

# TURISMO ACCESIBLE



# CONTENIDO

- 1 Turismo accesible .....
- 2 Barreras de accesibilidad relacionadas con el turismo .....
- 3 Recomendaciones OMT “Turismo para todos” .....
- 4 Normatividad del turismo accesible en Colombia .....
- 5 Buenas prácticas .....

A woman with long dark hair, wearing a white short-sleeved shirt, is sitting in a wheelchair on a sandy beach. She is facing away from the camera, looking out at the ocean. Her arms are raised in the air, making peace signs with both hands. The background shows waves breaking on the shore under a clear blue sky.

# 1. Turismo Accesible

# ¿Que es el Turismo accesible?

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal\*



**Garantiza el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas.**

Los beneficiarios, no son sólo las personas con discapacidad, sino cualquier persona que encuentra algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute del tiempo dedicado al turismo y la recreación



Personas mayores

Niños

Familias

Personas con  
discapacidad  
temporal

Mujeres  
embarazadas

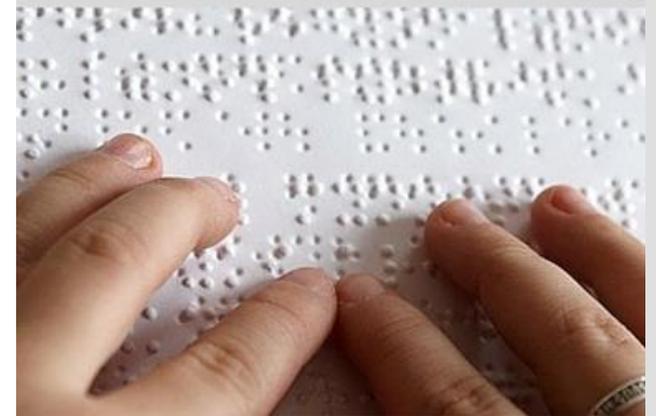
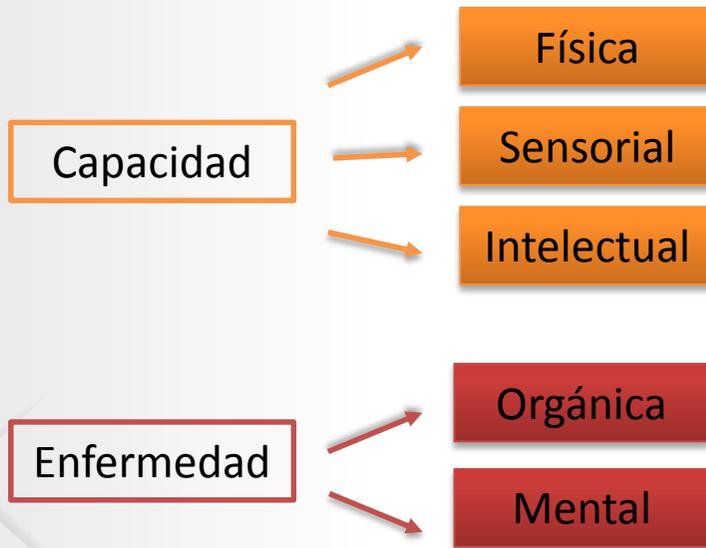
Otros

(Bultos, coches de bebé,  
personas de talla grande, etc.)

Beneficiarios

Otro beneficiario del turismo accesible es toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra evitan su participación plena y efectiva en la sociedad y el turismo

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.



Más del 15% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad, de 2006 a 2011 el número de personas con discapacidad se ha duplicado.

