

El progreso es de todos

Mincomercio

Manual de turismo accesible

TURISMO para TODOS

FONTUR COLOMBIA

CIDCCA Consejo Iberoamericano Diseño - Ciudad - Construcción ACCESIBLE







CONTENIDO

Manual de turismo accesible»

1 Presentación, conceptos y definiciones

2 Accesibilidad y Diseño Universal en el turismo

3 Criterios básicos para entornos, espacios y servicios para un turismo accesible

4 Protocolos de servicios de atención accesibles e inclusivos

5 Entrevistas a expertos, glosario y lista de imágenes











TURISMO para TODOS

Título Original: Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"
Autor: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA)
Edición: Primera
Publicación: Bogotá, Colombia.
Año: 2019
Páginas: 336

Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"©
ISBN 978-958-56177-5-9

Dirección de contenidos
Dirección general: Arq. Federico Cardona Pabón
Dirección técnica: Arq. Carolina Pulgarín Pérez
Dirección de comunicaciones: Santiago Moreno Abecasis

Elaboración de contenidos
Arq. Federico Cardona Pabón
Arq. Carolina Pulgarín Pérez
Juan Carlos Ortíz Guerrero
Emma Fernanda Grijalba Bolaños
Santiago Moreno Abecasis
Arq. Sara Rincón D'Lacoste

Coordinación editorial
Santiago Moreno Abecasis
Jennifer Andrea Ortíz Marulanda

Edición
Arq. Federico Cardona Pabón
Santiago Moreno Abecasis

Correción de estilo
Arq. Jorge Noriega Santos
Arq. Sara Rincón D'Lacoste
Leonardo Sanzón Guerrero

Diseño y diagramación
Karen Tobian Quiñonez
Arq. Sara Rincón D'Lacoste

Dirección de arte
Arq. Federico Cardona Pabón
Karen Tobian Quiñonez
Arq. Sara Rincón D'Lacoste

Esta publicacion está cofinanciada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) y el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) contactenos@fontur.com.co info@mincit.gov.co info@cidcca.com

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos constituye un delito contra la propiedad intelectual.

TURISMO
para
TODOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

01

PRESENTACIÓN, CONCEPTOS Y DEFINICIONES

- Prefacio.
- Introducción.
- ¿Por qué?
- Accesibilidad y Diseño Universal (A.D.U).
- Historia de la Accesibilidad.
- Símbolo Internacional de la Accesibilidad.
- Turismo accesible: una oportunidad de negocio e inversión de país.
- Normatividad y marco legal; internacional-nacional.
- Beneficiarios; características y necesidades:
  - Personas con discapacidad física.
  - Personas con discapacidad visual.
  - Personas con discapacidad auditiva.
  - Personas con sordoceguera.
  - Personas con discapacidad cognitiva o intelectual.
  - Personas con discapacidad mental o psicosocial.
  - Personas con discapacidad múltiple.
  - Personas de talla baja.
  - Personas de talla alta.
  - Personas de talla gruesa.
  - Personas en situación de enfermedad.
  - Adulto mayor.
  - Niños, niñas y jóvenes.
  - Mujeres en embarazo.
  - Personas ambulantes con carga.
  - Personas con diversidad lingüística y cultural.
- Cifras e indicadores.

02

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN EL TURISMO

- Turismo accesible en la ciudad inteligente.
- La cadena de la Accesibilidad.
- Entornos sin barreras:
  - Accesos.
  - Itinerarios.
  - Dependencias.
  - Mobiliario.
  - Señalética accesible.
- Plan Integral Maestro de Accesibilidad (P.I.M.A).
  - Evaluación.
  - Planeación.
  - Ejecución.
  - Sostenibilidad.

03

CRITERIOS BÁSICOS PARA ENTORNOS, ESPACIOS Y SERVICIOS ACCESIBLES EN EL TURISMO

- Sistema de transporte accesible.
- Espacio público accesible.
- Hotel y alojamiento accesible.
- Restaurante, bar y discoteca accesible.
- Parque urbano, temático y de diversiones accesible.
- Parque natural (ecoturismo) accesible.
- Museo accesible.
- Área comercial accesible.
- Escenario deportivo, teatro y auditorio accesible.
- Playa, piscina y zona húmeda accesible.
- Evento masivo accesible.
- Espacio de información turística accesible.
- Patrimonio histórico y cultural accesible.
- Tecnología accesible.

04

PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN ACCESIBLES E INCLUSIVOS

- Protocolos generales.
- Seguridad en casos de emergencia y desastres.
- En caso de evacuación.
- Estrategias para garantizar la evacuación de personas con discapacidad.
- Consideraciones finales.
- Protocolos para sistemas de transporte.
- Protocolos para aeropuertos y terminales.
- Protocolos para espacios públicos.
- Protocolos para hoteles y alojamientos.
- Protocolos para restaurantes.
- Protocolos para parques urbanos.
- Protocolos para parques temáticos.
- Protocolos para museos.
- Protocolos para eventos masivos.
- Protocolos para espacios de información.
- Protocolos para patrimonios históricos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

05

ENTREVISTAS A EXPERTOS, GLOSARIO Y LISTA DE IMÁGENES

- Entrevistas a expertos
- Glosario
- Sabías que
- Lista de imágenes
- Bibliografía
- Anexo



«La Accesibilidad nos permite abrir el potencial de todos»

Debra Ruh

AGRADECIMIENTOS

Manual de turismo accesible»

Agradecemos a las instituciones y personas que aportaron en las ciudades de Bogotá, Cartagena y Medellín, a la construcción participativa del Manual de turismo accesible "Turismo para Todos".

BOGOTÁ

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MINCIT: Verónica Peña, Andrés Rojas, María Ximena Villota.
Fondo Nacional de Turismo - FONTUR: Santiago Rojas.
SCAIN: Carolina Romero.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones - MINTIC: Mauren Villalba.
Ministerio del Interior - Secretaría Técnica, Consejo Nacional de Discapacidad: Esmeralda Fernández, Gustavo Martínez, Ángela Salcedo.
Ministerio de Trabajo: Campo Elías Baquero, Sonia Guarín.
Ministerio de Cultura: Nubia Suta.
Departamento Nacional de Planeación: María Claudia Guayacán, Sandra Paola Oviedo
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres: Carolina Giraldo.
Alcaldía de Cartagena: Carlos Alberto Doria.
Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad: Yaneth Arango, Eliana Garzón.
Transmilenio: Diego Fernando Moya.
Universidad Externado de colombia, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras : Martha Vélez, Nancy Rueda, María Luisa Galán Otero.
Federación Colombiana de Deportes para Personas con Discapacidad Física – Redecir: Luis Carlos Marrugo.
Asociación Pequeños Gigantes de Colombia: Carlos Dueñas.
Federación Nacional de Sordos de Colombia – FENASCOL: Daniel Ocampo, Henry Mejía.
Instituto Nacional para Sordos – INSOR: Vladimir Claros,Jenny Vergara, Elizabeth Arévalo, Juan Carlos Nieto, Miguel Guerrero, Nataly Barahona, Viviana Bedoya, Valentina Bello, Paola Méndez, Luz Betty Fonseca, Jhon Rodríguez, Andrés Marulanda.

Asociación Colombiana de Sordociegos: Samuel Valencia.
Politécnico Grancolombiano: María Cristina Suarez.
Corporación Síndrome de Down: Claudia Hernández.
Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos - CRAC: Catalina Esteban Reverend, Laura Patricia Arenas, Gloria Otálora, Gloria Helena Mendieta.
Coopsantaluisa: Ángela Galindo, Laura Galindo .
Instituto Nacional para Ciegos – INCI: Sandra Cortés.
Giratur: Juan Carlos Arias.
Casa de la Madre y el Niño: Lina Calderón.
MUCT: Fernando Díaz.
ACOLTÉS: Lupoani Sánchez Celemín.
Mogotax S.A.S.: Yorlando Ballesteros.
Fundación Avante: Patricia Acosta.
Policía Nacional de Turismo – PONAL: Fredy Manuel Alarcón, Yuly Paola Reyes.
ADS Arquitectos: Doria Arrieta
Asociación Colombiana Síndrome de Down - ASDOWN: Brenda Hernández, Edwin Cifuentes, Laura Ximena González.
Fundación Amparo Bernal: Amparo Bernal, Marcela Rojas .
Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO: Edwin Bernal.
Asociación Colombiana de Agencia de Viajes y Turismo – ANATO: Julián Torres.
Guía Multimedia Información Turística: José Forero.
Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones – ACOLAP. Ángela Díaz.
Fundación Saldarriaga Concha: Norma Sánchez.
Fundación Arcángeles: Michele Formante.
Provida: Julieta Rodríguez, María del Pilar Gómez.
Fundación Unicornio: Edwar González.
Fundación Sirius: Tatiana Rodríguez, Ángela Guevara.
Asesor Independiente Transporte: Álvaro Molina Páez
Parques Nacionales Naturales de Colombia: Carlos Mario Tamayo Saldarriaga, Carlos A. Pinzón, Sergio Jiménez, Paula Mojica.
Sociedad Hotelera Tequendama S.A.: Catalina Carvajal, Sara Manotas, Laura Gutiérrez.
Viajes Chapinero l'Alianxa: Andrés Duque.
Aviatur: Naudia Wilches.
Viacoltur S.A.S.: Fulvio Torres, Andrea Torres.
Restaurante El Pórtico: Janeth Ramírez.
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural: Yesiel Delgado.
Organización Nacional Indígena de Colombia – ONIC: Javier Betancour, Victoriano Joropa.
Federación Nacional de Departamentos - FND: Alexandra Otero, Alejandro Monroy.
Federación Nacional de Municipios: Estefany Carreño.
Red Internacional de Alerta, Manejo de Emergencias y Desastres: Edgar Pirela, Enith Franco.
Soluciones Resilientes: Giovanna Osorio.
Konkretus: Luis Ignacio Franco, Jorge Colón.
Comité Paralímpico Colombiano: Alexander Ospitia.
Departamento para la Prosperidad Social: Lina Acosta, Andrea Catalina Baracaldo.
Salazar Development: Felipe Salazar.
Fundación Corona: César Arévalo.
Terapeuta Ocupacional: Martha Helena Hernández.
Bus Plus S.A.S.: Mindi Johanna Sabogal.
Instituto Distrital de Turismo - IDT: Aurelio Solorzano, Rocío Rozo.
Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica - Acodrés: Guillermo Gómez.
Independiente: Alberto Gómez.

Transcribe: Angélica Buelvas.
Gerente de Infraestructura Centro de Convenciones: Claudia Marín.
Asociación de Sordos de Bolívar - ASORBOL: Alejandro Benítez, Manuel Castro, Eduar Meñaca, Dalmino Blanco.
Policía de Turismo: John Jairo Ricardo, Pedro Díaz.
Fundación Pequeños con Visión Grande: Claudia Dean, Isabel Navarro, Omar Durán.
Fundación Rei: Nataly Matallana.
Fundación Livicol: Frank Villanueva.
Fundación Visión Azul: Flor Giraldo.
Universidad Libre: Yesid de la Espriella.
Universidad de Cartagena: Katia Román.
Universidad Tecnológica de Bolívar: Netty Huertas, James Pérez.
Universidad del Norte: Paola Alcázar.

AGRADECIMIENTOS

Manual de turismo accesible»

CARTAGENA

Universidad del Atlántico: Floridalba Olmos.
SENA Barranquilla: Carmela Isabel de la Oz.
Corporación Turismo de Cartagena: María José Anaya.
Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO: Lilibeth Gómez.
Pachamama Hostel: Ana Melina Campos.
Club Viajero Colombia: Luz Angela Susatama.
GEMATOURS: Vylma García.
Interno Restaurante: Carlos Echeverri.
Universidad EAN: Juan Alejandro Boada.
Universidad los libertadores
Competitividad Corpoturismo: Directora-María Carolina Cortéz Cantero- María Jose Anaya
Independiente: Indira Mesa, Pedro Julio Pineda.

MEDELLÍN

Secretaría de Planeación: Carlos Giraldo, Martha Giraldo.
Secretaría de Turismo: Juliana Coral, Kelly Jiménez .
Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Discapacidad: Nelson Cardona.
SENA: Claudia Orozco, Gisela Jiménez, Eduardo Luna.
Metro de Medellín: Nezar Elías Ramírez, Roberto Costa, Vanessa Muñoz.
Red de veeduría de Medellín y Valle de Aburrá: William Osorio.
Terminales Medellín: Diana Giraldo, Diana Anaya, Estefania Yarce.

ASANSO: Roberto Escobar, José García, Christian Agudelo, Jhon Mario Mejía Gómez, Dellaney Usuga.
Binn Hotel: Luisa Fernanda Lagos, Juan Pablo Vásquez, Susana Vargas, Jaime Toro.
Diez Hotel: Yohana Zuluaga.
Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO: Orlando Ruiz.
Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO: Wendy Franco, Andrés Delgado.
Comité Municipal de Discapacidad: Carlos Jaramillo, Luis Alberto Palacios.
Red de Hostels: Natalia Cobo.
Asociación Amigos con Calor Humano: Érica Restrepo.
Universidad de Antioquia: Juan Camilo Bustamante.
Universidad Pontificia Bolivariana: Juan Esteban Mejía.
Instituto Politécnico Internacional: Luz Estella Bermúdez.
ASSER S.A.S.: Mario Cossio.
ATRAVEX: Nicolás Arbeláez.
Travel Solution: Diego Hernández**.**
Colombia Conexión: Gloria Beatriz Arboleda.
Turibus: Mariluz Manrique.
Yamesíes: Victoria Fernández.
Mia Logistics S.A.S.: Tatiana Patiño.
Contactos: Oleyda Fontalbo de la Rosa.
Consejo Nacional de Discapacidad: Luis Alberto Palacios.
Representantes Personas Sordas: Stella Pabón, Carolina Gil, Fanny Uribe.
Fundación Apoyo al Deportista Antioqueño - FADA: Bibiana López.
Consejero de Discapacidad Visual: Carlos Mario Jaramillo.
Unión Nacional de Limitados Visuales de Antioquia: Mauricio Ceballos, Alexandra Mejía.
Representante de Discapacidad Visual Ibagué: Carlos Felipe Romero.
Independientes: Mery Yora, Luis León, Javier Bernal, Jairo Martínez, Daniela Osorio, Estella Pabón, Luis Fernando León, Leonardo Jaime Moreno, Flor Ramírez.



PRÓLOGO

Manual de turismo accesible»

A partir del análisis de los resultados obtenidos en el estudio de demanda y oferta para personas con discapacidad elaborado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, quedó claro que es necesario que los actores de la cadena de valor del turismo apropien la Accesibilidad y los protocolos de servicios para personas con discapacidad y los contemplen como elementos fundamentales en sus establecimientos y acciones.

El presente manual es una herramienta para incentivar la oferta de servicios turísticos accesibles a partir de la identificación de los ajustes necesarios que se deben realizar para ser incluyentes y a la vez, sirve como hilo conductor en el momento de atender a las personas con algún requerimiento específico.



El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reconoce que es el entorno el que debe adaptarse a partir de la planeación, el diseño, el análisis de barreras, la usabilidad, la tecnología y la innovación para permitir que todas las personas puedan acceder, utilizar y evacuar de una manera autónoma, cómoda y segura.

Este manual contiene, de manera gráfica y dinámica, criterios mínimos necesarios para que los diferentes actores que hacen parte del turismo sean considerados accesibles, así como protocolos de atención que pueden ser aplicados de manera asertiva y efectiva, mejorando la calidad y competitividad del turismo y experiencia de viaje de los turistas.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo hace entrega de esta herramienta con el ánimo de que sea de gran utilidad y provecho para los empresarios del sector turismo y que a partir de la aplicación del manual, se generen cambios en instalaciones, información, comunicación y actitud en beneficio de todas las personas, especialmente en condición de discapacidad, para que puedan acceder a servicios que satisfagan sus expectativas.

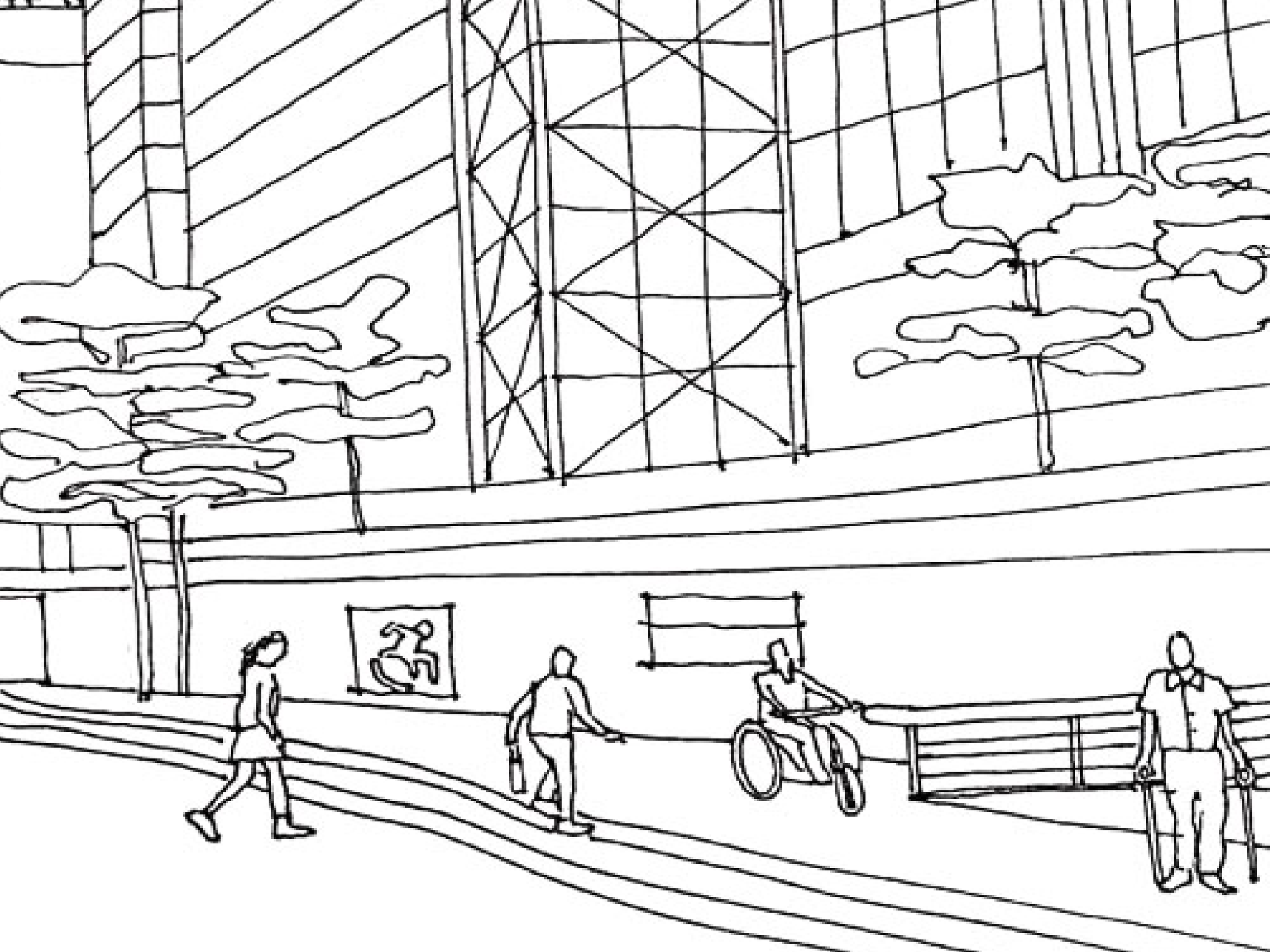
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



Capítulo 01

En este capítulo se presentan las definiciones básicas de la Accesibilidad.

También se presenta el marco legal, los tipos de beneficiarios y cifras estudiadas por organismos internacionales y nacionales.



PREFACIO

Manual de turismo accesible»

LA ACCESIBILIDAD Y EL DISEÑO UNIVERSAL ***son la base de una sociedad igualitaria y justa.***

En el mundo del turismo, el turismo accesible es una rama importante dentro del sector la cual ha permanecido subvalorada. A pesar de los continuos avances en Accesibilidad y Diseño Universal (A.D.U), hay mucho por hacer en la generación de una verdadera industria que supla las demandas de una minoría significativa de viajeros que requieren destinos y condiciones más accesibles para todos. La Accesibilidad y Diseño Universal son la base de una sociedad igualitaria y justa, un país pensado en las necesidades de todas las personas, será un lugar atractivo para turistas nacionales e internacionales.

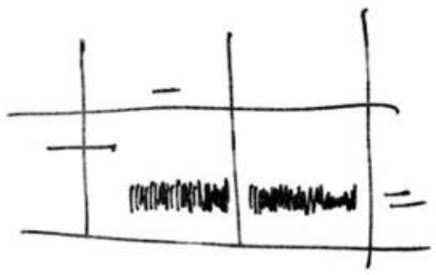
La industria del turismo aún no advierte el mercado potencial que, en condiciones adecuadas, lograría si adopta las políticas y acciones de la ACCESIBILIDAD; tal como lo recomendaron desde la década de los 70ˢ la OMT y Naciones Unidas. Cerca de un tercio de la población en el mundo tiene algún grado de limitación, física, sensorial o sicológica. Sin embargo son personas activas y en su mayoría productivas. La Accesibilidad y Diseño Universal son la base de una sociedad igualitaria y justa.



Por fortuna en estos últimos años se empieza a tomar conciencia y a desarrollar buenas prácticas para conseguir un turismo para todos, un "Turismo Accesible", prueba de ello es este documento. El presente manual es un instrumento con el que todos los actores en la cadena del turismo pondrán su empeño en conseguir que Colombia sea contemplada por los viajeros y peregrinos del mundo como un lugar ideal y accesible, para el disfrute y goce de sus actividades de ocio, placer y negocios.

En la actualidad, en el período del postconflicto, es el momento preciso y único para dar esta transición que permitirá, sin duda alguna, posicionar a nuestro país como líder de un verdadero destino turístico accesible dentro de Latinoamérica y el mundo.

Por otra parte, los réditos que el turismo accesible generará a toda la nación, se concentrarán en mayores oportunidades de inversión nacional y extranjera. También incrementarán los negocios a nivel turístico y otros sectores de la economía formal e informal; y lo más relevante socialmente, es que repercutirá en el bienestar, dignidad y felicidad de todas las personas de Colombia y extranjeras que nos visiten.



Presidente de CIDCCA
(Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible)
Federico Cardona Pabón

Arquitecto Especialista en Accesibilidad y Diseño para Todos, Master en Accesibilidad para Smart City, Presidente de ARCA Arquitectura e Ingeniería S.A. y del Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible –CIDCCA. Arquitecto comprometido con los temas de Accesibilidad y Sostenibilidad en la arquitectura, por lo cual ha podido establecer en Colombia un liderazgo en proyectos con estas determinantes.



INTRODUCCIÓN

Manual de turismo accesible»

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo existen más de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad o situación de enfermedad parcial o permanente.

Una de cada tres personas no cuenta con las condiciones de Accesibilidad básicas y mínimas para desarrollar sus actividades, labores y oficios diarios de una manera digna y autónoma, con mayor dificultad experimentan la inaccesibilidad en los lugares, espacios, servicios o cuando se desplazan de su entorno cercano o habitual y realizan un viaje, paseo o recorrido. Nuestra sociedad en la actualidad no tiene un concepto claro y ponderado de una cultura accesible e incluyente en la cotidianidad.

Hoy en día, con el auge y desarrollo del turismo, las personas toman decisiones para emprender sus viajes de recreación, vacaciones o cualquier práctica turística, lugares, en gran medida, por condiciones de confortabilidad y accesibilidad que garanticen el bienestar de todos.

1 DE CADA 3 PERSONAS

en el mundo no tienen las condiciones de Accesibilidad básicas y mínimas para desarollar sus actividades

El Manual de turismo accesible **"Turismo para todos"** desarrolla la manera adecuada de realizar la prestación del servicio turístico, pensando en las necesidades de todas las personas a través de la Accesibilidad y el Diseño Universal.

Este manual será un instrumento de primera línea para la construcción de las bases de la Accesibilidad y las mismas para ejecutarlas en aeropuertos y terminales, puntos de información turística, museos, teatros, plazas, monumentos, andenes y senderos, parques naturales, de recreación, escenarios deportivos, transporte, lugares de alojamiento, hoteles, restaurantes, bares, oficinas de atención al público y demás lugares.

Para la ejecución de este documento se han incorporado conceptos de la filosofía y los principios de A.D.U, de la Organización Mundial del Turismo (OMT), del Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA) y otros destacados documentos, materiales e ilustraciones a nivel nacional e internacional.

Este manual cuenta con 5 capítulos donde se recopilan de manera general los criterios básicos que se deben tener en cuenta para desarrollar entornos, , tecnología, protocolos y servicios accesibles.



¿POR QUÉ?

Manual de turismo accesible»

En primera instancia tenemos que definir el significado del turismo accesible.
Si bien es cierto que la OMT establece que no hay una definición consensuada y aprobada internacionalmente, es importante tener en cuenta varias denominaciones:

- Turismo inclusivo
- Turismo adaptado
- Turismo para todos
- Turismo sin barreras
- Turismo accesible
- Turismo universal
- Turismo diverso

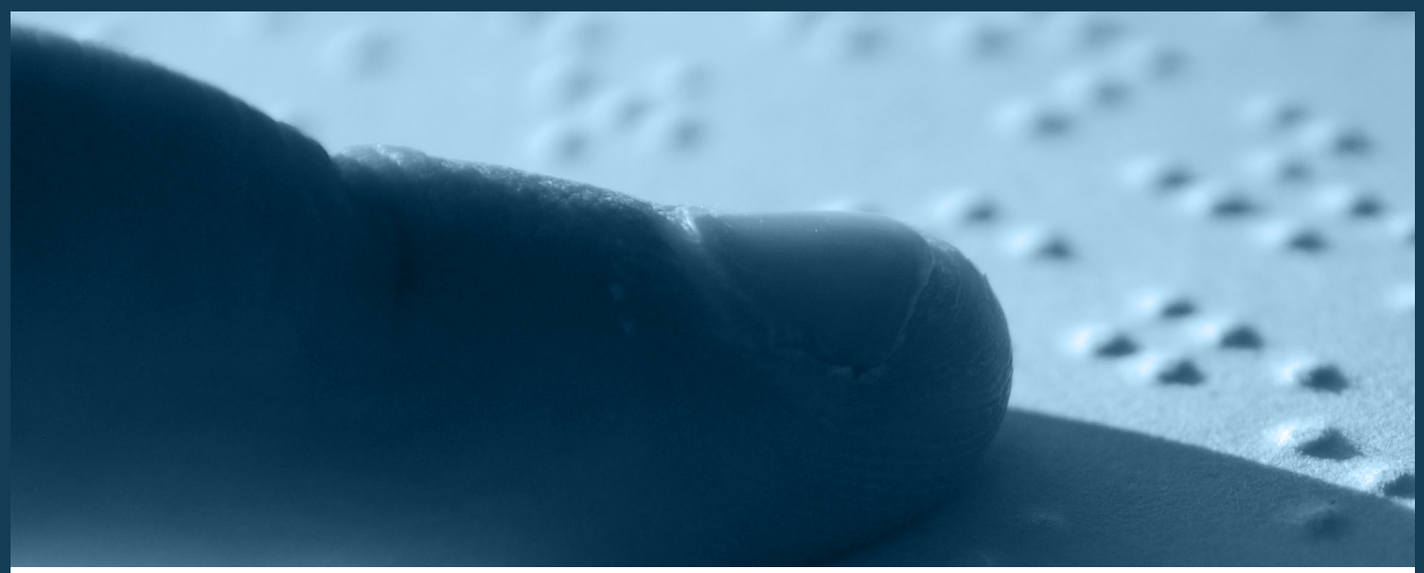
En el presente documento se pretende integrar la totalidad de estas denominaciones con prioridad en A.D.U para todos, libre de cualquier barrera y sin discriminación alguna.











TURISMO ACCESIBLE:

Diseño universal también llamado**:**
“El negocio del siglo XXI”

I PRESENTACIÓN, CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Es el conjunto integral de actividades y recorridos dentro de entornos e itinerarios que se presentan en los viajes, distintos al entorno habitual, de una o varias personas en condiciones de seguridad, confortabilidad y autonomía.

Dentro de la definición se establece, claramente, la necesidad imperiosa de implementar la Accesibilidad dentro del turismo como estrategia de sostenibilidad y crecimiento de la industria del turismo a nivel mundial. El turismo debe ser para todos y debe tener acceso a personas con características sociales y económicas diferentes y diversas; el mismo garantiza la sostenibilidad social y financiera a nivel global y repercute en la satisfacción de los viajeros.

La economía, de todas las naciones y organizaciones inherentes al turismo, reciben mayores réditos con la implementación del turismo accesible o Diseño Universal también llamado**: "El negocio del siglo XXI"**.

Un complejo hotelero sin importar su localización, tamaño y particularidad de servicio, marca la diferencia y da un valor agregado sólo por contar con servicio de transporte, playa accesible, menú del restaurante en sistema braille y atención en lengua de señas / signos, entre otros aspectos.

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 sólo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos".

Taleb Rifai, Secretario General de la OMT.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL (A.D.U)

Manual de turismo accesible»



LA ACCESIBILIDAD Y EL DISEÑO UNIVERSAL DEBEN ***facilitar el acceso e interacción del mayor número de personas.***

La Accesibilidad y el Diseño Universal (A.D.U) es el arte de crear y adaptar los entornos, servicios y productos a las personas, para que sean utilizables por todos de la forma más autónoma y natural posible.

Al mismo tiempo, deben facilitar el acceso e interacción del mayor número de personas de una manera desapercibida, fácil y segura. De esta forma, se desarrolla una equidad e igualdad de oportunidades así como el libre desarrollo de la personalidad, para así lograr una vida digna de todas las personas.



DISEÑO ACCESIBLE

Arquitectónicas Físicas

Actitudinales

Comunicativas

El desplazamiento

FACILITA

El libre desarrollo

La interacción

PARA TODAS LAS PERSONAS

Desapercibida fácil, segura y autónoma

ACCESIBILIDAD DISEÑO PARA TODOS

Es aquel que condiciona los entornos, espacios, servicios, bienes y productos para que sean utilizados óptimamente por todas las personas.



Para lograr un diseño accesible y universal, se deben considerar los

10 criterios básicos a saber

1 **Diseño para todos:**
Pensando en todas las etapas de la vida del usuario.

2 **Libre de barreras:**
Equilibrio entre lo útil y lo obstructivo para unos y otros.

3 **Planeación accesible:**
Optimización de recursos.

4 **Calidad y uso:**
Espacios y entornos con el mayor grado de usabilidad.

5 **Diseño perceptible:**
Fácil entendimiento y perceptibilidad.

6 **Espacios generosos:**
Diseños amplios pensados para todos, permitiendo cualquier uso.

7 **Espacios integrados:**
Relaciones espaciales concentradas y priorización de niveles.

8 **Optimización de recorridas:**
Distancias cortas entre estancias.

9 **Caracterización espacial:**
Debe estar pensado para las particularidades del lugar, tanto en el día como en la noche y para ambientes fríos o cálidos.

10 **Prioridad en el detalle:**
Explícito en detalles y especificaciones de carácter.

HISTORIA DE LA ACCESIBILIDAD

Manual de turismo accesible»

Para profundizar en A.D.U, se debe explorar sobre su historia, es por esto que se plantea un breve análisis en cuatro etapas:

- **Edad antigua:** En una primera época de la humanidad, la discapacidad era observada como una maldición y castigo para la persona y la familia que la padecía; y ésta se debía ocultar para evitar el escarnio público de la sociedad.

- **Edad media:** Los pueblos fueron comprendiendo que no era un tema de hechizo, la compasión fue sensibilizando al ser humano y se creó el asistencialismo de una forma caritativa. Se comenzó a pensar en eliminar barreras y concebir productos de apoyo, seguidamente la Accesibilidad y Diseño Universal empezó a dar los primeros pasos en las sociedades más desarrolladas.

- **Edad moderna:** Se inicia con la teoría del Diseño Universal y sus principios de inclusión, la concepción de Accesibilidad en un grupo significativo de integrantes diferentes a las personas con discapacidad. Se promulgan especificaciones y normas del diseño universal de manera particular.

- **Edad contemporánea:** La Accesibilidad y Diseño Universal hace parte de la base de la planificación de la sociedad moderna. Se concibe la idea de pensar en las necesidades y aspiraciones de todas las personas, se amplían las exigencias de normativas y se observa la Accesibilidad como una **posibilidad de inversión social y financiera**.

HOY EN DÍA...

La tecnología afecta de manera positiva los criterios de Accesibilidad dentro de la nueva sociedad innovadora e inteligente y es así como llegamos a las ciudades modernas, época en la que la sostenibilidad juega un papel trascendental. No obstante, es importante aclarar que para que una ciudad sea moderna, innovadora e inteligente en el mundo debe tener tres características fundamentales:

- La inclusión, la diversidad y la Accesibilidad en sus entornos.
- La sostenibilidad ambiental.
- Liderazgo en tecnología, en la información y las comunicaciones.

Estos tres aspectos garantizan la optimización de recursos e incrementan la rentabilidad de las finanzas para ser invertidas en todos y cada uno de sus ciudadanos. Las sociedades modernas están cada vez más urbanizadas; las urbes, sin importar su tamaño y cantidad de habitantes, se planifican y desarrollan pensando en las necesidades de las personas y de una población cada vez más heterogénea y diversa.



SILLA DE RUEDAS EN EL SIGLO XIX.

SÍMBOLO INTERNACIONAL DE LA ACCESIBILIDAD

Manual de turismo accesible»

El tradicional Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), fue creado a través de un concurso de diseño organizado en 1968. En 1988 el símbolo original fue modificado, agregando un círculo en la parte superior de la figura sentada, imagen que se mantiene hasta hoy. El símbolo tuvo inmediata aceptación y con respaldo de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se convirtió rápidamente en la forma de designar una instalación accesible. El logotipo es hoy uno de los 5 símbolos más reconocidos en el mundo.



«EL ISOTIPO ES HOY UNO DE LOS 5 SÍMBOLOS MÁS RECONOCIDOS EN EL MUNDO»

En el año 2010 inicia el "The Accessible Icon Project", para tener en cuenta la mirada de las personas con discapacidad hoy en día y la necesidad de respaldar una mayor Accesibilidad en el entorno. Se modifica el diseño, dándole características de **"activo y en movimiento"** representando de mejor forma la vida independiente y participativa de muchas personas con discapacidad hoy en día.

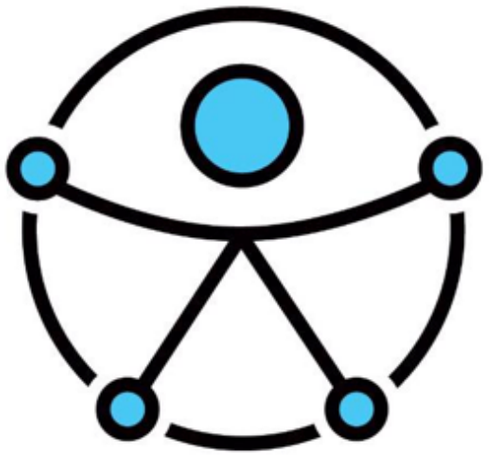
En el año 2012 se actualiza el Símbolo Internacional de la Accesibilidad utilizado en Colombia (NTC 4139), modificando ciertas características como sus vértices y la cabeza de la figura.

En julio de 2015, la ONU diseñó un nuevo símbolo de Accesibilidad, la figura con los brazos abiertos simboliza la inclusión para las personas sin distingo de sus capacidades. El logotipo de Accesibilidad fue creado para representar "Accesibilidad", incluyendo la Accesibilidad de la información, servicios, tecnologías de la comunicación, así como el acceso físico.

La mayor fortaleza de este símbolo es independizar el concepto "Accesibilidad" y no asociarla con una figura que asociamos naturalmente con "discapacidad".



2010 THE ACCESIBLE ICON PROJECT



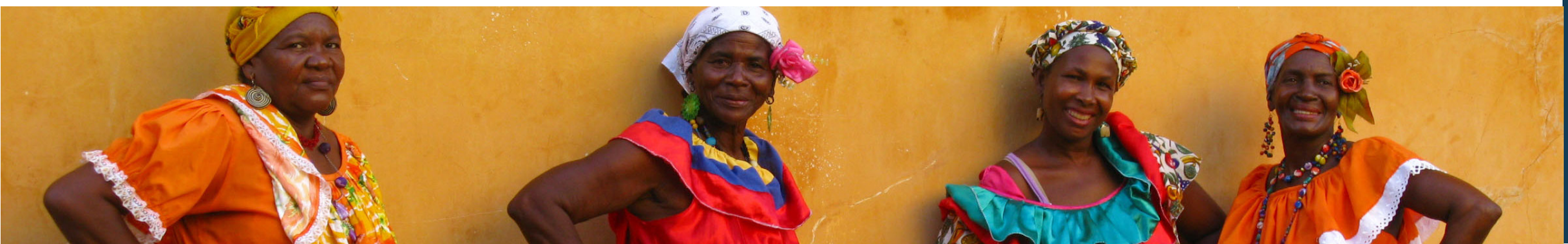
2015 ONU DISEÑA SÍMBOLO DE ACCESIBILIDAD

TURISMO ACCESIBLE: UNA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO E INVERSIÓN DE PAÍS

Manual de turismo accesible»

En el mundo existen cerca de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad. La gran mayoría de hogares y empresas tienen en su seno algún adulto mayor, niños o personas con discapacidad temporal o permanente.

El **turismo accesible** es una tendencia mundial marcada por las necesidades y las exigencias del mercado actual, pero además es una gran oportunidad de generación de ganancias para organizaciones del sector turístico que han adaptado sus servicios, entornos y productos con los protocolos del servicio incluyente.



Inversión de país

Se ha establecido que la decisión final de los destinos turísticos por parte de los viajeros se determinan, en gran medida, donde las condiciones de Accesibilidad garantizan la satisfacción de las personas con algún tipo de discapacidad. Un complejo hotelero marca diferencia con respecto a sus posibles competidores solo por contar con servicios accesibles.

