas capacidades

**SIMPLE AND INTUITIVE USE** – uso sencillo e intuitivo

**PERCEPTIBLE INFORMATION** – transmitir información sensorial efectiva

**TOLERANCE FOR ERROR** – tolerancia a los errores para minimizar los riesgos

**LOW PHYSICAL EFFORT** – bajo esfuerzo físico

**SIZE AND SPACE FOR APPROACH AND USE** – proporcionar el espacio idóneo para el acceso y el uso



## Turismo Accesible

- **Universal Design**

- **Proyectar según los principios del Universal Design significa asumir un cambio del punto de vista. Significa pasar de un marco prescriptivo a otro de necesidades.**

**Enfoque según necesidades y prestaciones**



**Enfoque prescriptivo**



## Turismo Accesible

- **Universal Design**

**La visión de las restricciones normativas no puede ser superada si no es mediante su transformación en una oportunidad para la mejora la calidad.**

Restricciones normativas



Oportunidad  
cualitativa



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Clasificación de las Necesidades Especiales**

Independientemente del tipo de discapacidad, el turista discapacitado necesita:

respeto y dignidad

respeto y dignidad en el acceso a los servicios

derecho a una oferta de calidad y diversificada

información precisa (cierta y veraz) y completa sobre los servicios ofrecidos

conocimiento de las necesidades especiales en relación con los servicios ofrecidos

acceso a los servicios, a las instalaciones, a los equipos

servicios de información y transportes adecuados

respeto a los estándares sobre accesibilidad a nivel europeo e internacional



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales**

- **Discapacidades físicas**
- **derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada**
- **información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible**
- **autonomía de movimiento en los espacios**
- **autonomía de movimiento en el uso de los equipos**
- **facilidad de acceso a los espacios y a los equipos**
- **facilidad de movimiento en los espacios (que no produzca cansancio)**
- **facilidad de uso de los equipos (que no produzca cansancio)**
- **sistemas y dispositivos de seguridad adecuados**
- **asistencia adecuada**
- **personal adecuadamente formado**





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales**

### **Discapacidades sensoriales**

**derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada**

**información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible**

**autonomía de movimiento en los espacios**

**autonomía de movimiento en el uso de los equipos**

**adecuados sistemas de orientación**

**adecuados sistemas para el disfrute de los espacios y los equipos**

**sistemas y dispositivos de seguridad adecuados**

**asistencia adecuada**

**personal adecuadamente formado**



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales**

- **Discapacidades mentales y psíquicas**
- **derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada**
- **información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible**
- **autonomía de movimiento en los espacios**
- **autonomía de movimiento en el uso de los equipos**
- **adecuados sistemas de orientación**
- **adecuados sistemas para el disfrute de los espacios y los equipos**
- **sistemas y dispositivos de seguridad adecuados**
- **asistencia adecuada**
- **personal adecuadamente formado**





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales** Trastornos generalizados del desarrollo
- derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada
- planificación y coordinación de los servicios
- información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible
- adecuados sistemas de orientación
- adecuados sistemas para el disfrute de los espacios y los equipos
- sistemas y dispositivos de seguridad adecuados
- asistencia adecuada
- personal adecuadamente formado
- espacios dedicados al descanso y protegidos de los ruidos (espacios tranquilos, de descompresión)
- atención específica al uso de los colores y de los sonidos



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales** Discapacidades alimentarias
- derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada
- información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible
- disponibilidad para personalizar los horarios de distribución de las comidas
- información clara y detallada sobre la composición de los alimentos
- sistemas y dispositivos de seguridad adecuados
- asistencia adecuada
- personal adecuadamente formado





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales Alergias**
- **derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada**
- **información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible**
- **disponibilidad de información específica sobre las condiciones higiénicas de los espacios y de los equipos**
- **disponibilidad de información clara y detallada sobre las condiciones generales de los entornos**
- **Información clara sobre la eventual presencia de animales**
- **Información sobre los materiales y componentes utilizados**
- **sistemas y dispositivos de seguridad adecuados**
- **asistencia adecuada**
- **personal adecuadamente formado**



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales**

### **Ancianos**

- **derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada**
- **información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible**
- **autonomía de movimiento en los espacios**
- **autonomía de movimiento en el uso de los equipos**
- **facilidad de acceso a los espacios y a los equipos**
- **facilidad de movimiento en los espacios (que no produzca cansancio)**
- **facilidad de uso de los equipos (que no produzca cansancio)**
- **posibilidad de hacer paradas frecuentes**
- **sistemas y dispositivos de seguridad adecuados**
- **asistencia adecuada**
- **personal adecuadamente formado**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales Familias con niños**
- **derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada**
- **información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible**
- **autonomía de movimiento en los espacios**
- **autonomía de movimiento en el uso de los equipos**
- **facilidad de acceso a los espacios y a los equipos**
- **facilidad de movimiento en los espacios (que no produzca cansancio)**
- **facilidad de uso de los equipos (que no produzca cansancio)**
- **posibilidad de hacer paradas frecuentes**
- **sistemas y dispositivos de seguridad adecuados**
- **asistencia adecuada**
- **personal adecuadamente formado**
- **espacios y servicios en apoyo a la familia (espacios para cambiar los pañales, salas de lactancia, calentabiberones)**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Clasificación de las Principales Necesidades Especiales** Otros tipos de discapacidad
- derecho a una oferta de calidad, completa y diversificada
- información clara, detallada, actualizada y fácilmente accesible
- autonomía de movimiento en los espacios
- autonomía de movimiento en el uso de los equipos
- facilidad de acceso a los espacios y a los equipos
- facilidad de movimiento en los espacios (que no produzca cansancio)
- facilidad de uso de los equipos (que no produzca cansancio)
- posibilidad de hacer paradas frecuentes
- sistemas y dispositivos de seguridad adecuados
- asistencia adecuada
- personal adecuadamente formado
- espacios y servicios en apoyo de los usuarios



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- Las personas con necesidades especiales son **personas**.

Personas que tienen una familia, un trabajo, hobbies, personas que tienen emociones, personas a las que les gusta cualquier cosa y a las que no les gusta cualquier cosa.

Las personas con necesidades especiales o que tienen cualquier discapacidad no son su discapacidad o su dispositivo de ayuda.





