



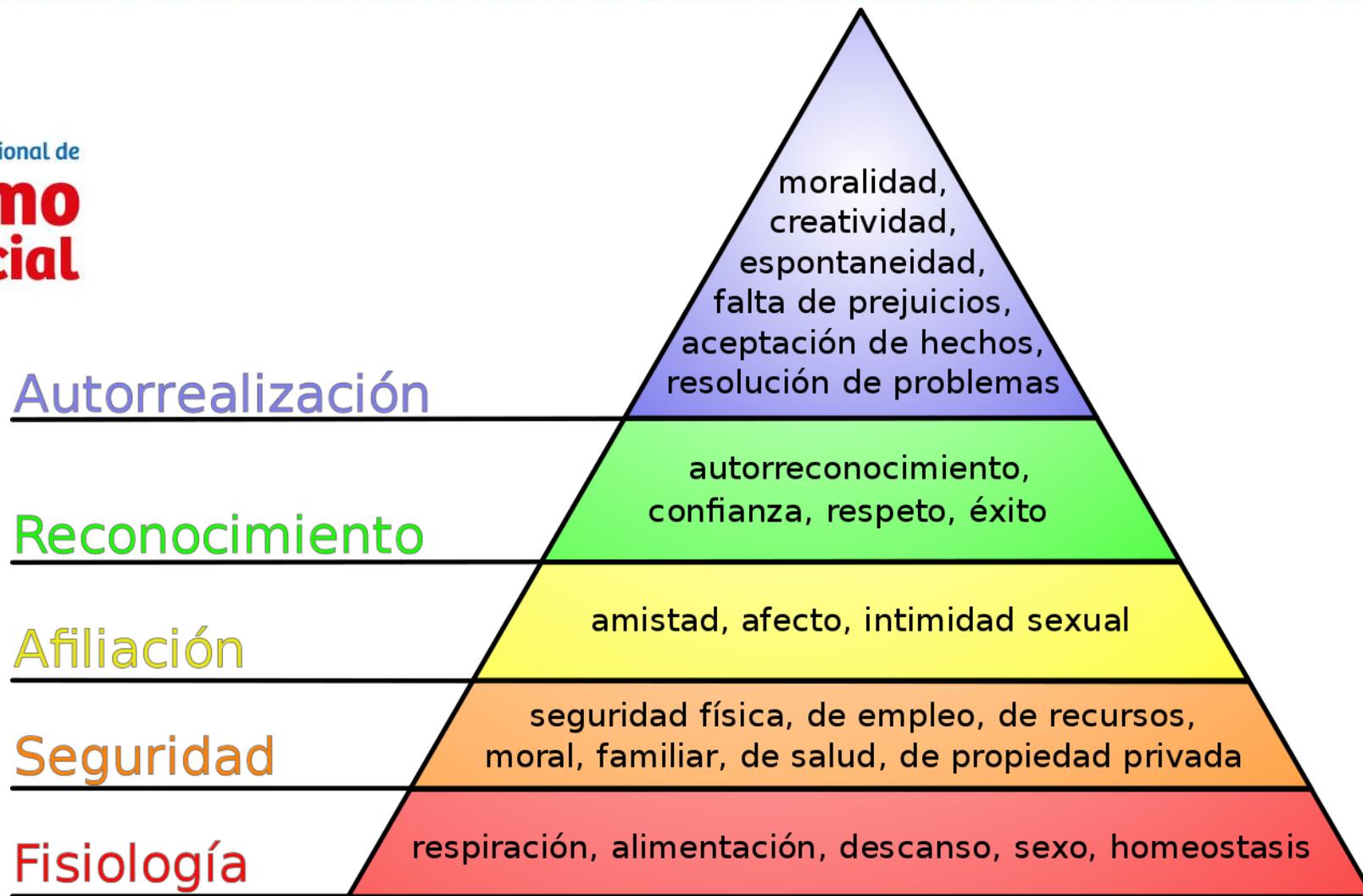
V Foro
Nacional de
**Turismo
social**

La accesibilidad como elemento transversal de la
cadena de valor del turismo



“La falta de accesibilidad es una forma muy sutil de discriminación.”