La Accesibilidad y el Diseño Universal son un negocio, algunos lo llaman **"El negocio del siglo XXI"**. Es notable la diferencia a nivel financiero de un negocio turístico con adaptación a los criterios de Accesibilidad en los servicios, infraestructura y comunicación, tecnología y mobiliario. Entre sus ventajas competitivas se encuentran:

• **Aumento de mercado:** El mercado potencial de personas viajeras se aumenta entre el 15 y 20%.

• **Incrementa la rentabilidad:** A mayor cantidad de viajeros, mayor generación de ingresos en el turismo.

• **Reducir y destacionalizar:** Los grupos de colectivos con mayor grado de vulnerabilidad al acceso del turismo, prefieren viajar en épocas y temporadas de baja concurrencia.

• **Aumento de usuarios:** Se estima que una persona con discapacidad o en situación de enfermedad incrementa el número de acompañantes de viaje.

• **Reconocimiento e imagen:** Un espacio accesible aumenta la favorabilidad en la imagen positiva e incluyente de un país, región o ciudad en cualquier parte del mundo.

• **Disminuye la competencia** en los diferentes mercados.

• **Aumenta la innovación** y tecnología de punta, en los diferentes entornos, servicios, procesos, espacios y productos.



Así mismo, el turismo accesible no sólo trae beneficios económicos sino también sociales y culturales. Éste mejora la competitividad y favorece la fidelización de los clientes, proporciona satisfacción y ejecuta la inclusión de población con características diferentes; en muchos países se ha extendido la costumbre de denominarlo "Turismo para todos".

El Turismo para todos tiene como fin que los servicios y entornos turísticos puedan ser también utilizados por todas las personas, con o sin discapacidad. En este sentido, habla de la totalidad de la población, no únicamente en términos de Accesibilidad sino que refleja otros aspectos del turismo como el social y el sostenible. Observemos sus implicaciones:

El turismo social requiere de la participación de los estratos sociales con ingresos modestos en los viajes. Sus beneficios son los siguientes:



- Dignifica la vida de todas las personas.

- Aumenta las oportunidades a todas las regiones.

- Minimiza la intolerancia entre las personas y masifica la comunicación de los hogares, organizaciones, colectivos, ciudades, regiones y la sociedad mundial en general.

- Aumenta la integración de personas, facilita su desplazamiento y movilidad con libertad.

- Beneficia la economía de las comunidades.

El turismo sostenible consiste en proteger la diversidad cultural y medioambiental. Tiene como objetivo lograr que el turismo se mantenga a largo plazo minimizando las actuaciones invasivas de los turistas o reparando los daños que se hayan podido ocasionar. Entre sus beneficios se encuentra:

- Da un mínimo impacto ambiental.

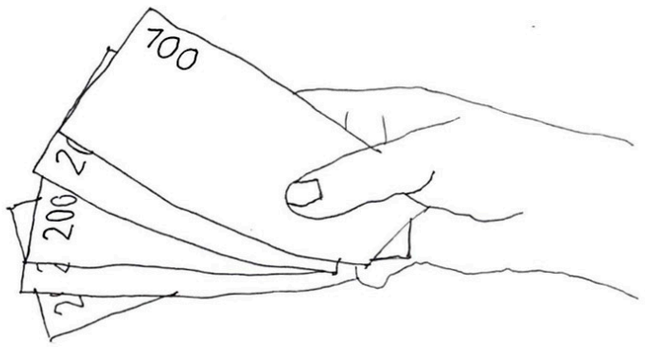
- Se respeta a la autenticidad sociocultural de las comunidades locales.

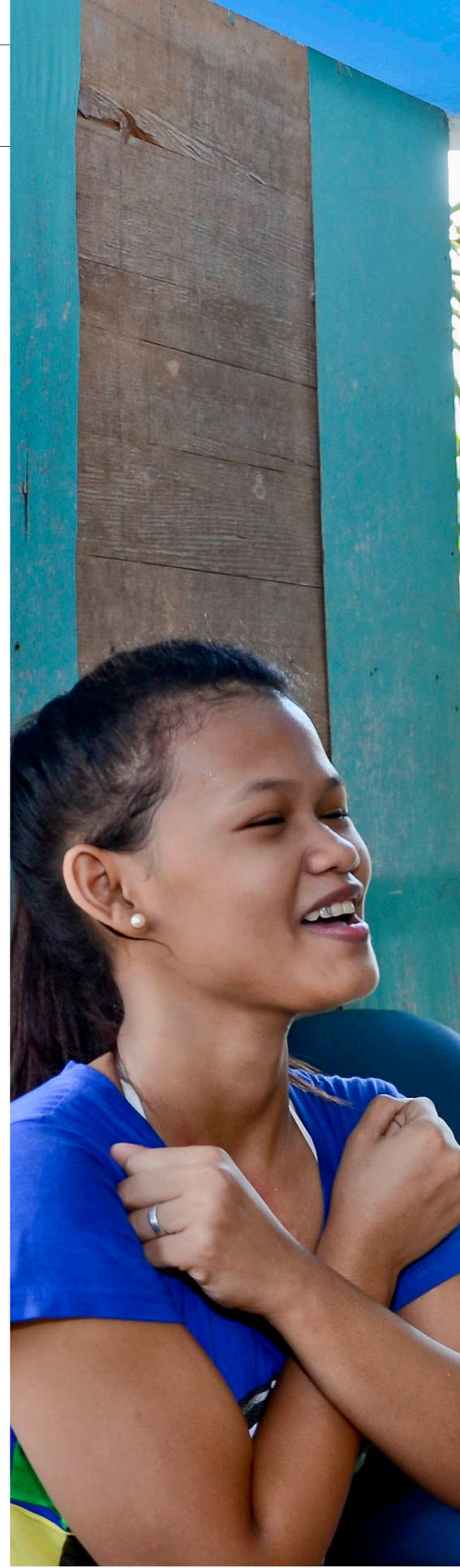
- Integra las comunidades locales a las actividades turísticas.

- Genera empleo local.

- Promueve la conservación de sitios y paisajes turísticos.

- Reactiva la economía de las zonas rurales.





El manual de Turismo Accesible “Turismo para Todos” es una guía que tiene como fin beneficiar de forma determinante y significativa al sector turístico de Colombia y del mundo; es una motivación a la transformación de los servicios tradicionales a un servicio más integral, innovador e incluyente.



TURISMO
PARA TODOS

1

Turismo sostenible

Se involucra en la protección de recursos medioambientales y culturales y en el bienestar de las comunidades.

2

Turismo Social

Pretende garantizar el acceso al turismo a personas con escasos medios económicos, familias, personas mayores o personas con discapacidad.

3

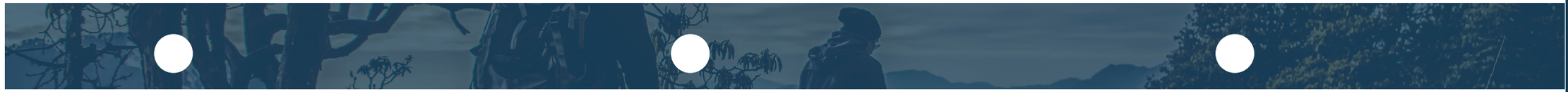
Turismo Accesible

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

» Esquema desarrollado por la **Organización Mundial del Turismo** de las distintas aproximaciones del mismo como factor social y responsable, así como la situación del turismo accesible.

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»



1946

Creación de la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT).

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 50

1948



FOTO ARCHIVO:
ELEANOR ROOSEVELT DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 1-24

«Todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos»

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 50

1963

Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas. Stressa, Suiza.

ACCESIBILIDAD

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 50



1966

Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales de la Asamblea General.

POR PRIMERA VEZ SE REFERENCIA LOS PARÁMETROS MÍNIMOS EXIGIDOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 51

1967

1967 Año internacional del turismo (AIT).
"Turismo, pasaporte para la paz".

1968

1968 OMT. 27 de septiembre, Día Internacional del Turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 51

1975

Resolución 3447 "Declaración de los Derechos de las Personas Discapacitadas", referida a los derechos civiles, protección y garantía de los mismos".

http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2006.pdf

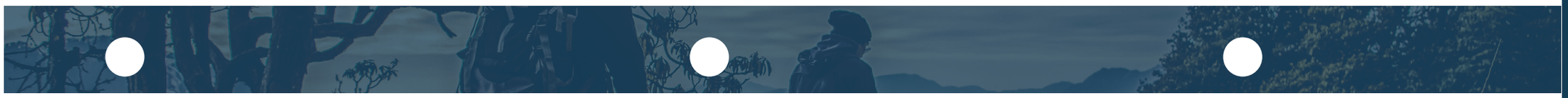
1976

Los Estados miembros de las Naciones Unidas,deciden proclamar el año 1982 como el "Año Internacional de las Personas con Discapacidad".

http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=500

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»



1980

- Declaración de Manila – Organización Mundial del Turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 52

1980

- Año Internacional de las Personas con Discapacidad.

1982

- Programa de Acción Mundial, "Igualdad de oportunidades".

1985

- Carta del turismo y código del turista, "turismo sin discriminación".

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 52

1989

- Declaración de la Haya sobre turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 53

1983 - 1992

Decenio de las Naciones Unidas para los impedidos, ejecución del programa de Acción Mundial para los impedidos y Decenio de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad. Acción Mundial “Igualdad de oportunidades”.

http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=500

1993



FOTO ARCHIVO: MANO SUJETANDO SILLA DE RUEDAS

Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad A/RES/48/96.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 53

1994

Europa “Turismo para Todos”
El concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en cuando se publica el informe “Tourism for All” (Turismo para Todos).

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/150526turismoaccesiblemoduloiiiwebacc.pdf

1999

Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Eliminación de barreras.

Código Ético Mundial para el turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 54

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»



2000

- La Comisión Europea redacta, la comunicación hacia una Europa sin barreras.

2003

"Año Europeo de las Personas con Discapacidad".
Criterios armonizados por una buena Accesibilidad de los lugares e infraestructuras turísticas para las personas con discapacidad.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 55

2004

- Declaración de Estocolmo del EIDD.

2005

- Hacia un turismo accesible para todos.

LEER MÁS INFORMACIÓN
PÁGINA 56

2006

- Diseño Universal para personas con discapacidad.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
Protección de los derechos de las personas con discapacidad.



2009

- Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos.

  Reducir los obstáculos de naturaleza jurídica, financiera o técnica, que no sean estrictamente indispensables al mantenimiento de la seguridad, la salud y el orden público.

http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ares578xviiideclarationfacilitation2009es.pdf

2011

- Resolución A/RES/606 (XIX) impulsó al Sector Turístico. Turismo para todos – Comité Mundial de Ética de Turismo.

  Se aprueba un conjunto de recomendaciones sobre Accesibilidad, con el título de "Hacia un turismo accesible para todos".

http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/res-606xixaccessibletourismes.pdf

2014

- Primera conferencia de la OMT sobre turismo accesible en Europa.
- Se publican manuales.

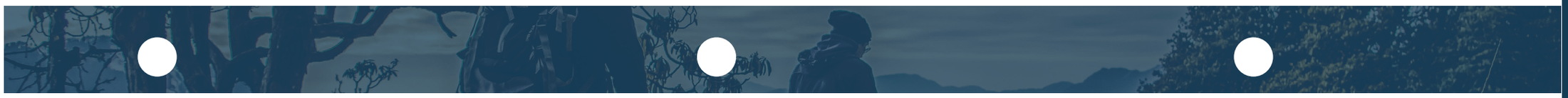
2015

- Recomendaciones de la OMT sobre Accesibilidad de la información turística.

LEER MÁS INFORMACIÓN
PÁGINA 58

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»



2015

- Objetivos del Desarrollo del Milenio.
- Cumbre Mundial de Turismo Sostenible – Carta Mundial.
- OMT y Fundación ACS.
- Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 58

2016

- Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), OMT y la Fundación ONCE.

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 60

2017

Primera Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible.
Ciudad de México, México.

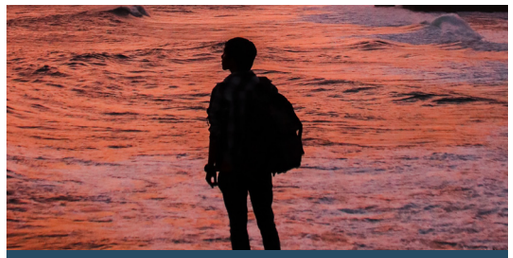


FOTO ARCHIVO: JOVEN EN EL OCEANO CON MOCHILA

LEER MÁS INFORMACIÓN PÁGINA 61

2017

Ecuador taller “Turismo para Todos”.



FOTO ARCHIVO: MUJER DEPORTISTA CON DISCAPACIDAD FÍSICA.

2018

Aeropuertos de Honduras con la participación de expertos realizó el VII Congreso Internacional de Calidad Aeroportuaria” Honduras 2018, donde se trato el tema de “Turismo accesible".

https://hondudiario.com/2018/09/20/aeropuertos-de-honduras-realizara-congreso-de-calidad-aeroportuaria/

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»

1946

Primer Congreso Internacional de Organismos Nacionales de Turismo en Londres. Creación de una nueva organización internacional de carácter no gubernamental y de ámbito universal para reemplazar la antigua UIOOT establecida en 1934.

1948

Todas las personas tienen derechos inalienables en todos los ámbitos, social, económico, político y cultural, sin importar etnia, sexo, estrato, creencia religiosa, edad, orientación sexual y condición física, en igualdad y dignidad. Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

1963

Concientización hacia un turismo accesible, se da inicio hacia el tema de Accesibilidad, propende la eliminación o atenuación de las barreras que restringen la práctica del turismo por parte de las personas con discapacidad.



1966

Los Estados Partes reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas que aseguren el descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas. Toda persona tendrá derecho a salir libremente de cualquier país, incluso del propio.

https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx



1968

Se adoptan nuevos estatutos, se modifica la UIOOT como la OMT, fecha que ha sido elegida para celebrar, a partir de 1980, el "Día Mundial del Turismo". Se encarga de promover un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»

1980

Turismo accesible, el turismo como un derecho fundamental para el desarrollo humano, una fuerza viva al servicio de la paz. Se genera una economía internacional. Se determina como una actividad esencial en las naciones por las consecuencias directas para todos los sectores.

http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/turismo/misc01.htm

1982

Reorganizó políticas en materia de discapacidad en tres esferas: prevención, rehabilitación e igualdad de oportunidades.

-https://www.researchgate.net/publication/243056535_El_analisis_del_entorno_politico_y_legal_en_el_marco_de_la_planificacion_estrategica_en_el_sector_turistico_y_hotelero
-http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=571

1985

Dirigida a los Estados, para formular y aplicar políticas promoviendo el buen desarrollo de las actividades turísticas, se recomienda integrar la política turística en la política de desarrollo, contrarrestando la discriminación.

https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780



1989

Se conviene entre los países para facilitar los viajes, las visitas y las estancias turísticas, debido a que se contribuye al desarrollo económico, social y cultural.

https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/unwtodeclarations.1989.03.01

1993

Grupo especial de trabajo elabora normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, para que estas normas sean aplicadas en los programas nacionales de discapacidad. Así como un compromiso en el desarrollo de políticas por la igualdad de oportunidades de las personas discapacitadas.
Art. 5 y 14.

http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»

1999

Los Estados deben tomar medidas para eliminar cualquier forma de discriminación (legislativas, arquitectónicas, transporte, comunicación, entre otras), para favorecer la integración a la sociedad de las personas con discapacidad.

http://apw.cancilleria.gov.co/tratados/AdjuntosTratados/064dd_OEA-1999%20DISCAPACIDAD.PDF

1999

Se establece principios para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades alrededor del mundo. Adoptado en el año 2001 por la ONU.

http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo



2003

El objetivo es alcanzar la plena igualdad de oportunidades, las barreras en el entorno constituyen obstáculos más graves que las limitaciones funcionales de las personas. Ambos conceptos, igualdad de oportunidades y diseño para todos, son las dos grandes ideas en las que se basa la lucha por la Accesibilidad en los últimos años.

2003

La disponibilidad de infraestructuras culturales y recreativas accesibles reviste para mejorar la calidad de vida y la participación en la vida social y cultural.

http://www.cermicantabria.org/images/pdf/DECLARACION_CASTELLON_2017.pdf

2004

El European Institute for Design and Disability solicita a las instituciones europeas, nacionales, regionales y a los gobiernos locales, profesionales, empresas y otros actores sociales a tomar todas las medidas apropiadas para implantar el "Design for All" en sus políticas y acciones.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/10824sanmarinodeclarationonaccessibletourismsp.pdf



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»

2005

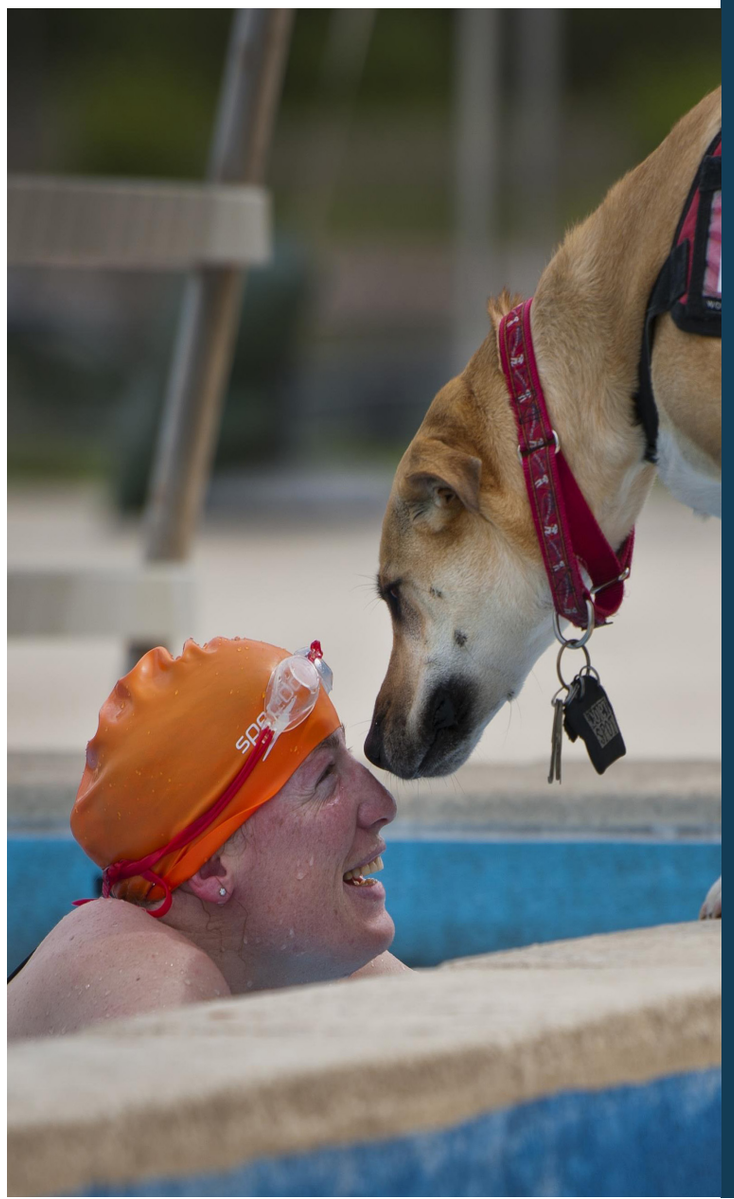
Se actualiza anexo de la resolución A/RES/284(IX). El nuevo texto se ha preparado con el apoyo de expertos designados por la Fundación Española ONCE, la cual realiza las recomendaciones para las instalaciones turísticas accesibles.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibletourismforall2005es.pdf

2006

Promover y proteger garantizando el pleno disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad y garantizar que gocen de plena igualdad ante la ley, énfasis en el Art. 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf



2014

Se abordó cómo mejorar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad en el turismo accesible, centrándose en particular en el patrimonio cultural y el uso de las tecnologías inteligentes. Se incorpora la Accesibilidad y Diseño Universal en todos los componentes de la cadena de valor del turismo es la principal petición que formula la Declaración de San Marino, adoptada en la conferencia.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/10824sanmarinodeclarationonaccessibletourismsp.pdf

2014

1. Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Definición y contexto.
2. Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de Accesibilidad y recomendaciones.
3. Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo III: Principales áreas de intervención.
4. Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo IV: Indicadores para el estudio de la Accesibilidad en el turismo.
5. Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas.



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»

2015

Llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Muestran una mirada integral, indivisible y una colaboración internacional en una visión del futuro sostenible.

http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals-old.html

2015

El turismo debe ser un motor mundial que contribuya eficazmente a reducir la desigualdad dentro y entre los países, a promover sociedades pacíficas e inclusivas, a lograr la igualdad de género y a crear oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/wp-content/uploads/2016/05/Carta-Mundial-de-Turismo-Sostenible-20.pdf



2015

Turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas. Inclusión de los bienes del patrimonio cultural y natural en la cadena de valor del turismo accesible, así como los conocimientos técnicos necesarios para hacer que las infraestructuras y los atractivos turísticos sean accesibles para todos.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/accesible_aa_manual_turismo_accesible_omt_final.pdf

2015

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos; se han concebido como marco general básico y transversal para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, el sistema de transporte y los canales de información y comunicación, así como a una amplia gama de instalaciones y servicios públicos.

http://www2.unwto.org/es/node/44912



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

INTERNACIONAL»

2016

Construyen un folleto de buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible “Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal”, para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf

2017

"Declaración por un Turismo Accesible América Latina y Caribe". El objetivo es establecer y marcar estrategias que contribuyan a regenerar los espacios y entornos turísticos que sean accesibles a todos y para todos.

http://www.medulardigital.com/main.php?act=dnews&s=24&n=10035



2017

Donde se integra a actores privados y públicos, busca desarrollar estrategias que mejoren y potencien a Ecuador como un destino turístico accesible. Crea “curso virtual de atención al turista con discapacidad”.

http://turismoaccesibleec.org/2017/07/taller-por-un-turismo-para-todos/



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

NACIONAL»



1991

- Constitución Política de Colombia.

LEER MÁS INFORMACIÓN EN LA PÁGINA 66

1996

- Ley 300 - Ley General de Turismo, Ley 1101 de 2006, modificada por Ley 1558 de 2012.

LEER MÁS INFORMACIÓN EN LA PÁGINA 66

1997

- Programa de Acción Mundial Igualdad de oportunidades.

2001

- Decreto 174 - Reglamentación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.

2005

- Resolución 1622 DE 2005 adopta el Manual de Señalización Turística Peatonal.

LEER MÁS INFORMACIÓN EN LA PÁGINA 67

2007

- Ley 1145, se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad.



2007

Ley 1171. Establecen beneficios a las personas adultas mayores, tarifas diferenciales con descuentos en los servicios que ofrezcan.

http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=61784&name=RESOLUCION-4322-2011.PDF&prefijo=file

2009

Documento de Política, Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial, publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo.

http://www.citur.gov.co/publicaciones?c=4&t=11

2009

Política de Mercadeo y Promoción Turística de Colombia. Se desarrolla una política pública que incluye propuestas para la competitividad, el mercadeo, la promoción y la seguridad turística; así como el turismo social, la vinculación del turismo y las artesanías, la formación y la capacitación en turismo.

http://www.citur.gov.co/publicaciones?c=4&t=11

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

NACIONAL»



2009

- Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos.

  Resolución 004577 de 2009.

LEER MÁS INFORMACIÓN
EN PÁGINA 68

2011

- Resolución N° 0557 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Resolución Nº 2349 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN
EN PÁGINA 69

2013

- Decreto Nº 1873 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN
EN PÁGINA 69



2013

- Ley estatutaria 1618. Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

LEER MÁS INFORMACIÓN EN PÁGINA 69

2014

- Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social.
- Decreto 945 2014 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ley 1712, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- XII Seminario Internacional OMT Turismo Paz y Convivencia.

LEER MÁS INFORMACIÓN EN PÁGINA 70 Y 71

2014

- Documento Base de Turismo, Paz y Convivencia.

2016 -2017

Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible – MINCIT, Fundación ONCE, CIDCCA, entre otros.

Decreto Nº 2158 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

LEER MÁS INFORMACIÓN EN PÁGINA 72

NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

NACIONAL»

1991

Art. 13, 47, 52, 54, y 68. Todas las personas nacen libres e iguales, gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades. Prevención, rehabilitación e integración derechos de las personas con discapacidad.

https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf

1996

El fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable.

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48321



1997

Se reconoce en consideración a la dignidad que le es propia a las personas con limitación en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales; para su completa realización personal y su total integración social y a las personas con limitaciones severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0361_1997.html

2005

Se propende la mejora de la oferta turística y el reconocimiento de atractivos desapercibidos, en ausencia de una adecuada señalización. Tanto los manuales como las señales, cumplen con una función educadora para la industria, la comunidad local y los turistas, que además de fomentar la pertenencia y arraigo por lugares antes inadvertidos o desconocidos, incentivan a todos a entablar una relación positiva con el entorno.

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17428&dt=S



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

NACIONAL»

2009

El documento contiene los lineamientos que permitirán facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo; para el ejercicio del derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, otorgando prioridad a las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos.

http://www.citur.gov.co/publicaciones?c=4&t=11

2009

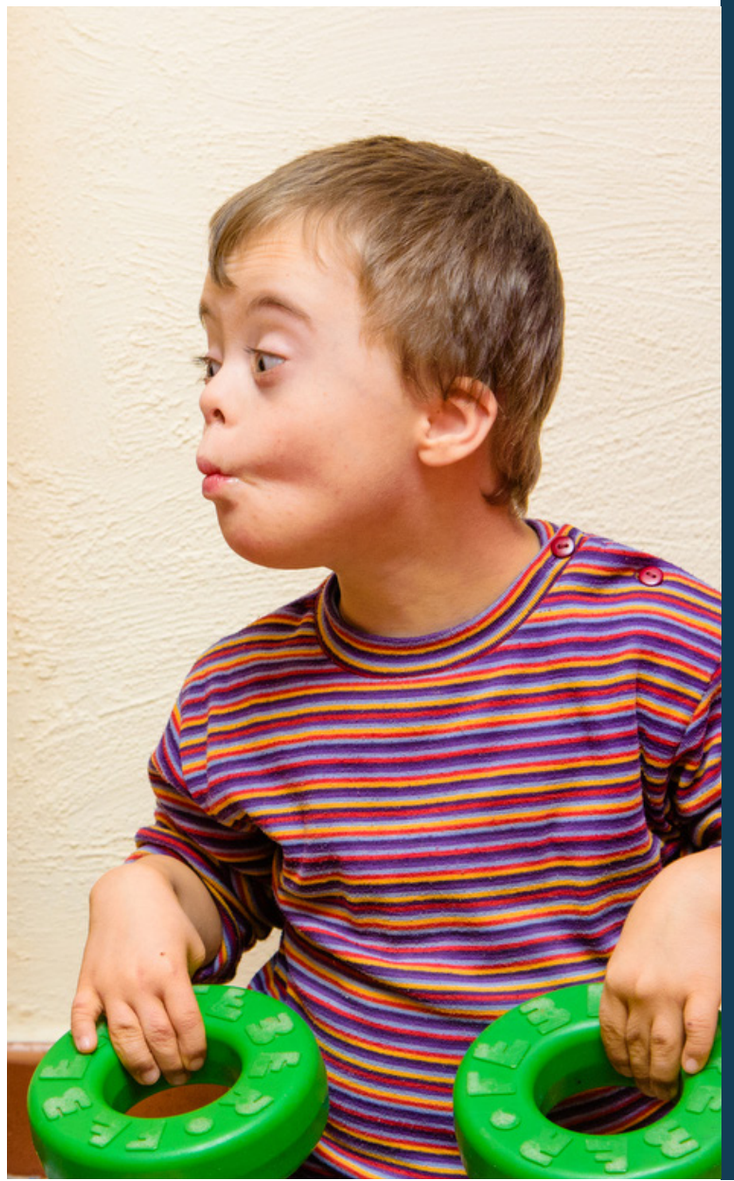
Se modifica el Manual de Señalización Vial – dispositivos para la regulación del tránsito en calles, carreteras y ciclorrutas de Colombia.

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur//normas/Norma1.jsp?i=17428&dt=S

2009

El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/ley-1712.pdf



2011

Se crea el Comité Nacional de Turismo como un organismo de consulta y asesoría en materia de planes, políticas y estrategias públicas turísticas.

https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2007/RESOLUCION-0348X-20071.pdf

2011

Se crea el Comité de Capacitación y Formación Turística.

http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=ab328148-2475-4264-9072-4a146e0f1edc

2013

Se establecen funciones del Consejo Superior de Turismo. Se coordina y adopta programas y proyectos con la política turística formulada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a los cuales estarán sujetas las medidas y acciones que desarrollen las entidades que lo conforman.

http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1364168



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

NACIONAL»

2014

Se reglamenta la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística.

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62508

2014

Se incorpora y transversaliza un enfoque de inclusión social, de reconocimiento de la diversidad y de desarrollo de las capacidades y el goce efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, sus familias y sus cuidadores.

https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf



2014

El turismo es un fenómeno cultural y social que compromete a personas de todas las naciones como anfitriones y huéspedes y como tal es una de las actividades más universales de la humanidad.

El turismo es una de las industrias más influyentes del mundo, que genera uno de cada once empleos, contribuye al crecimiento nacional, creando puentes, entre países desarrollados y en vías de desarrollo, y propiciando paz y prosperidad.

http://www.cotelcoctg.org/evento_xii-seminario-internacional-omt-turismo-y-paz-32

2014

"Una cosa es poner fin al conflicto y otra es la construcción de la paz, que es lo que tenemos que hacer en las regiones de Colombia. Y la paz exige que todos pongan algo de su parte" Juan Manuel Santos Calderón.

http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=a5de7188-9f64-4187-b688-14d2eded977f



NORMATIVIDAD Y MARCO LEGAL

NACIONAL»

2016

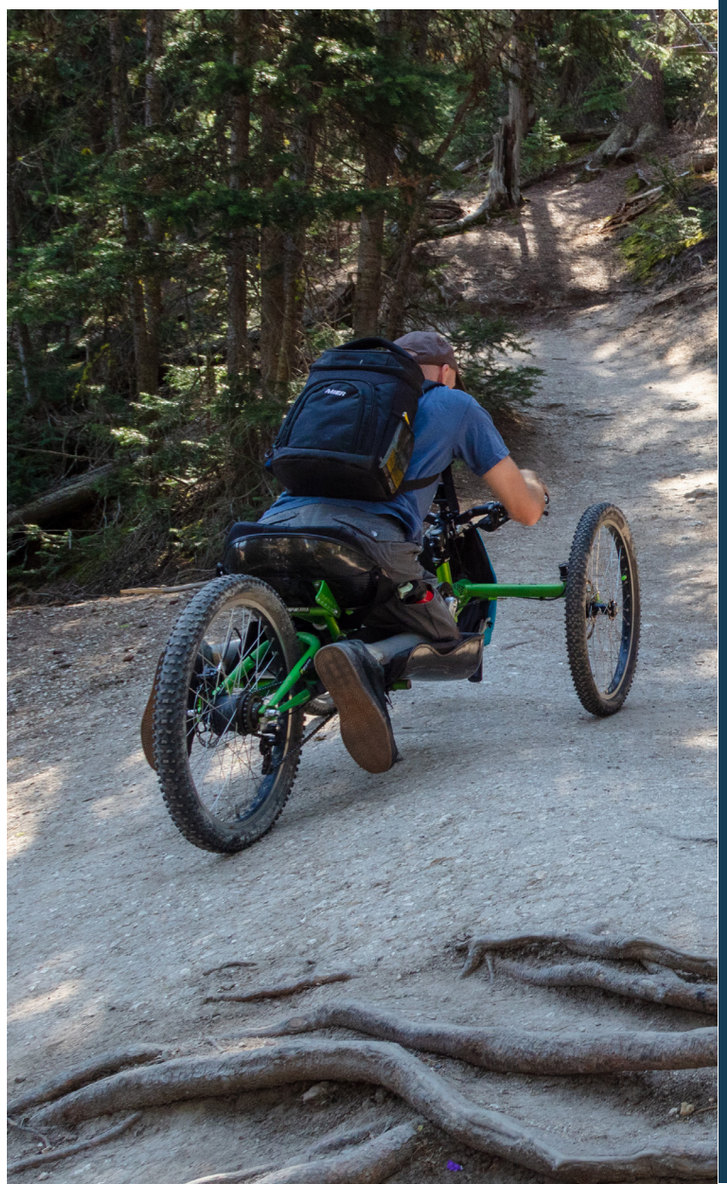
Se firma la Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible, aunando esfuerzos en la promoción de acciones de concientización sobre un "Turismo para Todos" buscando la eliminación de barreras en todos los ámbitos.

Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible, Colombia, 27 de septiembre de 2016. haga click acá para ver la declaración en el anexo del capítulo 5- página 312

2017

Se adiciona el capítulo 9, al título 4, de la parte 2, del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamentan programas y descuentos para promover el turismo de interés social.

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=20482&cadena=t




Salida

BENEFICIARIOS, CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES

Manual de turismo accesible»

Las personas se comunican en idiomas y lenguas distintas, poseen diversas condiciones antropométricas, físicas, cognitivas y mentales, son de edades diferentes y tienen una condición de vida particular y específica que los hacen únicos, comparten espacios de manera conjunta y se movilizan por múltiples medios.

El turismo accesible piensa en las necesidades de cada viajero y garantiza que la relación de las necesidades individuales se conviertan en satisfacciones personales y colectivas. La Accesibilidad y el Diseño Universal, implementados dentro del turismo, marcan una diferencia notable en la decisión del beneficiario al seleccionar cada destino de viaje en cualquier etapa de su vida.

«La base de una vida feliz, es el poder disfrutar de cada momento y cada paso de la vida de manera confortable, fácil y segura»

Es importante resaltar que la OMS en el marco de la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) conceptúa una nueva comprensión universal del funcionamiento, la discapacidad y la salud, destacando que las deficiencias son problemas que afectan a una estructura y/o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (OMS, 2018).

En Colombia se adopta la clasificación anteriormente mencionada, sin embargo, es importante aclarar que mediante sentencia C-935/13 se incluye un miembro de la población sordociega en el Consejo Nacional de Discapacidad, considerando que ésta es una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual, ya sea parcial o total.

Este mismo consejo reconoce como miembro a un representante de discapacidad múltiple, quienes son las personas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con un estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan (DNP, PNSC, Departamento Administrativo de la Función Pública, AEI, fundación Saldarriaga Concha). De igual forma, en el año 2009 mediante la ley 1275, se declara como personas con discapacidad a quienes presentan enanismo.









A razón de lo anterior, se relaciona el concepto de discapacidad desde el Enfoque Social abordado de acuerdo a la Convención de Derechos de las personas con discapacidad y la OMS:

"Las personas con discapacidad son 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".

Estas deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación por consiguiente. La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Para efectos del presente documento se ha establecido una diferenciación en cuanto a los beneficiarios, según sus características y discapacidades de la siguiente manera:

- Personas con discapacidad física.
- Personas con discapacidad visual.
- Personas con discapacidad auditiva.
- Personas con sordoceguera.
- Personas con discapacidad cognitiva o intelectual.
- Personas con discapacidad mental o psicosocial.
- Personas con discapacidad múltiple.
- Personas de talla baja.
- Personas de talla alta.
- Personas de talla gruesa.
- Personas en situación de enfermedad.
- Adulto mayor.
- Niños, niñas y jóvenes.
- Mujeres en embarazo.
- Personas ambulantes con carga.
- Personas con diversidad lingüística y cultural.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

FÍSICA

Características Principales»

• Personas con movilidad reducida, dificultades en su desplazamiento o menor capacidad de utilizar los entornos y su relación con ellos.

• Usuarios de productos de apoyo tales como: silla de ruedas, scooter, patineta eléctrica, caminadores rodantes o manuales, muletas ortopédicas, bastones y otros tipo de ayuda para el desplazamiento.

• Personas en situación de enfermedad parcial, temporal o permanente.

• Personas con movilidad autónoma o con ayuda de más personas.

• Personas con alta vulnerabilidad en su movilización, alcance, maniobra y seguridad personal.



UBICAR BAÑOS Y SERVICIOS SANITARIOS EN CADA NIVEL DE LA EDIFICACIÓN, ESPACIO Y/O ENTORNOS

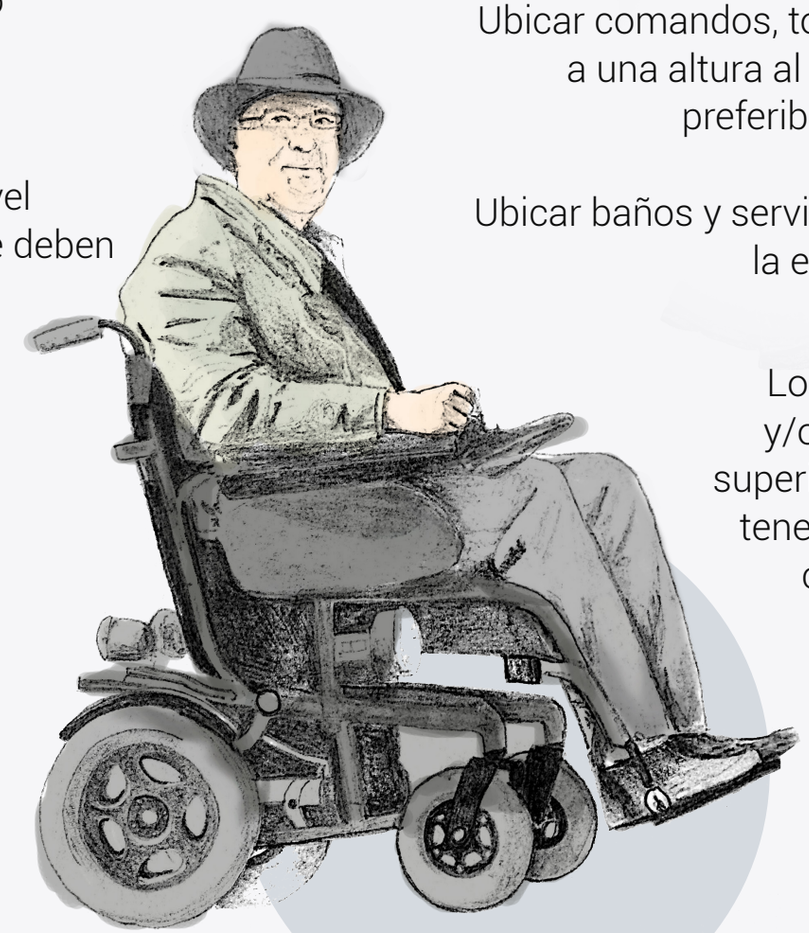
Recomendaciones básicas en A.D.U

Generar por lo menos un acceso e itinerario accesible en los entornos y espacios.