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- ✓ Discapacitado/persona con discapacidad
- ✗ Inhábil, inválido, lisiado
- ✓ Discapacidad
- ✗ Invalidez, Inválido, persona con Handicap
- ✓ Persona en silla de ruedas; persona que usa muletas, dispositivos de ayuda. Que camina con... que se mueve con...
- ✗ Confinado en silla de ruedas; postrado en una la silla de ruedas;
- ✓ Persona que tiene discapacidad mental/ trastornos del desarrollo/aprendizaje
- ✗ Retrasado, deficiente, subnormal, anormal



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- ✓ Persona que tiene (nombre de la discapacidad)
- ✗ Persona aquejada de; afectada por; que sufre de
- ✓ Persona que no tiene discapacidad
- ✗ Normal;
- ✓ Persona que tiene esclerosis múltiple;
- ✗ Víctima
- ✓ Persona que habla, que ve, que camina, que no tiene discapacidad
- ✗ Persona sana, cuando no encontramos en un contexto de discapacidad





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Glosario**

**Accesibilidad**

**Audioguía**

**Dispositivo de ayuda**

**Barreras arquitectónicas**

**Braille**





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Glosario**

**Discapacidad**

**Cohecito para ciegos**

**Desnivel**

**Electroscooter**

**Necesidades especiales**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Glosario**

**L.I.S.**

**Personas con dificultades visuales**

**Plano táctil**

**Pavimento táctil**

**Plataforma elevadora**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## **Glosario**

**Rampa inclinada**

**Señalización Universal Design**

**W3c**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## **Decálogo del turista con necesidades especiales** **Derecho a elegir sus propias vacaciones**

Derecho a elegir sus propias vacaciones

Elección del destino

Búsqueda y obtención de la información

Planificación del itinerario

Salida

Llegada

Disfrute de los espacios y de los equipos

Vivir la experiencia



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### **Decálogo del turista con necesidades especiales**

- **Acceso a la información, clara y detallada para poder programar su propia experiencia**

**Información actualizada y veraz**

**Información sobre los diferentes canales de divulgación**

**Oferta turística de calidad y diferenciada**

**Sistema de transportes adecuado a las distintas necesidades, para permitir los desplazamientos con autonomía y seguridad**

**Acogida adecuada, personal adecuadamente formado**

**Respeto y dignidad**

**Acceder a los espacios con autonomía y seguridad**

**Disfrutar de los espacios con autonomía y seguridad**

**Posibilidad de personalizar los servicios previa demanda**



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## Decálogo del turista con necesidades especiales

### LLEGAR

Verificar cuáles cuántos medios de transporte llegan al destino (sean públicos o privados)

Características del recorrido, para llegar al transporte y del transporte al destino (si se trata de medios públicos)

Características del medio de transporte y de los servicios ofertados

Características del recorrido, del propio medio de transporte al destino (si se trata de un medio privado)

Verificar si existe aparcamiento cerca de la entrada. Características del recorrido desde el aparcamiento hasta la entrada.



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Decálogo del turista con necesidades especiales**  
**ENTRAR**

Verificación de eventuales señales orientativas

Presencia de escalones (y número), pasamanos, dispositivos de llamada, medios auxiliares para salvar los desniveles

Presencia de rampas inclinadas en la entrada. Recorridos táctiles/planos táctiles

Señalización acústica. Características de los sistemas de alarma



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Decálogo del turista con necesidades especiales**

## **DISFRUTAR**

Verificación de la presencia de peldaños

Verificación de la presencia de sistemas de superación de desniveles

Tipos de recorridos

Espacios y equipos adecuados a las distintas necesidades (no específicos).

Aseos adecuados (no específicos).

Posibilidad de personalizar las demandas y los servicios especiales.

Relacionarse adecuadamente con el personal formado y preparado.



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## Información sobre accesibilidad

- **INFORMACIÓN:** noticia, dato o elemento que permite tener un conocimiento más o menos exacto de hechos, situaciones y formas de ser

**Conseguir información:**

**Antes**

-

**Durante**

**Una buena comunicación es la base de todo servicio turístico.  
La falta de información puede causar errores y desilusiones que pueden estropear todas las vacaciones.**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad**
- **La información debe ser:**

**lo más objetiva posible**

**detallada**

**Veraz (se corresponde con la realidad)**

**accesible a todos**

**disponible en distintos formatos y soportes**

**constantemente actualizada**

**bien publicitada y comunicada**

**multilingüe y fácilmente consultable**

**no debe ser excluyente, refiriéndose a las necesidades especiales de un tipo de personas, sino que debe integrarse en un sistema informativo completo**

**Justa relación calidad/precio sobre los servicios ofertados**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad - Antes**

El producto turístico es intangible por sí mismo y no puede ser valorado en su conjunto antes de vivir la experiencia.

Lo que puede transmitir, por tanto, es la información.

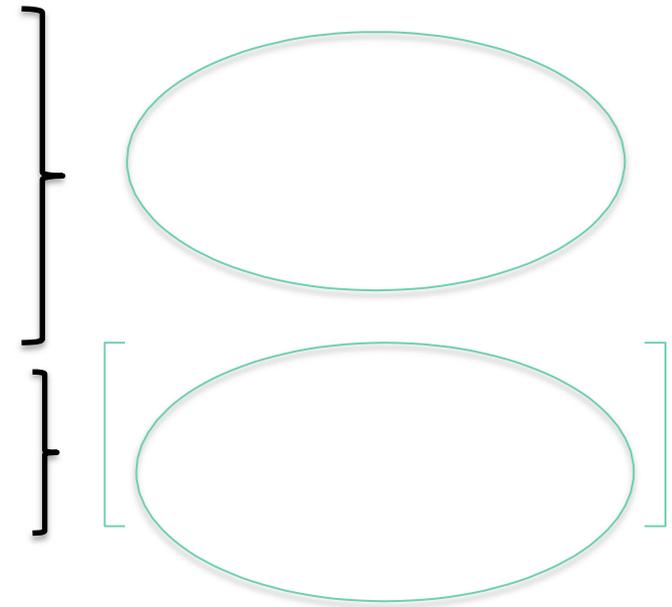
Obtener información de calidad es muy importante. El cliente puede así elegir correctamente un paquete turístico, sobre la base de sus propias necesidades y deseos.



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad – Antes**
- **Principales canales de difusión de la información**

- Internet-páginas web
- Medios de comunicación audiovisuales
- Material impreso
- Agencias de viajes - personal interno-call center
- Boca a boca





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## **Información sobre accesibilidad - Canales de difusión**

### **Información distribuida on-line**

**Uso de la red (Internet) y de las nuevas tecnologías, siempre más extendido y generalizado**

**Puntos fuertes: inmediatez en la obtención de la información; amplia disponibilidad de información; amplia posibilidad de detallar la información**

**Puntos débiles: actualización de los datos; actualización de los gráficos; WAI-W3C (sitios web accesibles)**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad - Canales de difusión**  
**Información distribuida on-line**

Las páginas deben ser accesibles a través del teclado y proporcionar textos descriptivos en lugar de imágenes; las imágenes, descritas; los mensajes de audio deben ser reproducidos lentamente y los mensajes clave deben ser repetidos.

Deben responder a las exigencias normativas del país de referencia.  
Lenguaje sencillo y simplificado

Uso de contenidos gráficos de ayuda, como caracteres gráficos, dimensión del texto; imágenes; enlaces

Uso de tecnología asistencial



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## Información sobre accesibilidad - Canales de difusión

### Tecnología asistencial

Tecnología desarrollada ad hoc para hacer accesibles y utilizables los productos informáticos para todos.

