

Aprobado por la resolución A/RES/492(XVI)/10 en la decimosexta Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (Dakar, Senegal, 28 de noviembre - 2 de diciembre de 2005), por recomendación del Comité de Apoyo a la Calidad y el Comercio.

El presente texto actualiza el anexo de la resolución A/RES/284(IX) adoptado en la novena reunión de la Asamblea General (Buenos Aires (Argentina) 30 de septiembre-4 de octubre de 1991) y titulado *Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los Años 90*. El nuevo texto se ha preparado con el apoyo de expertos designados por la Fundación Española ONCE.

HACIA UN TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS

I. DEFINICION DEL TÉRMINO "Persona con Discapacidad"

Para los efectos del presente documento, se entiende por «persona con discapacidad» a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente.

II. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD TURÍSTICAS

1. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo se debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.
2. Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían proporcionar una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.
3. Los sistemas de reserva deberían disponer de los datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad a fin informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.
4. Los sistemas de reserva deberán ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Para ello las páginas web y demás sistemas de reserva deberán estar diseñados de forma que pueda ser utilizados por todos.
5. Las instancias encargadas de recibir y atender las quejas del consumidor turístico deberían registrar y solucionar por un procedimiento claramente diseñado todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

III. PREPARACIÓN DEL PERSONAL

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para comprender y tratar los problemas a que se enfrentan los clientes con alguna discapacidad.
2. El personal debería recibir una formación adecuada para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.
3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.
4. El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.
5. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojen y transporten, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

IV. REQUISITOS GENERALES

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deben observar:

1. Zonas de estacionamiento¹
 - a) Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Esas zonas deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas.
 - b) Se deberían situar puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad. Esos puntos deberían tener vigilancia para evitar que se

¹ Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las normas y prácticas recomendadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) figuran en el capítulo 8 de la duodécima edición del Anexo 9 – *Facilitación* (2005) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, bajo el título de «G. Facilitación del transporte de los pasajeros que requieran asistencia especial». Recomendaciones específicas y detalladas también han sido incluidas en el capítulo 9.11 del documento de la OACI 9184-AN/902 – Airport Planning Manual (segunda edición – 1987).

ocupen con otros vehículos y objetos.

- c) Los espacios de estacionamiento individuales serán lo suficientemente amplios para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los coches y sillas de ruedas, y estarán situados de manera que las personas que utilicen sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los coches. Siempre que sea posible el acceso viario al edificio o lugar debe encontrarse resguardado.

2. Señalización

- a) Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona de atención accesible reservada para su utilización por las personas con movilidad reducida y situados lo más cerca posible de la entrada.
- b) Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).
- c) Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y contrastados cromáticamente con su fondo.

3. Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios para que pueda entrar y moverse con facilidad una persona usuaria silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de la botonera, señalización en braille, información tanto escrita como sonora).

4. Teléfonos públicos

Estarán diseñados y dispuestos para el uso del público de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

5. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los servicios higiénicos se habilitarán cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas se tendrá en cuenta tanto los aspectos dimensionales como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se deberá cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento.

6. Precios

Independientemente de los gastos adicionales necesarios para obtener servicios e instalaciones accesibles esto no significará un incremento de las tarifas a los clientes con discapacidad.

V. REQUISITOS PARA INSTALACIONES ESPECÍFICAS

A. Terminales, estaciones e instalaciones afines

1. Los pasajeros con movilidad reducida, en especial los usuarios de sillas de ruedas, deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.
2. Siempre que sea posible, las terminales deberían estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de altura. Cuando sea necesario, deberían preverse rampas accesibles, ascensores o plataformas elevadoras.
3. Toda la información que se facilite tendrá en cuenta a las necesidades especiales de personas con problemas sensoriales. Por ello toda información estará tanto en formato visual como acústico. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sea captada en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura-fondo.
4. Los cruces de las vías de acceso deberían estar provistos de semáforos con señales acústicas y visuales para las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan atravesarlas con seguridad.
5. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y disponer de asistencia cuando sea requerida.
6. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque, deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se les puedan devolver intactas inmediatamente a la llegada al destino o punto de tránsito.

B. Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en silla de ruedas.
2. Esas habitaciones deberían estar diseñadas de forma que cualquier usuario puedan realizar las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación de forma cómoda e independiente. Esto se hará extensivo

tanto al cuarto de baño como a la terraza si la hubiera.

3. Para ello se tendrán en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores tendrán en cuenta en su diseño las necesidades de personas con problemas de manipulación, personas ciegas y personas sordas.
4. Esas habitaciones deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistema de comunicación entre la recepción y la habitación que estuviera adaptado a estas personas.
5. Los corredores y los pasillos deberían tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulación normal, o en su defecto prever zonas de cruce.
6. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y servicios higiénicos accesibles así como a sistemas de alarma.

C. Instalaciones de restauración

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior, mobiliario diseñado para que pueda ser utilizado por usuarios en silla de ruedas, barras a diferentes alturas, menús en formato braille y con caracteres de fácil lectura, cuartos de baño accesibles, etc. Estos establecimientos deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización.

D. Museos y otros edificios de interés turístico

1. Los museos y otros edificios de interés histórico, cultural y religioso abiertos para las visitas de los turistas deberían solucionar los problemas que puedan tener los visitantes con movilidad reducida en sus desplazamientos tanto horizontales como verticales, disponiendo rampas o ascensores según sea el caso.
2. La información que se facilite tendrá en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello toda la información se facilitará tanto en formato escrito como sonoro.
3. Las personas de atención al público tendrán en la formación necesaria para atender a visitantes con discapacidad. También tendrán la formación necesaria para poder comunicarse con personas sordas.
4. Se debería contar con un servicio de préstamo adecuado de sillas de ruedas u otros dispositivos para los visitantes con movilidad reducida.

E. Excursiones

1. Los autocares de excursiones deberían estar previstos para acomodar a los turistas con discapacidad física y facilitar tanto informaciones auditivas como visuales y demás tipos de ayuda para ciegos y sordos.
2. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberían tener contratados intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o con otras deficiencias auditivas y/o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares de visita.

F. Instalaciones para congresos

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

G. Carreteras importantes

Las estructuras viarias deberían disponer en las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, de instalaciones y servicios accesibles para viajeros con discapacidad.