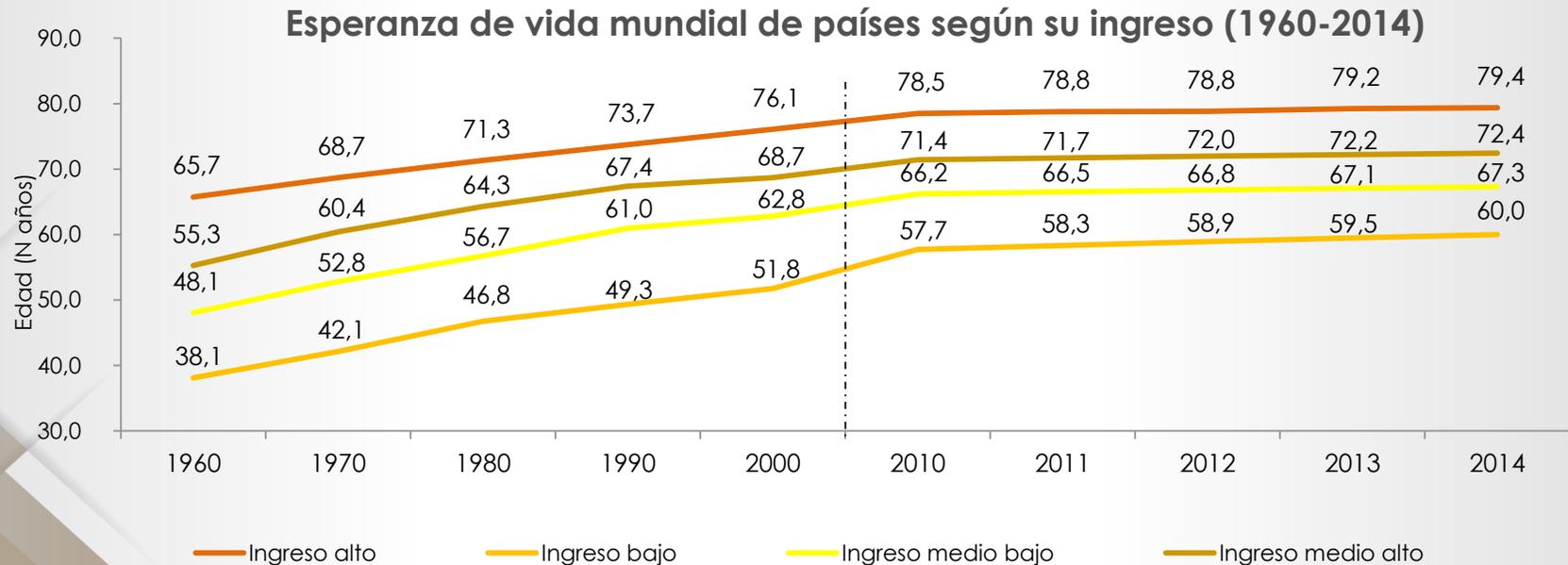
- Acorde con la OMS hay mas de 1.000 millones de personas con discapacidad en el mundo lo que supone aproximadamente un 15% de la población mundial
- Los países más desarrollados tienen un número alto de personas con discapacidad que son usuarios de los servicios de turismo accesible
- En Europa se calcula que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico

### Personas con discapacidad en el mundo (millones)

<b>2006</b>	<b>500</b>
<b>2007</b>	<b>650</b>
<b>2011</b>	<b>1.000</b>

# El significativo aumento de la esperanza de vida, ha incrementado el número de personas con discapacidad

- Una persona de 65 años, comparada con una de 4 años, tiene 14 veces más probabilidades de tener una discapacidad, esto debido a que existe una relación positiva entre el envejecimiento y la discapacidad.
- El aumento de la esperanza de vida en las personas de bajos ingresos se ha duplicado en los últimos 50 años.