Estas tecnologías deben ser también "sensibles", es decir, que se adapten de una manera automática al dispositivo utilizado y tener en cuenta la configuración adoptada por el usuario según sus propias capacidades



Realidad aumentada



## Turismo Accesible

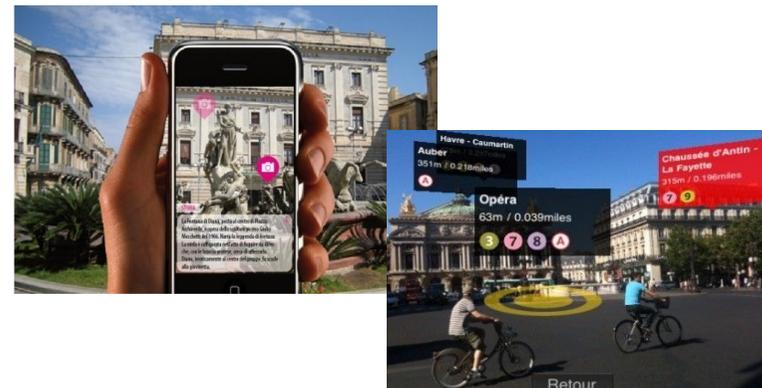
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad - Canales de difusión**
- **Realidad aumentada**

La realidad aumentada es el enriquecimiento de la percepción sensorial humana mediante información manipulada y canalizada electrónicamente, que no sería perceptible con los cinco sentidos.

Mediante esta tecnología nos ponemos en condiciones de diseñar nuevos paradigmas de comunicación y nuevos tipo de contenidos digitales interactivos.

Existen aplicaciones para dispositivos móviles, como smartphones o tables, mediante los cuales se pueden almacenar e integrar todos aquellos elementos que permiten aumentar la información que la realidad ofrece, superando los meros datos perceptivos.





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad - Canales de difusión Medios audiovisuales**

Con el desarrollo de la tecnología, llega la difusión de los medios audiovisuales a gran escala.

Vídeos promocionales  
Grabaciones domésticas  
Publicidad audiovisual

**Puntos fuertes: información inmediata y sintéticas; información accesible**

**Punto débiles: no aprovechables por personas con discapacidad auditiva; personas que tienen problemas con los soportes impresos (con discapacidad visual; dislexia)**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad -**
- **Canales de difusión**

Medios de comunicación audiovisuales

comunicación sencilla y clara

información correcta y actualizada

Información oral reproducida lentamente; palabras y mensaje clave repetidos frecuentemente

contenidos sencillos, claros y no técnicos

Soportes multilingües

Subtítulos y/o transcripciones

Control del volumen

Calidad del sonido

Texto alternativo

Imágenes con resolución adecuada para poder ser aumentadas





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad - Canales de difusión**  
Soporte impreso

Guía  
Folleto  
Flyer  
Catálogos

**Puntos de fuerza: transmisión de la información inmediata y concreta; uso de eslóganes y frases breves**

**Puntos débiles: información poco detallada por razones de espacio; número de copias a menudo limitado; difusión limitada; actualización de datos no siempre sistematizada**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad - Canales de difusión**  
**Soporte impreso**

**comunicación sencilla y clara**

**buena legibilidad (atención a los caracteres, a los colores, al contraste entre texto y fondo)**

**información correcta y actualizada**

**contenidos sencillos, claros y no técnicos**

**se integran fácilmente con dispositivos tecnológicos, como por ejemplo con el uso de códigos QR**

**Soportes multilingües**

**Evitar el uso de acrónimos**

**Incluir iconos y contenido gráfico**





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

**Información sobre accesibilidad - Canales de difusión** Agencias de viajes -  
Personal interno - Call center

**Interacción directa o mediada con el cliente**

**Puntos fuertes: inmediatez de la información; personalización de la oferta; fidelización del cliente; relación directa; confianza recíproca**

**Puntos débiles: formación adecuada del personal para el cliente con necesidades especiales; respeto; capacidad de comunicar adecuadamente con el cliente; oferta adecuada; actualización de la información; actualización de la formación**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

Información sobre accesibilidad - Canales de difusión Agencias de viajes -  
Personal interno - Call center

Respeto y cordialidad

Escucha eficaz

Capacidad para relacionarse con muchos tipos de clientes

Conocimiento de las necesidades especiales

Capacidad para responder a las demandas del cliente

Capacidad para proporcionar información detallada, clara y veraz

Capacidad para comunicarse en más idiomas

Competencias relativas a la venta de productos y servicios servizi





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

## Información sobre accesibilidad - Canales de difusión

### El boca a boca

Sistema muy difuso, basado en la transferencia de la información y de las experiencias de un modo directo, de persona a persona (o grupo de personas)

Puntos fuertes: alta difusión, comunicación directa e inmediata; comunicación basada en consideraciones y en puntos de vista (positivos y negativos); información veraz; confianza; a coste cero

Puntos débiles: / / /



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Información sobre accesibilidad**

### El boca a boca

**Sistema muy difuso, basado en la transferencia de la información y de las experiencias**

**de un modo directo, de persona a persona (o grupo de personas)**

**Puntos fuertes: alta difusión, comunicación directa e inmediata; comunicación basada en consideraciones y en puntos de vista (positivos y negativos); información veraz; confianza; a coste cero**

**Puntos débiles: / / /**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Sistemas de Transporte**

Viajar es un derecho de todos Poder elegir en qué medio de transporte hacerlo, también

La variedad de los medios de transporte es de suma importancia para garantizar desplazamientos eficaces, seguros y con autonomía para todos.

También es fundamental la accesibilidad a la información de los medios y a los medios de transporte en sí mismos.

El traslado debe estar garantizado, sea para llegar al destino preestablecido o para desplazarse en el propio destino.



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Sistemas de Transporte**

**Trenes**

**Avión**

**Barcos**

**Transporte urbano (Metro-Autobus-Tranvía)**

**Taxi**





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Sistemas de Transporte para llegar al destino**

### Profundización

.....

.....

.....



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

### Comunicación

Elemento esencial en las técnicas de marketing.

En el sistema de marketing dedicado al turismo es fundamental, para promover el producto, conquistar la plataforma del mercado, fidelizar al cliente, conocer las necesidades y conocer las opiniones.

- Se comunica siempre (también no verbalmente)

- Proceso interactivo

- Cada comunicación conlleva un contenido y una relación

Comunicación = intercambio de mensajes implícitos y explícitos entre dos o más personas.

**Múltiples canales comunicativos:  
verbal / mímico gestual / visual-gráfico**





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

**Comunicación eficaz**

**Sencillez del lenguaje: sintético, simple y con ejemplos**

**Escucha eficaz: disponibilidad ante el interlocutor; valorar al interlocutor, individualizar sus necesidades; respuestas adecuadas a las demandas.**

**Diálogo: presupuesto en cada comunicación Es de suma importancia el respeto entre los interlocutores**

**Todos pueden aprender algo Disponibilidad para aprender con la búsqueda conjunta**

**Reciprocidad a la hora de formular preguntas, observaciones, escuchar, responder**





Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

Comunicación eficaz y óptima - obstáculos

Interrumpir-superponerse; hablar sin parar; poner en duda; contradecir y criticar; culpabilizar; reprochar; etiquetar; devaluar-minusvalorar-descalificar; no ser sincero; inhibirse; no decir lo que se piensa; bromas sarcásticas



Turismo Accesible  
El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

Poner al cliente en el centro

Desde los primeros contactos (via e-mail; telefónicamente; personalmente, etc.)

Cordialidad

Respeto

Profesionalidad

Personalización de la relación (signo distintivo de las empresas/tour operador, etc.)