Las circulaciones horizontales y verticales no deben tener barreras y/o cambios de nivel abruptos. Los menores cambios de nivel se deben solventar con pendientes reducidas, preferiblemente menor al 10% de acuerdo a la longitud de desarollo.

Las puertas de acceso a los entornos, especialmente en ambientes turísticos no deben ser inferiores a 90 cm. Los vados o espacios libres donde se instalen puertas deben tener mínimo 100 cm.

Dentro de los accesos, itinerarios y circulaciones, entornos y dependencias debe permitirse, en zonas equitativas el giro de una silla de ruedas, 120 cm a 150 cm como mínimo.



Ubicar comandos, tomas, interruptores, cerraduras a una altura al alcance de todas las personas, preferiblemente entre 90 cm y 120 cm.

Ubicar baños y servicios sanitarios en cada nivel de la edificación, espacio y/o entorno.

Los mesones y mesas de servicio y/o trabajo deben tener una altura superior máxima de 85 cm, no deben tener obstáculos en la parte inferior con una altura mínima a 70 cm.

Las rejillas del piso no deben tener orificios superiores a 1,5-2 cm entre cada elemento o barrera. Preferiblemente evitar la instalación en circulaciones o itinerarios.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

VISUAL

Características Principales»

(Ceguera, baja visión, daltonismo)

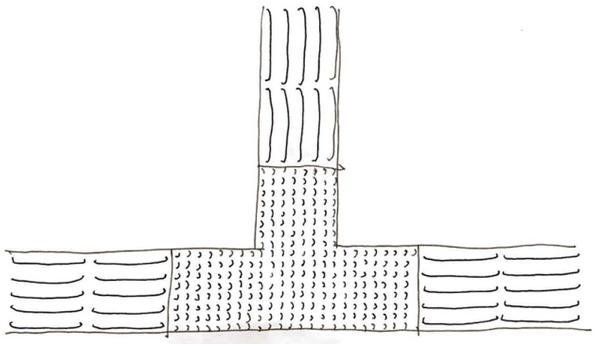
- Personas que poseen dificultades de visión y percepción de los espacios y entornos, debido a deficiencias en las capacidades sensitivas visuales.

- Usuarios de productos de apoyo tales como bastones, elementos hápticos, braille, alto relieve, sistemas de audio, audiodescripción y similares.

- Personas en situación de enfermedad parcial, temporal o permanente.

- Personas que pueden movilizarse autónomamente a través de elementos podotá aplicaciones tecnológicas, animales guías y demás personas.

- Personas con alta vulnerabilidad en la localización, movilización, orientación, comunicación y seguridad personal.



UTILIZACIÓN DE SENSORES DE APERTURA Y MOVIMIENTO CON AUDIO

Recomendaciones básicas en A.D.U

Sistemas de información y señalética en alto relieve, braille, audiodescripción y contraste de colores.

Textos, mapas y planos hápticos.

Documentos, figuras técnicas, cartas con imágenes descriptivas en alto relieve y braille.

Señalización podotáctil de encaminamiento guía y alerta de diversos materiales; concreto, caucho, acero inoxidable, plástico. Los colores generalmente son reflectivos y contrastantes.



Utilización de sensores de apertura y movimiento con audio.

Barandas de pasamanos continuos y señalizados en braille.

Iluminación natural y/o artificial con franjas táctiles, iluminación adecuada de acuerdo con cada entorno, evitando el deslumbramiento y los relflejos.

La superficie debe contar con una altura mínima de paso libre de obstáculos y/o barreras de 220 cm en las circulaciones e itinerarios.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

AUDITIVA

Características Principales»



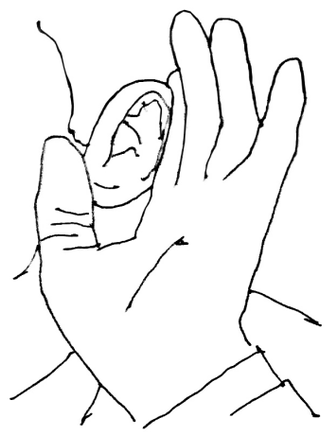
• Personas con comunicación oral y auditiva nula o reducida. Su principal medio de comunicación es la lengua de señas / signos y lectura de labios.

• Las personas sordas, pueden tener esta condición desde o antes del nacimiento, o con posterioridad al haber aprendido alguna lengua oral.

• La condición de niveles de sordera puede ser baja, severa y profunda. Las personas con sordera leve también son consideradas hipoacúsicas.

• En diferentes regiones del país o de países de habla hispana, varían algunas señas de acuerdo con sus características culturales. La lengua de señas / signos no es universal, para efectos de este manual, se utiliza como marco de referencia "El diccionario básico de lengua de señas colombiano" del INSOR- Instituto Nacional para Sordos.

• Una gran mayoría de las personas con hipoacusia no tienen habilidad para leer textos escritos.



«LOS VIDEOS DE LENGUA DE SEÑAS / SIGNOS SON MUY IMPORTANTES PARA UNA ADECUADA INTERPRETACIÓN DE LA POBLACIÓN SORDA»

Recomendaciones básicas en A.D.U

Utilizar un adecuado manejo de la comunicación e información, con base en la lengua de señas / signos.

Se debe incluir la lengua de señas / signos en la señáletica más relevante de los espacios, entornos, edificaciones, espacios turísticos y culturales en todas los municipios del país.

Los videos en lengua de señas / signos son muy importantes para una adecuada interpretación de la población sorda.

Con las persona sordas se debe utilizar una lengua simple y directa, lo más cerca posible y con buena iluminación.



Todo prestador de servicio de turismo deben siempre tener un nivel básico de conocimiento de las lengua de señas / signos. Asimismo, debe existir una persona de carácter de brigadista que tenga un conocimiento importante en la interpretación de lengua de señas / signos.

Se deben utilizar los lúmenes básicos a nivel de cada espacio y/o entorno. Los llamados, alertas y alarmas deben ser lumínicas y sonoras, utilizando colores adecuados previamente socializados.

En los puntos de atención al usuario de mayor relevancia se utilizan bucles magnéticos, los mismos potenciarán y mejorarán el sonido a usuarios de baja audición y usuarios de implantes cocleares, y ayudas técnicas para playas.

PERSONAS CON
SORDOCEGUERA
Características Principales»



• Personas con pérdida severa o grave de la audición y de la visión, dificultando su movilización, comunicación y participación social.

• Según la OMS corresponde a una discapacidad múltiple y puede ser de origen congénito, adquirida con anterioridad o momento del nacimiento o en el transcurso de su vida. Esta condición podria ser acompaña de otro tipo de discapacidad.

• Personas que requieren de un adecuado nivel de rehabilitación y ayuda de otras personas para realizar sus actividades diarias. Requieren permanentemente acompañamiento de guías e intérpretes idóneos.

• Personas que requieren de ayudas tecnológicas, hápticas y tiflotécnicas.

• Sin autonomía parcial en algunas actividades en escala, aunque se pueden desarrollar con sus diseños y Accesibilidad universal adaptado particularmente según su grado y características de discapacidad.

« SE REQUIERE PERSONAL DE APOYO CON CONOCIMIENTO EN SISTEMA DACTILOLÓGICO »

Recomendaciones básicas en A.D.U

La tecnología accesible ha desarrollado productos de apoyo con elementos vibrotáctiles para que las personas sordociega se comuniquen mediante mensajes conceptuales; el sistema se asocia a través de aplicación en teléfonos móviles.

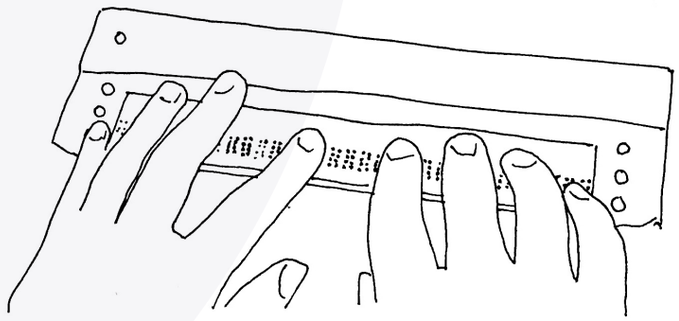
Las personas sordociegas requieren ayudas hápticas y tiflotécnicas tales como elementos en braille, alto relieve y que se generen vibraciones.

Se requiere personal de apoyo con conocimiento en sistema dactilológico o la escritura con mayúscula sobre la palma de la mano.



En los espacios, entornos y sistemas de comunicación de los hitos emblématicos a nivel turisticos, se requieren planos y maquetas táctiles, con sistemas de lectoescritura, braille, alto relieve. El sentido del tacto es el más importante como canal de comunicación.

Los itinerarios accesibles no deberán tener barreras físicas que puedan afectar la autonomía en tránsitos de previo conocimiento de la persona sordociega.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD
COGNITIVA O INTELECTUAL
Características Principales»



• Personas con posible disminución y/o deficiencias por debajo del promedio, en su inteligencia y/o nivel de comunicación o capacidad de movilización.

• Persona con posibles dificultades para comprender, analizar y desarrollar destrezas para desarrollarse y movilizarse en su día a día.

• Personas que pueden necesitar educación, rehabilitación o tratamiento particular y requieren de acompañamiento de otra persona según el caso. Sin embargo, de acuerdo con el nivel cognitivo e intelectual podrán ser personas completamente autónomas.

• Personas que en la mayoría presentan condiciones de discapacidad mental y/o cognitiva desde la primera infancia o podrán ser con posterioridad a causa de accidentes y/o enfermedades en el transcurso de su vida.

SE DEBE PROVEER UN SERVICIO BÁSICO DE PRIMEROS AUXILIOS Y PRODUCTOS DE APOYO ACCESIBLE

Recomendaciones básicas en A.D.U

Se debe garantizar un sistema de información, comunicación y señáletica accesible para todos, los contrastes de colores, pictogramas, iconografía y en lo posible acompañados de sonido, iluminación y tecnología accesible.

El mobiliario y equipamiento urbano, de edificación y transporte deben ser adecuados y de fácil utilización.

Se debe designar una persona y/o brigadista capacitado en atención básica y procesos de fácil inducción para lograr una adecuada interpretación, para todas las personas.



Se debe proveer un servicio básico de primeros auxilios y productos de apoyo accesibles, tales como: silla de ruedas, caminadores, bastones, pasarelas de fácil movilización rampas portátiles, sillas para baño y sillas anfibias, entre otras.

Requieren zonas de resguardo para efectos de posibles emergencias y/o evacuaciones.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD
MENTAL O PSICOSOCIAL
Características Principales»



• Personas con enfermedades mentales no tratadas o correctamente abordados que probablemente conducen a una discapacidad psicosocial.

• Personas cuyas condiciones particulares y actitudinales pueden generar barreras que impiden un adecuado desarrollo social.

• Personas con discapacidad parcial o permanente cuyos síntomas no están relacionados con las capacidades de tipo intelectual.

• Personas que pueden experimentar retraimiento, miedo, angustia y otros signos de alerta. Por lo general deben tener un indicador y/o acompañante en condiciones muy severas.



REQUIEREN ZONAS DE RESGUARDO PARA EFECTOS DE POSIBLES EMERGENCIAS Y/O EVACUACIONES

Recomendaciones básicas en A.D.U

Requieren zonas de resguardo para efectos de posibles emergencias y/o evacuaciones.

Se requieren espacios adecuados para que profesionales expertos puedan prestar servicios primarios de carácter médico, psicológico y/o social.

Se deben garantizar un sistema de información, comunicación y señáletica accesible para todos. Estos requieren contraste de color, pictogramas, iconografía, y en lo posible, deben estar acompañados de sonido, iluminación y tecnología accesible.



Se debe designar una persona y/o brigadista capacitada en atención básica y procesos de fácil inducción para lograr una adecuada interpretación de la información.

Se debe proveer un servicio básico de primeros auxilios y productos de apoyo accesibles tales como: silla de ruedas, caminadores, camillas, bastones, pasarelas de fácil movilización, rampas portatiles, sillas para baño y sillas anfibias, entre otros.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

Características Principales»



• Personas con uno o más tipos de discapacidad.

• Personas que generalmente requieren acompañantes y/o personas cuidadores para su acorde movilización, desarrollo personal y ejecución de actividades.

• Personas que pueden ser usuarias de perros guías y/o asistencia.

• Personas usuarias de productos de apoyo: Silla de ruedas, caminadores, bastones, muletas.

• Personas que puedan requerir asistencia médica, primeros auxilios y/o rehabilitación de manera frecuente.

• Personas con posibilidad de alteraciones y/o disminuciones en su nivel funcional, comunicativo social y del aprendizaje.

GENERAR POR LO MENOS UN ACCESO E ITINERARIO ACCESIBLE EN LOS ENTORNOS Y ESPACIOS

Recomendaciones básicas en A.D.U

Se debe garantizar un sistema de información, comunicación y señáletica accesible para todos con contraste de color, pictogramas, iconografía y en lo posible acompañados de sonido, iluminación y tecnología accesible.

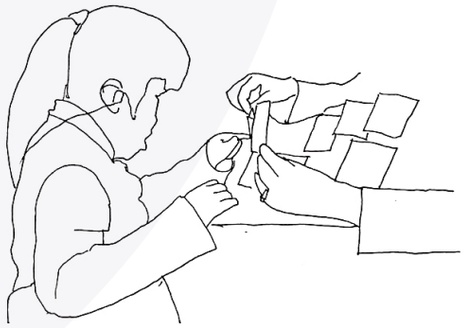
Generar por lo menos un acceso e itinerario accesible en los entornos y espacios.

Requieren zonas de resguardo para efectos de posibles emergencias y/o evacuaciones .



En caso de que la persona sea usuaria de silla de ruedas, los mesones y mesas de servicio y/o trabajo deben tener una altura superior máxima de 85 cm, no deben tener obstáculos en la parte inferior con una altura mínima a 70 cm.

Se debe proveer un servicio básico de primeros auxilios y productos de apoyo accesibles tales como: silla de ruedas, caminadores, camillas, bastones, pasarelas de fácil movilización, rampas portables, sillas para baño y sillas anfibias, entre otros.



PERSONAS DE
TALLA BAJA
Características Principales»

- Personas con una estatura inferior al promedio, antropométrico, de acuerdo a la edad.
- Personas con disminución de capacidad de movilización y desarrollo de actividades.
- Personas con disminución de capacidad de alcance y movilidad de objetos.
- Personas usuarios de productos de apoyo tales como: sillas de ruedas, caminadores, bastones y otras ayudas de tipo ortopédico.
- Personas con disminución en su capacidad física y motriz.
- Personas que pueden presentar crecimiento disarmónico del cuerpo.





LAS BARANDAS DE APOYO DEBERÁN TENER DOBLE PASAMANOS

Recomendaciones básicas en A.D.U

Las barandas de apoyo deberán tener doble pasamanos a una altura de 70 a 90 cm o 75 a 95 cm, con una distancia de 20 cm entre cada uno. Preferiblemente de forma circular cuya barra baja no debe superar los 4 cm de ancho.

Los apoyos isquiáticos deberán tener doble altura. La altura de la barra baja no debe superar 70 cm de altura.

El mobiliario y equipamiento urbano de edificación y del transporte, deberán tener algunos de sus elementos adaptados para personas de talla baja.



Las cerraduras, interruptores y demás obturadores y comandos no deben superar una altura entre 90 y 110 cm.

Los aparatos sanitarios y lavamanos de baños o espacios de aseo deberán tener por lo menos un elemento al servicio de las personas de talla baja.

PERSONAS DE
TALLA ALTA
Características Principales»

- Personas con una estatura superior al promedio, antropométrico, de acuerdo a la edad.

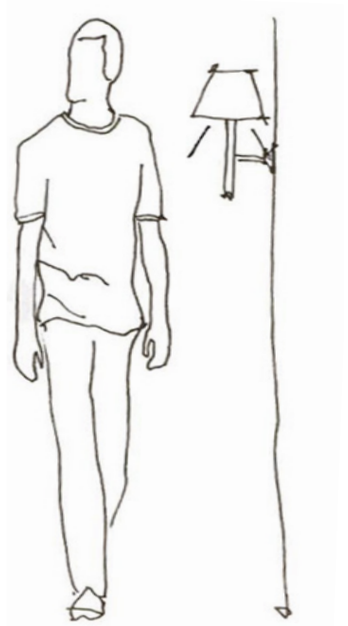
- Personas con una velocidad de crecimiento mayor a lo normal, desde el nacimiento hasta la primera infancia.

- Personas con posible disminución de capacidad de movilización y desarrollo en sus actividades.

- Personas que pueden presentar crecimiento disarmónico del cuerpo.

- Personas usuarias de productos de apoyo tales como: sillas de ruedas, caminadores, bastones y otras ayudas de tipo ortopédico.

- Personas con posible desarrollo desproporcionado de las manos, pies y mentón.



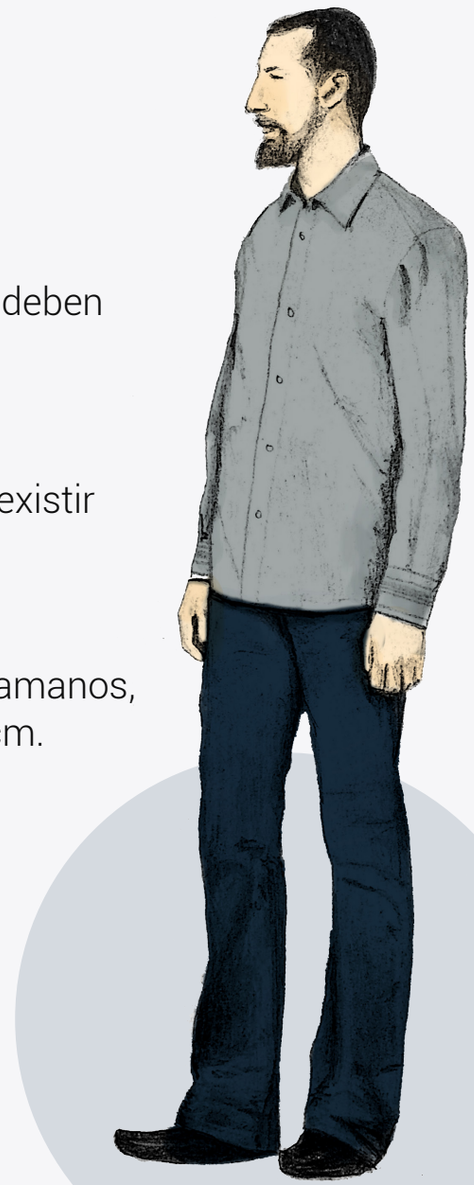
« LAS ALTURAS DE LOS ESPACIOS Y ENTORNOS DEBEN SER AMPLIOS Y GENEROSOS »

Recomendaciones básicas en A.D.U

Las alturas de los espacios y entornos deben ser amplias y generosas.

En los itinerarios peatonales no deben existir alturas inferiores a 225 cm.

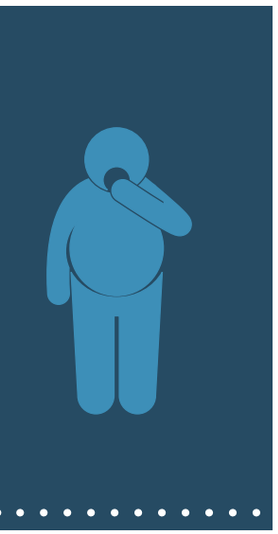
Las barandas deberán tener doble pasamanos, su barra alta no debe ser inferior a 90 cm.



Eliminar elementos sobresalientes de los muros y/o linderos de los espacios, itinerarios y circulaciones. Preferiblemente, si así se requiere, deben estar señalizados o identificados con contrastes de color o luminosidad.

El mobiliario o equipamiento urbano, de edificación y transporte deberá tener elementos adaptados para personas de talla alta.

PERSONAS DE
TALLA GRUESA
Características Principales»



• Personas con una talla, estructura y dimensión corporal más grande que el promedio de personas.

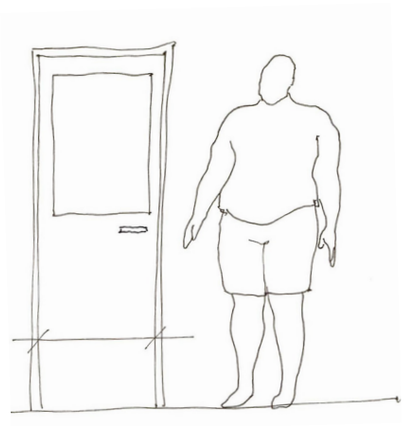
• Personas con disminución en la capacidad física o motríz.

• Personas que generalmente tienen un peso corporal superior al tamaño de sus huesos.

• Personas que levemente tienen alguna disminución en la capacidad de movilización y de desarollo de actividades.

• Personas que tienen tendencia a la obesidad y/o pueden requerir mayor aporte de calorías.

• Personas que generalmente tienen problemas de salud; respiratorios, cardiovasculares y metabólicos, entre otros.



LOS ANCHOS DE LAS PUERTAS DE LOS ACCESOS Y ESTANCIAS DEBERÁN TENER UN ANCHO MÍNIMO DE 90 CM

Recomendaciones básicas en A.D.U

Implementar apoyos isquiáticos en los espacios, entornos, itinerarios y circulaciones.

El mobiliario y equipamiento debe tener algunos de los elementos adaptados a las personas de talla gruesa.

Las barandas de apoyo deberán tener doble pasamanos, a una altura de 70-90 ó 75-95 cm, de forma circular, cuya barra alta debe tener máximo 5 cm de ancho.

En las edificaciones, espacios urbanos, vehículos y sistemas de transporte público se debe proveer apoyo para paso de talla gruesa; con un ancho mínimo de 80 cm, preferiblemente con apoyabrazos.



Utilización de colchones y muebles de tipo ortopédico, reforzados y de gran dureza.

Generar espacios de descanso y reposo en itinerarios y/o espacios que presentan distancias y longitudes de recorrido largas y prolongadas.

Los anchos de las puertas de los accesos y estancias deberán tener un ancho mínimo de 90 cm.

PERSONAS EN SITUACIÓN
DE ENFERMEDAD
Características Principales»

• Personas en situación de enfermedad, parcial o permanente, independientemente de edad, condición física, sensorial, cognitiva o mental.

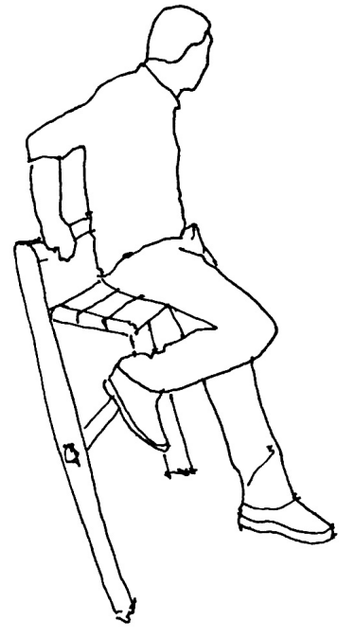
• Personas con requerimientos periódicos de apoyo médico y rehabilitación.

• Personas con alteraciones y/o disminución en su capacidad de movilización y desarrollo personal y social.

• Personas que pueden requerir acompañamiento de otras personas cuidadoras o perros guías y/o asistencia.

• Personas usuarias de productos de apoyo; silla de ruedas, bastones, muletas, caminadores.

• Personas con lesiones personales, enfermedades epidémicas e infecciones respiratorias.



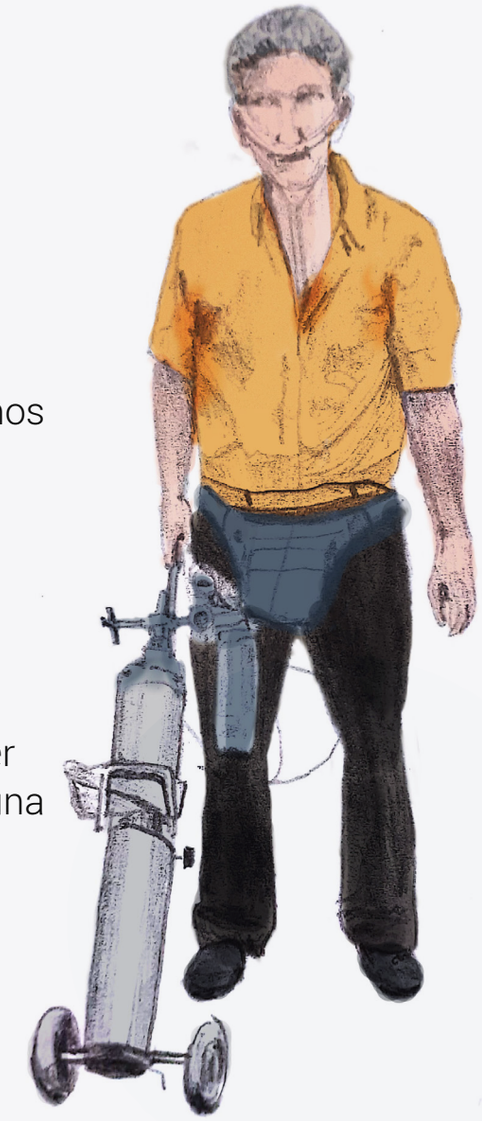
« LAS ALTURAS Y ESPACIOS O ENTORNOS DEBEN SER AMPLIOS Y GENEROSOS »

Recomendaciones básicas en A.D.U

Implementar apoyos isquiáticos en los espacios, entornos, itinerarios y circulaciones.

Las alturas de los espacios y entornos deben ser amplios y generosos.

Los mesones y mesas de servicio y/o trabajo deben tener una altura superior máxima de 85 cm. Al mismo tiempo, éstas no deben tener obstáculos en la parte inferior con una altura mínima a 70 cm.



Ubicar baños y servicios sanitarios en cada nivel de la edificación, espacio y/o entorno .

Generar espacios de descanso en itinerarios y/o espacios que presentan distancias de recorrido prolongadas .

Utilización de colchones y muebles de tipo ortopédico, reforzados y de gran dureza.

ADULTO MAYOR

Características Principales»



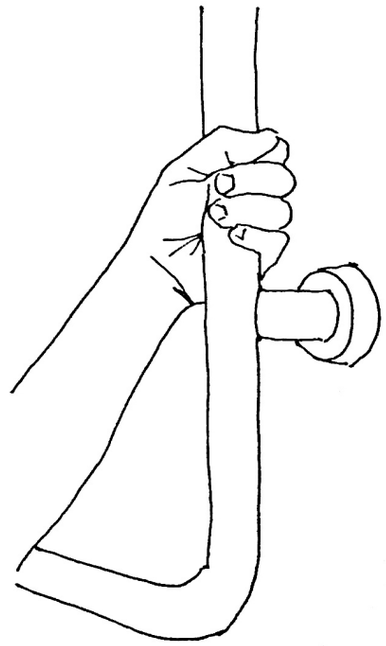
• Personas con crecimiento paulatino en la reducción de su movilidad y comunicación de acuerdo con las características particulares de cada persona.

• Personas con tendencia a tener una situación de enfermedad parcial o permanente.

• Personas que con el paso del tiempo podrían adquirir alguna o algunos tipos de discapacidad.

• Personas que frecuentemente suelen estar acompañadas por otras personas o perros como apoyo.

• Personas con tendencia a tener deficiencias de tipo senil y otras falencias en su condición física, mental y cognitiva.



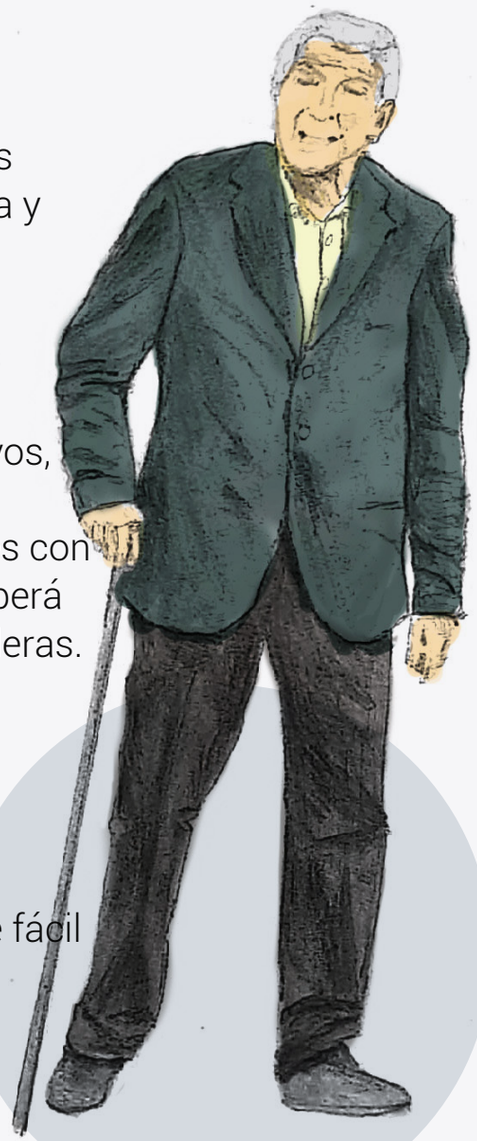
LOS ITINERARIOS ACCESIBLES AMPLIOS CON BARRAS Y ESTANCIAS DE PAUSA Y DESCANSO

Recomendaciones básicas en A.D.U

Los itinerarios accesibles deben ser amplios con barras de sujeción y estancias de pausa y descanso.

Los postes fijos e itinerarios y circulaciones verticales deben contar con diferentes alternativas tales como: escaleras con apoyos, escaleras de tipo eléctrico, rampas con barandas de doble pasamanos y ascensores con criterios accesibles; en ultima opción se deberá utilizar plataformas elevadoras y salvaescaleras.

Los espacios deberán tener buena iluminación natural y artificial.
Las puertas de los accesos no deben ser estrechas y tener cerraduras de manija y de fácil maniobraje.



Los servicios sanitarios deben ser generosos con el espacio para permitir el giro de un usuario de silla de ruedas, transferencia al sanitario con barras de apoyo y ducha sin poyo (ver significado de palabra en el glosario, pág. 289) en su acceso. Al mismo tiempo, debe tener silla abatible con zona de traslado a la grifería, ésta debe ser de fácil maniobra y el lavamanos debe permitir la aproximación adecuada de todo tipo de usuario.

Los recorridos largos o de gran afluencia deben tener espacios para pausa y descanso y deben contar con los mobiliarios adecuados, los cuales deben ser confortables y con zonas de aproximación y transferencia.

NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES

Características Principales»



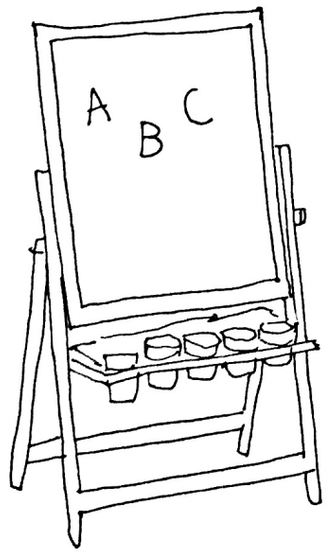
• Personas que, por su corta edad, pueden variar su condición normal de desplazamiento; saltar, correr, brincar, rodar y trepar.

• Personas que requieran de un acompañamiento, cuidador y/o perro de asistencia/guía.

• Personas en etapa de crecimiento.

• Personas que requieran altos estándares de A.D.U., seguridad y protección en los entornos espacios y/o servicios.

• Personas que pueden tener un período de atención muy corto y requieren un completo sistema de información y comunicación.



PERSONAS QUE PUEDAN TENER UN PERÍODO DE ATENCIÓN MUY CORTO

Recomendaciones básicas en A.D.U

Sistemas de información y comunicación, señáletica accesible, con contraste de color, pictogramas, iconografía e imágenes didácticas y de fácil compresión.

En los baños y servicios sanitarios se tendrán espacios exclusivos para niño y/o espacio familiar. Los sanitarios y mesones de lavamanos bajos con zona de aproximación, para usuarios de sillas de ruedas, griferías de fácil maniobra, espejos y accesorios bajos.

Se requieren áreas infantiles exclusivas en establecimientos de alto impacto y alta afluencia de personas; en aeropuertos, terminales, centros culturales, centros comerciales. En el área urbana, siempre debe existir un espacio bien demarcado, señalizado, con juegos y mobiliario infantil.



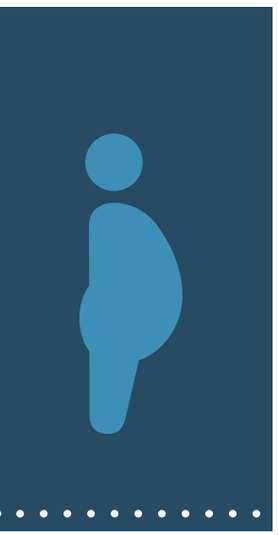
Se requiere mobiliario, equipamiento, accesorios, documentación y productos de apoyo con criterios de Accesibilidad y de fácil comprensión.

En las playas, piscinas, zonas deportivas y de recreación se requiere implementar accesos, itinerarios, zonas de espera y pausa, para la atención de los niños y niñas.

En los parques naturales, recreativos, urbanos y de diversiones siempre debe existir un protocolo de atención accesible y de servicio inclusivo para niños y acompañantes. No se debe olvidar que los niños también son personas que pueden tener alguna discapacidad y/o enfermedad parcial o permanente.

MUJERES EN EMBARAZO

Características Principales»



• Personas protectoras de una vida adicional dentro de su cuerpo. Estas personas en crecimiento dentro del vientre de la madre tienen sus propias necesidades y proceso de desarrollo independiente al de su portador.

• Las mujeres en estado de embarazo pueden tener a su cuidado uno o más niños, carros, cunas, maletines y pañaleras. Éstas requieren unas condiciones de Accesibilidad y Diseño Universal con un protocolo adecuado según el servicio que se le esté prestando.

• En el período de embarazo se presentan mayores posibilidades de obtener afecciones de salud, de igual manera pueden experimentar cambios emocionales y de comportamiento.

• Personas que tienen unos derechos y necesidades adicionales y transitorias, durante el período de gestación y posparto, el cual requiere siempre de una atención y servicio prioritario.



« ADICIONALMENTE A LAS RAMPAS Y ESCALERAS LOS ASCENSORES DEBEN CONTAR CON CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD »

Recomendaciones básicas en A.D.U

En las salas de espera, en servicios de transporte público y en estacionamientos vehiculares, se requiere una zona o espacio prioritario para las mujeres embarazadas.

En las edificaciones de uso masivo, preferiblemente, deben planearse baños y/o servicios sanitarios, con criterios de Accesibilidad de tipo familiar, pensando en todos los integrantes de la familia.



Los apoyos isquiáticos, bolardos, barras de apoyo, mobiliario amplio y los apoyabrazos son indispensables para la estabilidad.

Adicionalmente a las rampas y escaleras, los ascensores con criterios de Accesibilidad son prioritarios para las mujeres embarazadas.

PERSONAS AMBULANTES
CON CARGA
Características Principales»

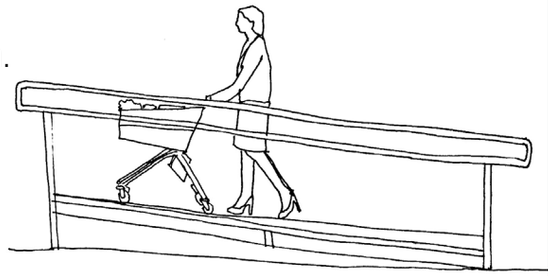


• Personas que transportan cargas adicionales y predominantes que afectan y minimizan su adecuada circulación, movilización y desplazamiento.

• Personas que por sus cargas y elementos que movilizan, pueden afectar la estabilidad y locomoción de otras personas.

• Personas que requieren prelación en la utilización de un itinerario y/o circulación, espacio de pausa o descanso e itinerarios verticales; escaleras, rampas, plataformas elevadas y ascensores. Todos los criterios de Accesibilidad.

• Personas propensas a padecer algún tipo de traspiés o caídas durante la movilización.



ANDENES, ITINERARIOS Y CIRCULACIÓN AMPLIAS Y LIBRES DE BARRERAS.

Recomendaciones básicas en A.D.U

Andenes, itinerarios y circulaciones amplios y libres de barreras.

Se requieren productos de apoyo, rampas, ascensores y plataformas con barandas que faciliten la movilización de las cargas.

En los servicios de transporte, se requieren de espacios exclusivos para albergar transitoriamente las maletas, cajas y todos los implementos que contengan las cargas de viaje.



Se requieren muebles y casilleros con criterios de Accesibilidad para ubicar, transitoriamente, cargas y equipajes.

Se requieren personas disponibles al servicio de las personas que deambulan con cargas durante su viaje.

PERSONAS CON DIVERSIDAD
LINGÜÍSTICA Y CULTURAL
Características Principales»

• Personas que viajan a un lugar donde quieran vivir experiencias diferentes.

• Personas que no tienen el adecuado conocimiento de la lengua o lenguas de determinado territorio y/o país.

• Personas que no tienen pleno conocimiento de las condiciones y características socioculturales del lugar visitado.