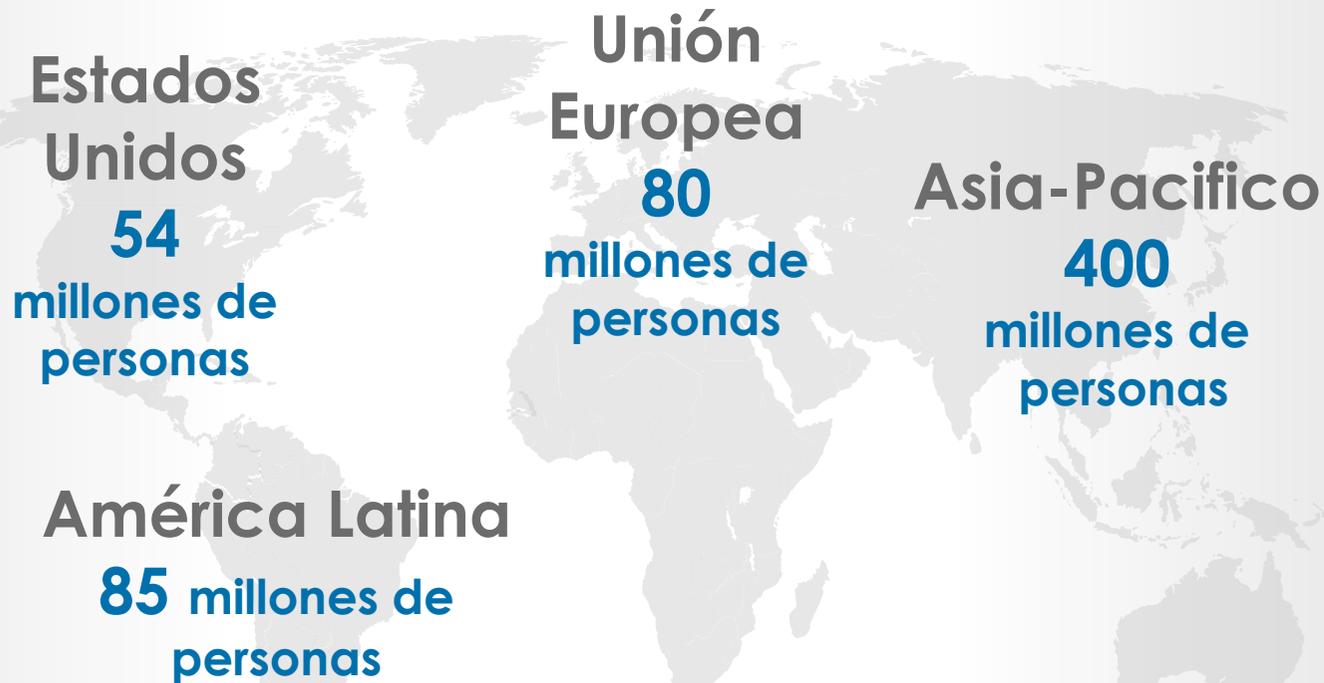
Fuente: Banco Mundial, Organización Mundial de Turismo.

## Tendencias en la demanda del turismo accesible

- **Aumento de la población con discapacidad**
- **Mayor participación de las personas con discapacidad en el turismo**
  - Mejoras en los ingresos que perciben las personas con discapacidad
  - Estabilidad de pensiones
  - Mejoras tecnológicas
  - Beneficiarios de planes sociales
  - Mayor disponibilidad para viajar
  - Interés en desarrollar actividades turísticas
- **Mayores requerimientos de accesibilidad en el turismo**
- **Se acepta que por cada persona discapacitada en promedio viajan 1 o 2 personas**
  - Los turistas con alguna discapacidad en 2012 gastaron 102 Euros diarios en promedio en sus viajes internacionales dentro de la Unión Europea y la duración de sus viajes fue de 10 días\*.

Muchas personas con discapacidad usarían los servicios turísticos si contaran con los medios necesarios para hacerlo

Muestra del potencial de personas con discapacidad y que podrían realizar actividades turísticas



An elderly person with short grey hair, wearing a teal jacket and dark pants, is walking away from the camera on a paved path. They are using a black cane for support. The path is made of grey bricks and is surrounded by green grass and trees. In the background, there is a building and a person riding a bicycle on a road.

## 2. Barreras de accesibilidad relacionadas con el turismo

Las barreras del entorno dificultan, y en muchos casos imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.