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

Correcta relación con la clientela, acogida de calidad. Estilo de acogida-peculiaridad de cada empresa

Acogida de calidad y caracterizar la empresa con un signo de distinción como la bienvenida, también diferenciada según la clientela

El cliente que tiene necesidades especiales es un cliente que compra un producto, lo disfruta y lo juzga.

La única diferencia es que necesita encontrar las condiciones óptimas para satisfacer sus necesidades especiales según sus condiciones personales.



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

Management, personal dedicado a la recepción; personal de la empresa, cualquier miembro de la empresa adecuadamente formado e informado con el fin de mostrar actitudes adecuadas a cada tipo de situación

Respeto y dignidad

Dirigirse directamente al cliente con necesidades especiales, no a su acompañante

Poner en el centro a la persona/cliente, no su discapacidad

Preguntar a la persona si necesita ayuda, y de qué modo puede ayudar

No tomar iniciativas sin el permiso del interesado

No emplear comportamientos/lenguaje inadecuados

No usar términos ofensivos (inválido, lisiado, tullido, etc.)



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

Para facilitar la comunicación con el cliente, es necesario:

Proporcionar información cuidada, cierta y veraz sobre las características de accesibilidad del lugar

No tener prejuicios sobre el cliente (discapacitado, con diferente religión, orientación sexual, alimentación, etc.)

Poner en el centro a la persona/cliente, no su discapacidad

Individualizar las necesidades especiales, también y sobre todo con la ayuda de la persona interesada

Proporcionar asistencia y ayuda si es requerida, y según el tipo de demanda del interesado

Estar preparado para gestionar una emergencia



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### » Acogida y relaciones

#### **Personas con movilidad reducida/ en silla de ruedas**

Proporcionar información cuidada, cierta y veraz sobre la presencia de dispositivos y equipos de ayuda a la movilidad

- ✓ Gestionar, programar, desplazar equipaje, equipos, objetos voluminosos Tener precisión y paciencia
- ✓ Disponibilidad para desplazar objetos que obstaculicen el recorrido y los espacios
- ✓ Empujar la silla de ruedas si se le pide, mediante los sistemas correspondientes
- x Evitar permanecer de pie si se está hablando con una persona en silla de ruedas. Es preferible sentarse de frente
- x No empujar a la persona por la espalda
- x Evitar movimientos bruscos y moderar la velocidad
- x No lanzar objetos u otras personas sobre la silla de ruedas



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

### **Personas con discapacidad visual**

**Proporcionar información utilizando formas de comunicación diferenciadas, con canales de información idóneos (apps, planos táctiles, Braille)**

- ✓ Informar de la propia presencia presentándose con el nombre, llamando por el nombre y **el apellido al cliente, y presentando a otras personas eventualmente presentes. Tocar el brazo de la persona para comunicar la propia presencia y cercanía**
- ✓ Advertir siempre si nos alejamos o nos acercamos
- ✓ Comunicar verbalmente de forma clara y exhaustiva
- ✓ Describir los espacios y posición de los objetos dando datos dimensionales y de colocación **con referencia a la posición de la persona**
- ✓ Avisar de la presencia de eventuales obstáculos y focos de peligro
- ✓ Mostrarse disponible para leer - con un tono de voz y velocidad adecuados - descripciones, el menú, **carteles, leyendas, indicaciones (si no existiesen grabaciones de audio, macrocaracteres o Braille)**
- ✓ Ayudar con discreción, si se solicita, y según la forma indicada
- ✓ Si pide ser acompañada, ofrecer el brazo y precederla ligeramente
- ✓ **Si va acompañada por un perro guía, prever y ofrecer acogida, cuidado y espacios adecuados**





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

### **Personas con discapacidad visual**

- x **No mover los objetos personales**
- x **No dar por supuesto que sepa leer Braille**
- x **Si la persona está acompañada por un perro guía, no distraerlo**
- x **No tirar, girar ni empujar al cliente**
- x **Si el cliente pide ser acompañado al servicio, entrar y describirle las características; evitar acompañar al cliente si no se es del mismo sexo. Es preferible llamar, eventualmente a alguien que lo sea.**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### Acogida y relaciones

#### Personas con discapacidad auditiva

**Determinar si la persona lee los labios, y eventualmente, ponerse frente a ella para facilitar la comunicación. Establecer contacto visual**

- ✓ Hablar ni muy deprisa ni demasiado despacio; usar frases breves
- ✓ Si la persona utiliza aparatos acústicos, acordarse de hablar en un lugar tranquilo **para evitar la amplificación excesiva de los ruidos de fondo**
- ✓ Para explicar algo, acordarse de hablar antes y después mostrarlo
- ✓ Usar expresiones de la cara o gestos sencillos que acompañen a las palabras
- ✓ Reclamar la atención con un gesto de la mano dirigido a la persona o **con un toque en el brazo**
- ✓ En la comunicación en grupo, asegurarse de que todos han comprendido; disponerse siempre en **círculo y a favor de las fuentes de luz**
- ✓ Asegurarse de que la comunicación y la información han sido recibidas claramente
- ✓ Ayudar con discreción, si se solicita, y según la forma indicada



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- Acogida y relaciones

### Personas con discapacidad auditiva

- ✗ No cubrirse la boca con las manos o con otros objetos
  - ✗ No dar la espalda a las fuentes de luz
  - ✗ No hablar en el dialecto local
  - ✗ No explicar varias cosas a la vez El que lee los labios está visualmente condicionado. En el momento en el que se deba explicar algo, es muy útil separar el momento de la descripción del de la demostración.
  - ✗ No gesticular ni dar explicaciones con las manos
- ✗ Non sostituirsi all'eventuale accompagnatore, se non richiesto
- ✗ Non spazientirsi



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

- Personas sordo-ciegas**

- Ser pacientes, tener siempre presente la necesidad de tiempos más largos para realizar las operaciones ordinarias**

- ✓ **Dejar el tiempo necesario al acompañante para comunicar la información a la persona interesada**

- ✓ permitir, si es posible, la exploración táctil del entorno / objetos

- ✓ Para explicar algo, acordarse de hablar antes y después mostrarlo

- ✓ Usar expresiones de la cara o gestos sencillos que acompañen a las

- palabras**

- ✓ Reclamar la atención de la persona con un toque delicado en el brazo

- x No tomar iniciativas arbitrariamente

- x No sustituir al acompañante si no se solicita

- x No impacientarse





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

### **Personas con discapacidad mental y psíquica**

- ✓ Ser pacientes, tener buena disposición, ser tranquilizadores
- ✓ Asumir un comportamiento relajado
- ✓ Hablar de forma sencilla y clara, usando el modo afirmativo
- ✓ Dejar que la persona realice sus propias elecciones

- x No enfatizar el lenguaje
- x No impacientarse
- x No alarmarse excesivamente si la persona manifiesta alteraciones

**improvisadamente (a menudo no se "identifica" una persona con trastornos si no es en el momento en que éstos se manifiestan)**