Yanis Vardakastanis, Presidente del Foro Europeo de Personas con Discapacidad



Maslow, Abraham (1943), "A Theory of Human Motivation".



V Foro
Nacional de
**Turismo
social**

Panorama



- Aproximadamente 1 400 millones de personas viajan alrededor del mundo y 1 de cada 11 puestos de trabajo en el mundo están generados por el sector turístico.
- Para un 15% de la población mundial con discapacidad y para las personas con requerimientos de apoyo, viajar puede ser un proceso desafiante a lo largo de toda la cadena de suministro.
- A menudo, las personas con discapacidad encuentran barreras físicas, sensoriales, cognitivas o culturales cuando intentan disfrutar de algún destino turístico.
- Según estimaciones la proporción de personas de 65 años o más pasará de un 9% en 2019 a un 16% en 2050.

(Fuente: UN Commission on Population and Development reports,
<https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>)

- Algunos estudios sobre turismo accesible muestran que una de las mayores dificultades para la aplicación de normativa es la falta de conocimiento entre los proveedores del sector sobre las herramientas existentes y las soluciones posibles.
- La información sobre orientaciones relacionadas con la atención de personas con discapacidad es insuficiente e incluso contradictoria.
- Entre países, las normas suelen ser contrastantes o incluso no haberlas.
- Las personas proveedoras del sector turístico a menudo desconocen cómo proceder en determinadas situaciones que involucran a personas con discapacidad.

(Fuente: Asociación Española de Normalización, *Norma Española UNE-ISO 21902*. Julio 2021)

"La dignidad y la valía de la persona son condiciones inherentes a todos los seres humanos independientemente de su sexo, raza, edad y discapacidad. La deficiencia y la discapacidad afectan a la sociedad en su conjunto y no solo a las personas individualmente y a sus familiares. En consecuencia, la ciudad como una forma de organización social ampliamente extendida en todas las culturas de nuestro planeta, debe dotarse de los recursos necesarios para facilitar la participación de todos sus habitantes..."

“Carta de Barcelona, 1996”

Carta Internacional del Ocio

- **Artículo 1:** El Ocio es un derecho básico del ser humano. Se sobreentiende, por eso, que los gobernantes tienen la obligación de reconocer y proteger tal derecho y los ciudadanos de respetar el derecho de los demás. Por lo tanto, este derecho no puede ser negado a nadie por cualquier motivo: credo, raza, sexo, religión, incapacidad física o condición económica.
- **Artículo 2:** El Ocio es un servicio social tan importante como la Salud y la Educación. Las oportunidades para el Ocio y la Recreación deben, por lo tanto, ser ampliadas para todos, garantizando el acceso justo con variedad y calidad adecuadas.

Sustento legal

- Nueva Agenda Urbana
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, (Arts. 30, 9, 19, 20, 21 y 22)

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

- Objetivo 11.- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
- Metas:
- 11.2 Para 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

- 11.b Para 2030, aumentar sustancialmente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan y ponen en marcha políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles



V Foro
Nacional de
**Turismo
social**

CDPD: Artículo 30, Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte



1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;

c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

5. A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para:

b) Asegurar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de organizar y desarrollar actividades deportivas y recreativas específicas para dichas personas y de participar en dichas actividades y, a ese fin, alentar a que se les ofrezca , en igualdad de condiciones con las demás, instrucción, formación y recursos adecuados;

Artículo 9. Accesibilidad

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:
- Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
 - Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
 - Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;
 - Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

- e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
- g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;
- h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

Artículo 19: Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad

Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad Los Estados Partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad, asegurando en especial que:

c) Las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad y tengan en cuenta sus necesidades.

Artículo 20. Movilidad Personal

Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas:

- a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible;
- d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad.

Artículo 21: Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas:

Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

- c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso;
- d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad;

Artículo 22: Respeto a la Privacidad

2. Los Estados Partes protegerán la privacidad de la información personal y relativa a la salud y a la rehabilitación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.