- **Páginas web:**
  - Información incorrecta o desactualizada sobre los destinos con base en las características necesarias para el turismo accesible.
  - Páginas web con barreras de acceso para personas con discapacidad.
- **Agencias de viajes:**
  - Infraestructura física no adecuada para personas con discapacidad
  - Falta de formación del personal en atención a personas con discapacidad.



- **Traslado al destino:**
  - Desniveles bruscos
  - Iluminación insuficiente
  - Recorridos largos
  - Suelos deslizantes
  - Medios de transporte no adecuados.
- **Acceso a las terminales de transporte:**
  - Vestuarios, zonas de espera o baños no adaptados para personas con discapacidad.
  - Falta de rampas
- **Acceso al interior del medio de transporte:**
  - Inexistencia de autobuses locales o taxis adaptados para personas con discapacidad.



## Edificación

- **Accesos al establecimiento turístico:**
  - Entrada del hotel solo con escaleras.
  - Pasillos, mesas de restaurantes y teléfonos públicos que no están a la medida.
  - Falta de alarmas vibrotáctiles o lumínicas para personas sordas.
  - Falta de silla de ducha y una alfombra de baño antideslizante.



## Comunicación

- **Señalización adecuada:**
  - No se ofrece información en formatos accesibles para todos.
  - Falta de braille o iconos.
  - Falta de sistemas de alarma, timbres o audio guías.
  - Información expuesta únicamente en folletos o cartas de restaurantes en tinta.
  - Ascensores sin relieve.



## Destino

- Dificultad en el desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino.
- Dificultad en el acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias).

También existen barreras sociales que se relacionan con factores vinculantes a la sociedad y el tratamiento que esta hace de la discapacidad

---

### Falta de formación en las empresas de ámbito turístico

- El personal empleado no está preparado para recibir una demanda diferente.
- La oferta de servicios accesibles debe asegurar que el personal que atiende a los visitantes tenga conciencia sobre la discapacidad y que la formación en accesibilidad sea parte de su formación en atención al cliente.

### Falta de conciencia sobre la accesibilidad

- Carencia de políticas y estrategias nacionales e internacionales encaminadas a fomentar la accesibilidad en los servicios turísticos.

### Barreras actitudinales

- La exclusión social de las personas con discapacidad dentro de los entornos y servicios se refleja en aspectos tales como la visión negativa de la discapacidad.

The background image shows two individuals in wheelchairs sitting on a wooden deck, looking out at a sunset over the ocean. The sun is low on the horizon, creating a bright, warm glow that silhouettes the people and their wheelchairs. The sky transitions from a pale yellow near the horizon to a darker blue at the top. The overall mood is peaceful and contemplative.

### 3. Recomendaciones OMT “turismo para todos”

El **Diseño Para Todos** señala que una persona necesita realizar su viaje con máxima independencia y satisfacción desde la planificación hasta la vuelta a casa.

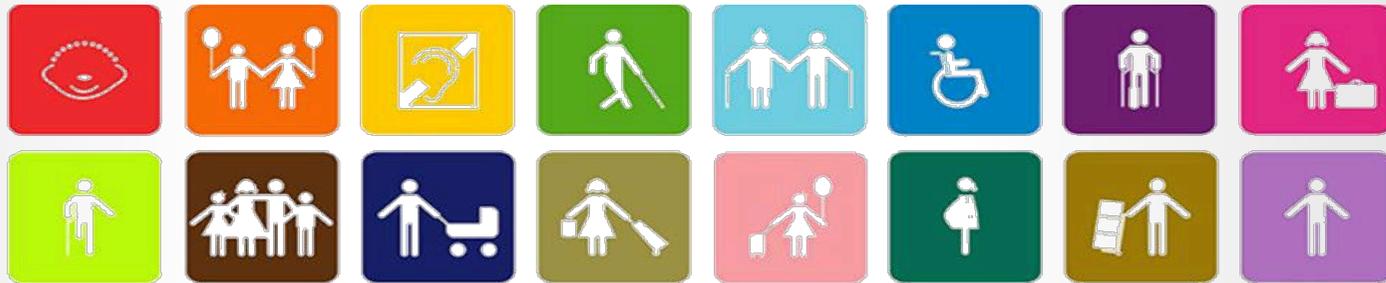
El concepto de accesibilidad ha ido variando desde una perspectiva de “eliminación de barreras” principalmente arquitectónicas, en la edificación y el urbanismo, hacia una visión más amplia que incluye las barreras sensoriales, hasta el concepto actual basado en el Diseño para Todos