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### Acogida y relaciones

#### Trastornos generalizados del desarrollo

**Ser pacientes, tener siempre presente la necesidad de distintos tiempos para realizar las operaciones ordinarias**

- ✓ Dejar el tiempo necesario al acompañante para comunicar **la información a la persona interesada**
- ✓ Utilizar en la medida de lo posible descripciones para las imágenes (simplificadas, claras)
- ✓ Pedir siempre lo que se necesita, y cómo satisfacer del **modo más apropiado las eventuales demandas**
  - ✓ Colores tenues
  - ✓ **Prestar atención a los materiales "duros"; utilizar materiales "suaves"**
- ✓ Habitaciones insonorizadas; controlar el volumen de los sonidos
  - ✓ Prever conexiones para tablet o pc para una comunicación autónoma
- ✓ Prever un mobiliario adecuado y sistemas de seguridad
- ✓ Prever crisis de comportamiento y espacios tranquilos "de



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- Acogida y relaciones

### Trastornos generalizados del desarrollo

- ✗ No hacer esperar a la persona
- ✗ No hablar ni comunicarse en ambientes ruidosos
- ✗ No utilizar colores fuertes, fluorescentes o fantasías (muebles, ropa de cama o baño monocromática y de colores tenues)
- ✗ Evitar fuentes de luz excesivamente intensa (sí regulable)
- ✗ No usar luces de neón o fluorescentes
- ✗ Evitar asignar habitaciones afectadas por contaminación acústica (también ventilación ruidosa). Las personas con trastornos generalizados del desarrollo se fijan en todo y tienen hipersensibilidad a los sonidos. Esto puede desencadenar crisis imprevistas
- ✗ No etiquetar
- ✗ Non deridere



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Acogida y relaciones**

### Alimentación

#### Estar dispuesto a escuchar

- ✓ Prever y ofrecer la posibilidad de personalizar las comidas y sus horarios
- ✓ Prever y ofrecer la posibilidad de conservar la comida y medicamentos específicos en el frigorífico ( cuando no esté presente)
- ✓ Intervenir, en caso de indisposición, según las indicaciones de la persona Si le es imposible hablar, acudir inmediatamente a urgencias
- ✓ Proporcionar información clara sobre la composición de los alimentos suministrados
- ✗ No ser inflexibles. Tratar de satisfacer las demandas del cliente
- ✗ No criticar ni juzgar
- ✗ No burlarse





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- Acogida y relaciones

### Alergias

Estar dispuesto a escuchar

- ✓ Ofrecer información sobre la eventual presencia de animales (permanente o temporal)
  - ✓ Informar sobre la limpieza de los espacios y de los aseos
  - ✓ Informar sobre el tipo de material de los espacios
- ✓ Proporcionar información clara sobre la composición de los alimentos suministrados
- ✓ Proporcionar información sobre el mantenimiento de los filtros de aire y dispositivos de climatización para calefacción / refrigeración
- ✓ Ofrecer información sobre la presencia de especies arbóreas, plantas, locales en los que se fuma
  - ✗ No ser inflexibles. Tratar de satisfacer las demandas del cliente
  - ✗ No criticar ni juzgar
  - ✗ No burlarse



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- Acogida y relaciones

### Ancianos

Estar dispuesto a escuchar

Ser pacientes; respetar los tiempos del cliente

- ✓ Estar dispuesto a repetir la información proporcionada
- ✓ Hablar de forma clara y sencilla
  - ✓ Proporcionar información clara sobre la composición de los alimentos suministrados
  - ✓ Preguntar si necesita ayuda, y cómo satisface sus demandas de la forma más apropiada
  - ✓ Estar dispuesto a personalizar las comidas y sus horarios
- ✓ Intervenir, en caso de indisposición, según las indicaciones de la persona De lo contrario acudir a urgencias
  - ✗ No ser inflexibles. Tratar de satisfacer las demandas del cliente
  - ✗ No criticar ni juzgar
  - ✗ No burlarse
- ✗ Non essere inflessibili, ove possibile ✗ Non prendere iniziative arbitrarie



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### Acogida y relaciones

#### Familias con niños

#### Estar dispuesto a escuchar

#### Ser pacientes; respetar los tiempos de los clientes

✓ Proporcionar información sobre la eventual presencia de espacios de juego y/o dedicados a los niños

✓ Hablar de forma clara y sencilla

✓ Proporcionar información sobre los equipos de ayuda a disposición de las familias

✓ Estar dispuesto a personalizar las comidas y sus horarios

✓ Ofrecer disponibilidad para conservar o preparar comidas especiales

x No ser inflexible, siempre que sea posible

x No tomar iniciativas arbitrariamente





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

### ➤ Valoración de la accesibilidad

#### Elementos de valoración - Campos temáticos

**Lugares de acogida (empresas hoteleras y extrahoteleras)**

**Lugares de interés cultural (museos, áreas expositivas, jardines y edificios históricos, archivos, bibliotecas, parques, monumentos, plazas, centros históricos, áreas de interés arqueológico, lugares de culto)**

**Lugares para espectáculos( Cines, Teatros, Auditoriums, plazas de toros, palacios de congresos)**

**Lugares para el comercio (tiendas, restaurantes, bares, servicios personalizados)**

**Lugares de interés natural (playas, reservas naturales, zonas montañosas, parques)**

**Lugares para el deporte (gimnasios, piscinas, estadios, palacios de deportes, polideportivos)**





## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Valoración de la accesibilidad**

Elementos de valoración - Requisitos técnicos (globales, por características comunes en los distintos ámbitos enumerados)

Discapacidades físicas y motoras

Adecuada señalización informativa en los recorridos, espacios y equipos

número adecuado de lugares reservados

Aparcamiento reservado (y no) dotado de adecuados sistemas de cobertura cerca del espacio de subida y bajada del vehículo.

Espacios de sombra adecuados a lo largo del recorrido exterior y en las áreas de descanso

Elementos en los que apoyarse (en el recorrido o para superar desniveles)

Espacios de descanso, sombreados, situados a una distancia adecuada

anchura adecuada de los pasos y las puertas

Pavimentos no resbaladizos, no demasiado lisos; piso de los recorridos compacto, regular, plano



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Valoración de la accesibilidad**

Elementos de valoración - Requisitos técnicos (globales, por características comunes en los distintos ámbitos enumerados)

Rampas de inclinación adecuada (nunca superior al 8%) para salvar los desniveles

Peldaños con relación tabica/huella adecuada, y nunca demasiado numerosos rellanos colocados a lo largo del recorrido, de dimensiones adecuadas

Adecuada altura de los cajones, expositores, mostradores de información, de recepción, escaparates, cajeros bancarios, pulsadores de los ascensores; sistemas de llamada del personal; interfonos; sistemas de alarma; planos de evacuación

Equipos y dispositivos de fácil manejo y uso; seguros

Utensilios adecuados (cubertería, abrebotellas, etc.)