• Personas que requieren de ayudas puntuales o sistemáticas, por parte del personal de apoyo turístico durante el viaje o estadía.



«LOS EQUIPOS DE AUDIO GUÍA SON INDISPENSABLES EN LOS SITIOS DE INTÉRES CULTURAL»

Recomendaciones básicas en A.D.U

Los viajeros requieren que el personal de servicio y atención de emergencias, guías, intérpretes, entre otros, tengan conocimientos en Accesibilidad.

Se requiere de personal brigadista con conocimiento en lengua de señas / signos del lugar visitado.

Se requieren documentos de información, planos de texto y táctiles con características del lugar visitado. Preferiblemente con algún idioma adicional, pantallas con audio y lengua de señas / signos.



Los sistemas de información y señalética deben ser de fácil acceso y deben estar en diferentes idiomas.

Los equipos de audioguía son indispensables en los sitios de intéres cultural y recreativo.

CIFRAS E INDICADORES

Es importante aclarar que las cifras que se relacionan a continuación no son exactas, puesto que a la fecha no se cuenta con una caracterización que contemple datos totales. Aunque el Ministerio de Salud y Protección Social ha desarrollado un sistema de información que permite recolectar datos continuos y actualizados de las personas con discapacidad, para localizarlas y caracterizarlas (Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, RLCPD), con el fin de disponer información a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, hasta la fecha no se conoce información final. A continuación se realiza una aproximación a los datos publicados por estas entidades:

Población Mundial

7.300 MILLONES

de habitantes a 2015.



CIFRAS MUNDIALES

POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2011, aproximadamente más de 1.000 millones de personas presentan alguna discapacidad.

Una de **cada siete** personas tiene **alguna discapacidad.**



CIFRAS MUNDIALES



DISCAPACIDAD FÍSICA

Según la OMS, alrededor de

70 millones

de personas en el mundo necesitan una silla de ruedas.

De cada 1000 personas, 10 necesitan una silla de ruedas.

DISCAPACIDAD VISUAL

Según la Organización Panamericana de la Salud, en el mundo existen 314 millones de personas con discapacidad visual,

entre 40 y 45 millones

de personas son ciegas y el resto presentan baja visión (2011).



DISCAPACIDAD AUDITIVA

466 millones de personas en todo el mundo padecen pérdida de audición, es decir, el 5% de la población,

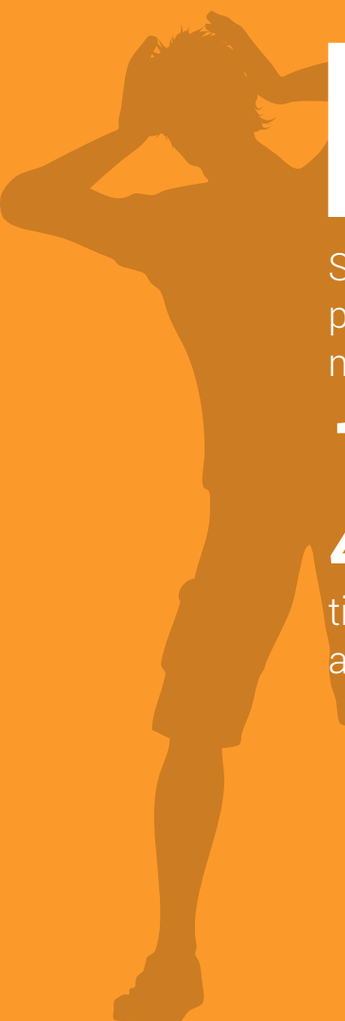
de las cuales 34 millones son niños.

SORDOCEGUERA

Según la Federación de Sordoceguera de España el número de personas con sordoceguera en el mundo se aproxima

a 29.500.000.

CIFRAS MUNDIALES



DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL

Según la OMS, 450 millones de personas sufren de un trastorno mental o de la conducta.

1 de cada 4 familias

tiene por lo menos un miembro afectado por un trastorno mental.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Según revista científica

1 de cada 700 niños nace con Síndrome de Down.



ADULTO MAYOR

Según la OMS en el informe de 2015 sobre el envejecimiento y salud: el número de personas de 60 años se duplicaría entre el 2000 y 2050, pasando del 11% al 22%, este grupo de edad

pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo.



NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES

Según la UNICEF en el mundo hay 2100 millones de niños y niñas, que representan un 36% de la población.

Todos los años nacen alrededor de 132 millones de niños y niñas.

CIFRAS MUNDIALES



TALLA BAJA

Según estudios se estima que en el mundo por cada

25.000 personas nace 1

con alteraciones genéticas que producen la acondroplasia.



SITUACIÓN DE ENFERMEDAD

El 95% de la población

se ha encontrado en algún momento de su ciclo vital

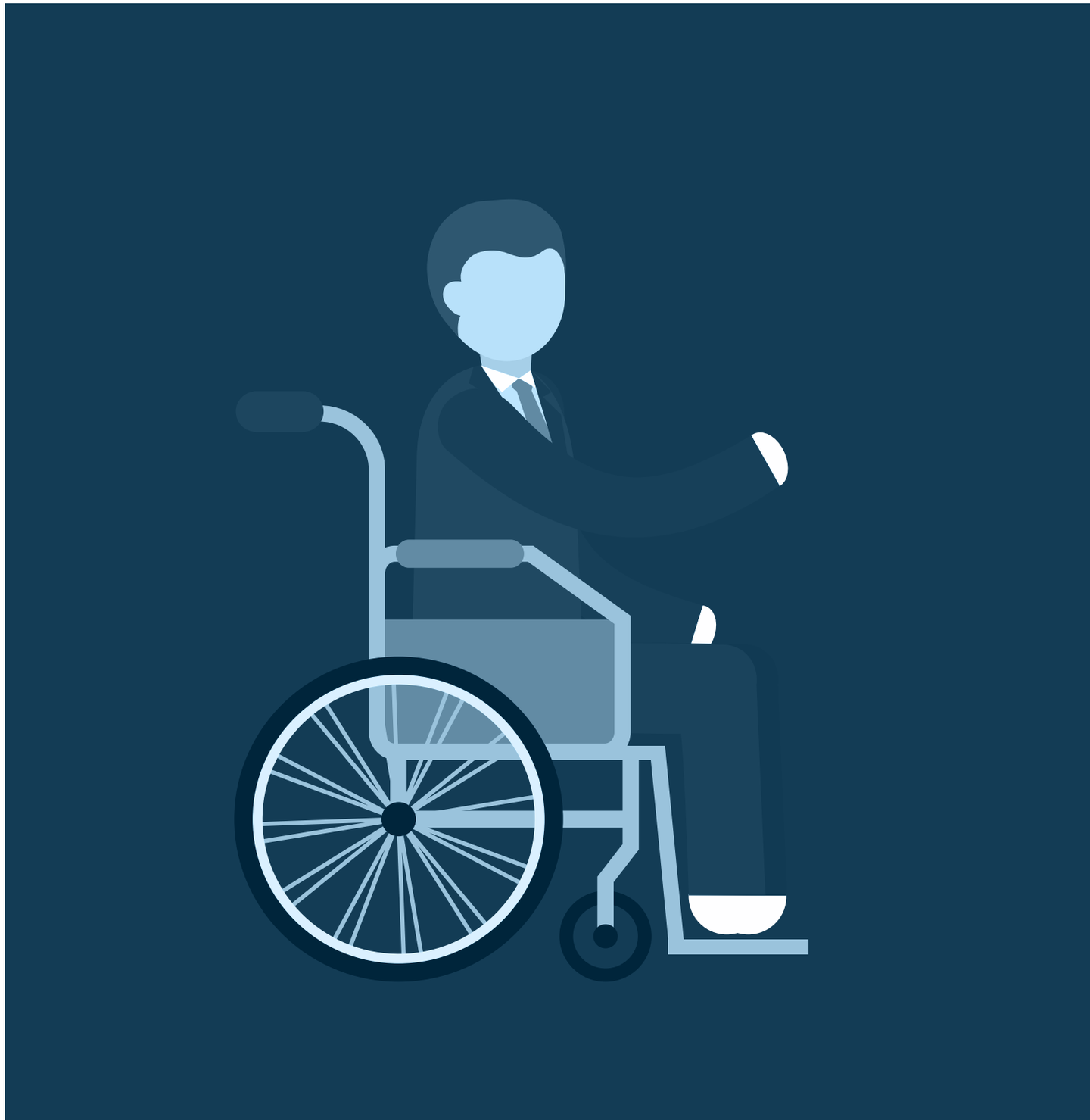
en situación de enfermedad, según el Instituto de Métricas y Evaluación de la Salud.

CIFRAS DE COLOMBIA

POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD

En Colombia, según los datos del **DANE a noviembre de 2018,** de cada 100 personas 7 presentan alguna discapacidad.

Es decir, un aproximado de **3.276.000 personas.**



CIFRAS DE COLOMBIA

DISCAPACIDAD AUDITIVA

Según el Instituto Nacional para Sordos, para el año 2005 existe una población de

455.718 personas con discapacidad auditiva.



DISCAPACIDAD VISUAL

Según el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), en Colombia existen

1.143.992

personas con discapacidad visual.





SORDOCEGUERA

Según el Instituto Nacional para sordos (INSOR),

56.320 personas son sordociegas

en Colombia, registradas en el Registro para la Localización y Caracterización de personas con Discapacidad (RLCPD).



ADULTO MAYOR

Según el informe preliminar del DANE, la población mayor de 60 años corresponde a 6.000.000 aproximadamente.

Es decir, de cada 100 personas, 13 tienen edad superior a 60 años.

CIFRAS DE COLOMBIA

MUJERES EMBARAZADAS



Según la Encuesta Nacional de demografía y salud realizada en 2015, de cada 1000 mujeres, 75 se encontraban en embarazo. Por lo tanto, este porcentaje representa un número de

1.705.260 mujeres embarazadas.

NIÑOS Y NIÑAS



Según el DANE, en noviembre de 2018 las personas en edad de 0–9 años forman un 15,4% de la población total, es decir, existen 6.930.000 personas en edad entre 0 a 9 años.

De cada 100 personas hay 5 niños entre los 0 y 9 años.



TALLA GRUESA

Según el Ministerio de Salud, hace referencia a talla grande a las personas con obesidad. En las personas entre 18 y 64 años ha tendido un incremento de

16,50 casos por cada 100 personas.



TALLA BAJA

Aproximadamente en Colombia pueden existir cerca de

de 7000 personas de talla baja

según la Asociación Pequeños Gigantes de Colombia.

NECESIDAD DE ACCESIBILIDAD

En Colombia se estima que la población que no cuenta con las condiciones óptimas de Accesibilidad para su movilización es de 14.039.201.

Es decir, el 29.87% de la población necesita condiciones de **Accesibilidad en Colombia.**



CIFRAS EN TURISMO

Según la Organización Mundial de Turismo, las estimaciones sobre la demanda turística, se aproxima que por cada persona con discapacidad viajan 1,5 personas como acompañante.

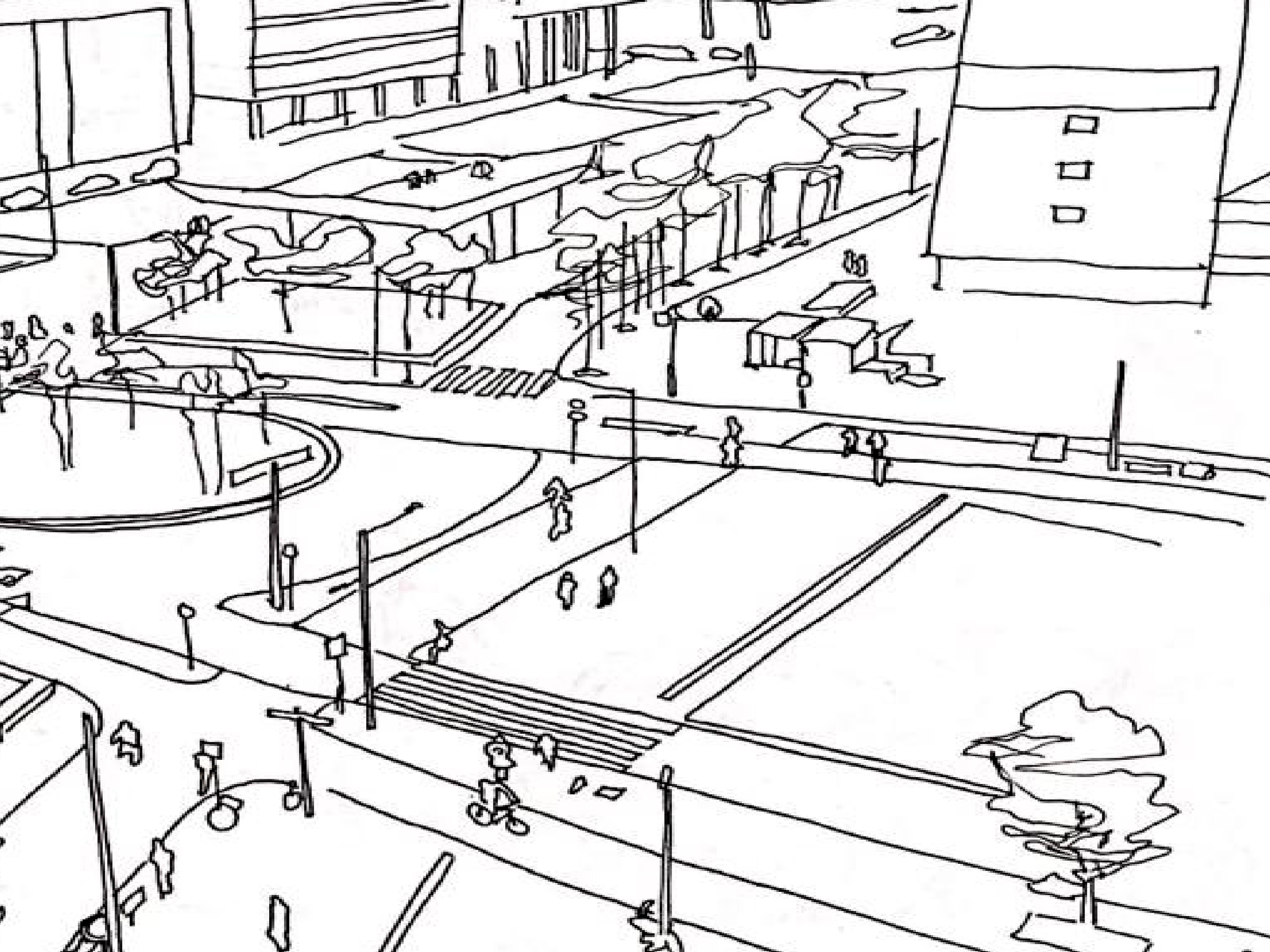
"El 94% de las personas que planean un viaje, ya sea para sí mismos, o para una persona que tiene necesidades de acceso, considera que la información sobre la Accesibilidad es importante para ellos y el 81% lo considera como muy importante"

VisitEngland(2012)

Capítulo 02

En este capítulo se presentan conceptos de Accesibilidad y Diseño Universal

También se habla del P.I.M.A y otros conceptos importantes, tales como entornos sin barreras y la cadena de la Accesibilidad.



TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD INTELIGENTE

Manual de turismo accesible»

La ciudad moderna, innovadora, inteligente y del futuro debe ser incluyente, pensada en todos los habitantes, beneficiarios, viajeros y turistas de los países en el mundo.

Las ciudades inteligentes o también llamadas **“Smart Cities”** hacen referencia a la modernidad, innovación y tecnología en la planificación y desarrollo de las urbes contemporáneas. Tres características fundamentales para éstas son:

- Accesibles, diversas e inclusivas.
- Líderes en la tecnología, la informática y las comunicaciones.
- Sostenibles ambientalmente.



Estas características se enfocan en optimizar la sostenibilidad financiera de las sociedades, pensando en las necesidades y satisfacciones de todas las personas. La aplicación de la Accesibilidad y el Diseño Universal (A.D.U) es necesaria en el desarrollo de procesos, productos y servicios, al igual que en los entornos y los espacios.

El turismo accesible en la ciudad inteligente potencializa las finanzas de las ciudades, fortalece los diferentes sectores económicos y la hace visible al planeta. Una ciudad accesible para todos será referente nacional e internacional y estará vinculada a las redes internacionales de turismo.

Al implementar el turismo accesible logramos aumentar la cantidad de viajeros y visitantes a las ciudades. La decisión final de los destinos turísticos, por parte de los viajeros, se determina en gran medida por el lugar que presente mejores condiciones de Accesibilidad para algún o algunos integrantes de las familias, grupos de amigos, inversionistas, empresarios y demás colectivos que tengan, particularmente, mayores requerimientos en Accesibilidad y Diseño Universal.

Existen diferentes estudios que establecen que una persona adulta mayor, una persona con discapacidad, una mujer en estado de embarazo o una persona con movilidad reducida o en situación de enfermedad, por mencionar algunos de los beneficiarios, generalmente viajan con un acompañante permanente. En promedio una de estas personas estaría aumentando la participación de viajeros entre 0,5 y 0.8 personas, sin contar con la incidencia que producen en los demás beneficiarios de un viaje en conjunto, cualquiera que sea la causa o motivo de viaje.



Las condiciones de Accesibilidad y Diseño Universal del destino turístico elegido deben hacer parte de cada una de los ítems de la cadena de la Accesibilidad. Es decir, en el transporte aéreo, terrestre o marítimo, en el sistema de transporte público, en los lugares de alojamiento, recreación o esparcimiento, en los sitios de interés cultural, gastronómico y deportivo, en las oficinas de atención al turista, en las oficinas de administración pública o que prestan servicio al ciudadano y en todos los itinerarios de los andenes y zonas de circulación, lugares de encuentro, edificaciones y espacios urbanos públicos o privados de los asentamientos urbanos y rurales de la geografía orbital.

« EL TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD INTELIGENTE POTENCIALIZA LAS FINANZAS DE LAS CIUDADES »





LA CADENA DE LA ACCESIBILIDAD

Manual de turismo accesible»

Toda actividad turística da inicio en el lugar de origen del turista; comenzando con la investigación de la mayor cantidad de información sobre su punto de destino y el desarrollo de las diferentes actividades (tales como gastronómicas, culturales, deportivas, entre otras); y se finaliza al momento de regresar a su lugar de residencia. Cada una de estas actividades hace parte de una cadena de experiencias y funcionan sin importar el orden de ejecución.

La Accesibilidad es una cadena continua de detalles que trabajan en pro de la seguridad, autonomía y facilidad de uso para todas las personas.

Por lo tanto, es fundamental que las entidades responsables de las obras garanticen la supervisión y mantenimiento constante de las construcciones.

«LA ACCESIBILIDAD ES UNA CADENA CONTINUA DE DETALLES QUE TRABAJAN EN PRO DE LA SEGURIDAD»

Los puntos a analizar para garantizar la cadena de experiencias mencionada anteriormente son:

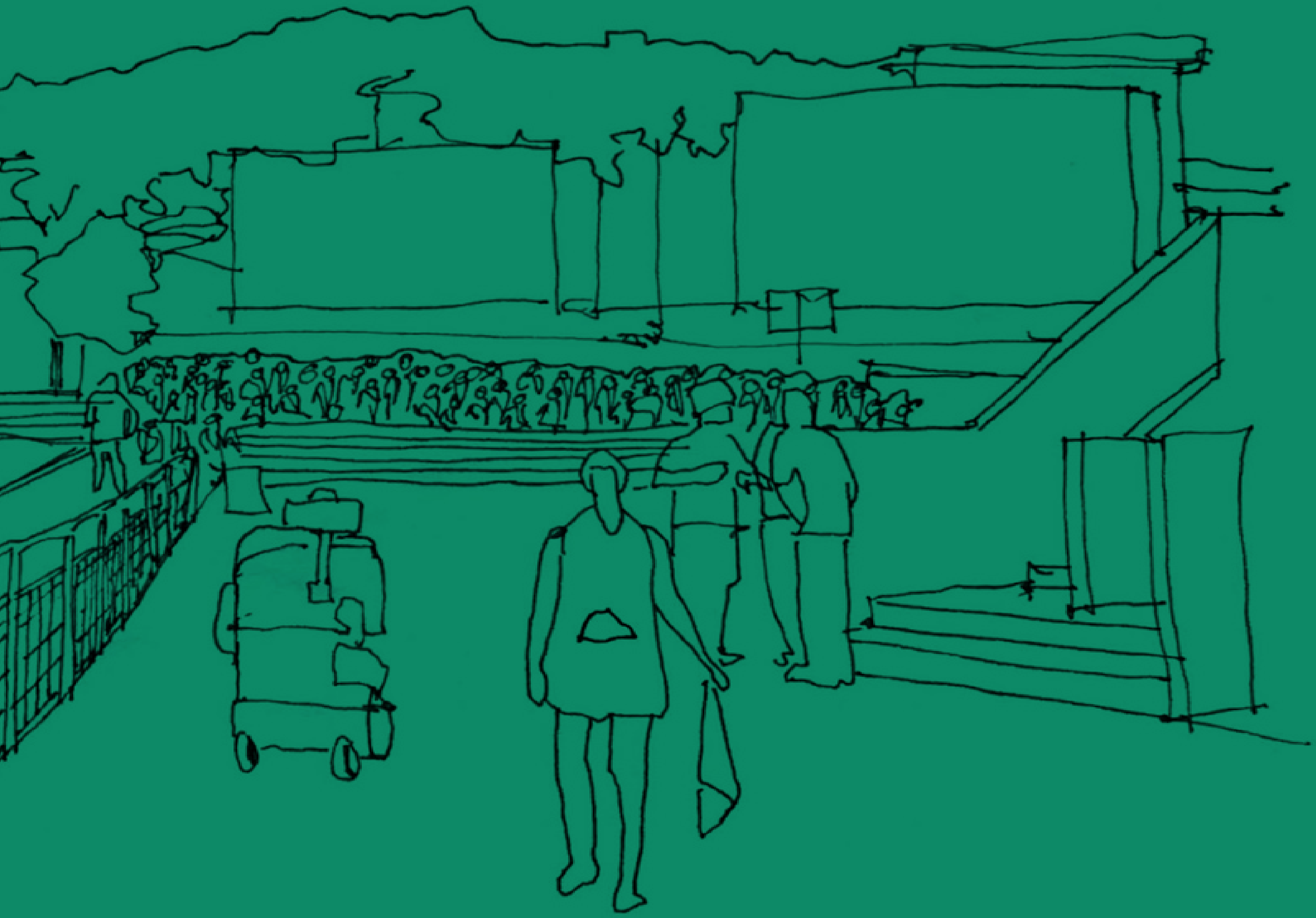
1. Planificación
2. Información
3. Transporte – embarque y desembarque
4. Entorno urbano
5. Transporte local
6. Alojamiento
7. Comercio
8. Actividades de ocio
9. Recreación activa
10. Servicios médicos y de apoyo
11. Asistencia



ENTORNO SIN BARRERAS

Manual de turismo accesible»





ACCESOS

Manual de turismo accesible»

Es esencial una adecuada señalización de los accesos al edificio desde tres zonas:

1. Las áreas exteriores adyacentes al mismo.

- Los recorridos interiores que conducen directamente a la entrada (circulaciones).
- Las comunicaciones verticales que unen la puerta principal con las distintas plantas del edificio (escaleras, rampas, ascensores, entre otros).
- Debe haber un itinerario accesible hasta la entrada del edificio.
- No se admite ningún escalón a la entrada del edificio.

2. Se recomienda señalizar los itinerarios accesibles con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

- La señalización de la entrada debe ser accesible. Se debe utilizar una rotulación adecuada, con una tipografía grande, que sea fácilmente reconocible y percibida utilizando colores contrastados, que permita a un usuario poder interactuar a través del sistema braille y el alto relieve de las letras.

3. Franjas guías que entreguen al acceso.

- Un itinerario secundario para las personas con movilidad reducida, éstas solo se admite en edificaciones consideradas de patrimonio histórico, en las que esté prohibido intervenir.

ACCESO

Vista de señalización podotáctil en itinerario peatonal y acceso.



ITINERARIOS

Manual de turismo accesible»

Un itinerario peatonal accesible es aquel que permite la mayor autonomía, seguridad y un fácil desplazamiento a todas las personas. Éste debe contar con las siguientes características:

1

Itinerarios en espacios públicos:

- Debe ser totalmente continuo, ninguna actividad o uso de los espacios públicos interferirá en éste.
- En la resolución sistemática de los cruces con otros itinerarios, sobre todo en itinerario de paso vehicular, se le dará prioridad al peatón en dicho cruce.
- El espacio público debe contar con franja del paramento del edificio, franja de circulación peatonal y franja de mobiliario.
- Estas zonas deberán diferenciarse fácilmente mediante cambio de textura y de color, deberán estar separadas por una franja táctil de alerta que indique que hay un cambio de actividad.



- La continuidad de los itinerarios peatonales no debe verse interrumpida en el acceso o paso a los edificios y medios de transporte.
- Prevalecerá siempre el itinerario peatonal, debido a que éste garantizará la circulación a todas las personas, principalmente a personas con discapacidad.
- Poseerá un ancho libre de paso no inferior a 180 cm que garantice el giro, cruce y cambio de dirección de las personas usuarias de silla de ruedas.
- No deberán existir obstáculos a una altura inferior de 220 cm.
- La pendiente longitudinal será inferior al 8% y transversal no será superior al 2%.

2

Itinerario interno:

- Éstos deberán tener un ancho mínimo de 100 cm libre de obstáculos en todo su recorrido, para permitir el paso de una persona empujando un carro de lavandería o alimentos. No tendrán escalones aislados, ni diferencias de nivel resueltos solo por escaleras; la altura mínima libre será de 210 cm.
- El pavimento será totalmente firme, continuo, antideslizante y presentará un contraste suficiente con respecto al paramento vertical.



DEPENDENCIAS

Manual de turismo accesible»

Las dependencias generalmente son áreas administrativas en entidades públicas o privadas.

- Las oficinas se encontrarán al mismo nivel de la circulación exterior que las rodea. De encontrarse una diferencia de nivel, ésta se superará por medio de rampas con las dimensiones y pendiente adecuada.

- Las puertas tendrán un ancho de paso libre de al menos 90 cm, aceptándose 80 cm como mínimo solo en edificios ya construidos. La manija será tipo palanca y se encontrará a una altura de 90 cm.

- El mobiliario tendrá que permitir la aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas, por lo que contará una altura libre por debajo del mesón de 73 a 75 cm, y un ancho de 80 cm. El mobiliario se dispondrá de tal forma que queden anchos de circulación de mínimo 80 cm de ancho y libre de obstáculos.



«LAS OFICINAS SE ENCONTRARÁN AL MISMO NIVEL DE LA CIRCULACIÓN EXTERIOR QUE LAS RODEA, GARANTIZANDO EL ACCESO A TODAS LAS PERSONAS»

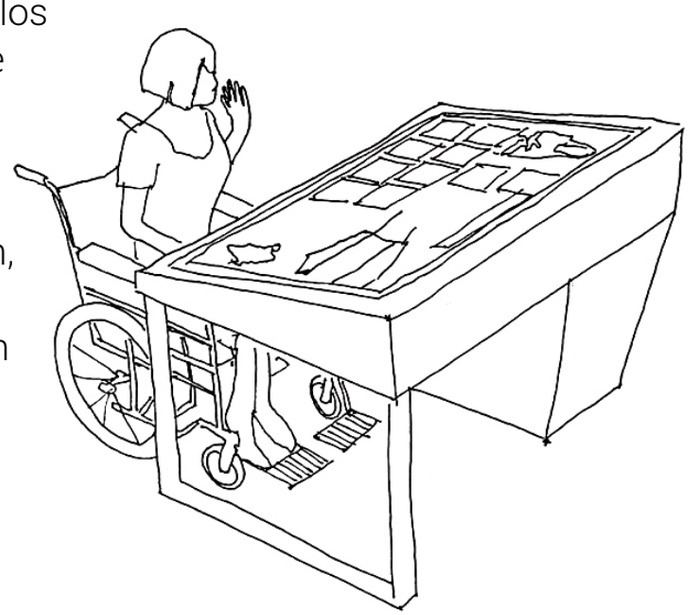


MOBILIARIO

Manual de turismo accesible»

- El mobiliario es todo el conjunto de objetos y piezas de equipamiento instalados en los espacios para varios propósitos como bancas, sillas, canecas, bolardos, mesas, entre otros.

- Todos éstos se diseñarán de tal forma que puedan ser usados por toda la población, principalmente en condición de discapacidad; así mismo se ubicarán dentro de un espacio debidamente demarcado, que se diferencie del itinerario peatonal y no sea un obstáculo dentro del tránsito de las personas.



« SE DISEÑARÁ DE TAL FORMA QUE PUEDAN SER USADOS POR TODA LA POBLACIÓN »



SEÑALÉTICA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1. INDICADORES

- Los indicadores que se utilizan para confirmar destinos se deben ubicar en la pared al lado derecho de la puerta y si no es posible, se deben ubicar al lado de la manija.

- Tienen que tener un color vivo y material contrastante con el resto de la pared.

- La altura, medida desde el pavimento, estará entre 95 - 125 cm.

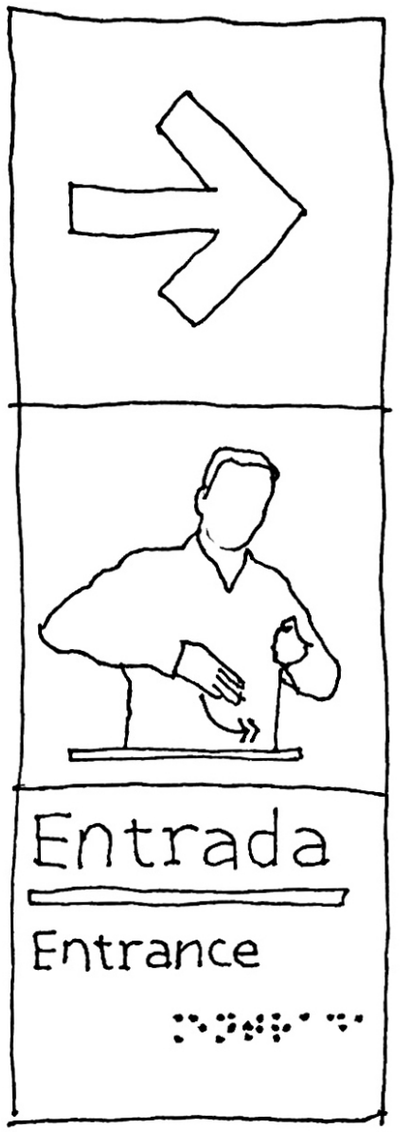
- Se contemplarán señalizaciones de tipo óptico, acústico y táctil adecuadas para facilitar la evacuación de personas con diferentes discapacidades.

- Para centros de atención al ciudadano, se debe tener como mínimo señalización que atienda a población sorda, donde pueda recibir información en lengua de señas / signos.

- No se deben ubicar obstáculos verticales en ningún punto de superficie destinada a paso de peatones.

- Se recomienda que sea generado con formas básicas y de fácil comprensión, debido a que es de gran ayuda para las personas con discapacidad cognitiva o personas extranjeras.

- Utilizar textos en alto relieve y sistema braille para las personas con discapacidad visual.



2. LENGUA DE SEÑAS / SIGNOS

Aproximadamente solo un 5% de la población sorda es letrada y el otro 95% utiliza lengua de señas / signos como medio de comunicación. Por lo tanto, es una herramienta fundamental para una comunicación incluyente.

3. PICTOGRAMA

Se recomienda que sea generado con formas básicas y de fácil comprensión.

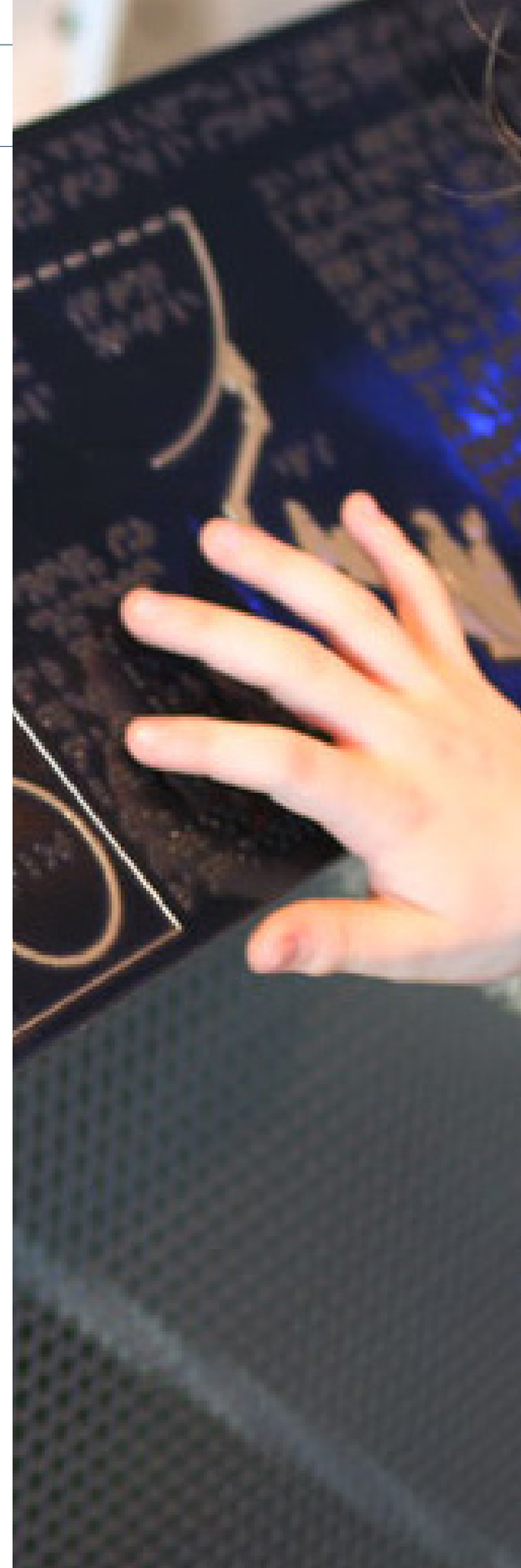
4. ALTO RELIEVE

Textos en alto relieve para las personas con discapacidad visual que no reconocen el sistema braille.

5. SISTEMA BRAILLE

- El sistema braille no es un idioma, sino un alfabeto. Con el braille pueden representarse las letras, los signos de puntuación, los números, la grafía científica, los símbolos matemáticos, la música, entre otros.

- El braille suele consistir en celdas de seis puntos en relieve, organizados como una matriz de tres filas por dos columnas, que convencionalmente se enumeran de arriba abajo y de izquierda a derecha.



SEÑALÉTICA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

6. ALTO CONTRASTE

El alto contraste es un método de gran ayuda para las personas con deficiencia visual o en espacios donde la luz no es óptima.

7. SEÑALIZACIÓN SONORA

Se recomienda que se vayan introduciendo las novedades técnicas que puedan mejorar la señalización sonora en todos los ámbitos.

En la edificación pueden ser mapas sonoros/directorios, puntos de información interactivos, máquinas dispensadoras, entre otros.





8. ELEMENTOS A SEÑALIZAR

Con Símbolo Internacional de Accesibilidad:

- Deberán señalizarse con el Símbolo Internacional de Accesibilidad de forma que sean fácilmente visibles.
- Los itinerarios peatonales accesibles cuando existan otros alternos que no sean accesibles.
- Los estacionamientos accesibles serán señalizados horizontal y verticalmente, es decir, tanto en el pavimento como el uso de un poste.
- Las cabinas de aseo accesibles.
- Los elementos de mobiliario adaptados que por su uso o destino requieran señalización.

9. MAQUETAS Y PLANOS TÁCTILES

- Las maquetas en 2D o 3D son de gran ayuda y utilidad para que las personas con discapacidad visual, que puedan hacer un reconocimiento táctil y tengan una comprensión general de la organización y estructura del espacio.

- Los planos en relieve o maquetas tiflológicas también son de gran ayuda.

- Deben instalarse en edificios de grandes dimensiones o de varios pisos. Se recomienda ubicarlas en el vestíbulo principal cerca a la puerta de entrada.

- Las características que deben cumplir las maquetas son: información relevante, indicaciones de itinerarios, puntos y centros de interés. Al mismo tiempo debe tener un video con lengua de señas / signos y contar con sistema braille, macro tipo, pictogramas y una estructura ideográfica en la que se dibujan en forma simple los objetos.



SEÑALÉTICA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

10. COMUNICACIÓN ESCRITA EN TINTA

- Utilice un tamaño de letra no menor a 12 pts.
- Utilice una tipografía de trazos rectos.
- Asegúrese que la relación texto/fondo genere un buen contraste de color.
- Utilice términos claros a la hora de redactar.
- El texto debe ir justificado a la izquierda y nunca a la derecha.
- Nunca sobreponer textos sobre imágenes.

Comunicación escrita para personas con discapacidad cognitiva

- Utilizar el mayor número de formatos complementarios como sea posible (visual, audio y multigráfico).
- La información presentada debe ser lo más corta y clara posible.
- Utilizar instrumentos gráficos de apoyo.
- Utilice pictogramas que describan de manera clara la acción.