El objetivo del Diseño para Todos es simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido sean utilizables por el mayor número de personas con el menor coste económico posible. El Diseño para Todos beneficia al turismo en toda su extensión y en todas sus fases.



# La accesibilidad es un tema que afecta a todas las personas, por esta razón se creó la filosofía del **Diseño Para Todos**

1. **Uso equitativo:** El diseño debe ser útil y comercializable para personas de distintas capacidades.
2. **Flexibilidad en el uso:** El diseño debe adaptarse a una amplia variedad de preferencias y capacidades individuales.
3. **Uso sencillo e intuitivo:** El diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.
4. **Información perceptible:** El diseño debe comunicar al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.
5. **Tolerancia al error:** El diseño debe reducir al mínimo los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o realizadas sin intención.
6. **Esfuerzo físico reducido:** El diseño puede ser usado de manera eficiente y confortable, y con un mínimo de fatiga.
7. **Tamaño y espacio para su acercamiento y uso:** Se debe proporcionar un tamaño y un espacio adecuados para acercarse, alcanzar, manipular y usar, sin que importe el tamaño corporal del usuario, su postura o su movilidad.



Fuente: Organización Mundial de Turismo.

## Cadena de accesibilidad y recomendaciones

- 1. Cadena sin rupturas:** los destinos deben crear una oferta consistente de turismo para todos que incluya todos los elementos de la cadena de valor (sistemas de reserva, alojamiento, transporte, etc.) y un fácil acceso a ellos.
- 2. Información:** aportar datos fiables y actualizados sobre el estado de accesibilidad en el destino.
- 3. Inclusión:** es preciso ofrecer los servicios adecuados de una manera integrada dentro de la oferta del destino.
- 4. La actitud lo es todo:** es clave proporcionar la formación específica al personal para atender a las personas con necesidades de acceso ya que de este modo se favorece la atención individualizada.
- 5. Transporte:** es necesario que existan medios de transporte adecuados para llegar al destino y desplazarse por él.
- 6. Seguridad de uso:** se deben tener en cuenta las condiciones de seguridad para todos los visitantes y medidas de protección de posibles deterioros.



## 4. Normatividad del turismo accesible en Colombia

## Normatividad del turismo accesible en Colombia

Actualmente existen 10 Normas Técnicas Colombianas para accesibilidad de las personas al medio físico que fomentan la accesibilidad en el sector turístico.

### LEY ESTATUTARIA 1618 DEL 2013

- El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, promoverá dentro del sector turístico la necesidad de adecuar la infraestructura turística para personas con discapacidad.
- Aplicación de tarifas diferenciales entre los empresarios para este grupo de la población colombiana.
- Así mismo, asegurará que los sistemas de calidad del sector turístico incluyan la variable de accesibilidad para las personas con discapacidad.

### POLITICA DE TURISMO SOCIAL -2009

- Facilita el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre.
- Otorgando prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del mismo, tales como las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos.