Adecuados sistemas y dispositivos de seguridad; adecuada señalización, adecuada señalética



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Valoración de la accesibilidad**

**Elementos de valoración - Requisitos técnicos (globales, por características comunes en los distintos ámbitos enumerados)**

Discapacidades sensoriales

Adecuada señalización informativa que proporcione indicaciones claras, incluso mediante el uso de lectores y guías vocales, indicadores táctiles en relieve, Braille, planos táctiles, plásticos, reproducciones a escala

Señalización del inicio y fin de la comunicación vertical

Peldaños con relación entre huella y tabica adecuada

Recorridos lineales, sin obstáculos fijos y no fácilmente interceptable o removibles

Adecuado contraste cromático en las indicaciones para facilitar la orientación

Adecuado tamaño de los caracteres

Iluminación difusa y puntual adecuada; difusión sonora adecuada

Dispositivos de ayuda específicos para facilitar la comunicación

Adecuados sistemas y dispositivos de seguridad; adecuada

señalización, adecuada señalética



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Valoración de la accesibilidad**

**Elementos de valoración - Requisitos técnicos (globales, por características comunes en los distintos ámbitos enumerados)**

Discapacidades mentales y psíquicas

Adecuada señalización informativa que proporcione indicaciones claras con un lenguaje sencillo

Espacios sin elementos que generen desorientación, ansiedad, alteraciones de la percepción

Adecuadas condiciones de iluminación ambiental

Adecuados equipos y espacios para evitar el cansancio

Adecuados sistemas y dispositivos de seguridad; adecuada señalización, adecuada señalética



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Valoración de la accesibilidad**

**Elementos de valoración - Requisitos técnicos (globales, por características comunes en los distintos ámbitos enumerados)**

**Otras**

Adecuada información sobre servicios especiales para familias y niños

Adecuada señalización informativa que proporcione indicaciones claras y detalladas sobre la limpieza de los espacios y de los equipos

Mantenimiento periódico de los filtros y sistemas de calefacción / climatización

Información clara y detallada sobre la composición de los alimentos

Adecuada información sobre las especies arbóreas

Adecuada información sobre la presencia de animales

Adecuados sistemas y dispositivos de seguridad; adecuada señalización, adecuada señalética

Adecuados sistemas y medidas para garantizar la higiene y la limpieza



## Turismo Accesible

El Servicio pensado para personas con necesidades especiales

- **Valoración de la accesibilidad**

**Elementos de valoración - Requisitos técnicos (globales, por características comunes en los distintos ámbitos enumerados)**

Atención al comportamiento / buena educación

Atención a la comunicación y a las relaciones

No improvisar

No suponer nada

Asegurarse de que la información ha sido recibida claramente

Sistemas de comunicación integrados

Trabajo multidisciplinar

Formación y actualización de las competencias

Verificación de los resultados

Prever soluciones compensatorias e integradoras



## Principales barreras de accesibilidad

- **D.M. 236/89 Art. 2 Letra A**

**Las barreras arquitectónicas** a la accesibilidad de un edificio son:

los obstáculos físicos fuente de limitaciones a la movilidad del individuo y en particular de aquellos que por cualquier causa tienen una capacidad motora reducida o nula de forma permanente o temporal;

los obstáculos que limitan o impiden al individuo la cómoda y segura utilización de los equipos y sus componentes;

- la falta de medidas y señalización que permitan la orientación y el reconocimiento de los lugares y de los focos de peligro para el individuo y en particular par los invidentes, las personas con dificultades auditias y para los sordos"



## Principales barreras de accesibilidad

### **Niveles de utilización en relación con la ausencia de barreras arquitectónicas en referencia al espacio construido (D.M. 236/89)**

**Accesibilidad:** posibilidad para las personas con capacidad motora o sensorial reducida o nula, de llegar al edificio y a todas sus unidades habitacionales y ambientales, de entrar fácilmente y de disfrutar de los espacios y los equipamientos en condiciones adecuadas de seguridad y autonomía.

**Visitabilidad:** se entiende como la posibilidad, también por parte de las personas con capacidad motora o sensorial reducida o nula, de acceder a los espacios de relación y a al menos un aseo en cada edificio. Por espacios de relación se entienden los espacios de estancia o comedor en una vivienda privada y aquellos correspondientes al lugar de trabajo y encuentro. En otras palabras, la persona puede acceder de manera limitada al edificio, pero en cualquier caso no le impide todo tipo de relaciones fundamentales.

**Adaptabilidad:** es la posibilidad de modificar en el tiempo el espacio construido, interviniendo sin costes excesivos, para hacer completa y fácilmente disfrutable el edificio o una parte de él, también por parte de las personas con capacidad motora o sensorial reducida o nula. Un edificio se considera adaptable cuando, después de ejecutar trabajos de reforma, que no modifican ni la estructura portante ni la red de instalaciones comunes, **puede ser accesible.**





## Principales barreras de accesibilidad

- **Conceptos base**

**Accesibilidad**

**Seguridad**

**Comodidad**

**Barreras perceptivas**  
**Barreras de localización**  
**Multidisciplinariedad**

**PARA TODOS**





## Principales barreras de accesibilidad

**La accesibilidad no termina al aplicar la normativa sin más, al ejecutar soluciones "dedicadas" a las personas con necesidades especiales, sino cuando mejora la calidad de la vida de todas las personas**





## Principales barreras de accesibilidad

**La accesibilidad no termina al aplicar la normativa sin más, al ejecutar soluciones "dedicadas" a las personas con necesidades especiales, sino cuando mejora la calidad de la vida de todas las personas**





## Principales barreras de accesibilidad

**LLEGAR**

**ENTRAR**

**DISFRUTAR**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



## Principales barreras de accesibilidad

**LLEGAR**

**ENTRAR**

**DISFRUTAR**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



## Principales barreras de accesibilidad

**Cualquier persona a lo largo de su vida se tiene que enfrentar a problemas y dificultades debidas a espacios no exactamente adecuados a sus propias necesidades.**

**Dificultades y problemas variables según la edad, según las situaciones personales temporales o permanentes, según la etapa de la vida.**

**Los espacios deberían ser proyectados pensando en el mayor número posible de usuarios. No pensar en soluciones "dedicadas", o "hospitalarias" sino versátiles, funcionales y estéticamente atractivas.**

**Haría falta, por otro lado, proyectar los espacios desde una óptica de su adaptación según las necesidades de las personas que van a disfrutarlos.**

**Prever, por tanto, soluciones que con el tiempo faciliten la modificación de los espacios y del mobiliario. Es la base de una manera inteligente de proyectar. Sentido común, tecnología, ergonomía, domótica, son instrumentos útiles para llevar a cabo este reto.**

**Los principios del Universal Design, fundamentales**



## Principales barreras de accesibilidad

**Cualquier persona a lo largo de su vida se tiene que enfrentar a problemas y dificultades debidas a espacios no exactamente adecuados a sus propias necesidades.**

**Dificultades y problemas variables según la edad, según las situaciones personales temporales o permanentes, según la etapa de la vida.**

**Los espacios deberían ser proyectados pensando en el mayor número posible de usuarios. No pensar en soluciones "dedicadas", o "hospitalarias" sino versátiles, funcionales y estéticamente atractivas.**

**Haría falta, por otro lado, proyectar los espacios desde una óptica de su adaptación según las necesidades de las personas que van a disfrutarlos.**

**Prever, por tanto, soluciones que con el tiempo faciliten la modificación de los espacios y del mobiliario. Es la base de una manera inteligente de proyectar. Sentido común, tecnología, ergonomía, domótica, son instrumentos útiles para llevar a cabo este reto.**

**Los principios del Universal Design, fundamentales**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos- Habitaciones de hotel**