Con discapacidad auditiva

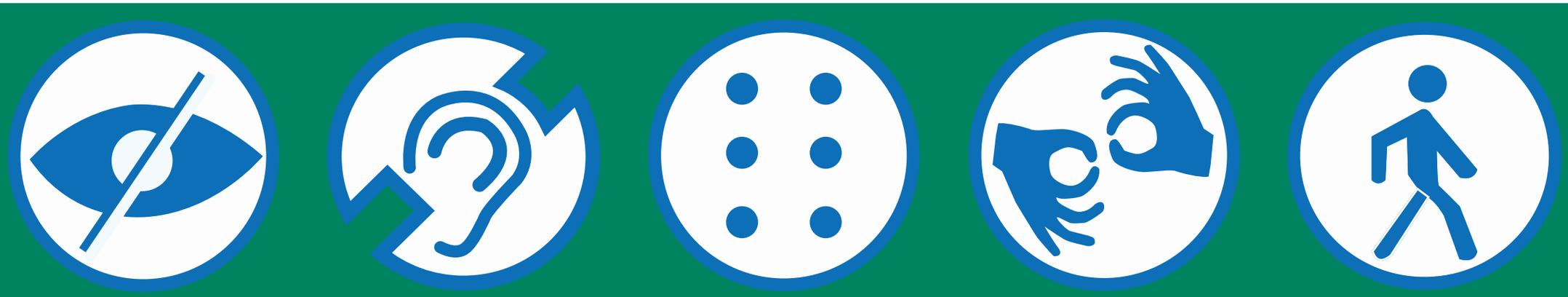
- Utilizar el mayor número de formatos complementarios como sea posible (visual y multigráfico).
- La información presentada debe ser lo más corta y clara posible.
- Utilizar instrumentos gráficos de apoyo.
- Utilice pictogramas que describan de manera clara la acción.
- Implementar ayudas audiovisuales con la interpretación en lengua de señas / signos.

Con personas ciegas o con discapacidad visual (información táctil)

- Se debe transcribir el documento al sistema braille, el cual debe cumplir con las siguientes características:
- Celda de 6 puntos por carácter.
- Diámetro de cada punto de 1,2 mm.
- Altura estándar del relieve de 0,5 mm.
- Distancia al eje entre punto y punto de 2,5 mm.
- El interlineado debe ser de 1,5 pts.

Alto relieve

- Los textos relevantes deberán ir en alto relieve.
- Se debe exigir a las entidades prestadoras de servicios y todas aquellas que por su condición brinden atención al público la incorporación de planos táctiles o maquetas de las rutas de evacuación y de la distribución general de los espacios.



SEÑALÉTICA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

11. AUDIO TEXTOS

Toda la información, tanto texto como imágenes, debe ser pasada a audio con el software especializado o interpretados con una narración.

12. ICONOGRÁFICA / PICTOGRAMA

Los requisitos a cumplir al momento de incorporar un pictograma en la comunicación: comprensión, legibilidad y referentes.

13. COLORES

- Se recomiendan colores claros para los espacios de permanencia, debido a que los colores fuertes o vivos pueden generar cansancio.
- Las circulaciones verticales y horizontales (rampas, ascensores, escaleras etc) deben tener una iluminación uniforme que cubra toda el área.
- Las fuentes de luz se deben colocar por encima de la línea normal de visión.
- Se deben usar diferentes colores que generen contraste en elementos como puertas, manijas, pasamanos, bordes de escalones, zonas de uso específico, baños, salidas, etc.
- Se deberán utilizar los colores de una manera simbólica: verde para seguridad, amarillo para peligro, rojo para emergencia, azul para informativo.


Die römische Villa Thalerhof
SMS

PLAN INTEGRAL MAESTRO DE ACCESIBILIDAD (P.I.M.A)

Manual de turismo accesible»

Es un procedimiento metodológico, el cual consta de 4 etapas y requerimientos técnicos para lograr el desarrollo de un proyecto accesible.

Estos planes deben ser desarrollados por profesionales que estén formados en Accesibilidad y Diseño Universal. El fin de este plan es lograr entornos, productos, espacios y servicios accesibles, de acuerdo al nivel que se le determine a la infraestructura y lograr espacios 100% accesibles en construcciones nuevas.

El plan beneficiará a toda la comunidad, especialmente a personas con discapacidad como a los adultos mayores, niños en su primera infancia, mujeres embarazadas, entre otros.

EL PLAN SE HA DESARROLLADO EN EUROPA Y EN COLOMBIA EN LOS SIGUIENTES ESPACIOS: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ, SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE (MIO) CALI, AEROPUERTO EL DORADO, BOGOTÁ.

ETAPA 1. INSPECCIÓN, EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

- Antecedentes y objetivos primarios.
- Inspección y valoración preliminar.
- Mesas de trabajo.
- Revisión e inspección del estado del arte.
- Trabajo de oficina y campo.
- Consolidación y clasificación de información.
- Propuesta de alternativas de solución de ajustes razonables y adaptaciones óptimas.
- Estudio de normatividad nacional e internacional y marco legal.
- Estudio de referentes óptimos.
- Evaluación preliminar de dinero y tiempo.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Aprobación y cierre etapa 1.
- Definición de metas y objetivos.
- Definición de formatos.

ETAPA 2. PLANEACIÓN, DISEÑOS Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS.

- Consolidación de diseños prototipo.
- Esquema básico preliminar.
- Programa arquitectónico – diseño accesible.
- Zonificación espacial; horizontal y vertical.
- Relaciones espaciales con criterios de Accesibilidad.
- Memorias, criterios de diseño accesibles.
- Cuadro de áreas.
- Memorias de análisis normativo.
- Aceptación y aprobación de esquemas básicos.
- Anteproyecto arquitectónico.
- Detalles de diseño accesible y visualizaciones 3D.
- Presupuesto detallado.
- Cronograma de programación detallado por etapas.
- Coordinación de proyecto con estudios complementarios y otros.

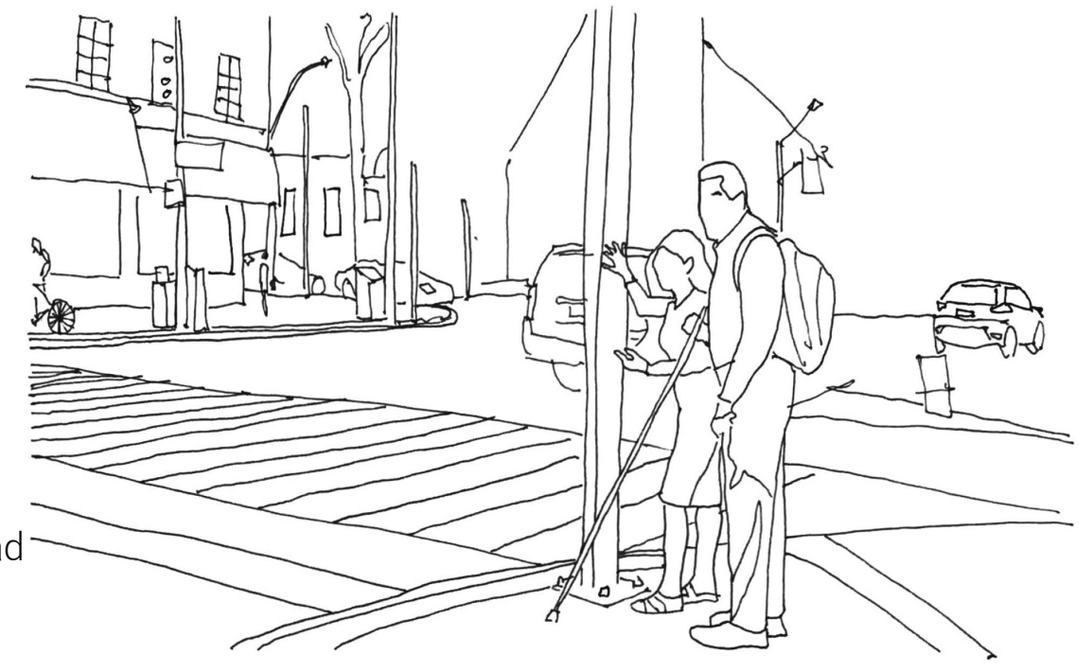


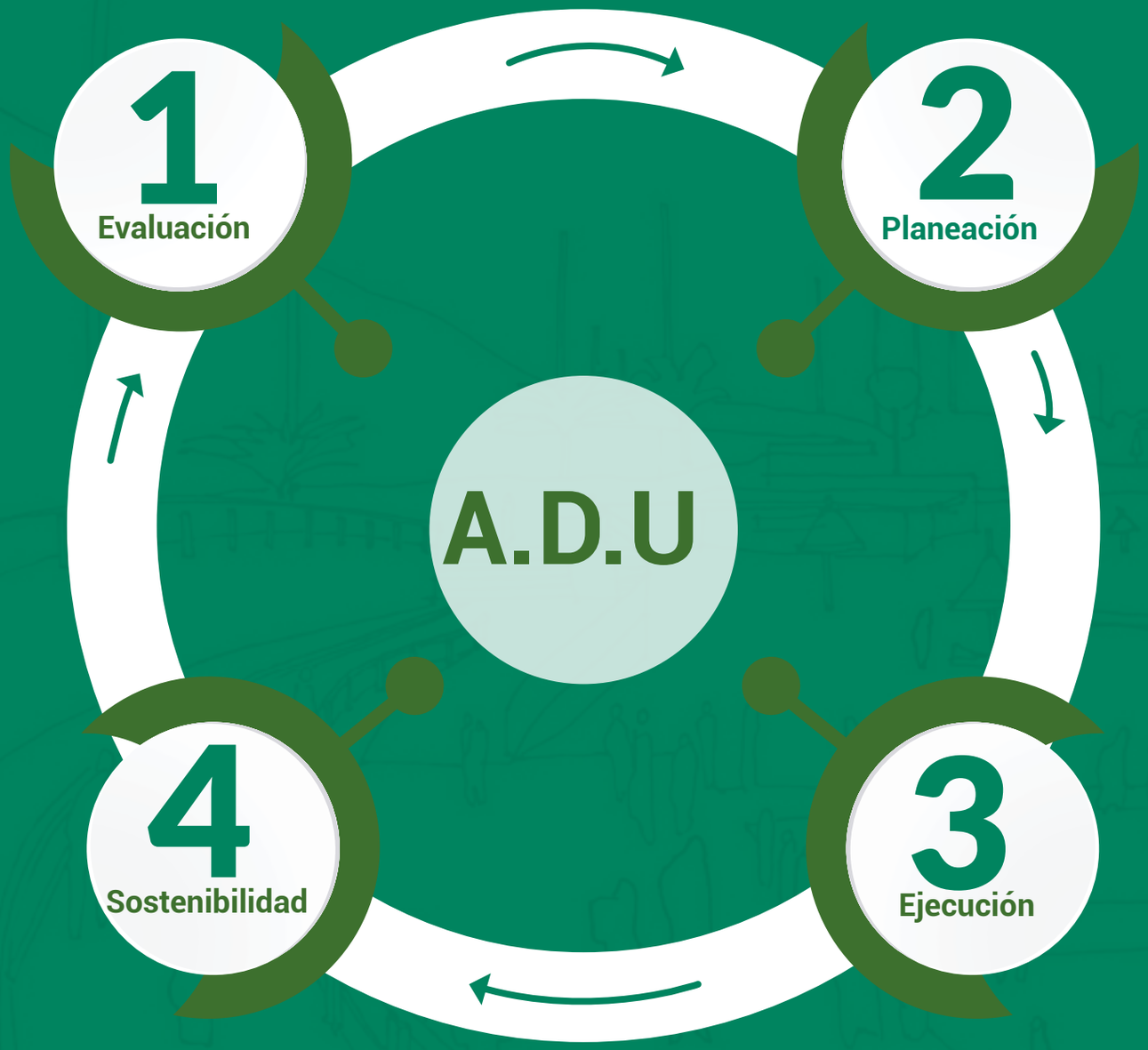
ETAPA 3. PUESTA EN MARCHA, EJECUCIÓN, PRODUCCIÓN Y CONSTRUCCIÓN

• Coordinación de estudios complementarios y diseños.
• Revisión e implementación de diseño accesible, metas y objetivos.
• Revisión e implementación de procesos constructivos y técnicos de Accesibilidad.
• Inducción al profesional, supervisor de Accesibilidad, maestro, personal de acabado y todo el personal de apoyo, afines.
• Informes de control periódico, metas de Accesibilidad.
• Verificación e inspección de producción en planta, verificación de detalles.
• Revisión y evaluación de usabilidad y detalles accesibles.
• Aplicación de formatos para acreditación de Accesibilidad.
• Informe final, cierre y nivel logrado.
• Revisión y ajuste de planos.
• Registro fotográfico y video.
• Aprobación y cierre etapa 2: cumplimiento de metas y objetivos, formatos.
• Consolidación de la etapa de planeación y consultoría definitiva.
• Lineamientos de Accesibilidad.
• Metas de trabajo.
• Procedimientos constructivos y técnicos.
• Lineamientos de cultura accesible.
• Ayudas técnicas.
• Verificación e inspección: cumplimiento accesible.

ETAPA 4. MANTENIMIENTO, INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN

• Verificación e inspección: cumplimiento accesible.
• Inducción al proyecto del P.I.M.A.
• Socialización P.I.M.A.
• Implementación de los lineamientos de Accesibilidad.
• Implementación cultura accesible.
• Lineamientos de mantenimiento de cadena de Accesibilidad
• Cronograma de inspección y control periódico.





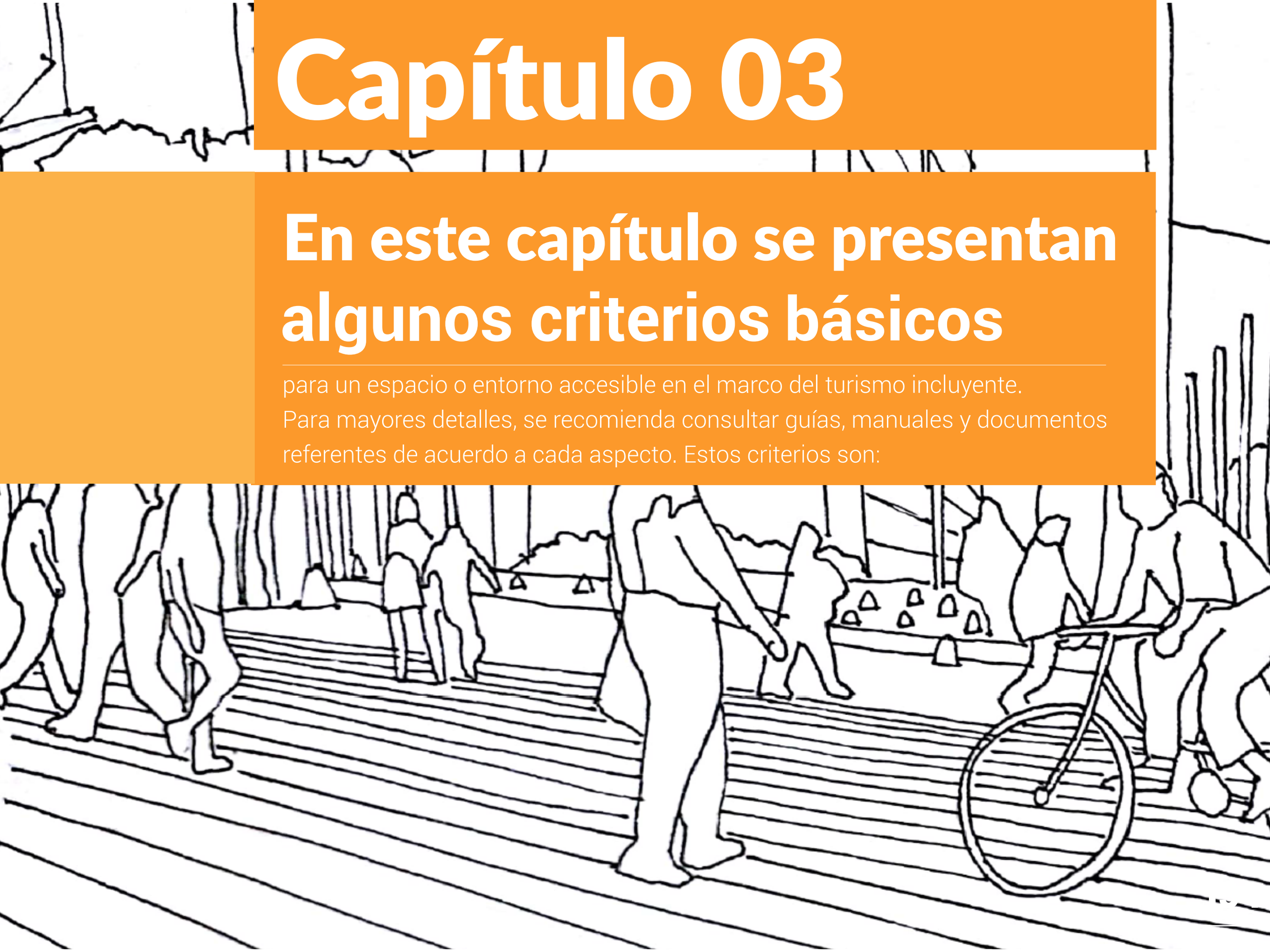
PLAN INTEGRAL MAESTRO DE ACCESIBILIDAD (P.I.M.A)

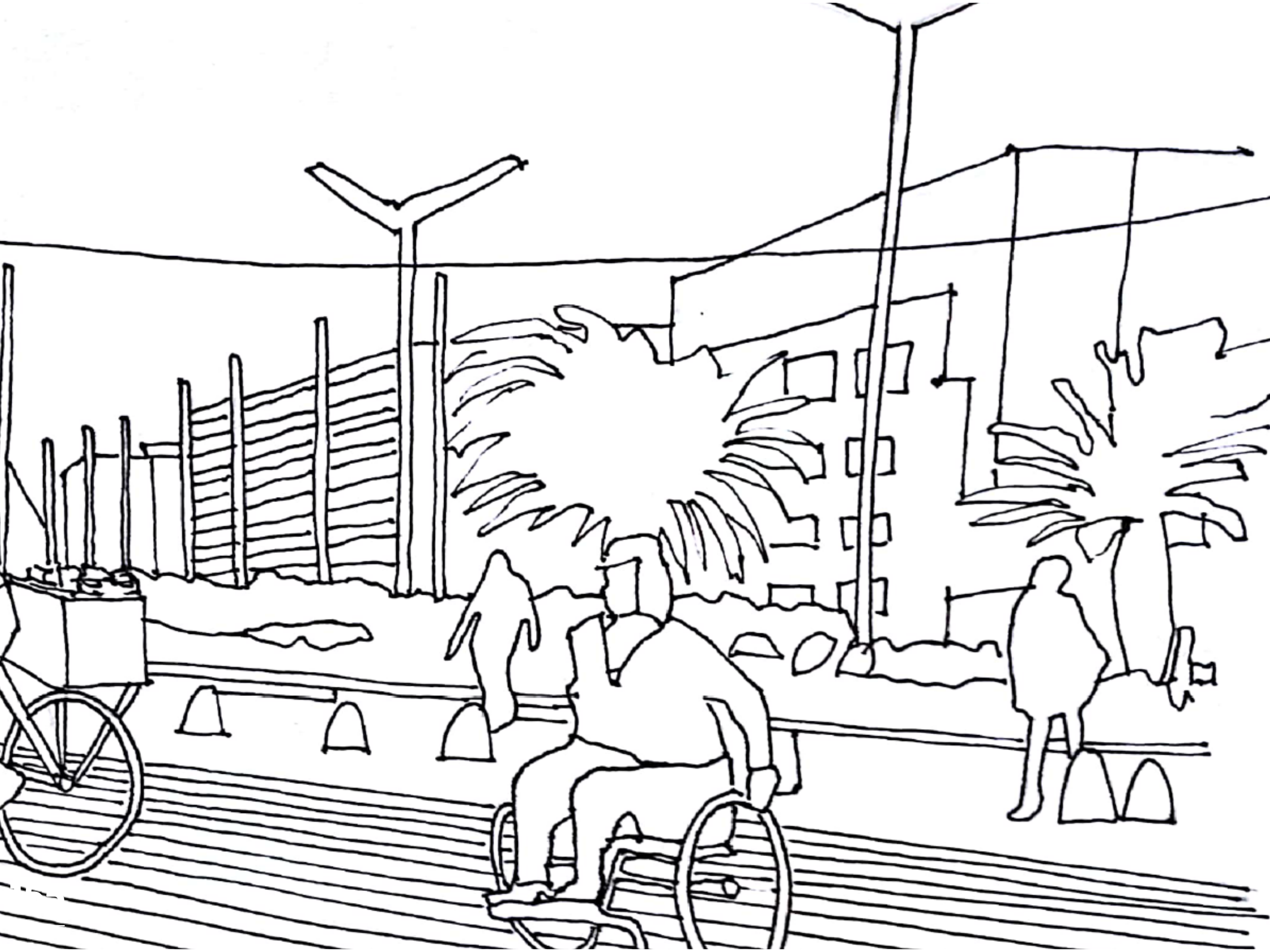
Urbanismo, transporte, edificación, tecnología y comunicación forman parte del P.I.M.A.

Capítulo 03

En este capítulo se presentan algunos criterios básicos

para un espacio o entorno accesible en el marco del turismo incluyente.
Para mayores detalles, se recomienda consultar guías, manuales y documentos referentes de acuerdo a cada aspecto. Estos criterios son:





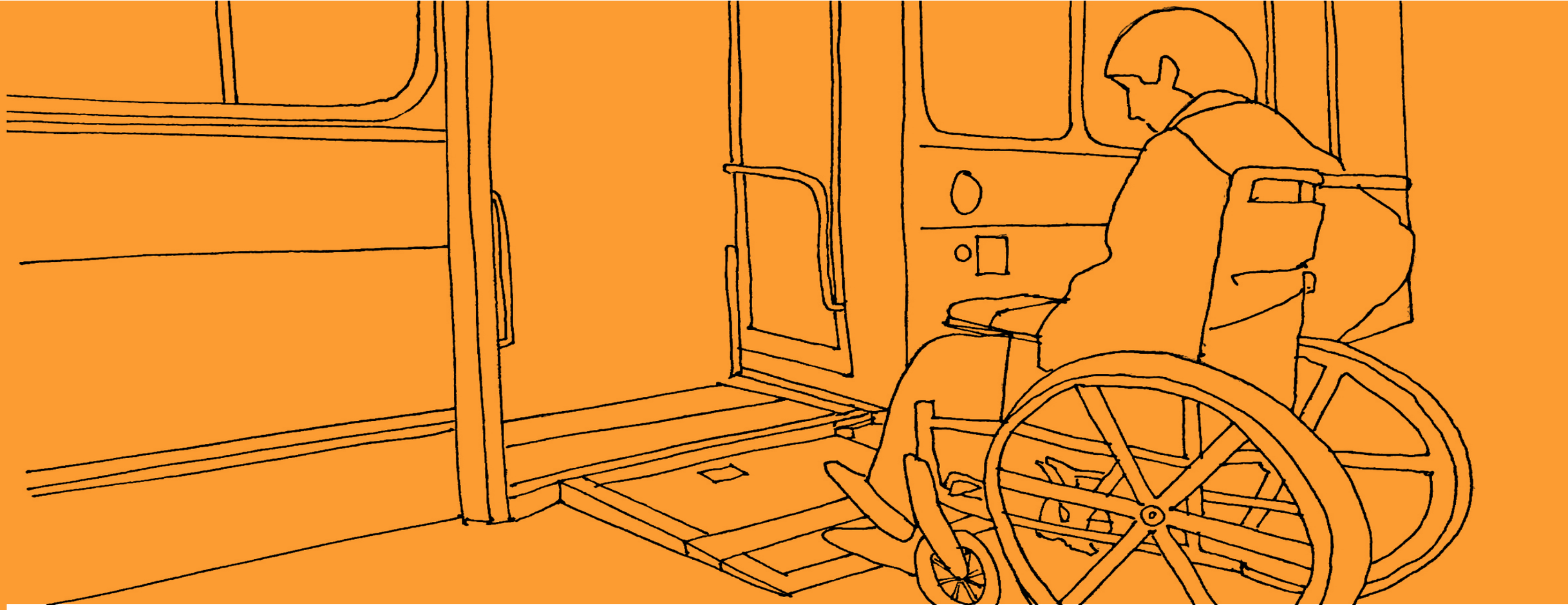
SISTEMA DE TRANSPORTE ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) Debe contar con una señalización adecuada: tamaño de fuente, contraste de color, braille, alto relieve, lengua de señas / signos, pictogramas. Al mismo tiempo, es recomendable el uso de mapas de ruta, que muestren puntos de transferencia a otras líneas troncales o alimentadoras y brinden información auditiva.

2) Evitar que exista desnivel entre el vehículo y la plataforma de embarque. En caso de que el acceso al vehículo sea a través de escalones, procurar que éstos tengan las dimensiones adecuadas, material antideslizante y que cuenten con barras de apoyo.

3) Las puertas de los vehículos deben tener un alto mínimo de 210 cm y un ancho de 90 cm. Las mismas deben estar señalizadas con el símbolo Internacional de la Accesibilidad y tener indicación visual y sonora al momento de apertura y cierre.



4) El uso de torniquetes no cumple con los requerimientos de Accesibilidad.

5) Los validadores de tarjeta deben ser fácilmente identificables y deben contar con información comprensible. También deben estar a altura entre 70 y 100 cm.

6) La circulación de los buses o vehículos deben encontrarse libre de obstáculos que puedan impedir la movilidad de los pasajeros.

7) Los itinerarios deben tener un ancho libre de paso de 80 cm como mínimo.

8) Es indispensable que exista una o varias zonas reservadas debidamente señalizadas, que cuenten con asientos, barras de apoyo y/o barras abatibles, mamparas, entre otros.

9) En estaciones, el mobiliario debe ser accesible: sillas o bancas de espera, apoyos isquiáticos, canecas, sistemas de recarga, tótems de información, teléfonos públicos, entre otros.

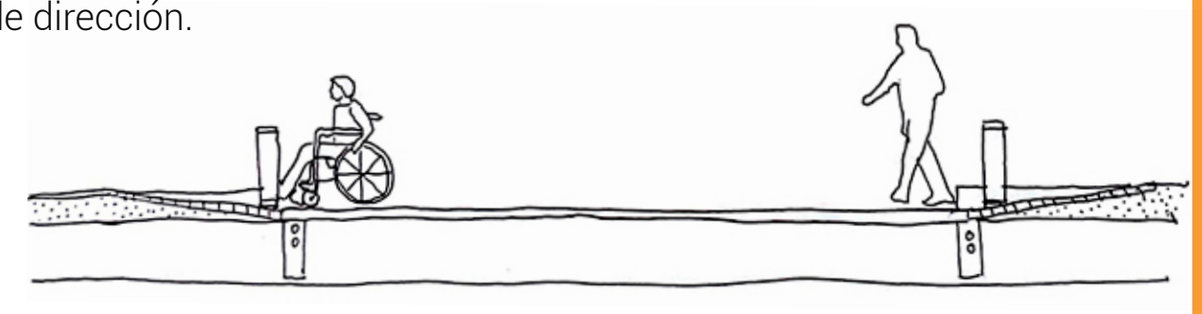
ESPACIO PÚBLICO ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) El entorno próximo a un edificio debe proyectarse desde sus inicios, de tal manera que incluya un circuito accesible y esté señalizado desde el andén, el estacionamiento o el paradero de transporte.

2) Los itinerarios deben tener un piso firme, continuo y antideslizante tanto en seco como mojado.

3) Deberán estar claramente definidas las zonas dentro del itinerario peatonal. La franja de circulación peatonal debe tener ancho continuo igual o superior a 150 cm, libre de obstáculos, con señalización podotáctil mediante franjas táctiles guía y de alerta de color y textura contrastante. Asimismo las franjas táctiles de alerta, acceso o mobiliario marcarán cambios de nivel, de uso o de dirección.



4) La dimensión de los andenes y sendas peatonales, corresponderá a la frecuencia de circulación peatonal prevista y al espacio disponible para la construcción o adecuación de estos.

5) Todas las cajas de servicios públicos que se encuentran dentro del itinerario peatonal deberán estar totalmente enrasadas a nivel cero del itinerario peatonal.

6) No deberán existir barreras físicas dentro del itinerario peatonal, garantizando continuidad en el tránsito sin interrupciones.

7) El mobiliario urbano (bancas, canecas, buzones, bolardos, mesas, bebederos, iluminación, postes, teléfonos) se diseñará de tal forma que puedan ser usados por toda la población, incluyendo personas con discapacidades, y así mismo se ubicarán dentro de un espacio debidamente demarcado y diferenciado del itinerario peatonal.

8) Las diferencias de nivel entre la acera peatonal y la calzada vehicular se solucionaran mediante vados con las características respectivas y adecuadas.

9) Los pasos peatonales deben garantizar la continuidad entre el itinerario peatonal y la calzada vehicular. Al mismo tiempo, deben estar debidamente demarcados, contar con relieve y pintura antideslizante, y sus vados que conectan el paso deben estar enfrentados.

10) Las escaleras, públicas o privadas, contemplarán las siguientes contemplaciones: contrahuella de máximo 18 cm, huella de 30 cm, pasamanos a doble altura, ancho mínimo de 120 cm y un descanso de mínimo 150 cm.

11) Es indispensable una buena iluminación nocturna.



HOTEL Y ALOJAMIENTO ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) El vestíbulo se debe encontrar en el acceso de la edificación al mismo nivel del itinerario de acceso. De no ser así, se encontrará una rampa con los requerimientos pertinentes (ancho mínimo de 100 cm, pasamanos a doble altura y una pendiente de máximo 10%).

2) El vestíbulo garantizará en su área y según la disposición del mobiliario, circulaciones de un ancho mínimo de 90 cm y zonas con posibilidad de giro de 360°, con un diámetro de 150 cm.

3) El lugar debe estar bien iluminado y señalizado.

4) Es de gran apoyo ubicar en la entrada un plano táctil si el lugar es muy grande, para personas con discapacidad visual.



«EL LUGAR DEBE ESTAR BIEN ILUMINADO Y SEÑALIZADO»


HOTEL

HOTEL Y ALOJAMIENTO ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

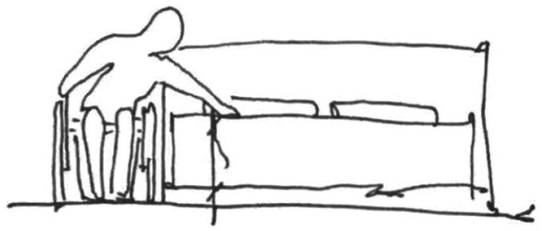
5) Se sugiere acondicionar un área de servicios, en las que se encuentren teléfonos públicos, WiFi, directorio telefónico, prensa, cajero, entre otros.

6) La recepción debe tener sistemas de aplicación y mejoramiento de sonido, como es el caso de bucles magnéticos.

7) Se recomienda contar en la recepción con ayudas técnicas como sistemas de sujeción de bastones, muletas o similares.

8) Se dispondrá de paneles informativos, estando la información a una altura entre 80 y 140 cm, respecto al acabado del piso. La información relevante se encontrará en braille y de ser posible se ubicarán pantallas con videos que entreguen información audiovisual y audio.

9) Si existen vitrinas de vidrio, éstas no deberán producir deslumbramiento. Al mismo tiempo deberán estar bien señalizadas para evitar golpes.



10) Para que cualquier mesa donde se desarrolle una actividad, bien sea puesto de trabajo o temporal, deberá cumplir las siguientes dimensiones, altura libre por debajo del mesón mínima: 75 cm, altura límite del mesón de trabajo: 80 cm , ancho libre mínimo: 80 cm, profundidad mínima: 60 cm.

11) El establecimiento debe prever un itinerario accesible que comunique desde el acceso principal de la edificación hasta las habitaciones accesibles.

12) Para permitir el paso de una persona usuaria de silla de ruedas y un caminante, el ancho libre de paso sin obstáculos para circulaciones será de 150 cm.

13) La puerta deberá tener un ancho mínimo de 90 cm. En caso de ser un edificio de patrimonio cultural, se aceptará un ancho de 80 cm. Las mismas deberán contrastar con el entorno y deben tener mecanismos de apertura tipo palanca o de presión.

14) En las habitaciones estrechas se debe garantizar que se pueda realizar la transferencia en al menos uno de los dos lados de la cama, consiste en un espacio libre de 120 cm de ancho.

15) Desde la cama se debe poder alcanzar el teléfono, lámpara de noche y regulador de temperatura.

16) Tanto en la habitación como en el baño habrá un sistema de alarma de solicitud de ayuda ante posibles caídas o emergencias.



HOTEL Y ALOJAMIENTO ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

17) Es indispensable que la circulación del baño de la habitación cumpla con los anchos y diámetros adecuados (ancho de mínimo 90 cm y diámetro de 150 cm).

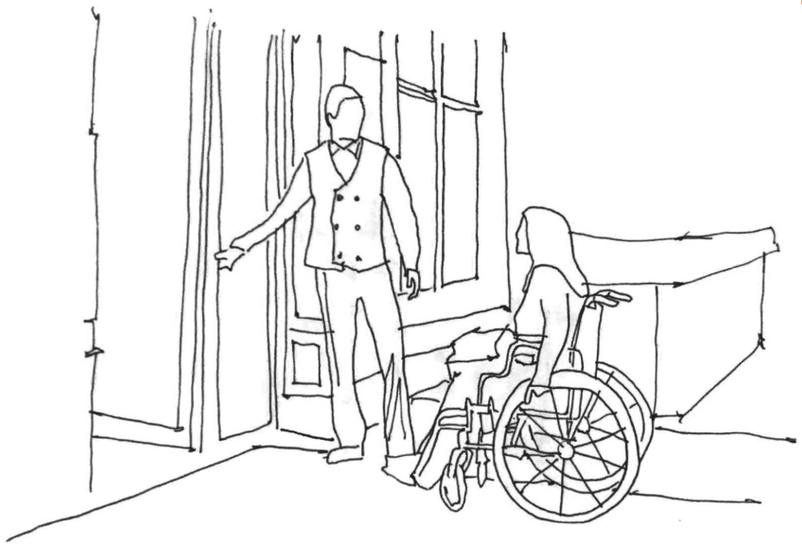
18) El sistema de apertura de los armarios será preferiblemente con puerta corredera.

19) La mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, para ello tendrá una altura libre de 75 cm por debajo.

20) Se recomienda que la habitación tenga un espejo de cuerpo completo.

21) Frente a la caja fuerte debe existir una zona libre de obstáculos, para facilita maniobra a personas en silla de ruedas. La caja fuerte se encontrará a una altu entre 40 y 140 cm.

22) El clóset debe ser utilizado con autonomía por personas de talla baja, alta c silla de ruedas.





RESTAURANTE, BAR Y DISCOTECA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) Preferiblemente, debe contar con un estacionamiento propio o, en lo posible, cercano a un estacionamiento accesible.

2) Estos recintos requieren de taquillas o mostradores accesibles: deben disponer principalmente de doble altura, buena iluminación, bucles magnéticos y atención en lengua de señas / signos.

3) El acceso al restaurante, bar o discoteca y todo su recorrido externo e interno debe tener un ancho de mínimo 150 cm, en los cuales se deben evitar los desniveles.

4) La barra debe tener una altura de mínimo 100 cm y debajo debe existir un espacio libre en las mesas que permita la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.





«LA SUPERFICIE DEBE SER HOMOGÉNEA Y ANTIDESLIZANTE»

5) Se recomienda que algunas mesas y el módulo de baños estén situados en la planta baja, sin escalones o desniveles aislados.

6) Debe existir mínimo una cabina de aseo adaptada para personas con discapacidad, la cual debe contar con una puerta que abra hacia afuera con un ancho de paso de mínimo 100 cm. Dentro de la misma debe existir un espacio libre de giro de 150 cm de diámetro; el inodoro debe disponer de una altura adecuada y una barra abatible de apoyo a cada lado. El lavamanos debe estar situado a una altura de máximo 90 cm y bajo el mismo un espacio libre de mínimo 45 cm, además de contar con un grifo de tipo palanca.

7) La superficie debe ser homogénea y antideslizante.

8) Se recomienda que la carta tenga una tipografía adecuada con tamaño legible y con contraste cromático respecto al fondo para las personas con baja visión. Así mismo es favorable que haya opción de carta en sistema braille.

9) El establecimiento debe estar señalizado con rótulos que indiquen la ubicación del bar, área de mesas y baños. Los mismos deben seguir un mismo patrón (diseño, tamaño, altura, distancia).

10) Es importante tener en consideración que el restaurante, bar o discoteca cuente con mesas redondas, debido a que éstas hacen más eficaz la comunicación para las personas con discapacidad auditiva.

11) Evitar el uso de alfombras, obstáculos o elementos en voladizo no proyectados que puedan dificultar la circulación y ocasionar daños.

12) Se recomienda destinar espacios libres de sillas, que permitan la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas en algunas de las mesas, barra de bar y demás espacios de integración.



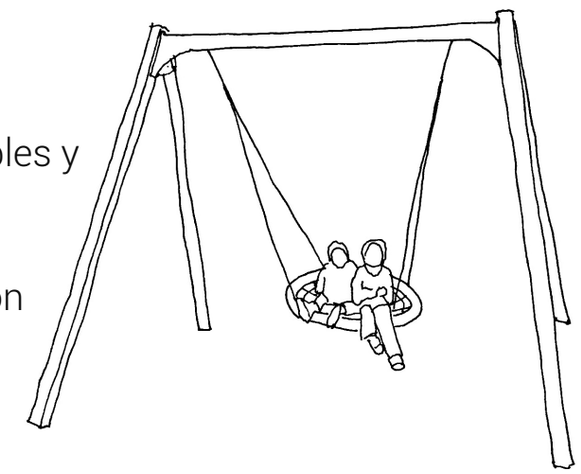
PARQUE URBANO, TÉMATICO Y DE DIVERSIONES ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) Los itinerarios peatonales, baños, instalaciones, estacionamientos de vehículos y bicicletas, pavimentos, mobiliario urbano y señalizaciones e instalaciones fijas y temporales, que se ubiquen en parques, jardines, plazas y espacios de recreación se ajustarán a los criterios básicos de Accesibilidad.

2) El trayecto deberá ser accesible desde la parada de bus, los parqueaderos accesibles y los itinerarios del entorno del parque.

3) El ancho libre mínimo será de 150 cm, permitiéndose en sitios puntuales sin opción anchos de 120 cm, como mínimo y se recomienda un ancho de 180 cm, en aquellos itinerarios muy concurridos o en los que se tenga doble sentido la circulación.



«EL TRAYECTO DEBERÁ SER ACCESIBLE DESDE LA PARADA DEL BUS»

4) No deberán existir diferencias de nivel salvadas por medio de escalones. Éstas deberán solucionarse por medio de rampas o vados y cuando superen los 25 cm, deberán estar provistas de barandas de doble altura.