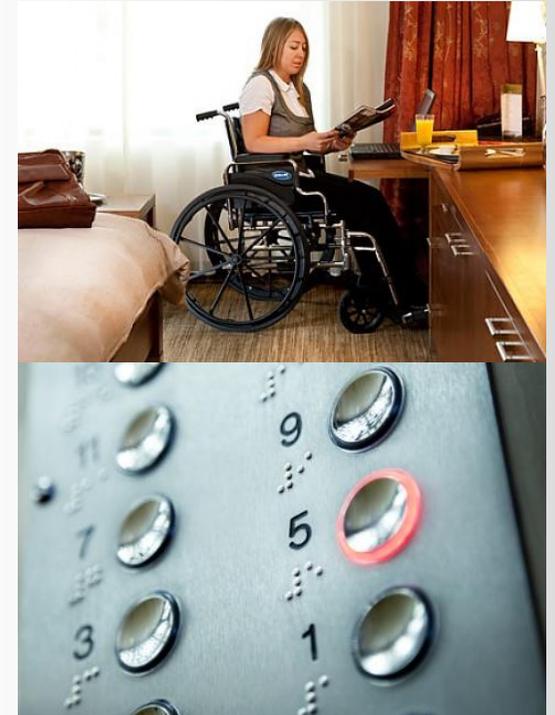
# Los prestadores de servicios turísticos en Colombia tienen una tarea importante y fundamental para alcanzar un turismo accesible para todos

Según la encuesta realizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a más de mil prestadores de servicios turísticos, en Colombia tenemos muchos retos para que nuestro país sea un destino accesible para todos.

**El 69,4% de prestadores de servicios turísticos no ofrecen productos especializados o enfocados específicamente para personas con discapacidad.**

**El 70,4% de los prestadores de servicios turísticos entrevistados no conoce protocolos específicos de trato y servicio.**

**El 67,3% de los encuestados dijeron que las instalaciones en el destino están bien adaptadas para personas con discapacidad.**





## 5. Buenas prácticas

# Buenas prácticas

## Promoción

Incentivar la sensibilización de los actores del sector turístico por medio de reconocimientos o premios de accesibilidad.

## Investigación

Realizar estudios de demanda de turismo accesible que demuestren la rentabilidad de la accesibilidad.

## Formación

Capacitar y certificar a los prestadores de servicios turísticos en temas relacionados con la accesibilidad.

## Agencias de viajes

Establecer agencias especializadas para personas con discapacidad que cuenten con las medidas para garantizar la accesibilidad.

# Buenas prácticas

## Información turística

Generar información detallada que permita a todas las personas sin importar su condición conocer sobre el destino que desean visitar.

## Alojamiento

Ofrecer servicios que atiendan las necesidades que pueda requerir cualquier persona con discapacidad.

## Destino

Generar un destino turístico accesible en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo, incluyendo infraestructuras y sistemas de transporte, soportes de comunicación y promoción del destino, entre otros.

## Transporte

Fomentar la accesibilidad en todos los medios de transporte tanto internos como externos.

TAIKU PALDIES ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ TANAN благодаря  
SHUKRAN DANKE TERMA KASSIH DÍKY  
GRATIAS 감사합니 MATONDO МААКЕ NANNI DIAKUIU  
HVALA THANK YOU MERCI MOCHCHAKKERAM DIOLCH  
TÄNAN SPASIBO дякую FALEMINDERIT

# GRACIAS

תודות ASANTE CHOKRANE ESKERRAK MISAOTRA GRAZIE  
谢谢 OBRIGADO ARIGATO VINAKA  
SULPÁY SPASIBO WELALINTAK KÖSZÖNÖM  
DIOLCH ACIU DIOLCH WELALINTAK KÖSZÖNÖM  
EKELE NGIYABONGA MATUR NUWUN KIITOS DZIEKUJE