#### **Legislación**

**Decreto Ministerial 236/1989;**

**Ley 104/ 1992 - art. 24 "Eliminación o superación de barreras arquitectónicas"**

**La legislación en materia de accesibilidad de alojamientos turísticos prevé un número de "dos habitaciones accesibles cada 40, o fracciones de 40" (Artl 5.3. D.M. 236/89) y sanciona el principio de visitabilidad.**

**INCONVENIENTE: grupos de personas, ¿dónde encuentran alojamiento?**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos- Habitaciones de hotel**

#### **Legislación**

**Decreto Ministerial 236/1989;**

**Ley 104/ 1992 - art. 24 "Eliminación o superación de barreras arquitectónicas"**

**La legislación en materia de accesibilidad de alojamientos turísticos prevé un número de "dos habitaciones accesibles cada 40, o fracciones de 40" (Artl 5.3. D.M. 236/89) y sanciona el principio de visitabilidad.**

**INCONVENIENTE: grupos de personas, ¿dónde encuentran alojamiento?**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos- Habitaciones de hotel**

**Habitaciones "accesibles" a menudo relegadas en zonas del edificio "de reserva", incómodas, sin vista panorámica.**

**Dificultad para orientarse (¿dónde estoy? ¿adónde debo ir?)**

**Dificultad para llegar a la habitación (peldaños no señalados previamente, rampas demasiado inclinadas, señalización poco clara)**

**Soluciones de tipo hospitalario, no adaptadas a los usuarios para quienes han sido pensadas y estéticamente poco atractivas.**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos- Habitaciones de hotel**

#### **Unidades ambientales**

#### **Pasillo-entrada-habitación-baño**

**Pasillo:** señalización de ubicación poco clara (wayfinding), pasillo de longitud no adecuada; identificación dificultosa de la habitación (contraste entre las paredes - pavimento - puerta a menudo ausente); monocromía; números de las habitaciones difícilmente indentificables; presencia de moquetas y alfombras

**Entrada:** puerta con acabado brillante (el reflejo no facilita la identificación y provoca deslumbramiento); mirilla en posición elevada; ausencia de portaobjetos; ausencia de iluminación adecuada; pulsadores sin relieve; manillas no ergonómicas



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos**

### **Unidades ambientales**

**Habitación: espacios pequeños y a menudo no optimizados; cama demasiado alta; revestimiento inferior que no facilita la aproximación; paneles de control en posiciones incómodas, cubierto a menudo por otro mueble; armarios y roperos con aperturas incómodas y con perchas demasiado altas; estanterías y planos de apoyo difícilmente accesible por todos; mueble bar con apertura no funcional; ausencia de dispositivos sonoros y luminosos; parapetos de ventanas y balcones demasiado bajos; ausencia de un sistema de alarma adecuado**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos**

### **Unidades ambientales**

**Habitación: espacios pequeños y a menudo no optimizados; cama demasiado alta; revestimiento inferior que no facilita la aproximación; paneles de control en posiciones incómodas, cubierto a menudo por otro mueble; armarios y roperos con aperturas incómodas y con perchas demasiado altas; estanterías y planos de apoyo difícilmente accesible por todos; mueble bar con apertura no funcional; ausencia de dispositivos sonoros y luminosos; parapetos de ventanas y balcones demasiado bajos; ausencia de un sistema de alarma adecuado**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Alojamientos**

### **Unidades ambientales**

**Cuarto de baño: apertura de la puerta no corredera; manillas verticales difíciles de asir (sí manillas verticales ergonómicas); sanitarios de tipo hospitalario (wc alto, no suspendido; lavabo de columna; con desagüe no encastrado; barandillas de tipo hospitalario, a menudo en número excesivo, y colocados de forma errónea; espejo en primer plano (hospitalario); panel de control con mecanismo de accionamiento dificultoso; grifería no funcional; ducha con instalación no adecuada (asiento no regulable; de material inadecuado; grifería colocada a una altura no favorable; sistema de alarma no adecuado; ausencia de planos de apoyo)**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Restaurantes y Bar Unidades ambientales**

#### **Entrada-restaurante/bar - instalaciones - aseos**

**Entrada:** no señalada adecuadamente; presencia de peldaños; ausencia de rampas inclinadas; rampas de pendiente inadecuada; ubicación errónea de la rampa (¡a veces delante de las cristaleras!)

**Restaurante/Bar:** mesas de altura inadecuada; mesas con pata central; cajones y vitrinas de altura inadecuada; barras altas; mostrador de caja alto; menú con tipo de letra inadecuado, caracteres demasiado pequeños, sólo en italiano, no conectado a una app o código QR; sin gráficos; imposibilidad de personalizar el menú

**Aseos:** a menudo utilizado como almacén, depósito de materiales; "tercer baño"; acceso limitado; sanitarios inadecuados; barandillas ausentes o de tipo hospitalario



## Principales barreras de accesibilidad

**Lugares de interés cultural**

**Unidades ambientales**

**Entrada-Taquilla- salas expositivas-recorridos-aseos**

**Entrada:** no señalada adecuadamente; entrada reservada; presencia de peldaños; ausencia de rampas inclinadas o dispositivos para salvar los desniveles; rampas de pendiente inadecuada; ubicación errónea de la rampa

**Taquilla:** señalización orientativa no adecuada; señalización informativa no adecuada (caracteres sin contraste; sólo en italiano; ausencia de conexión con app, código QR; mostrador de taquilla alto



## Principales barreras de accesibilidad

**Lugares de interés cultural**

**Unidades ambientales**

**Entrada-Taquilla- salas expositivas-recorridos-aseos**

**Entrada:** no señalada adecuadamente; entrada reservada; presencia de peldaños; ausencia de rampas inclinadas o dispositivos para salvar los desniveles; rampas de pendiente inadecuada; ubicación errónea de la rampa

**Taquilla:** señalización orientativa no adecuada; señalización informativa no adecuada (caracteres sin contraste; sólo en italiano; ausencia de conexión con app, código QR; mostrador de taquilla alto



## Principales barreras de accesibilidad

**Lugares de interés cultural**

**Unidades ambientales**

**Entrada-Taquilla- salas expositivas-recorridos-aseos**

**Salas:** señalización de orientación no adecuada; señalización normativa no adecuada (caracteres sin contraste; sólo en italiano; ausencia de conexión con app, código QR, folletos de sala ausentes, leyendas inapropiadas por texto y posición; cajones reflectantes que causan deslumbramiento y no un completo disfrute; recorridos expositivos excesivamente largos; ausencia de asientos y sistemas de apoyo; ausencia de un adecuado contraste entre pavimentos, paredes, sistemas de comunicación; presencia de peldaños interiores



## Principales barreras de accesibilidad

**Lugares de interés cultural** Unidades ambientales  
Entrada-Taquilla - salas expositivas - recorridos y sistemas de  
**comunicación vertical - aseos**

**Recorridos y sistemas de comunicación vertical** señalización orientativa no adecuada; señalización informativa no adecuada (caracteres sin contraste; sólo en italiano; ausencia de conexión con app, código QR; recorridos excesivamente largos; ausencia de asientos y sistemas de apoyo; ausencia de adecuado contraste entre pavimentación, paredes, sistemas de comunicación; presencia de peldaños interiores; ascensores sin pulsadores en relieve