5) Las diferencias de nivel entre la acera peatonal y la calzada vehicular se solucionarán mediante vados peatonales y los accesos vehiculares que cuenten también con diferencias de nivel, deberán estar demarcados con franjas o losetas de alerta, de color y textura contrastante con el entorno, para avisar a una persona con discapacidad visual, lo que sucede allí.

6) Se recomienda implantar en el diseño franjas táctiles de alerta y guía, para facilitar el recorrido a una persona en condición de discapacidad visual.

7) Los elementos de juego, ya sean fijos o móviles, de carácter temporal o permanente, permitirán la participación, interacción y desarrollo de habilidades por parte de todas las personas, considerándose las franjas de edades a que estén destinados.

8) Dispondrá de accesos libres de barreras de modo que se permita el desenvolvimiento de niños con alguna discapacidad.

9) Se acondicionarán bancos y zonas de descanso próximos a las áreas de juegos para los acompañantes, con independencia de tener o no una situación de movilidad o comunicación reducida.

10) Los juegos se dispondrán por zonas, en función de los rangos de edad de los niños. Las zonas de los más pequeños estarán convenientemente delimitadas, bien sea mediante el empleo de medios naturales (árboles, arbustos) o mediante cercas, pero en cualquier caso, los niños deben ser conscientes de que están saliendo o entrando en una zona de juego.

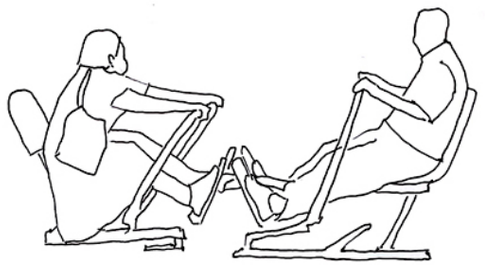


PARQUE URBANO, TÉMATICO Y DE DIVERSIONES ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

11) Una zona de juegos que presente contrastes de color adecuados será beneficiosa para todos los niños, especialmente para aquellos que presenten alguna deficiencia visual o intelectual, ya que percibirá mejor su entorno.

12) Las zonas de juegos infantiles dispondrán de un suelo adecuado, en caucho y los juegos deben estar diseñados para que los niños puedan ser auxiliados o ayudados por adultos. Se debe considerar si puede elegir distintas posiciones para sentarse y si es fácil montarse en el elemento, los cuales también deben estar a una altura accesible.



13) Se recomienda el uso de paneles informativos con sistema braille, juegos sonoros, columpios adaptados, entre otros.





PARQUE NATURAL (ECOTURISMO) ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

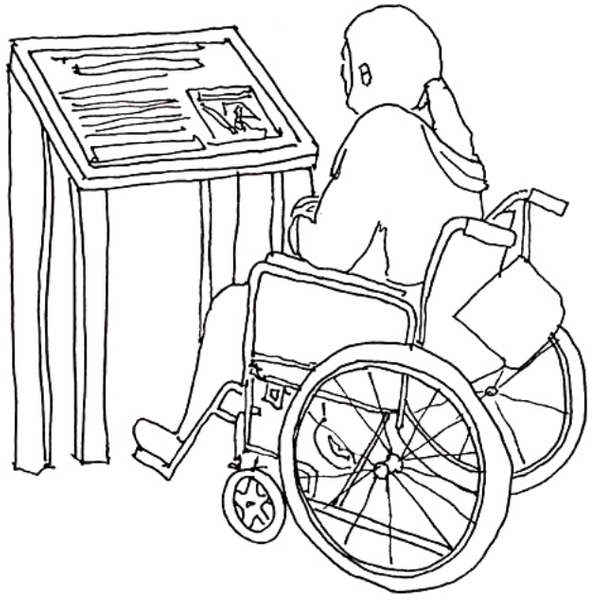
1) En los estacionamientos, el pavimento debe ser continuo y antideslizante. Éste debe estar debidamente señalizado con el símbolo de Accesibilidad de forma horizontal y vertical y debe contar con las medidas adecuadas 300 cm x 500 cm.

2) Al menos un acceso debe conectar con una parada de transporte público o estacionamiento.

3) Se realizarán rutas alternas en caso de que el acceso provoque daño ambiental.

4) En caso de producirse desniveles, tanto en itinerarios como accesos, deberán contar con rampas adecuadas.

5) El parque o sendero deberá contar con señalización fabricada en material biodegradable (no contaminante). Ésta puede ser paneles informativos y planos guías, táctiles y visuales, maquetas e información en macrocaracteres, sistema braille, lengua de señas / signos y alto relieve.



6) El mobiliario y elementos de comunicación deben favorecer los términos de Accesibilidad: teléfonos accesibles, menús de los restaurantes, mapas, folletos, entre otros.

7) Se sugiere la colocación de barandas durante todo el recorrido.

8) La iluminación debe ser adecuada y uniforme.

9) En zonas de servicios del parque, debe existir mobiliario accesible.

10) Las áreas recreativas deben contar con mesas, bancas, canecas y bebederos accesibles. Al mismo tiempo, zonas de sombra para descansar del sol.

11) Es importante el uso de bordillos laterales en rampas, pasarelas y todo el recorrido en general.



MUSEO ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

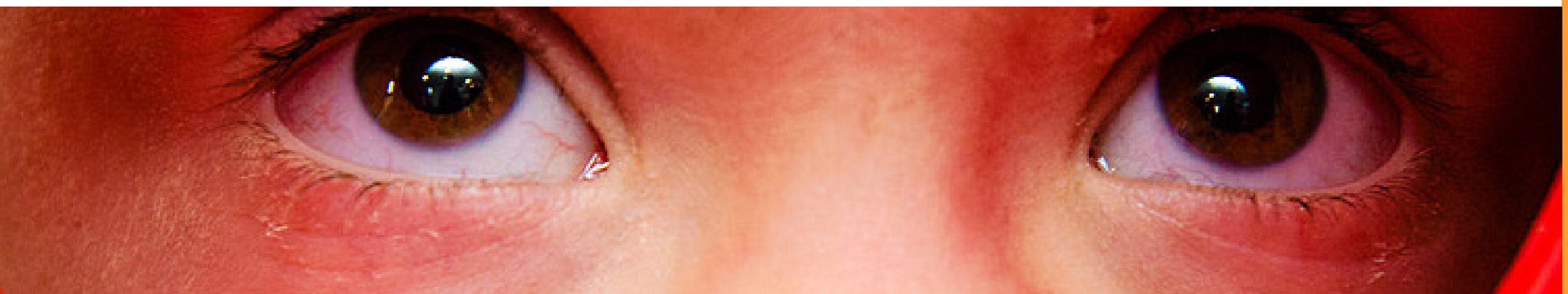
1) Contar con entornos urbanos o rurales de fácil acceso e instalar cartelería con información para orientarse y saber con qué servicios cuenta el museo.

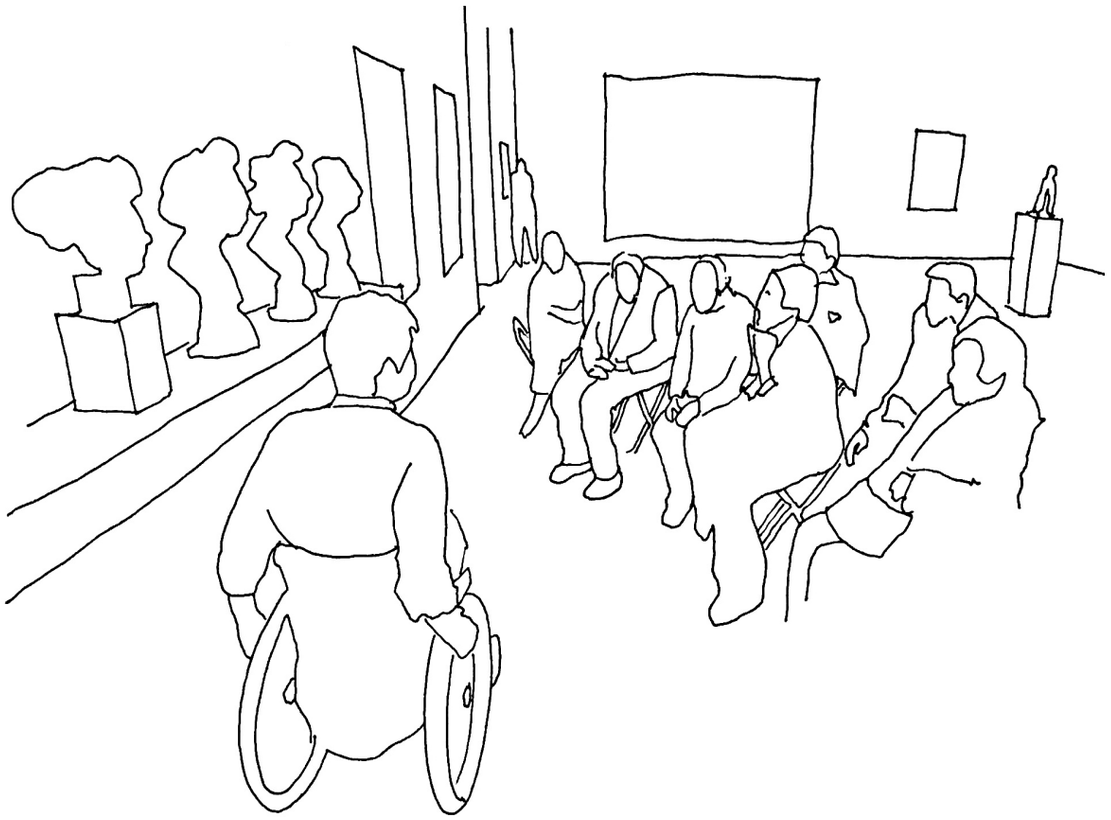
2) El recinto debe contar con infografía del predio con sus servicios.

3) El museo debe ofrecer folletos con lectura fácil, macrotipo y braille.

4) Es indispensable el acceso a todos los niveles. Debe existir una circulación total entre rampas y ascensores.

5) El baño accesible debe estar diseñado para una universalidad de usos y señalizado adecuadamente.







6) El mostrador de bienvenida debe ser accesible a todos los visitantes y debe contar con las alturas recomendadas, al igual que sus sillas o bancas. Asimismo, las vitrinas de exhibición deben tener acceso a lo expuesto, y la circulación del espacio debe ser amplio y sin obstáculos.

7) Es importante la instalación de bucles magnéticos.

8) Productos de comunicación impresos como en las instalaciones de señalética y apoyo para el diseño y realización de audioguías, maquetas táctiles o guías en lengua de señas / signos.

9) El personal de atención al público de los museos debe estar formado en materia de atención al público con necesidades específicas.

10) El personal técnico debe estar formado para una correcta adaptación de los contenidos para las personas con dificultades de comprensión.

ÁREA COMERCIAL ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) La circulación en la zona debe permitir a una persona en silla de ruedas movilizarse con autonomía. Los pasillos serán de mínimo 90 cm de ancho.

2) Los entrepaños deben ubicarse en una distancia comprendida entre 40 cm y 140 cm y tener una profundidad entre 35 cm a 50 cm. Esto garantizará que las personas de talla baja o usuarios de silla de ruedas puedan alcanzar hasta el último estante.

3) Las prendas de vestir o demás artículos deben estar a una altura máxima de 130 cm para permitir un alcance adecuado a personas en silla de ruedas o de talla baja.





4) La altura de la estantería para colgar los productos debe estar comprendida entre 40 cm a 160 cm.

5) Se recomienda el uso de colores contrastantes con el entorno para que las personas con baja visión puedan identificar los objetos con mayor claridad.

6) Debe contar con una señalización adecuada, la cual tenga información en pictogramas, macrotipo, alto relieve, contraste de color y sistema braille. Al mismo tiempo, es de mucha utilidad que el recinto brinde información en audio.

ESCENARIO DEPORTIVO, TEATRO Y AUDITORIO ACCESIBLE

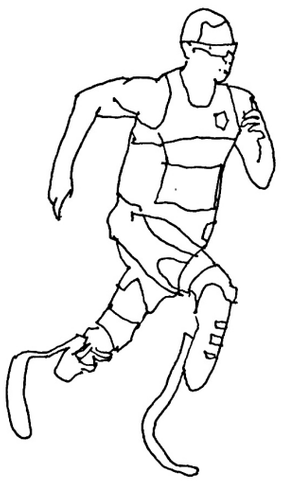
Manual de turismo accesible»

1) Los auditorios, salas, aulas y otros análogos, dispondrán de áreas para la ubicación de personas con discapacidad, usuarias de silla de ruedas con todas las condiciones adecuadas.

2) Las personas con discapacidad auditiva o visual tendrán espacios reservados de preferencia, en zonas idóneas y estarán demarcadas, para que sean identificadas fácilmente.

3) Los itinerarios que comunican con las áreas reservadas para personas en condición de discapacidad serán accesibles.





4) Al menos uno de los espacios de graderías o de ubicación de espectadores será accesible, se debe tener un área reservada para la ubicación de personas en condición de discapacidad usuarias de silla de ruedas, debidamente demarcado el símbolo internacional de Accesibilidad, con un área que permita un giro de 120 cm de diámetro.

5) El número de espacios reservados será del 2% de la capacidad del recinto.

6) Los pasos escalonados de acceso a localidades en gradas y tribunas deben tener una ancho de 180 cm, para permitir el paso simultaneo de una persona ambulante y una persona con caminador, muletas o cualquier elemento de apoyo.

7) Se recomienda colocar pasamanos de diseño ergonómico a los dos lados del recorrido, dejando libre de obstáculos el espacio de paso entre fila y fila de asientos.

8) Los escalones deberán tener una altura constante en el recorrido, igual o inferior a 17 cm.



PLAYA, PISCINA Y ZONA HÚMEDA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) Deberá existir un estacionamiento accesible próximo a la playa, éste deberá estar conectado con un itinerario peatonal accesible con el paseo o sendero longitudinal o con las vías de acceso a las playas.

2) La playa, sus equipamientos y servicios públicos contarán con paneles de información y señalización que faciliten su ubicación e identificación desde el entorno más próximo.

3) El itinerario peatonal colindante a la playa, así como los accesos a la arena deben cumplir con los siguientes requerimientos:

- El ancho libre de paso será de mínimo 120 cm, permitiendo el paso a una persona usuaria de silla de ruedas, sin embargo este ancho se dará con base al flujo peatonal analizado en la zona.

- El itinerario tendrá una altura libre de como mínimo 220 cm, por debajo de este rango no existirán elementos volados que representen un riesgo principalmente para personas con discapacidad visual.

- El pavimento será totalmente firme, continuo y antideslizante en seco y mojado, no deberán existir escalones aislados







PLAYA, PISCINA Y ZONA HÚMEDA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

4) Los accesos a la playa con desniveles se salvarán por medio de rampas accesibles que cumplan con las siguientes características: las rampas con recorridos cuya proyección horizontal sea inferior a 300 cm tendrán una pendiente máxima del 10%, del 8% cuando sea inferior a 600 cm y del 6% para el resto de los casos.

5) Para acceder a la zona de baño deben existir pasarelas hechas con materiales que tengan un coeficiente de transmisión térmica adecuado para caminar descalzo, debido a las altas temperaturas.

6) Las pasarelas o infraestructuras serán fijas en el tramo de la playa que queda por encima de la línea de la pleamar y se contemplaran con tramos no fijos de características apropiadas para alcanzar la orilla del mar.

7) El ancho libre de la pasarela será de 150 cm como mínimo y tendrá una pendiente igual o inferior al 6% y si existe una pendiente transversal será igual o menor al 1%.

8) Para facilitar la movilidad y permanencia de las personas, las playas deben contar con elementos de apoyo tales como: sillas anfibias, muletas anfibias, aparatos de transferencia, tumbadoras accesibles, vehículo de transmisión por orugas, andadores accesibles, camilla flotante para snorkel, chalecos flotadores, entre otros.



EVENTO MASIVO ACCESIBLE

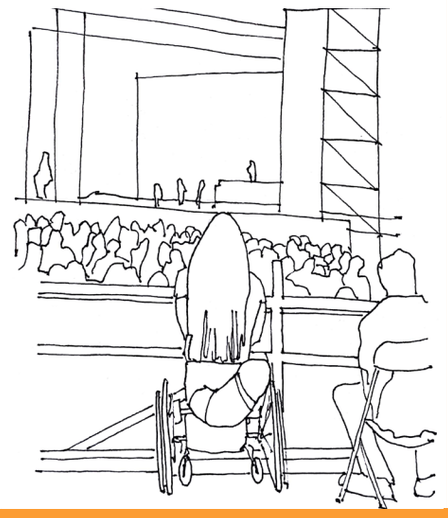
Manual de turismo accesible»

1) Se debe garantizar el acceso a estos espacios de manera autónoma a todas las personas.

2) Es fundamental para el público contar con información previa sobre la Accesibilidad de un evento, infografías las cuales indiquen boletería, transporte, parqueaderos, accesos, baños, escenarios, vías de evacuación y lenguaje y comunicación.

3) Es recomendable la instalación de centros de información.

4) La disposición del mobiliario es fundamental para garantizar un uso pleno.



«NO DEBERÁ ENCONTRARSE NINGÚN OBSTÁCULO QUE IMPIDA LA APROXIMACIÓN»

5) Junto a estos espacios deben habilitar barras de café y aperitivos, los cuales tendrán que cumplir con los requerimientos respectivos.

6) Las taquillas de boletería deben contar con un mesón para personas de talla baja o en silla de ruedas no superior a 80 cm de altura.

7) Los pasos escalonados de acceso a localidades en gradas deben tener un ancho de 180 cm, para permitir el paso simultáneo de una persona ambulante y una persona con caminador, muletas o cualquier elemento de apoyo.

8) Estas zonas deben estar comunicadas con los baños accesibles.

9) El espacio debe estar bien señalizado: fácilmente visible e identificable.

10) Se recomienda indicar la correcta dirección de evacuación mediante sistema táctil (por ejemplo en los pasamanos).



EVENTO MASIVO ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

11) Los sistemas de alarma serán tanto visuales, como acústicos. La tecnología actual disponible permite que las advertencias sean comunicadas simultáneamente por resonadores, luces estroboscópicas, mensajes de voz y sensaciones táctiles individuales mediante iluminación.

12) No deberá encontrarse ningún obstáculo que impida la aproximación.

13) Se debe proveer de franjas táctiles de guías y/o advertencia en los itinerarios o cambios de nivel.

14) Aquellos eventos que se realicen en estadios deben incluir recintos de permanencia para espectadores y acompañantes.

15) El personal debe estar capacitado con respecto al lenguaje, lengua de señas/signos, perros de asistencia, entre otros.



TICKETS

WINDOW CLOSED

2015 DODGER HOME SCHEDULE

2015 TICKET PRICING

10% OFF

$5 OFF

ESPACIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

1) El mobiliario debe encontrarse al mismo nivel del itinerario.

2) En la parte frontal del mesón debe haber un espacio libre de obstáculos que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de 150 cm de diámetro.

3) El mesón de la recepción tendrá doble altura, una a 110 cm del piso al borde superior de la mesa y la segunda altura estará a 80 cm.

4) Al menos una persona que preste atención al usuario deberá tener conocimientos básicos sobre lengua de señas/signos.

«EL MOBILIARIO DEBE ENCONTRARSE AL MISMO NIVEL DEL ITINERARIO»



5) Se recomienda la existencia de un mapa táctil con información diversa.

6) La señalización informativa y direccional debe ser clara, concreta y cumplir con todos los requerimientos de la Accesibilidad, para ser acertada, sencilla y entendible por todas las personas.

7) Se sugiere acondicionar un área de servicios en las que se encuentren teléfonos públicos, WiFi, directorio telefónico, entre otros.

8) Debe ser fácilmente identificable.

PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»



1) Toda actuación velará por conservar tanto el valor histórico como el arquitectónico, a nivel estético y con materiales de calidad.

2) Las personas con discapacidad auditiva o visual tendrán espacios reservados de preferencia, en zonas idóneas y estarán demarcadas, para que sean identificadas fácilmente.

3) Principalmente los itinerarios que comunican con las áreas reservadas para personas con discapacidad serán accesibles.

4) Deben contar con un estacionamiento accesible, debidamente señalizado y ubicado en un lugar próximo al acceso al recinto.



5) La presencia de planos detallados de plantas del recinto o maquetas táctiles, en alto relieve y braille, puede permitir recorrer las organizaciones espaciales para personas con discapacidad visual.

6) Si los espacios cuentan con superficies inclinadas, lo recomendable es instalar mesetas horizontales para habilitar zonas de descansos.

7) Utilización combinada de rampas y escaleras, cuyos pasamanos cuenten con las medidas requeridas.

8) Señalización informativa y de orientación, la cual sea eficaz y concisa y al mismo tiempo, respete la estética del recinto.

9) Es indispensable una buena iluminación nocturna.

10) Los accesos deben ser accesibles, en edificios de patrimonio histórico y cultural se aceptan 80 cm de ancho como mínimo.

11) La prolongación de espacios peatonales es de gran ayuda para espacios urbanos de valor histórico o cultural.

12) El mobiliario debe ser accesible, y es tan importante su diseño como su ubicación.

13) Deben desarrollarse visitas en itinerarios guiados o autoguiados. Para estos se necesitarán folletos, carteles, audios, al igual que haya disponibilidad de guías turísticos con conocimientos sobre lengua de señas / signos.

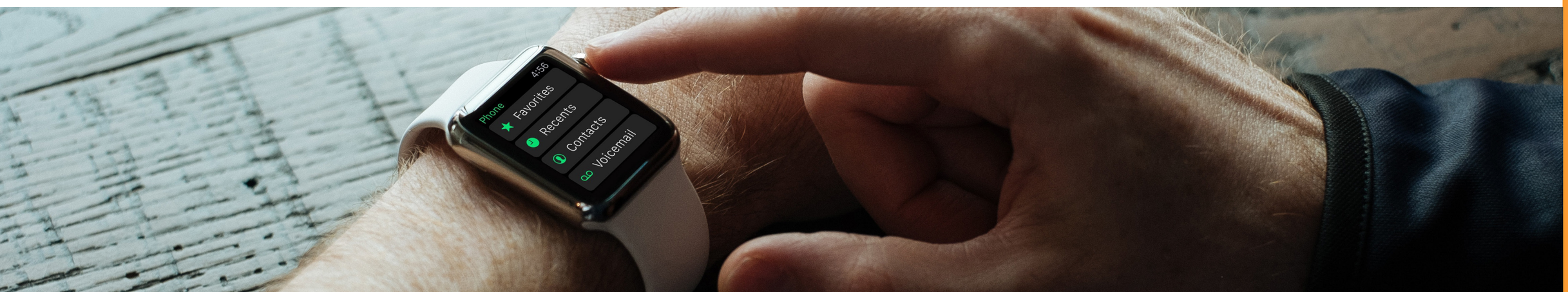


TECNOLOGÍA ACCESIBLE

Manual de turismo accesible»

En la última década, la tecnología está cambiando la forma de viajar de una manera significativa a través de un amplio abanico de herramientas que se utilizan para la preparación de viajes, compra de tiquetes, sistemas de reserva de alojamiento, búsqueda de información sobre las opciones de ocio y cultura que el destino ofrece, así como la orientación en el mismo y el desarrollo de las actividades que el turista pueda llegar a realizar en su visita, de manera segura y que enriquezca su experiencia.

Las nuevas tecnologías pueden contribuir para que la experiencia del turismo sea más accesible y satisfactoria para todas las personas; su desarrollo implica el conocimiento de las necesidades de todos sus usuarios potenciales, incluyendo las de las personas mayores, personas con discapacidad y todas aquellas que requieran de herramientas de apoyo para interactuar de manera adecuada con su entorno.



Accesibilidad web:

Cuando hablamos de la construcción de una página web accesible, lo primero que se tiene que entender es que cada persona navegará de manera diferente por la página web y hará uso de los menús e información de acuerdo a su necesidad; para esto tenemos que tener información de manera clara y accesible, teniendo en cuenta que funcione correctamente desde cualquier dispositivo.

1. Los contenidos deben ser claros y de fácil acceso.
2. Todas las imágenes deberán estar debidamente etiquetadas y con la descripción de la misma.
3. La página debe ser compatible con el software existente para lectura de pantalla.
4. Todos los textos, botones y links de navegación de la página deben ser detectables por lectores de pantalla.
5. La página debe contar con la opción de contraste de color y ajuste de tamaño de los textos, con el fin de facilitar su comprensión a personas con baja visión.
6. Se debe garantizar la navegación de la página por medio de comandos de teclado y demás dispositivos de asistencia.
7. La información relevante que se encuentra en la página deberá ser reforzada mediante ayudas audiovisuales tales como videos, que cumplan con los criterios de Accesibilidad.

MATERIAL AUDIOVISUAL

Manual de turismo accesible»

El 90% de las páginas actuales cuentan con material de audio o video, pues las hace más atractivas al mercado. Si este es nuestro caso, debemos tener como prioridad a las personas que no pueden verlo u oír el contenido multimedia, para esto es importante que los videos contengan subtítulos y descripción de texto (la descripción del texto deberá contener todos los sucesos, sonidos, diálogos y descripción de los efectos relevantes dentro del video).



Otros consejos

- **Todas las funciones deben ser accesibles desde el teclado.**
- **Todas las imágenes deben contener un atributo "Alt" que facilite un texto explicativo.**
- **El texto de los enlaces aporta información: evite utilizar “haga clic aquí”.**
- **El texto de los enlaces se puede diferenciar visualmente del texto que no es enlace.**

Es recomendable que se subrayen todos los enlaces dentro de un bloque de texto.

APPS

Actualmente el mundo se mueve a través de las apps, aplicaciones para dispositivos móviles en los que podemos revisar nuestro correo o hasta hacer mercado. La naturaleza de estas apps es que sean accesibles, es decir que todos los elementos que conforman la interfaz y el desarrollo de ellas, sea de fácil manejo e interacción sencilla para todos.

Existen varios factores a tener en cuenta a la hora del desarrollo de una app accesible (el diseño, la usabilidad y el nivel de Accesibilidad que va a tener), además de los siguientes puntos específicos:

- Textos ALT.
- Descripción del contenido gráfico.
- Títulos.
- Descripción de la acción de los botones.
- Ayudas visuales.
- Contrastes de color.
- Audio descripción.
- Textos sans serif.
- Elementos con etiqueta.
- Funciones de auto completar.
- Permitir al visitante la personalización de uso de la interfaz.

Muchas de las apps existentes en el mercado no tienen en cuenta los puntos anteriormente nombrados, pues son directamente relacionados con el desarrollo y programación de éstas, es decir tienen un nivel de dificultad a la hora de cumplir estos parámetros. Para la construcción de una app o cualquier página web, **debe ser prioridad tener estos puntos incluidos en el desarrollo,** pues son determinantes a la hora de la navegación y acceso por parte de las personas que visitan los sitios web.



DOMÓTICA Y ACCESIBILIDAD

Manual de turismo accesible»

Para que una persona mejore su autonomía y calidad de vida se deben tener en cuenta dos pautas fundamentales:

1 El usuario debe sentir que tiene el control sobre el sistema de manera segura y confortable al momento de utilizarlo.

2 La interfaz debe estar construida bajo los principios del diseño universal, es decir, debe poder usarse de forma fácil e intuitiva por todos.



El desarrollo de cualquier sistema en donde los usuarios accedan de manera natural e intuitiva, deberá tener integrada la tecnología en el entorno, es decir, que los usuarios naveguen por él y la Accesibilidad sea invisible para ellos, que ésta ocurra de manera natural y que no tenga que atravesar por transiciones y/o cambios “especiales” para brindar un mejor servicio.

Debemos buscar que los usuarios se sientan a gusto con los desarrollos realizados, obtengan lo que están buscando de manera sencilla y sin necesidad de ayudas externas; buscando la perfección del servicio incluyendo la inteligencia ambiental para el bien general.

Algunas de las adaptaciones que posibilita la domótica y que son recomendables bajo un contexto de cuidados son:

- Control automático de persianas, puertas y luces.
- Aumento de la seguridad, mediante los detectores para gas y fuego, así como para detección de intrusos.
- Gestión de la temperatura ambiente.
- Gestión del consumo energético, combinando el correcto uso de la calefacción o el aire acondicionado con la gestión de luces y persianas para conseguir temperaturas e iluminaciones óptimas.
- Facilitación de la comunicación y la interacción social, mediante teléfonos inalámbricos, video llamada, acceso a internet, video portero.
- Mayor entretenimiento y confort permitiendo a las personas la utilización de la televisión, reproductores de audio, el DVD y demás dispositivos mediante la utilización de mandos a distancia.





Otros ejemplos de soluciones domóticas que se adaptan a las necesidades concretas que pueda presentar una persona con dependencia y el propio entorno de los cuidados son:

- Alertas médicas y de toma de medicamentos.
- Alertas visuales de emergencia.
- Teleasistencia.
- Control remoto de funciones del lugar.
- Apagado y encendido automático de luces u otros elementos que requieran de ello.
- Guías luminosas.
- Detector de caídas o abandono.
- Lectores de apertura de puertas y accesos.

«Vale la pena mencionar que la implementación de la domótica en la infraestructura y los servicios de alojamiento reducen los costos de operación hasta en un 30%, incrementando también la productividad, el control y la seguridad de los mismos»



Capítulo 04

En este capítulo se presentan algunos protocolos de servicios de atención

a tener en cuenta para generar un turismo inclusivo, es importante que los aspectos como la comunicación, seguridad en caso de emergencias y desastres, servicios de atención, entre otros, sean orientados para cada sector; indicando que estos protocolos se convertirán en una guía que debe ser adaptada de acuerdo a las particularidades de los lugares, las personas y los servicios.





PROTOCOLOS GENERALES

Manual de turismo accesible»

Una buena actitud, así como una sonrisa y una efectiva solución para cualquier problema son indispensables para la atención a todas las personas en cualquier momento.

Por lo tanto, tenga una excelente actitud de servicio, así como una capacidad para resolver de manera efectiva las diferentes situaciones.

La comunicación debe incluir: los lenguajes, la visualización de los textos, el braille, los macro tipos, los dispositivos multimedia, así como los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros formatos alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

La comunicación debe incluir: los lenguajes, la visualización de los textos, braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia ...

Protocolos para una
COMUNICACIÓN INCLUYENTE

TODO COMUNICA:

Entendiendo la importancia de la comunicación para la vida cotidiana y de manera particular para un turismo incluyente, presentamos las siguientes recomendaciones:

Use una comunicación incluyente; es decir la que permite realizar un producto, bien o servicio, utilizando una sola pieza para llegarle a la mayor cantidad de clientes sin costos elevados de producción; empleando algunas herramientas y lenguajes que describiremos a continuación:

- Utilice una terminología apropiada. Algunas palabras son consideradas ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten en contra de las personas. El término apropiado es “persona con discapacidad”.





Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.
Tenga en cuenta:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
DISCAPACITADO	Persona con discapacidad
DEFECTO DE NACIMIENTO	Discapacidad congénita
DEFORME	Persona con discapacidad congénita
ENANO	Persona de talla baja Persona con acondroplasia

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
EL CIEGO	Persona ciega Persona con discapacidad visual
SEMIVIDENTE	Persona con baja visión
EL SORDO MUDO	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
HIPOACÚSICA	Persona hipoacúsica; baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
INVÁLIDO – MINUSVÁLIDO TULLIDO LISIADO PARALÍTICO	Persona con discapacidad física
CONFINADO A UNA SILLA DE RUEDAS	Persona usuaria de silla de ruedas



EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
MUDO	Persona que no habla en lengua oral
RETARDADO MENTAL - ENFERMO MENTAL BOBO, TONTO, MONGÓLICO	Persona con discapacidad intelectual
NEURÓTICO	Persona con neurosis
ESQUIZOFRÉNICO	Persona con esquizofrenia

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
EPILÉPTICO	Persona con epilepsia
VÍCTIMA DE	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
AQUEJADO POR, PADECE, SUFRE DE	Persona que tiene...

No olvide...

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término “persona con discapacidad”, como lo plantea la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Tomada de: Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente "PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO"

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Manual de turismo accesible»

• Permitir que la persona con discapacidad visual le tome de su hombro o brazo, con el fin que sienta sus pasos e identifique el camino. En principio usted podrá darle indicaciones como subir o bajar; pero con el tiempo, irá conociendo los movimientos de su cuerpo y usted ya no tendrá necesidad de darle dichas alertas.

• Indíquele la silla colocándole su mano en el espaldar o en la banca; con esto, ya conocerá la altura y se podrá ubicar con total tranquilidad.

• Proporcionar indicaciones de voz mediante las manecillas del reloj.



• Brindar orientación tanto en espacios, como para alimentos y bebidas, de acuerdo a su ubicación espacial; es decir, a su derecha, izquierda, arriba, abajo y al centro.

• En lo relacionado con alimentos, bebidas e información turística, contar con un ejemplar de la carta en braille; para lo cual se podrán apoyar en entidades como el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) **www.inci.gov.co,** así como algunas empresas privadas, especializadas en impresión braille.

• Para el caso de las personas ciegas que conviven con ayudas vivas (perro guía o lazarillo); se debe permitir su ingreso sin restricciones al lugar. Recuerde que estas ayudas vivas están vacunadas y capacitadas para el servicio de las personas con discapacidad visual.

Nota

Los perros guía o ayudas vivas no se deben acariciar, puesto que se encuentran trabajando; a menos que su dueño se lo permita. DECRETO NÚMERO 1660 DE 2003-CAPÍTULO 2



PARA PERSONAS CON BAJA VISIÓN

Manual de turismo accesible»

• El tamaño mínimo de letra en impresos debe ser de 12 pts., pero se debe reevaluar según la agudeza y campo visual del usuario. De igual manera, es aconsejable utilizar tipos de letra cuyos trazos sean rectos con el fin de diferenciar fácilmente una letra de la otra, como por ejemplo: Arial, Verdana, entre otras.

• De igual manera para que la información sea totalmente clara y las letras se diferencien del fondo, es necesario buscar un contraste adecuado según las necesidades de cada quien, generalmente se utilizará papel blanco con letras negras, pero es importante aclarar que puede haber cambios de contraste según las necesidades.

• Por último, se debe dejar un interlineado de 1.5 pts. entre cada renglón de texto.

«SE DEBE DEJAR UN INTERLINEADO DE 1.5 PTS. ENTRE CADA RENGLÓN DE TEXTO»

PARA PERSONAS SORDAS

Manual de turismo accesible»

Antes de iniciar una comunicación con una persona sorda, se deben generar estrategias para definir cuál será el método que se use durante toda la conversación. Por este motivo, es importante que sea utilizando señas o escribiendo. Pregunte cuál de los sistemas de comunicación que se presentan a continuación es el más cómodo para la persona con quien va a comunicarse, no sin antes saludar utilizando la seña diseñada para tal fin.

RELEVO DE LLAMADAS: La llamada a través de líneas telefónicas ha permitido la transmisión de sonidos a distancia viabilizando la comunicación entre personas oyentes desde una lengua oral, situación que ha generado un obstáculo en su uso por parte de las personas sordas, personas hipoacúsicas, personas sordas, personas con dificultades para producir lengua oral y especialmente aquellas personas usuarias de la lengua de señas / signos.

«DEBEMOS CONTAR CON LA AYUDA DE UN INTÉRPRETE»

Es por ello, que se creó un sistema en donde las personas sordas que deseen comunicarse con personas oyentes dentro de la sociedad, puedan hacerlo contando con la mediación comunicativa de un intérprete de lengua de señas / signos.

En Colombia, una persona sorda puede acceder a una plataforma mediante la dirección **www.centroderelevo.gov.co** y seleccionar el modo de transmisión de sus mensajes, ya sea usando el chat de texto o el chat de video. El servicio es gratuito y puede usarse para cualquier tipo de llamadas a nivel nacional o a destinos móviles. También lo podrá hacer llamando a Bogotá al **Tel: +57 (1) 3791630, opción 1.**

Nota: Esta plataforma es la que existe a la fecha de publicación del presente manual; todo servicio posterior deberá ser consultado al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones **www.mintic.gov.co.**

Para mayores orientaciones sobre las personas sordas, se puede consultar al Instituto Nacional para Sordos (INSOR) mediante la página web **www.insor.gov.co**

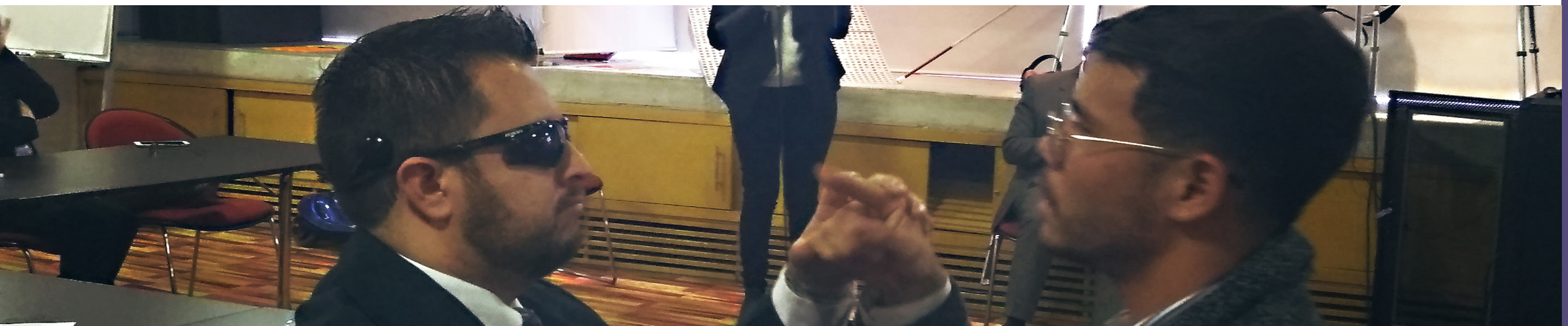
Para mayores orientaciones sobre las personas sordas se puede consultar al Instituto Nacional para Sordos (INSOR)

PERSONAS SORDOCIEGAS

Manual de turismo accesible»

De acuerdo a la ley 982 de 2005, la sordoceguera es considerada como una **discapacidad única** que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (auditiva y visual), la cual genera en las personas necesidades particulares por las dificultades considerables para relacionarse con el entorno.