www.  
PROCOLOMBIA  
.CO

 MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

 PROCOLOMBIA  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

 TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



---

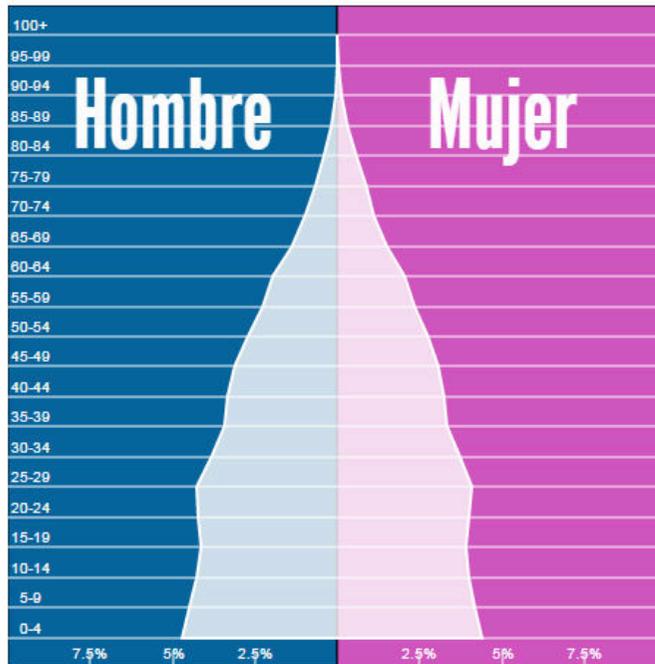
# Medellin

Consentido



# Mundo 2015

Población: **7.324.782.000**



15% Con Discapacidad

1.099 Millones



---

## Prevalencia de discapacidad por Países

Alemania	8.4%	Irlanda	9.3%
Argentina	7.1%	México	8.8%
Australia	4.4%	Paraguay	1.1%
Brasil	14.9%	Perú	10.9%
Canadá	18.5%	Reino Unido	17.6%
Colombia	6.4%	República de Corea	4.6%
Costa Rica	5.4%	República Dominicana	4.2%
Ecuador	4.6%	Uruguay	7.6%
EEUU	19.3%	Venezuela	4.2%
Francia	24.6%		



---

## Grados de dificultad (Grave)

Desplazamiento (Movilidad)	5.9%
Actividad Vigorosa (Movilidad)	10.3%
Autocuidado y apariencia personal	2.4%
Dolores Corporales	9.5%
Molestias Corporales	8.0%
Participación en la comunidad	2.4%
Sentimiento de Depresión (Afectividad)	6.6%
Preocupación, Ansiedad (Afectividad)	8.3%



## Parque Biblioteca





## Parque Biblioteca





---

## Parque Biblioteca





## Metroplus





## Metroplus





## Metroplus





## Plaza Minorista





## Plaza Minorista





## Plaza Minorista





## Plaza Minorista





## Restaurante Gourmet





## Restaurante Gourmet





## Restaurante Gourmet





## Artesanía Tradicional





## Artesanía Tradicional





## Artesanía Tradicional



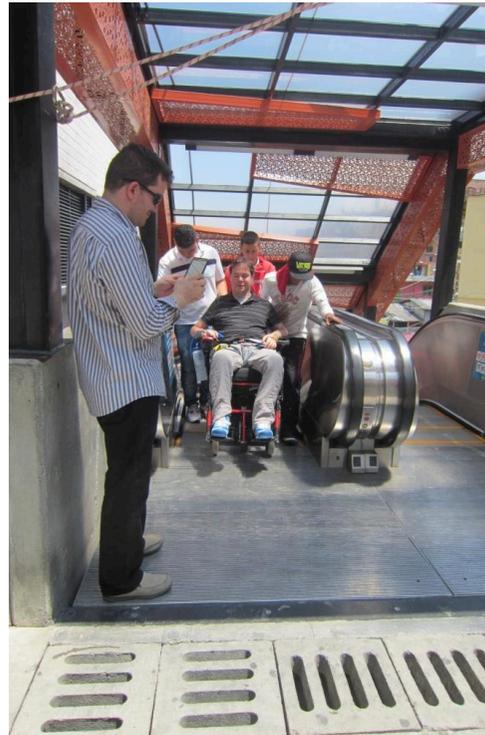


## Artesanía Tradicional





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





## Experiencias





**¡GRACIAS!**

**[nicolas.arbelaez@atravex.net](mailto:nicolas.arbelaez@atravex.net)**

**Tel: +57 3012798028**