## Principales barreras de accesibilidad

### Espacios verdes

**Áreas verdes urbanas (parques públicos, jardines públicos, áreas de juego para niños)**

**Áreas verdes extra urbanas (parques naturales, reservas de la Naturaleza, senderos)**



## Principales barreras de accesibilidad

### Espacios verdes

**Enfoque correcto, conectado con el planeamiento territorial**

**Implicación multidisciplinar, de competencias diferenciadas y complementarias**

**Combinación entre la normativa y la correcta compatibilidad de las condiciones**

- **Orografía del territorio**
- **Morfología de los terrenos**
- **Condiciones meteorológicas**
- **Mantenimiento constante de los sitios**





## Principales barreras de accesibilidad

### Espacios verdes

**Valoración de los recursos existentes;**

**Potencialidades que pueden ser tenidas en cuenta**

**Planificación de las intervenciones sobre el territorio**

**Estrategias de promoción**

**Calidad de los servicios ofertados**

**La calidad de los servicios ofertados y el proyecto multidisciplinar permiten al visitante poder elegir el recorrido a realizar, llegar al destino, disfrutar de un espacio con seguridad, autonomía y comodidad.**



## Principales barreras de accesibilidad

### **Espacios verdes**

### **Información preliminar adecuada**

**Parques/lugares auto reservados:** cerca de la entrada/inicio del recorrido y de dimensiones adecuadas

**Señalización informativa:** adecuada, realizada también de modo diferenciado, que describa e identifique los recorridos, espacios y equipamientos

**Recorridos:** con piso no resbaladizo; sin grava; suelo compactado, regular; áreas de descanso a distancias adecuadas; áreas de avituallamiento adecuadas.





## Principales barreras de accesibilidad

### **Espacios verdes**

**Mobiliario y equipamiento:** colocados a una altura adecuada, también diferenciados, colocados para no suponer un obstáculo o peligro en el tránsito; bancos a distancias adecuadas; fuentes a doble altura; puestos para la observación de vistas, paisajes, especies; pensados para todos, juegos de niños para todos; jardineras para disfrute de todos

**Seguridad:** adecuados dispositivos de señalización auditiva, dispositivos de señalización luminosa; adecuada señalización de peligro; de cambios de cota; de situaciones que puedan representar un foco de peligro

**Confort ambiental:** adecuada iluminación, sobre todo donde tiene lugar la comunicación; áreas de parada y refugio, y también para el descanso breve



## Principales barreras de accesibilidad

### **Información y reserva de los servicios**

**Mobiliario y equipamiento:** colocados a una altura adecuada, también diferenciados, colocados para no suponer un obstáculo o peligro en el tránsito; bancos a distancias adecuadas; fuentes a doble altura; puestos para la observación de vistas, paisajes, especies; pensados para todos, juegos de niños para todos; jardineras para disfrute de todos

**Seguridad:** adecuados dispositivos de señalización auditiva, dispositivos de señalización luminosa; adecuada señalización de peligro; de cambios de cota; de situaciones que puedan representar un foco de peligro

**Confort ambiental:** adecuada iluminación, sobre todo donde tiene lugar la comunicación; áreas de parada y refugio, y también para el descanso breve



Turismo Accesible

**Información y reserva de los servicios**

**Principales canales de difusión de la información**

**Internet-páginas web**

**Medios de comunicación audiovisuales**

**Material impreso**

**Agencias de viajes - personal interno- call center**

**Boca a boca**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



Turismo Accesible

**Información y reserva de los servicios**

**Independientemente de los canales de comunicación:  
la información debe ser cierta y veraz**

**Inmediatez de la información**

**Seguridad y veracidad de la información ofrecida**

**Personalización de los servicios más adecuados a las propias  
necesidades**



Co-funded by the  
COSME programme  
of the European Union



## Turismo Accesible

- **Accesibilidad de la página web**
  - **La red ofrece inmediatez del acceso a la información. El límite del espacio queda "superado"**

**Quién tiene discapacidad visual tiene dificultad en el acceso a esta información. A menudo el lenguaje y la complejidad de la navegación puede crear problemas de accesibilidad también a personas con problemas cognitivos y personas ancianas.**

**La importancia de hacer la web accesible a todos es fundamental para permitir su utilización por parte de todos.**



## Turismo Accesible

- **Accesibilidad de la página web**  
**Principales Consejos para sitios web accesibles ([www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI))**  
**Imágenes y animaciones. Utilizar el atributo alt para describir la función de cada elemento gráfico.**  
**Imágenes clicables. Utilizar el elemento map y describir las zonas activas.**  
**Multimedia Proporcionar subtítulos y transcripciones de audio, así como descripciones de grabaciones.**  
**Enlaces de hipertexto. Utilizar enunciados que conserven su sentido incluso fuera de contexto. Por ejemplo, evitar "clicar aquí".**  
**Organización Utilizar títulos, listas y una estructura coherente. Utilizar CSS para la paginación.**  
**Figuras y diagramas. Describirlos dentro de la página o utilizar el atributo longdesc.**  
**Script, applet e plug-in. Proporcionar una página alternativa cuando esas funciones sean inaccesibles.**  
**Marcos (frames). Utilizar noframes y títulos significativos.**  
**Tablas. Facilitar la lectura línea por línea. Resumir**





## Turismo Accesible

- **Accesibilidad de la web**

### Verificación

- **Es importante verificar si efectivamente la página es de verdad accesible a pesar del WAI**

**Validadores gratuitos:**

**<http://www.w3.org/TR/WCAG>**

**<http://www.webact.com>**

**<http://www.validator.w3.org>**





## Turismo Accesible

- **Instrumentos de autoevaluación y monitorización de la accesibilidad**

**Elementos "inmateriales"**

**Elementos materiales (físicos del espacio construido)**



## Turismo Accesible

- **Instrumentos de autoevaluación y monitorización de la accesibilidad**

### **Elementos "inmateriales"**

- **Información: clara, sencilla, detallada, actualizada, que responda a la situación real, multilingüe**





## Turismo Accesible

### Instrumentos de autoevaluación y monitorización de la accesibilidad

#### Elementos físicos

Elementos	Verificar
Áreas de descanso(aparcamiento)	Si presentan número de plazas reservadas; características del pavimento/suelo; presencia de una adecuada cobertura; dimensiones; distancia a la entrada
Recorridos (interiores/exteriores)	Anchura mínima; longitud; sistemas de comunicación vertical (ascensor/rampa/peldaños/plataforma elevadora, otro); características y materiales del suelo; pendiente; obstáculos; pasamanos; señalización informativa y orientativa adecuada (sea su ubicación o su gráfica)
Entrada:	Anchura; tipos; eventuales obstáculos cercanos; presencia de dispositivos de llamada del personal; rampas; peldaños



## Turismo Accesible

### Instrumentos de autoevaluación y monitorización de la accesibilidad

#### Elementos físicos

Elementos	Verificar
Espacios funcionales	Tipos; distancia a la entrada; anchura interior mínima; presencia de señalización; colocación de la señalización; características y materiales de revestimiento (pavimento, paredes, muebles); características de los muebles, eventuales obstáculos, eventuales cambios de nivel; presencia de tecnología asistencial; existencia de espacios tranquilos
Equipamientos	Colocación; modo de uso; medidas; sistemas de información; uso de los sistemas de información; presencia e identificación de los sistemas de seguridad