Por tal razón, el protocolo fundamental para la comunicación con esta población es dirigir su mirada al frente y hablarle con un tono de voz adecuado. La persona sordociega responderá mediante un guía intérprete quien mediará la comunicación a sus requerimientos.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

Manual de turismo accesible»

- Generar por escrito o con cualquier otro método la manera de recordar lo que se les ha indicado, sobre todo si se pretende que realicen alguna actividad desde indicaciones dadas. Trate de que la información presentada sea lo más corta y clara posible.

- Utilice **sistemas pictográficos de comunicación** con el objetivo principal de contribuir al proceso de normalización de las personas que, por diversas causas, se encuentran limitadas para comunicarse con los demás a través del habla o la escritura natural. Dichos sistemas gráficos son la representación mediante dibujos, fotos o imágenes.





Actualmente hay varios sistemas que se usan por su gran calidad, con referencias gráficas claras y directas, siendo el **Sistema de Pictogramas AIGA** uno de los más difundidos. Son gráficos en blanco y negro utilizados en aeropuertos; pero son materiales gráficos que se usan también en centros ocupacionales y de empleo, colegios, entre otros, para comunicar, dirigir y orientar a las diferentes personas.

«UTILICE SISTEMAS PICTOGRÁFICOS DE COMUNICACIÓN»

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Manual de turismo accesible»

- Diríjase directamente a la persona por su nombre, no se dirija a su acompañante de ser el caso.

- Pregúntele primero si necesita ayuda con su movilidad. Si su respuesta es afirmativa, es necesario preguntar cómo ayudarle.

- Es difícil para las personas usuarias de silla de ruedas o personas de talla baja mirar a las personas hacia arriba, por lo tanto intente ponerse en cuclillas o sentarse al tener una conversación.

- No mueva una silla de ruedas, no recargue ni cuelgue cosas sin autorización de su propietario.

- Presente siempre una actitud positiva y de colaboración.





- Esté atento a las capacidades del usuario. Es posible que una persona esté utilizando una silla de ruedas y, sin embargo, no tener muchas complicaciones en su movilidad.

- Si a la persona con discapacidad se le dificulta un apretón de manos al saludar, realice otro gesto de acercamiento como estrechar su brazo, una palmada o un abrazo.

-Evite obstaculizar con objetos móviles los espacios de circulación.

- Cuando dé indicaciones, considere la distancia y condiciones que pueda encontrar esa persona en el camino.

- Si está ayudando con la movilización de una persona usuaria de silla de ruedas, bájela de retroceso para evitar riesgos o daños tanto en la persona como la silla.

GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES EN EL TURISMO

Manual de turismo accesible»

Uno de los componentes fundamentales de la cadena de valor del sector turístico es la seguridad; aspecto fundamental para el éxito de cualquier evento, destino o recorrido turístico. Lo anterior conlleva a proponer el concepto de seguridad integral; el cual se entiende ésta como un valor integrado en la cultura organizacional, que impulsa procesos y acciones necesarias para alcanzar la seguridad, fomentando la cultura de prevención en el turismo accesible.

A continuación presentaremos algunas recomendaciones de seguridad, manejo de emergencias y gestión del riesgo.



1 En primer lugar, tenga en cuenta las 3 fases de la gestión del riesgo: **conocimiento, manejo del riesgo, reducción y recuperación** luego de una posible emergencia.

2 Como segundo, **conozca el público objetivo de su evento,** establecimiento o recorrido; prestando especial atención a factores como: número de personas con discapacidad y sus tipos de condición, y si los mismos cuentan con acompañante, número de adultos mayores y/o mujeres embarazadas.

3 En tercer lugar, es importante contar con información **clara sobre las salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro;** realizando ajustes razonables para personas con discapacidad utilizando piezas comunicativas como un video que incluya lengua de señas / signos, subtitulación y audio descripción. De igual manera, es recomendable que antes de iniciar cualquier recorrido turístico, se informen los brigadistas o personal de apoyo dispuesto para acompañar de manera prioritaria a personas con discapacidad y adultos mayores.

4 Como cuarto, utilice señales como:
-**Señales prescriptivas de salida,** escaleras, ascensores, acompañados de pictogramas.
-**Señales táctiles para personas con discapacidad visual.** Los recorridos de las vías de evacuación deben señalizarse, utilizando líneas con resaltes en suelo o pared: troquelados, velcro, lija, pasamanos, etc. y siempre indicando la dirección de la salida.
-**Señales visuales en el suelo,** mediante líneas con contrastes y colores de fácil discriminación. Se deben señalizar los recorridos de las vías de evacuación, indicando la dirección de estas mediante flechas o alarmas visuales para personas con discapacidad auditiva.



Estas recomendaciones pueden ser profundizadas en el siguiente link:
(Ley 1523 de 2012) https://bit.ly/2Ar3VR5

EN CASO DE EVACUACIÓN

Manual de turismo accesible»

Establezca un plan de evacuación el cual “debe contener las acciones generales que deben considerarse para realizar una evacuación rápida y segura en caso de una emergencia. Ese plan de evacuación debe identificar por anticipado el análisis de los riesgos, las pautas organizativas, los recursos con que se cuentan, las responsabilidades y las acciones a realizar; tomando en cuenta la diversidad de las personas, implementando medidas específicas para garantizar la inclusión no sólo en el ámbito del turismo accesible, sino también en el de la seguridad”.



Es importante que en el análisis de riesgo que se realice con respecto a las condiciones y el entorno de la infraestructura y de los servicios al turista, tome en consideración también el análisis de la Accesibilidad y la inclusión como factor a tener en cuenta en relación a todas las personas y en especial a las personas con discapacidad.

Acorde con las fases de la evacuación **es necesario tener en cuenta los condicionantes de la evacuación** como son: los condicionantes físicos, los sensoriales y los cognitivos.

Una vez que se ha comprobado la emergencia y la necesidad de intervención, es importante llevar a cabo acciones conducentes a garantizar la seguridad de las personas presentes, teniendo en cuenta sus necesidades individuales para la evacuación.

Apoye a las personas con discapacidad o adultos mayores, mujeres embarazadas y niños que lo requieran.



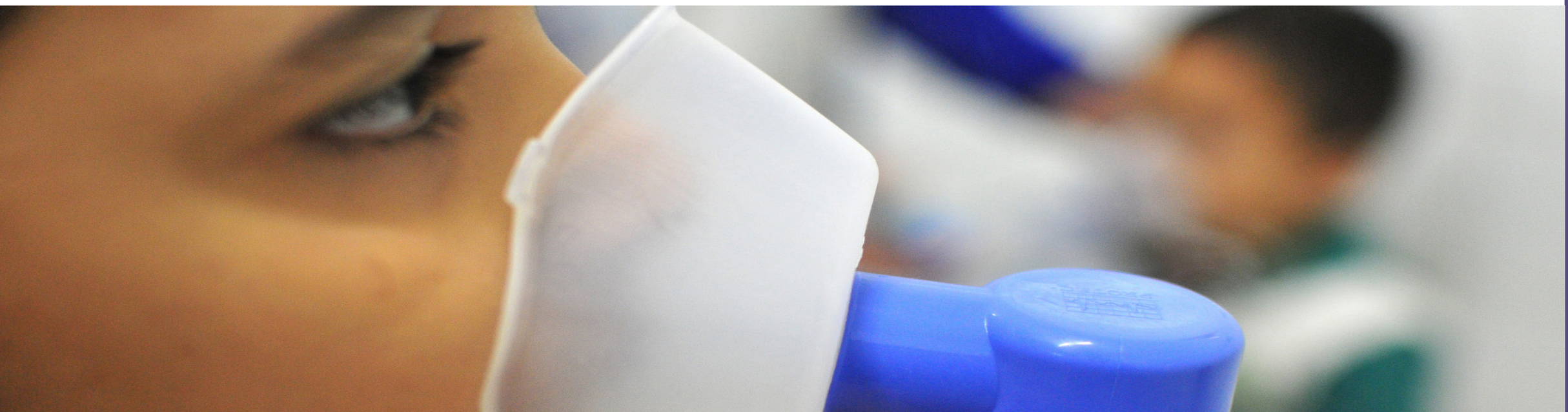
"**Apoye** a las personas con discapacidad
o adultos mayores, mujeres embarazadas y niños que lo requieran"

ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR LA EVACUACIÓN

DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD»

Las estrategias para garantizar la evacuación de todos los ocupantes están basadas tanto la existencia y aplicación de un Plan de Emergencia así como en aspectos técnicos y humanos de protección y en sistemas de evacuación auxiliares.

Para garantizar el desplazamiento que los ocupantes con discapacidad realizan, algunas estrategias que se deberán tener en cuenta son:



DISCAPACIDAD FÍSICA

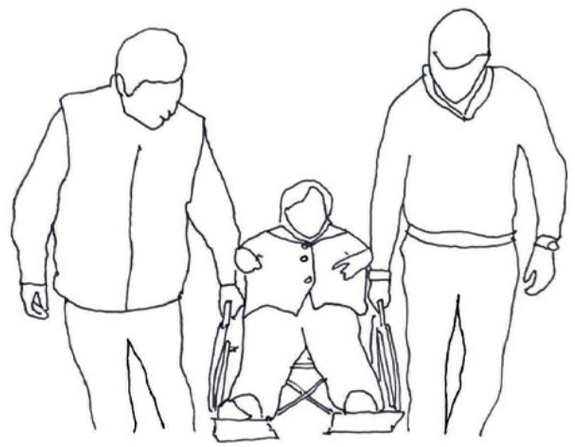
• Se recomienda el uso autónomo de sus propias ayudas técnicas/productos de apoyo.

• El desplazamiento puede ser con su ayuda técnica habitual pero realizado por una persona de referencia o de apoyo.

El empleo de técnicas de traslado:

Algunos de los métodos utilizados para asistir a las personas en la evacuación no son adecuados para las personas con discapacidad, debido a que les puede ocasionar lesiones importantes. Para facilitar la evacuación asistida y hacerla más segura, se recomienda el uso de sillas de evacuación. Las sillas de evacuación se utilizarán para el traslado de personas con discapacidad física que no puedan desplazarse por sus propios medios. Los equipos de emergencias deberán ser los encargados del desplazamiento de estas personas, por lo tanto las sillas se ubicarán en lugares visibles y debidamente señalizados para agilizar su sistema de anclaje, así como su posterior apertura y utilización.

En relación a las técnicas de traslado, se deberá tener en cuenta para elección del método de traslado, la capacidad específica para el desplazamiento que tenga la persona con discapacidad física y el tiempo que se necesitará para su evacuación. Sin embargo, es necesario preguntar a la persona cuál es la mejor manera de levantarla o trasladarla.



En muchas ocasiones, la persona hace uso de la propia silla de ruedas o se puede realizar por una persona de referencia o apoyo recurriendo a alguna de las técnicas descritas a continuación:

ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR LA EVACUACIÓN

DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD»

Técnica por levantamiento:

Consiste en transportar a la persona sin ningún tipo de medio auxiliar. Puede ser realizado por una o dos personas. Este método es el más rápido pero requiere de un pequeño esfuerzo en la manipulación de la persona.

Técnica por arrastre:

Consiste en trasladar a la persona utilizando un medio auxiliar, como una manta o una sábana. Es el método por excelencia cuando hay una gran cantidad de humo. Requiere más esfuerzo físico y un previo entrenamiento del personal de apoyo.

Las rampas se pueden disponer como medios de evacuación para todos los ocupantes del edificio o como medio alternativo a la escalera, de manera que los usuarios puedan elegir de acuerdo a sus capacidades una vía u otra.



DISCAPACIDAD VISUAL

Se recomienda:

• Primero que todo identificarse diciéndole quién es y para qué está en el área.

• El Equipo de Emergencia debe ofrecer el apoyo adecuado, pero permita que la persona explique qué necesita.

• Hable de forma natural y tranquila a la persona de discapacidad visual.

• Describa el entorno donde se encuentran ubicados. Nunca diga: allá o allí. Diga: a la derecha, izquierda, arriba, abajo, adelante o atrás.

• Permita el desplazamiento autónomo con su ayuda técnica/producto de apoyo habitual (bastón, telescopio, gafas) y siguiendo la señalización táctil; el uso de las técnicas guías por parte de la persona de referencia o apoyo.

• Describa las maniobras anticipadamente y recuerde mencionar escaleras, puertas, rampas o cualquier obstáculo presente en el recorrido.

• Ofrezca a la persona su brazo u hombro para guiarse según sea su preferencia. Tal vez camine un poco atrás de usted para evaluar las reacciones del cuerpo frente a obstáculos.

• Cuando existan varias personas con discapacidad visual, solicite que se tomen de la mano formando una fila y colóquese en la cabeza para dirigir la evacuación. De ser posible ubique a alguien al final de la hilera.

• Si tiene la oportunidad, permita a las personas con discapacidad visual permanecer acompañadas hasta que sea declarado el fin de la emergencia, evitando que se encuentren desatendidos en un lugar no habitual para ellas.



DISCAPACIDAD FÍSICA

• Si la persona se moviliza con ayuda de muletas, bastones o andadores usualmente está en la capacidad de bajar o subir con cierta rapidez, no obstante debe evaluar la situación y la capacidad de la persona.

• No toque sus muletas, pues son su punto de apoyo al evacuar a una zona segura.

• En caso de quedarse atrapado en los escombros, utilice un silbato o algún implemento que genere sonido.

• Procure ser descriptivo acerca de lo que esté sucediendo, no lo abandone. Se debe pedir ayuda inmediata a las instituciones de emergencia.







DISCAPACIDAD AUDITIVA

• Recuerde que estas personas en situaciones de emergencias no podrán gritar si quedan atrapadas. No escucharán los llamados del rescatista, pero lo podrán ver. Corren el riesgo de pérdida de audífonos (si usan) y no pueden comunicarse con los rescatistas porque no conocen la lengua de señas / signos.

• Por lo tanto, ubíquese frente a la persona y háblele despacio, utilice gestos y señales comunes. Asegúrese que la persona comprenda; y si no, trate escribir lo que le quiera decir.

• No exagere al hablar, se puede malinterpretar lo que diga.

• Procure contar con una luz portátil para señalar dónde están y facilitar la lectura de los labios en la oscuridad.

• Utilice algunos sistemas de señalización para la evacuación tales como:
Sistema de señales visuales (banderas verdes, amarillas y rojas y azules), fotografías e imágenes, apagar y encender luces de forma determinada.



«RECUERDE QUE ESTAS PERSONAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS NO PODRÁN GRITAR»



DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y PSICOSOCIAL

• Algunas dificultades que se deben tener en cuenta es que puede que no comprendan las orientaciones para la evacuación.

• Pueden estresarse, bloquearse y comportarse violentamente o no querer seguir las instrucciones.

• Evitar expresiones de amenazas e imposiciones, pueden perturbarlos.

• La persona con discapacidad intelectual o cognitiva puede tener dificultades para comunicarse con los rescatistas.

• Establezca normas claras y explique con un lenguaje sencillo y claro la situación que está pasando.

• Asegúrese que las instrucciones hayan sido comprendidas.

• Explique lo que está sucediendo, de la manera más sencilla posible, procure generar calma, confianza y ofrezca ayuda.





DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y PSICOSOCIAL

• Dé instrucciones cortas, claras y sencillas, tanto a la persona con discapacidad como a su acompañante, si está presente.

• Tenga mucha paciencia para comprender lo que dice y lo que necesita.

• Evite los movimientos bruscos durante el transporte o movilización al evacuar a una zona segura.

• Usualmente estas personas caminan despacio, de modo que procure mantener una caminata rápida sin necesidad de empujarle.

• En el caso de que la persona con discapacidad requiera de atención médica se debe pedir ayuda inmediata a las instituciones de emergencia.





CONSIDERACIONES FINALES

Manual de turismo accesible»

El "Plan de Gestión de Riesgos" debe permitir obtener el nivel de preparación óptimo para enfrentar una emergencia y debe estar incluido dentro del Plan de Emergencia Organizacional. En otras palabras, es importante que todas las personas conozcan sus riesgos, realicen acciones de reducción del mismo y estén preparadas ante estas eventualidades.

Los siguientes puntos resumen los principales conceptos que se deben considerar disponer de la infraestructura necesaria para comunicar una emergencia que amerite evacuación, con especial énfasis en las personas con discapacidad, como el uso de medios audibles y/o visuales (sirenas, parlantes, megáfonos, luces parpadeantes, pantallas de texto, entre otras)

- ***Garantizar las vías de evacuación necesarias, despejadas, señalizadas y que permitan el desplazamiento de las personas con discapacidad.***

- ***Disponer de brigadas de emergencia integradas por personas organizadas, informadas y capacitadas adecuadamente con capacidad de asumir responsabilidades para garantizar rapidez y eficacia en caso de una evacuación.***

- ***Incluir en el programa de simulacros de evacuación anual a personas con discapacidad, de manera que se tenga la oportunidad de evaluar el plan de evacuación.***

PARA AMPLIAR MAYOR INFORMACIÓN

Para ampliar mayor información sobre protocolos de emergencia y seguridad, se pueden consultar el siguiente enlace:

https://www.proteccioncivil.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/578/3bc/704/5783bc7048c67678922805.pdf

Pero si lo que usted necesita es elaborar su Plan de Emergencia y contingencia con énfasis en personas con discapacidad; lo invitamos a consultar los siguientes manuales:

https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/318-71159.pdf

http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=538c345d-adc6-490f-b45b-7bfaf35bb2e5

www.ridsso.com/documentos/muro/15998_1481829766_5852ed8673dc4.pdf



PROTOCOLOS PARA SISTEMAS DE TRANSPORTE

El transporte conecta a miles de millones de personas en todo el mundo a destinos empresariales, de hogar, estudio, y por supuesto, turísticos, sin importar su modalidad: aéreo, terrestre, fluvial, en bicicleta; inclusive en la actualidad, a pie. En este sentido se deben tener en cuenta algunos protocolos de planificación y atención para así lograr que el servicio sea prestado de manera segura y confortable:

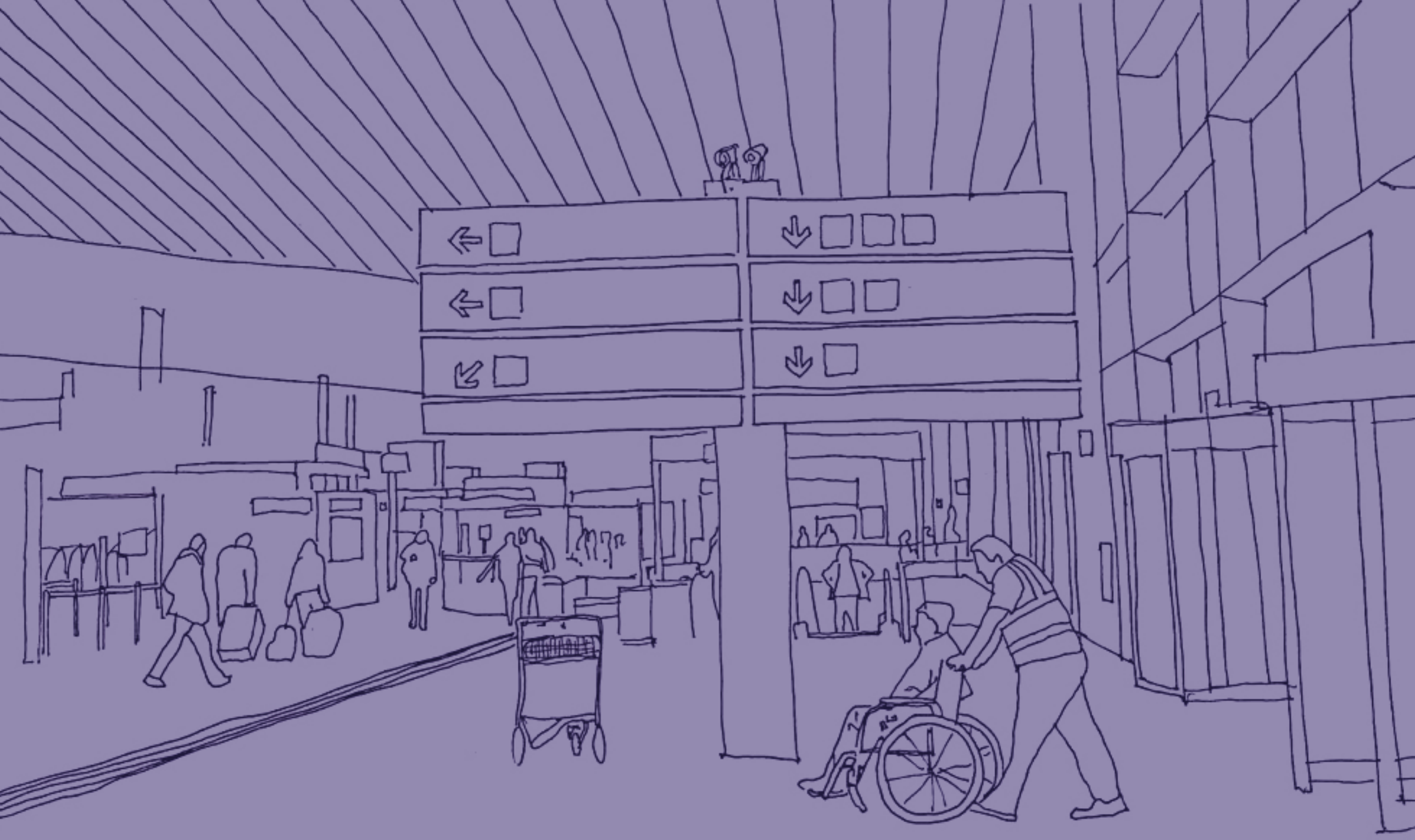
• La empresa prestadora de servicios deberá brindar información accesible por medio de sus plataformas digitales de sus rutas, horarios, tarifas y demás servicios a los que el cliente pueda acceder.

• Los conductores de los vehículos deberán estar capacitados para el manejo de equipos técnicos de apoyo (plataformas, grúas, etc) que garanticen el acceso a las personas con movilidad reducida.

• Dentro de los vehículos se deben implementar mapas de las rutas, con información clara y precisa, que facilite su interpretación a personas con algún tipo de discapacidad.

• Toda la información que se encuentre dentro de los vehículos deberá contar con criterios de Accesibilidad para garantizar la interpretación de todas las personas.

• La entidad prestadora del servicio deberá contar con una línea de atención prioritaria para persona con discapacidad en caso de algún accidente o requerimiento puntual.



PROTOCOLOS PARA AEROPUERTOS Y TERMINALES

• Se debe contar con el servicio de una empresa especializada en manejo y transporte de personas con discapacidad o que requieran de algún tipo de asistencia debido a su condición.

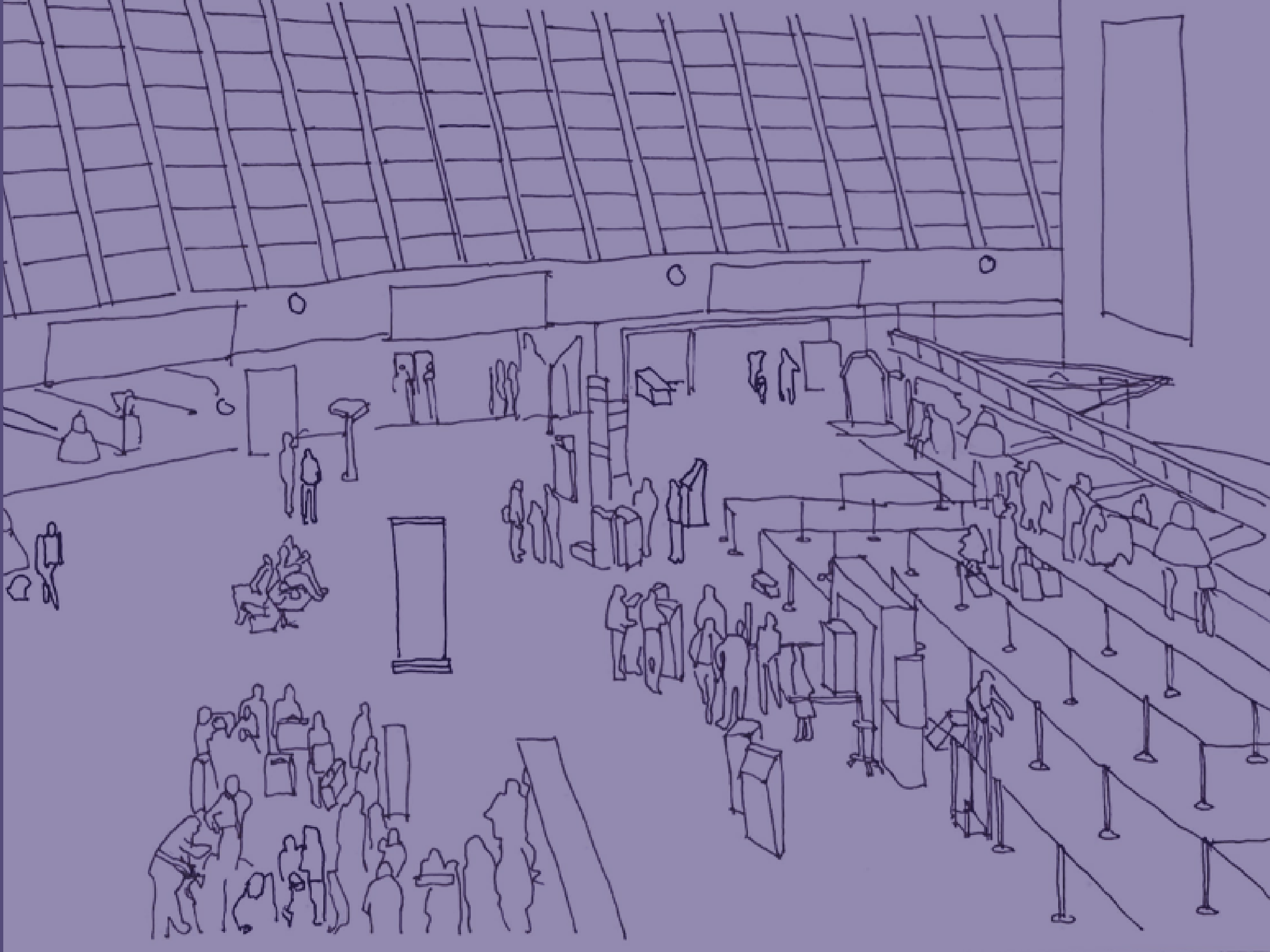
• Se deben garantizar las ayudas técnicas necesarias para facilitar el desplazamiento y abordaje de las personas con discapacidad.

• El personal especializado debe tener conocimiento en lengua de señas / signos.

• La información impresa deberá ser fácil y garantizar por diferentes medios su interpretación.

• Los videos y demás ayudas audiovisuales deberán estar en lengua de señas / signos, subtitulados y con audiodescripción.

• Dentro de las edificaciones, es recomendable destinar un espacio en el que se pueda atender a personas con discapacidad cognitiva (autismo, asperger, entre otras) que se encuentran en algún episodio de crisis.



PROTOCOLOS PARA ESPACIOS PÚBLICOS

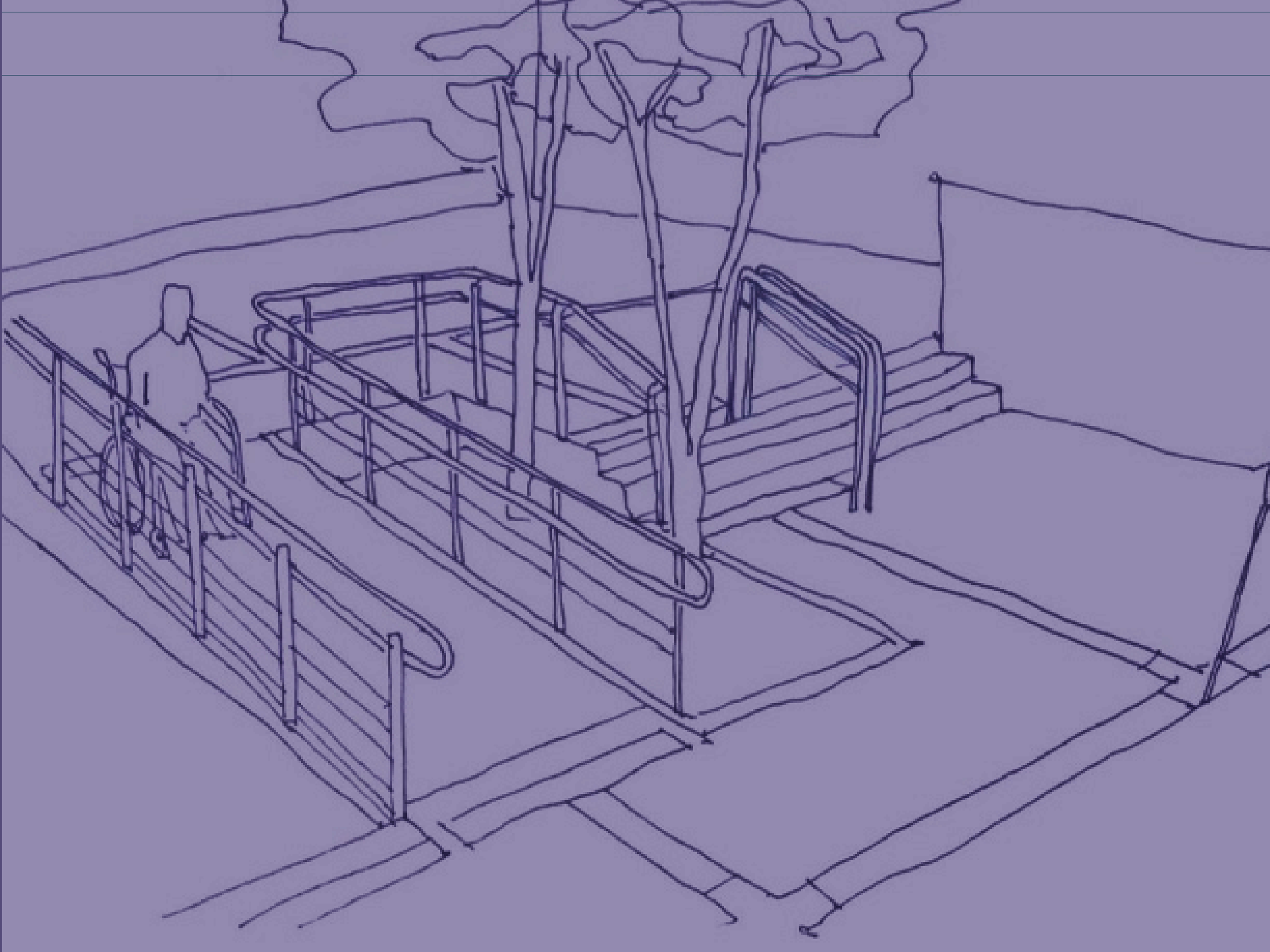
El espacio público es fundamental para el turismo, debido a que por él circulan todas las personas hacia los distintos destinos. Por ende, es fundamental tener en cuenta las siguientes recomendaciones a fin de lograr un espacio público incluyente:

• Diseñe, construya y realice interventoría a los espacios públicos; asegurando que cumplan con la normatividad vigente, y cuenten con pruebas de usabilidad por parte de los ciudadanos.

• No invada el espacio público con elementos o vehículos que obstruyan el desplazamiento seguro de personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres con coches.

• Utilice tótems que permitan dar información efectiva a los ciudadanos en el espacio público; parte de su contenido se puede realizar con una pantalla que contenga videos en lengua de señas / signos, subtítulos y audiodescripción, así como información en sistema braille, mapas táctiles, entre otros recursos.

> **No invada el espacio público con elementos o vehículos que obstruyan el desplazamiento.**

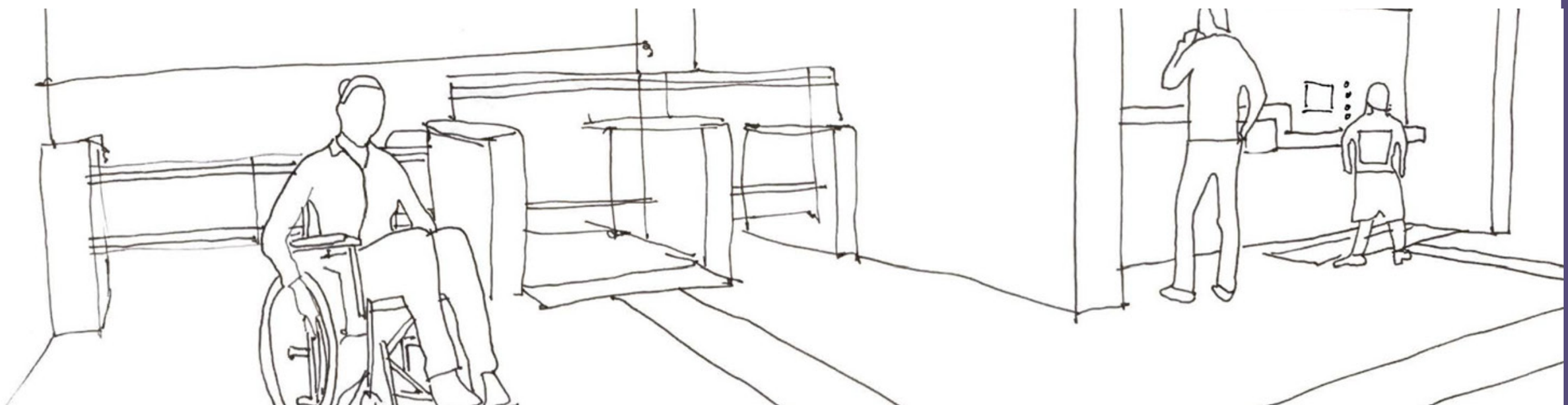


PROTOCOLOS PARA HOTELES Y ALOJAMIENTOS

Estos establecimientos junto con los restaurantes, concentran la mayoría de personas que acceden al turismo; por lo tanto, se presentan algunas recomendaciones para que sean lo más incluyentes posible:

- Tenga una atención cálida y amable con todos los huéspedes.

- Se debe implementar la mayor cantidad de ayudas de comunicación (escritas y audiovisuales) con el fin de garantizar la correcta interpretación de los espacios y servicios que presta el establecimiento.

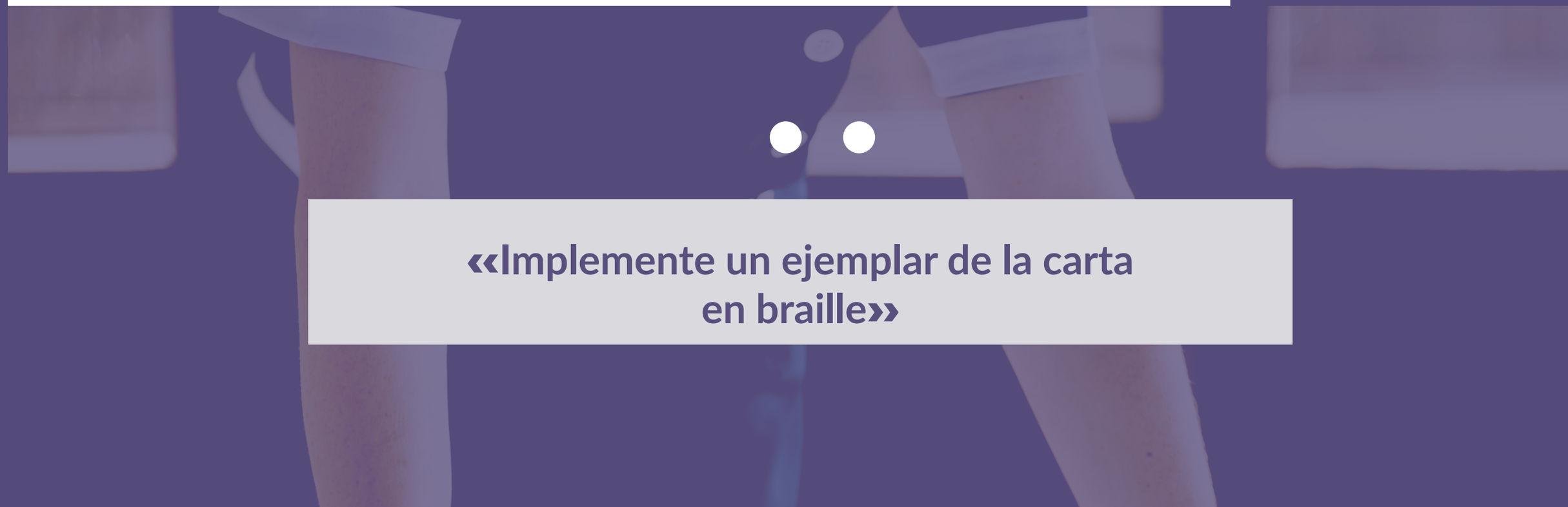


• Se debe permitir el ingreso de perros guías a las instalaciones de la edificación, sin ninguna restricción, siempre y cuando este cumpla con todos los requerimientos de ley.
Implemente un ejemplar de la carta en braille y lengua de señas / signos.

• Diríjase siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante.

• Para el caso puntual de las personas con discapacidad visual, permita que se tome de su hombro para ser guiado por el hotel o alojamiento, indíquele la silla colocándole la mano en el espaldar o banca. Indíquele el orden de alimentos, objetos o bebidas, bien sea por las manecillas del reloj o mediante puntos cardinales.

• Contemple al menos un baño accesible; y no le de un uso distinto; recuerde que, en cualquier momento, llegarán clientes con discapacidad.