La accesibilidad es el instrumento necesario para el disfrute pleno y efectivo de los derechos humanos de las personas con discapacidad. Se encuentra inscrita en el artículo 3 como principio general, y se desarrolla en el artículo 9 como obligación para los estados partes. Estos artículos son de aplicación transversal.

Barreras a la participación de las personas con discapacidad



Físicas: impiden el acceso a las personas con discapacidad al entorno físico como edificios, caminos, transportes y otras instalaciones interiores y exteriores, tales como escuelas, hospedajes, instalaciones médicas, instalaciones deportivas y espacios laborales.

De información y comunicación: el formato y el contenido de la información constituyen distintas barreras en el acceso para personas con discapacidad.

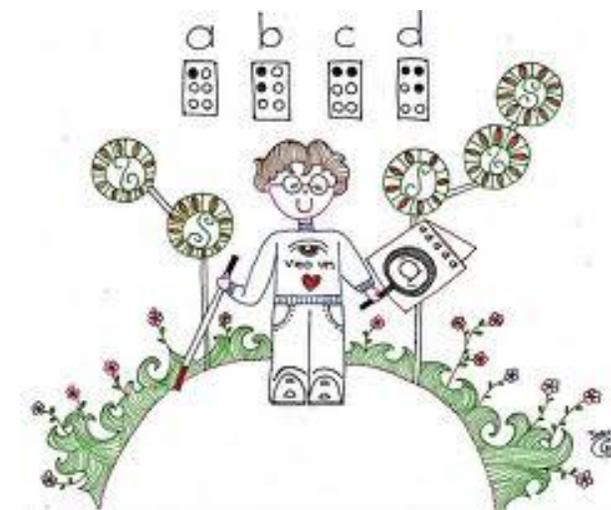
Barreras a la participación de las personas con discapacidad



Institucionales: Incluyen las políticas, leyes, prácticas o procesos que activamente prohíben o impiden el acceso a las personas con discapacidad, así como la inexistencia de disposiciones que aseguren el acceso a los bienes y servicios a las personas con discapacidad.

Barreras a la participación de las personas con discapacidad

De actitud: son las barreras más profundas con las que se enfrentan las personas con discapacidad, pues los prejuicios, los estereotipos y los estigmas presentes en la sociedad inciden en las prácticas cotidianas, excluyendo y marginando a las personas con discapacidad, llegando a asignar a esta temática un lugar no prioritario en la agenda política y pública, provocando que los edificios, los programas y las oportunidades educativas y laborales, no sean completamente accesibles para las personas con discapacidad.





Vuelos



India

Porque “no se portaba normal”, aerolínea discriminó a joven con discapacidad y no lo dejó viajar

Tras la denuncia elevada por otros pasajeros del mismo vuelo, las autoridades de India anunciaron que abrirán una investigación forma contra la compañía aérea que se negó a transportar al joven y su familia.

10 de mayo de 2022



Polémica en India por aerolínea low cost que no permitió viajar a joven con discapacidad.



Prejuicios de alto vuelo

Denuncian que una aerolínea discriminó a un joven con discapacidad

El pasado miércoles a Franco Yapura, quien tiene discapacidad motriz y auditiva, no se le permitió abordar un vuelo de la empresa JetSmart, aduciendo que "no podía entender las pautas básicas". Para el INADI, se actuó sobre la base de prejuicios.



Por Maira López



Franco junto a sus hermanos y el delegado del INADI.

El pianista ciego Ignasi Cambra denuncia un caso de discriminación para volar con su perro guía

Según ha denunciado Ignasi Cambra, una aerolínea no le dejó entrar en el avión con su perro guía por no avisar con antelación que viajaría con un animal.



COMUNIDAD VALENCIANA

Denuncian que un hotel rechaza alojar a un grupo de personas con discapacidad

Plena Inclusión Madrid dice que tras hacer la reserva y depósito el Gandía Plaza les comunicó no trabajar con grupos de menores de edad, de discapacitados ni de colectivos de fútbol

Hoteles



Una playa valenciana con acceso a personas con discapacidad. JOSE CUÉLLAR EL MUNDO

‘No es un tema de perros guía, es un tema de discriminación estructural’: ciudadano con discapacidad visual alerta sobre la vulneración de derechos

Andy Díaz fue entrevistado por Radio City sobre su experiencia en un establecimiento de KFC, donde le negaron la entrada con su perro guía.





Indecopi investiga presunta discriminación al prohibirse el ingreso junto a un perro guía

Ciudadana con discapacidad visual afirmó que se le impidió el ingreso al establecimiento con su perro guía, pese a la norma que promueve este acceso a cualquier lugar donde se presten servicios públicos o privados.

Denuncian que un hombre con discapacidad fue discriminado en un balneario: "¿Por qué no somos más solidarios?"

19 de enero de 2021 • 16:24

LA NACION



Una familia denunció discriminación en un balneario de Piedras Moras, en Córdoba. El tenista cordobés Gustavo Fernández apoyó la denuncia: "Todos estamos con vos", escribió en su cuenta de Instagram Gentileza

Anuncios Google

Enviar comentarios

¿Por qué este anuncio? ⓘ

Anuncio servido por Google

Opciones de anuncios

Enviar comentarios

¿Por qué este anuncio? ⓘ

Niños con discapacidad "no aptos" para campamentos de verano: "Mi hijo necesita ocio como cualquier otro"

- ▶ Las organizaciones recuerdan que se atenta contra el derecho al ocio de estos niños y explican a RTVE.es cómo reclamar
- ▶ Las familias denuncian sus problemas para conciliar cada verano, especialmente en los hogares con menos ingresos

23.06.2022 | 07:26 horas Por **SOFÍA SOLER**

Campamentos



Un niño en silla de ruedas juega en el patio de un colegio. GETTY

Antes del viaje

- Las personas con discapacidad, al igual que las demás, requieren desarrollar actividades turísticas por las siguientes razones:

- **CONOCER**
- **RECREARSE**
- **DESCANSAR**

Y las consecuentes cuestiones son:

- **CÓMO LLEGO**
- **DÓNDE DUERMO**
- **DÓNDE COMO**
- **QUÉ HAGO**



Cadena de accesibilidad

Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción de la persona con el entorno, permiten la realización de las actividades previstas en él.

UNE 170001-1:2007

Cadena de accesibilidad

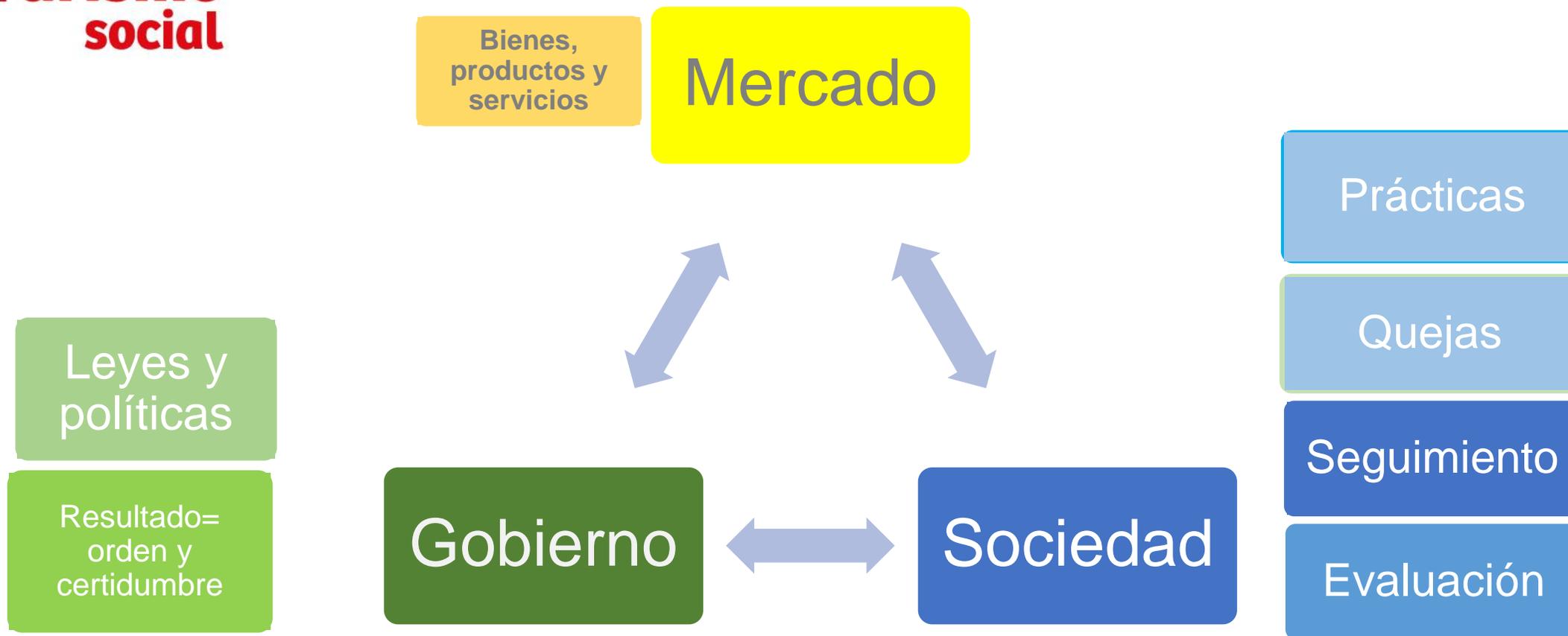
Se refiere a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si alguna de estas acciones no se puede realizar, la cadena se corta y el espacio o situación se torna inaccesible.

Manual de Accesibilidad Universal. Corporación Ciudad Accesible.

Elementos principales de la cadena de turismo accesible

- Alojamiento (Hoteles, B&B, camping, etc....)
- Lugares de comidas y bebidas (Restaurantes, cafés, bares, etc....)
- Lugares de entretenimiento, recreación y atractivos (Museos, área de compras y artesanías, parques, playas, ríos, etc....)
- Terminal de bus, estación de tren, aeropuertos accesibles.
- Transportes accesibles para llegar a los lugares de destino (taxi, buses, trenes, metro, etc....)
- Agencias de Información y prestadores de servicios turísticos (agencias de viajes, tour operadoras, puntos de información, etc....)

Círculo virtuoso por el turismo accesible



A manera de ejemplo

LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

Arts. 53 a 57.2

Artículo 81. Infracciones

...

81.4 Se consideran infracciones muy graves:

a) Contravenir las normas de accesibilidad en el entorno urbano y las edificaciones.

...

Artículo 83. Aplicación de las multas

...

c) Infracciones muy graves mayor a 10 UIT hasta 20 UIT.

Principios a observar

- Diseño universal
- Accesibilidad
- Ajustes razonables

Valores

- Autonomía/Posibilidad de Proyectar
- Libertad/Posibilidad de Elegir
- Independencia/Posibilidad de Realizar
- Dignidad/Imperativo de respetar a la persona y sus decisiones

Desafíos

- Escasa investigación
- Articulación intersectorial e interinstitucional inadecuada
- Falta de cooperación y redes
- Datos aislados, difusos e insuficientes
- Escasos elementos sancionadores
- Mecanismos insuficientes para la gestión y resolución de quejas
- Falta de protocolos de consulta sencilla para la atención incluyente de personas con discapacidad
- Escasa toma de conciencia

A manera de conclusión

La adecuada implementación del turismo accesible, debe necesariamente redundar en una experiencia inclusiva

A manera de conclusión

«La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.»

Taleb Rifai, Secretario General de la OMT

A manera de conclusión

“El mundo que queremos es uno donde quepan muchos mundos. La Patria que construimos es una donde quepan todos los pueblos y sus lenguas, que todos los pasos la caminen, que todos la rían, que la amanescan todos”

Cuarta Declaración de la Selva Lacandona (EZLN: 01/01/1996)



V Foro
Nacional de
**Turismo
social**