«Implemente un ejemplar de la carta en braille»

PROTOCOLOS PARA RESTAURANTES

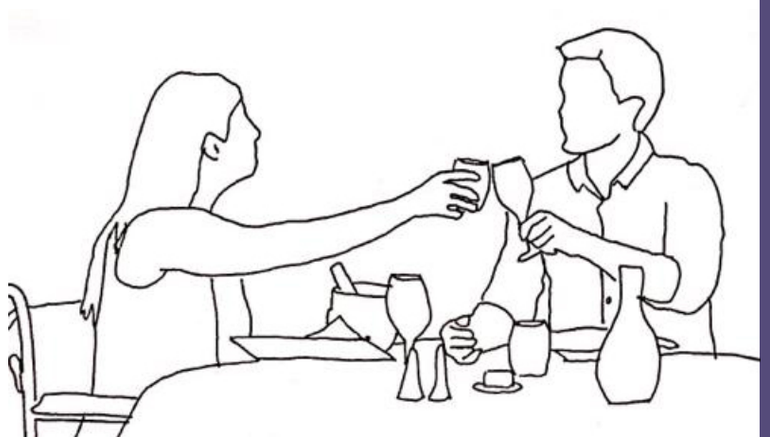
• Garantice el acceso y desplazamiento al establecimiento; en caso de ser necesario se deben implementar ayudas técnicas que faciliten dicha acción.

• Se deben implementar la mayor cantidad de ayudas de comunicación (escritas y audiovisuales) con el fin de garantizar la correcta interpretación de los espacios y servicios que presta el establecimiento.

• Se deben garantizar la prestación de servicios sanitarios accesibles dentro del establecimiento.

• Dicho espacio no deberá ser destinado para prestar un servicio diferente al cual fue concebido.

• Se debe permitir el ingreso de perros guías a las instalaciones de la edificación, sin ninguna restricción, siempre y cuando este cumpla con todos los requerimientos de ley.





PROTOCOLOS PARA PARQUES URBANOS

• La entidad deberá contar con ayudas técnicas mecánicas y tecnológicas en caso de que la persona las requiera por diferentes circunstancias

• La señalización de los senderos debe ser clara y contar con criterios de Accesibilidad.

• Se debe garantizar como mínimo un circuito accesible, dentro del parque, que conecte con los juegos destinados para personas con discapacidad.





PROTOCOLOS PARA PARQUES TEMÁTICOS

Estos lugares también concentran gran afluencia de público, sobre todo de niños. Por lo tanto, hay que realizar los ajustes razonables necesarios para que sean seguros, confortables y accesibles; aquí algunas recomendaciones:

- Contemple protocolos de atención, servicios y seguridad para la atención de niños, personas con discapacidad y adultos mayores.

- Dichos protocolos deben estar documentados.

- Destine espacios para que al menos se pueda ubicar una persona con silla de ruedas en cada atracción.

«DESTINE ESPACIOS PARA QUE AL MENOS SE PUEDA UBICAR UNA PERSONA CON SILLA DE RUEDAS»



PROTOCOLOS PARA MUSEOS

Estos espacios son un destino predilecto para algunos turistas, son instalaciones referidas para conocer la historia de un país; por lo tanto, para hacerlas más incluyentes nos permitimos presentar algunas recomendaciones generales, para que éstas sean accesibles a todas las personas:

• Tenga en su equipo de guías, personas expertas en lengua de señas / signos así como guías para personas con cualquier otro tipo de discapacidad.

• Implemente sistemas de audio descripción, lengua de señas / signos, macro tipo y sistema braille en cada una de las colecciones.

• Coloque señalización incluyente con elementos como lengua de señas / signos, braille, alto relieve y alto contraste.

• La administración deberá implementar ayudas audiovisuales que garanticen la fácil comprensión e interacción de los visitantes con las exposiciones del lugar.

«TENGA EN SU EQUIPO DE GUÍAS, PERSONAS EXPERTAS EN LENGUA DE SEÑAS / SIGNOS»

THE LONE SAILOR

THIS IS A MEMORIAL TO EVERYONE WHO EVER SAILED OUT THE GOLDEN GATE IN THE SERVICE OF THEIR COUNTRY - IN THE NAVY, THE MARINE CORPS, THE COAST GUARD, THE MERCHANT MARINE.

A SHIP HEADING FOR SEA PASSES DIRECTLY BY THIS SPOT AT THE NORTHERN END OF THE GOLDEN GATE. HERE THE SAILOR FEELS THE FIRST LONG ROLL OF THE SEA. THE BEGINNING OF THE ENDLESS HORIZON THAT LEADS TO THE FAR PACIFIC.

THERE IS ONE LAST CHANCE TO LOOK BACK AT THE CITY OF SAN FRANCISCO, SHINING ON ITS HILLS, ONE LAST CHANCE TO LOOK BACK AT THE COASTLINE OF THE UNITED STATES, ONE LAST CHANCE TO LOOK BACK AT HOME.

THOUSANDS AND THOUSANDS OF AMERICAN SEAFARERS HAVE SAILED PAST THIS PLACE, IN PEACE AND WAR, TO DEFEND THIS COUNTRY AND ITS SEA FRONTIERS. MANY OF THEM NEVER RETURNED. THIS MONUMENT IS DEDICATED TO THE ORDINARY SAILORS AND MARINES WHO SAILED FROM THIS PLACE AND DID THEIR DUTY.

PROTOCOLOS PARA EVENTOS MASIVOS

Los eventos son un momento importante para el turista en razón a que allí encuentra un momento para compartir sentimientos, emociones y gustos. Por lo tanto, haga su evento inclusivo mediante las siguientes recomendaciones:

• Desde el momento de su planeación, conozca su público objetivo, haciendo énfasis en personas que requieran alguna asistencia particular como personas con discapacidad o adultos mayores.

• Los organizadores deberán realizar difusión de los servicios accesibles con los que contará el evento.

• Contemple lugares prioritarios para personas con discapacidad, sin que ésto implique alejarse de sus acompañantes; por ejemplo, reserve un espacio en cada dos filas para que una persona en silla de ruedas permanezca cómoda.

• Cuente con guías o intérpretes de lengua de señas / signos para facilitar la interacción de personas con discapacidad visual, auditiva o sordoceguera.

• Diseñe piezas comunicativas incluyentes; por ejemplo, información del evento con código QR, video de recomendaciones de seguridad en lengua de señas / signos, audiodescripción y subtítulos.

• El personal de apoyo y emergencia deberán conocer los protocolos de emergencia y evacuación para personas con discapacidad.


JAY 13

PROTOCOLOS PARA ESPACIOS DE INFORMACIÓN

• Los filtros de seguridad deberán recibir talleres de sensibilización a primer abordaje a personas con discapacidad.

• El personal de servicio deberá conocer el protocolo de atención a personas con discapacidad diseñado por la entidad.

• La entidad deberá asignar un líder de atención a personas con discapacidad que conozca los protocolos de abordaje, comunicación y atención incluyente.

• Se deben utilizar ayudas tecnológicas de comunicación que garanticen el servicio a la persona.

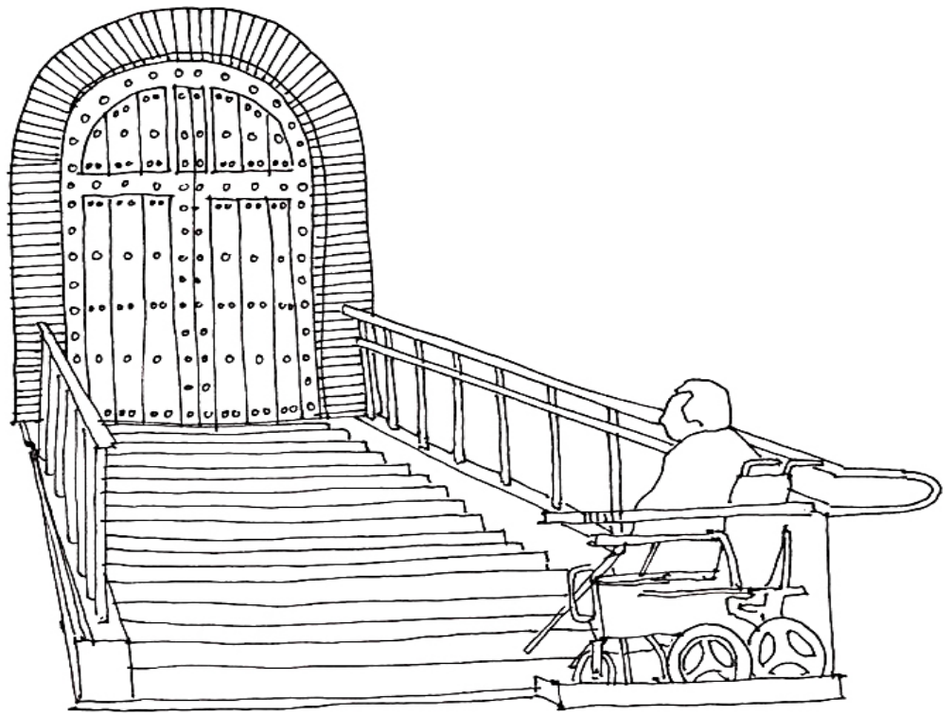
• Se debe garantizar el uso de turnos preferenciales para personas con discapacidad en caso de que así lo requiera la persona.





PROTOCOLOS PARA PATRIMONIOS HISTÓRICOS

Tenga en cuenta una atención incluyente; proporcionando en dichas instalaciones, personal capacitado en aspectos como: guía para personas con discapacidad visual, sistemas de audio descripción, lengua de señas / signos y subtítulos, pictogramas, un ejemplar de la información impresa en braille y macro tipo, señalética.





Capítulo 05

En este capítulo se presentará un glosario de palabras y lista descriptiva de las imágenes utilizadas en este documento.

También contamos con los legales faltantes de todos los capítulos.



¿QUÉ NOS DICEN LOS EXPERTOS?

A continuación presentaremos recomendaciones de 10 expertos latinoamericanos que fueron entrevistados por CIDCCA; los cuales proporcionan, entre otros aspectos, algunas recomendaciones para generar un turismo inclusivo.

Dichos expertos han trabajado, tanto a nivel personal como mediante organizaciones, para promover un turismo incluyente desde distintas disciplinas como la arquitectura, ingeniería civil, comunicación social, diseño industrial y licenciaturas; por lo cual, nos proporcionan orientaciones transversales e integrales. Este apartado solo contempla una de las preguntas realizadas a los expertos, las entrevistas completas se encuentran disponibles en la web: **https://turismoparatodos.co/entrevistas/**

Click aquí

La pregunta orientadora para todos, se concentró en proporcionar orientaciones para construir un Plan Nacional de Turismo Incluyente para Colombia; sus aportes son los siguientes:

ÁGUEDA FERNÁNDEZ

Argentina-*Licenciada en Administración Hotelera con Máster en Smart Cities:*

"Tener objetivos, mapas, planes y proyectos donde se establezcan prioridades, por ejemplo, comenzar con la concientización que es fundamental. La formación de los formadores, un plan de capacitación o beneficios impositivos por adecuar sus instalaciones, así como promover la cultura de la Accesibilidad en la organización".

CARMELA ISABEL DE LA OZ MONTENEGRO

Colombia-
Administradora Hotelera y de Turismo:

"Yo creo que todos los prestadores de servicios turísticos y el sector privado deben reconocer que esto es una gran oportunidad; porque les genera más ingresos en su operación, debido a que está comprobado que las personas que hacen turismo, gastan un poco más que las personas que no tienen una discapacidad, así como ser conscientes que el gobierno solo no puede lograr el cometido; por eso todos los actores de la cadena de Accesibilidad deben aportar su granito de arena para que Colombia ofrezca un turismo accesible de calidad, un servicio sin discriminación".

ALEJANDRO LÓPEZ

Argentina- *Licenciado en Turismo, Técnico Superior en Hotelería y Profesor Nacional de Educación Física. Se desempeña como Asesor de Turismo Accesible en la Defensoría del Turista:*

"Para el desarrollo de políticas públicas es importante la intervención tanto del sector público como privado. Generar alianzas estratégicas e ir en búsqueda de este fin común que es lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad y el desarrollo del turismo accesible. Una de las primeras medidas que tendrían que tener es la sensibilidad y empatía, y entender que existe un derecho que tiene que ver con la plenitud de viajes y turismo de las personas con discapacidad, pero también entender que existe una oportunidad de negocio; porque no nos olvidemos que el turismo es una oportunidad social y económica".

IGNACIO TREMIÑO GÓMEZ

España- *Se desempeñó como Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España:*

"Pensar de inicio y de forma transversal en el turismo accesible en origen. El turismo pensado para todos lo es también para las personas con discapacidad".

CLAUDIA LORENA PERALTA

México-*Administradora Hotelera con énfasis en turismo incluyente enfocado a los campamentos incluyentes:*

“Para desarrollar turismo incluyente es fundamental capacitar a todos los actores de la cadena de valor turístico. Asimismo, promover otras formas para hacer turismo inclusivo, como los campamentos. Finalmente, invitamos a centrar cualquier ajuste razonable o plan de Accesibilidad, en el usuario, es decir las personas con discapacidad”.

ROBERT ALMONTE

República Dominicana-*Ingeniero civil, trabaja con el Consejo Nacional de Discapacidad CONADIS como Coordinador de Accesibilidad:*

“Es fundamental el involucramiento de las asociaciones de personas con discapacidad, porque los primeros que tienen que comparar este tema son ellos para poder reclamar sus derechos, para poder promover iniciativa y para poder usar el turismo; porque quien te puede servir como línea de base para una política pública es el usuario final. Además, sugiero trabajar las sinergias con iniciativas que ya estén en desarrollo”.

RED DE TURISMO ACCESIBLE DE ECUADOR:

“El diseño basado en experiencia del usuario, porque el diseño es una cadena de experiencias dentro de toda la cadena turística. Entonces, es muy importante vincular a los usuarios que más requieren de Accesibilidad, que obviamente son las personas con discapacidad; y claro también hay otros grupos que también requieren de la Accesibilidad, pero las personas con discapacidad son los actores más importantes.

Por lo tanto no debe quedar solo en un papel, insisto en vincular la opinión de los expertos con la experiencia de los usuarios con discapacidad.

El primer paso que siempre se tiene que dar es la sensibilización y conocimientos en discapacidades y derechos, y uno de los derechos, es el turismo accesible. Entonces partiendo de la sensibilización ya vienen los otros procesos, como por ejemplo voluntad política, crear leyes, crear normas; todas relacionadas con la eliminación de barreras arquitectónicas, y que dentro de la implementación dentro del portafolio de desarrollo turístico de Colombia también esté la atención al turismo accesible”.



JIMENA COLLAZOS

Fundación Caminantes de la Tierra – *Colombia. Comunicadora Social con formación en Turismo, ha trabajado por cerca de 25 años en promover el turismo incluyente con énfasis en turismo de naturaleza:*

“Yo le diría al Gobierno y a las entidades regionales, que las personas que tienen discapacidades son personas que también merecen y necesitan el turismo, hay que sacar unos rubros para eso; pero pues obviamente el gobierno y el Estado dan unos rubros, pero que efectivamente se manejen para turismo accesible”.



SANDRA ESPARZA

Ecuador- *Arquitecta, Especialista en Accesibilidad y Diseño para Todos con un Master en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos:*

“Creo que es importante que todos los que están trabajando en el tema de turismo tengan esa experiencia del tema de Accesibilidad, y creo que a lo mejor así podrán entender la importancia de lograr un turismo incluyente. Si no se logra la cadena de Accesibilidad, no vamos a llegar a un turismo para que la persona que no ve, no escucha, no camina o el adulto mayor pueda hacer turismo incluyente. Todo, absolutamente todo debe ser accesible para que pueda desarrollarse realmente un turismo para todos”.

MARTHA HELENA HERNÁNDEZ

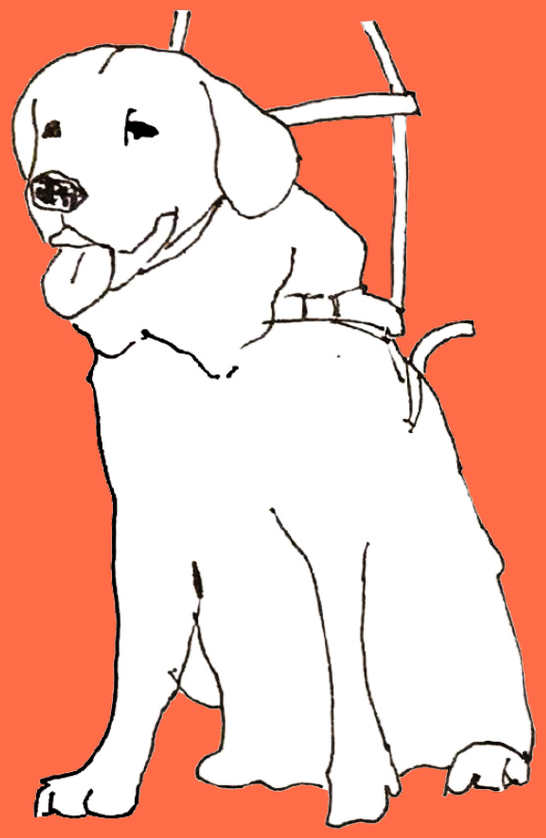
Terapeuta ocupacional con énfasis en ergonomía. *Ha dedicado gran parte de su profesión a la cátedra universitaria:*

“Incluir en el plan a todas las personas que tengan alguna discapacidad, puesto que ellos son los que realmente nos pueden dar y decir cuáles son sus necesidades, anhelos y sus intereses. De igual manera, crear entidades que unifiquen y regulen los criterios locales, nacionales e internacionales, así como entidades gubernamentales que apoyen a las pequeñas entidades que están trabajando por los temas de Accesibilidad, por la inclusión y el diseño para todos”.



Glosario





AYUDA VIVA

ACCESIBILIDAD

Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo.

ALTO RELIEVE

Se utiliza para identificar aquellas figuras esculpidas que resaltan del plano más de la mitad de su volumen.

ANÁLOGO

Se emplea para calificar aquello que dispone de analogía con otra cosa. El concepto de analogía, por su parte, se refiere al vínculo de semejanza que existe entre dos elementos diferentes.

APOYOS ISQUIÁTICO

Elemento de mobiliario que puede utilizarse como apoyo sin necesidad de sentarse.

APPS (APLICACIONES)

Tipo de programa informático diseñado como herramienta, para permitir a un usuario realizar diversos tipos de trabajos.

AYUDA VIVA

Hace referencia a un perro guía, el cual es un perro adiestrado para guiar a aquellas personas ciegas o con baja visión para ayudarlas en las actividades cotidianas.



BUCLE MAGNÉTICO

BARANDAS DE PASAMANOS

Formado de balaustres que constituye un elemento de protección para balcones, escaleras, puentes u otros elementos similares.

BARRERA

Obstáculo o cerca de mediana altura que sirve para impedir el paso o delimitar un terreno.

BORDILLO

Hilera de piedras alargadas y estrechas que forman el borde de una acera, de un andén o de otra cosa.

BRAILLE

Sistema de signos que emplean las personas con discapacidad visual para leer y escribir; se basa en una correspondencia entre letras y caracteres formados por una serie de puntos en relieve distribuidos en una superficie.

BRIGADAS

Grupo de personas unidas para ciertos trabajos de emergencia.

BUCLE MAGNÉTICO

Es un sistema de comunicación para personas que utilizan audífonos. Cuenta con un micrófono, un amplificador y un cable.



CIRCULACIONES HORIZONTALES

CIRCULACIONES HORIZONTALES

Es la interrelación de ambientes de un mismo nivel. Ejemplo: pasillos, aceras, andenes, cintas transportadoras.

CIRCULACIONES VERTICALES

Es la interrelación de ambientes de diferentes niveles. Ejemplo: rampas, escaleras, ascensores.

COMUNICACIÓN

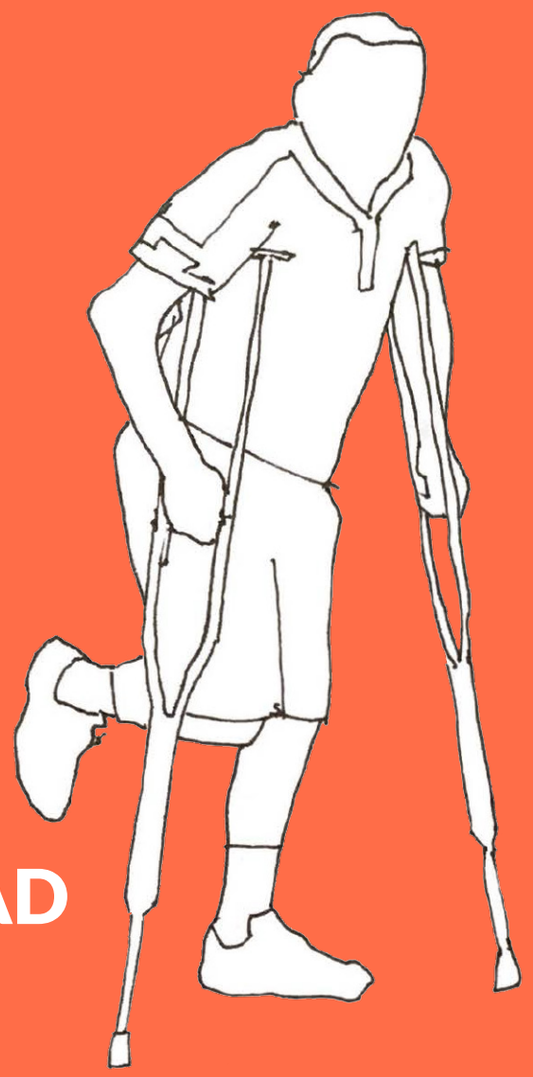
Acción de comunicar o comunicarse, Relación o correspondencia entre dos personas o dos puntos que se comunican entre sí.

CAPACIDAD

Propiedad de poder contener cierta cantidad de alguna cosa hasta un límite determinado.

CONDICIONANTES

Circunstancia que debe ocurrir, cosa que debe hacerse o propiedad que debe tener una cosa para que algo se cumpla.



DISCAPACIDAD

DEPENDENCIAS

Habitación de una casa, pública o particular y normalmente de grandes dimensiones, dedicada a un uso determinado.

DESNIVEL

Diferencia de altura entre dos o más puntos o superficies.

DISARMÓNICO

Que carece de funcionamiento correcto y coordinado de los diferentes elementos orgánicos de un cuerpo, lo cual causa trastornos patológicos .

DISCAPACIDAD

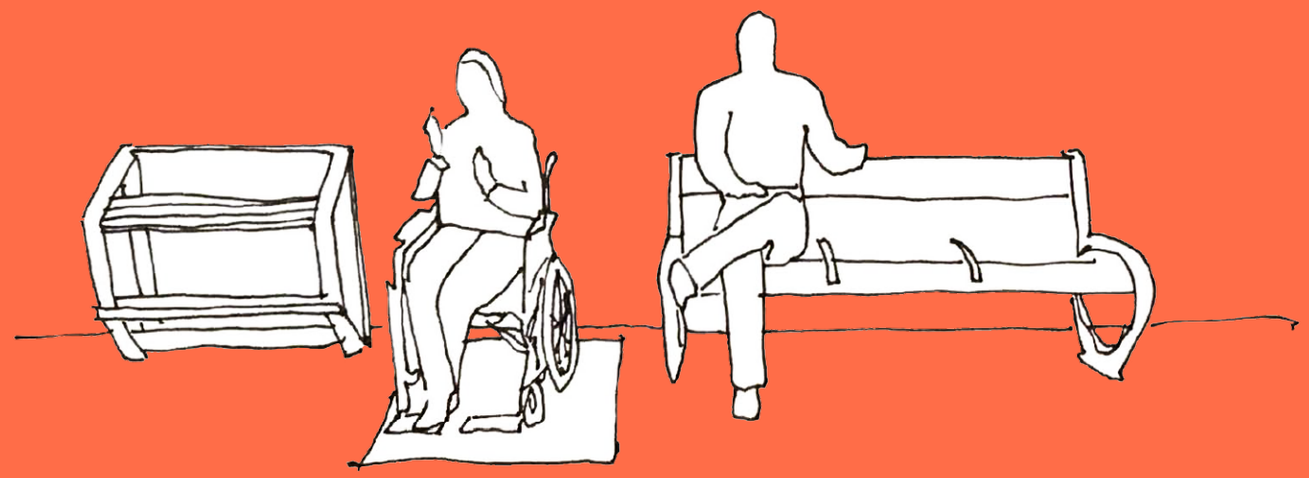
Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

DISEÑO PROTOTIPO

Ejemplar que se diseña de una figura, un mobiliario u otra cosa, y que sirve de modelo para fabricar o diseñar otras iguales, o molde original con el que se fabrica.

DOMÓTICA

Conjunto de técnicas orientadas a automatizar una vivienda, que integran la tecnología en los sistemas de seguridad, gestión energética, bienestar o comunicaciones.



EQUIPAMIENTO URBANO

ELEMENTOS EN VOLADIZO

Elemento estructural rígido o decorativo, como una viga, que está apoyado solo por un lado a un elemento (usualmente vertical), del que sobresale.

ENRASAR

Igualar la altura de algo, en especial, las obras de albañilería.

.

ENTORNO

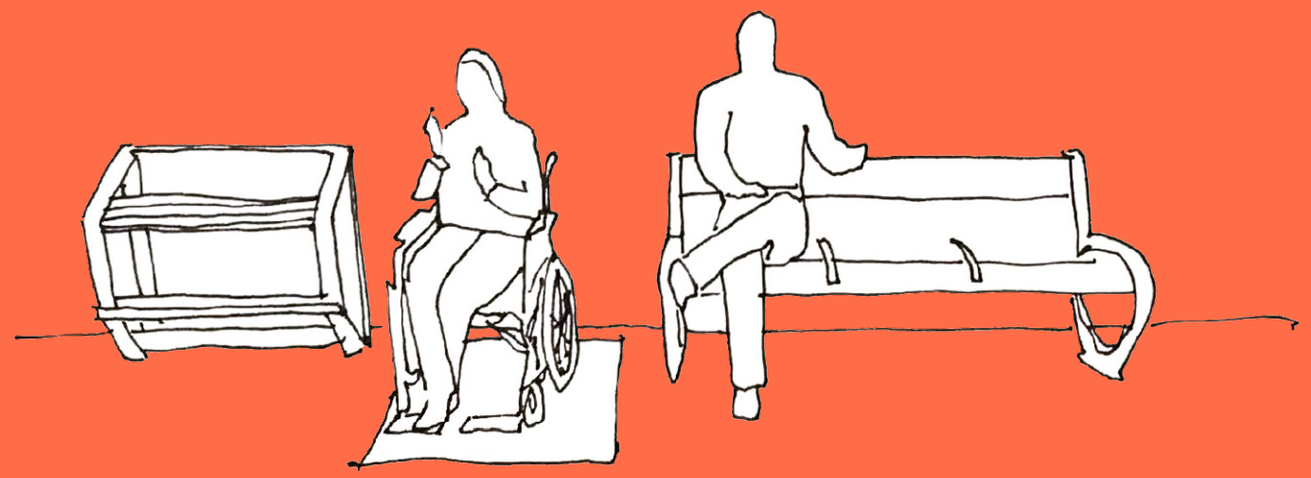
Delineación de las cosas que aparecen fuera del contorno de una figura.

ESTACIONALIDAD

Es la variación periódica y predecible de una persona o entorno con un periodo inferior o igual a un año.

EQUIPAMIENTO URBANO

Conjunto de edificios y espacios, predominantemente de uso público, en donde se realizan actividades complementarias, que proporcionan a la población servicios de bienestar social y de apoyo a las actividades económicas, sociales, culturales y recreativas.



EQUIPAMIENTO URBANO

ERGONOMÍA

Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Son los documentos en los cuales se definen las normas, exigencias y procedimientos a ser empleados y aplicados en todos los trabajos de construcción de obras, elaboración de estudios, fabricación de equipos.

ESTANCIA

Tiempo que permanece alguien en un lugar.

.

ETIQUETADO DE IMAGEN

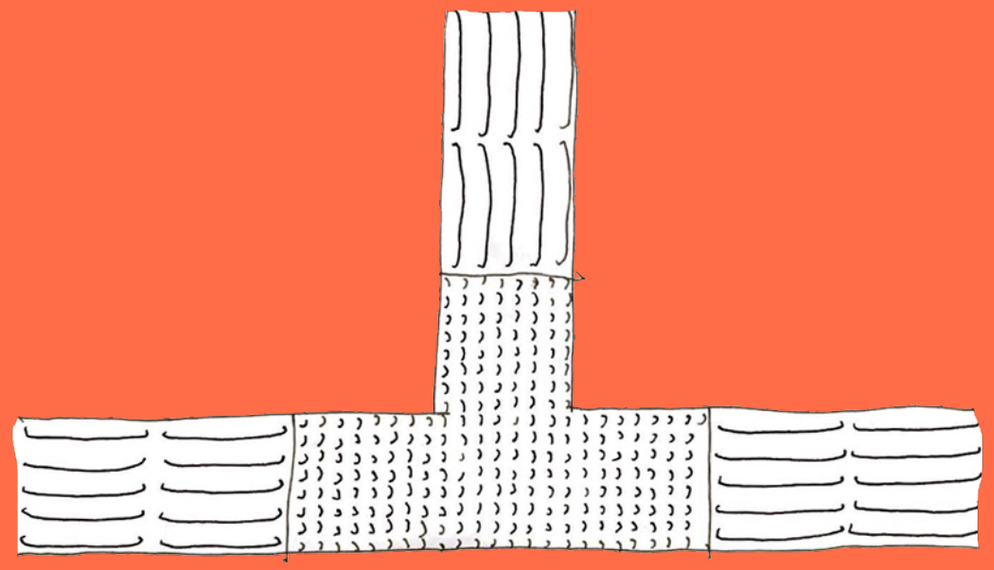
Herramienta para describir una imagen a través de texto alternativo.

EVACUACIÓN

Se refiere a la acción de retirar personas de un lugar determinado. Normalmente sucede en emergencias causadas por desastres, ya sean naturales o accidentales.

ESTROBOSCÓPICO

Se denomina efecto estroboscópico al efecto óptico que se produce al iluminar mediante destellos, un objeto que se mueve en forma rápida y periódica.



FRANJA PODOTÁCTIL

FORMATO MULTIGRÁFICO

Es una forma de representar y presentar información de una forma visual y sintética. Sigue los principios básicos de las infografías, pero las aumenta al incorporar elementos diferentes al texto o la imagen.

FRANJA PODOTÁCTIL

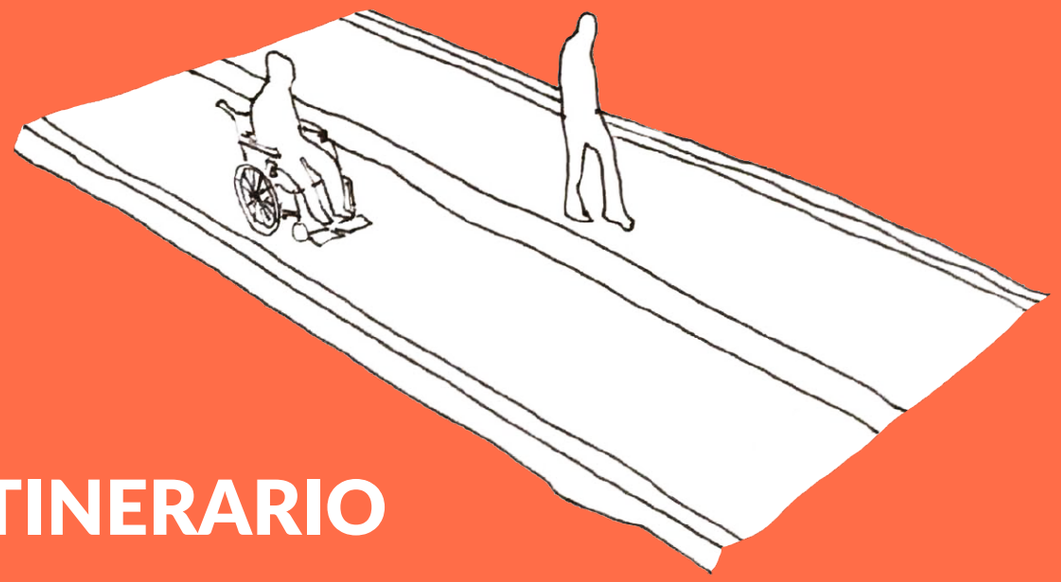
Es una superficie con una textura, para que peatones con discapacidad visual puedan reconocer en tocar (por los pies, a través del calzado, o por bastón).

FACILITAR

Hacer fácil o posible algo, proporcionar una cosa a alguien o hacer de intermediario para que la consiga.

FOLLETOS

Obra impresa de más de cuatro páginas y menos de cuarenta y seis que no constituye un libro .



ITINERARIO

INFOGRAFÍA

Técnica de obtención de imágenes por medio de procedimientos informáticos.

INFRAESTRUCTURA

Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

INTERFAZ

Dispositivo capaz de transformar las señales generadas por un aparato en señales comprensibles por otro.

ITINERARIO

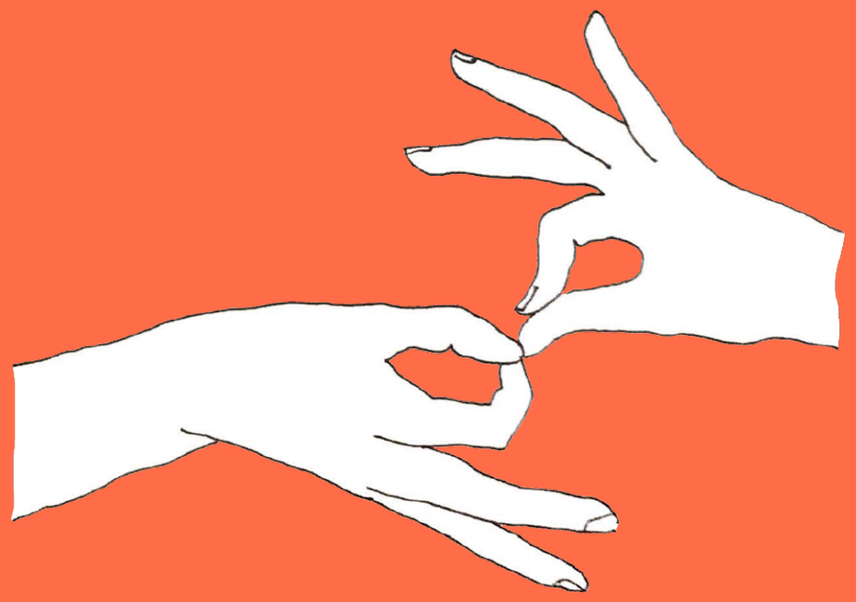
Ruta o trayecto que se sigue para llegar a un lugar.

INSTALACIONES VITALES

Las estructuras físicas, instalaciones técnicas y sistemas principales que son social, económica u operativamente esenciales para el funcionamiento de una sociedad o comunidad, tanto en circunstancias habituales como extremas durante una emergencia (UNISDR, 2009)

ICONOGRAFÍA

Como iconografía también puede denominarse un tratado o colección de imágenes que estudia, describe y analiza las imágenes en relación con su tema artístico.



LENGUA DE SEÑAS / SIGNOS

LENGUA DE SEÑAS / SIGNOS

Es la lengua natural de las personas sordas. Se basa en movimientos y expresiones a través de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo. Muchos sordos se comunican con esta lengua y requieren de un intérprete o persona que la maneje para relacionarse con oyentes que no la conocen.

LOGOTIPO

Es un signo gráfico que identifica a una empresa, un producto comercial, un proyecto, o en general, a cualquier entidad pública o privada.

LUZ ESTROBOSCÓPICA

Es una fuente luminosa que emite una serie de destellos muy breves en rápida sucesión y se usa para producir exposiciones múltiples de las fases de un movimiento.



MOBILIARIO

MOBILIARIO

Son objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en casas, oficinas, espacio público y cualquier otro tipo de espacios.

MOVILIDAD AUTÓNOMA

Desplazamiento de una persona que se produce en un entorno físico de manera independiente.

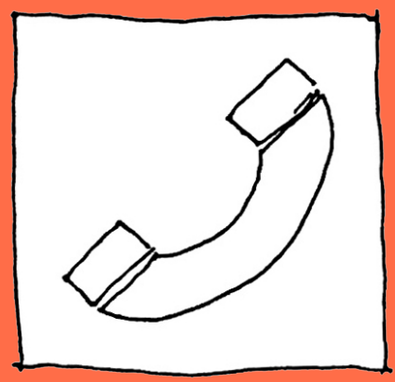
MECÁNICO

De la mecánica o relacionado con ella, que se realiza con una máquina.

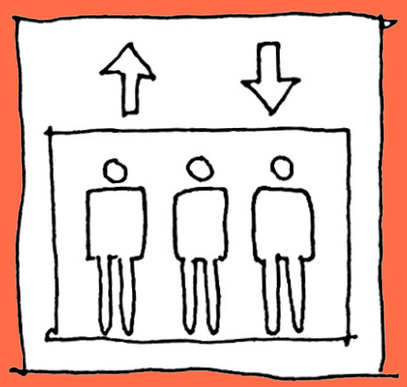
MAQUETA

Reproducción de un monumento, edificio u otra construcción (reales o proyectados) hecha a escala en tamaño reducido.









PICTOGRAMA

PAVIMENTO

Capa lisa, dura y resistente de asfalto, cemento, madera, adoquines u otros materiales con que se recubre el suelo para que esté firme y llano.

PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Es aquella persona que cuenta con una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de carácter permanente.

PERSONA EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Es aquella persona que cuenta con una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de carácter temporal.

POYO

Banco de piedra u obra de albañilería que se construye adosado a la pared de una casa, en el interior o en el exterior, generalmente junto a la puerta.

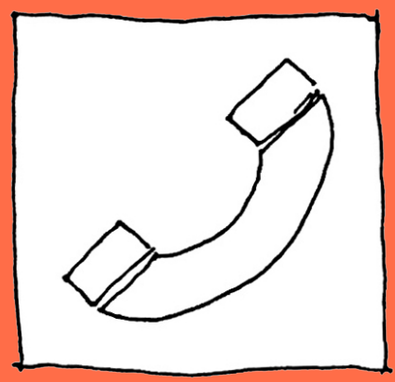
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Es aquella persona cuya movilidad esté limitada debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todas las personas.

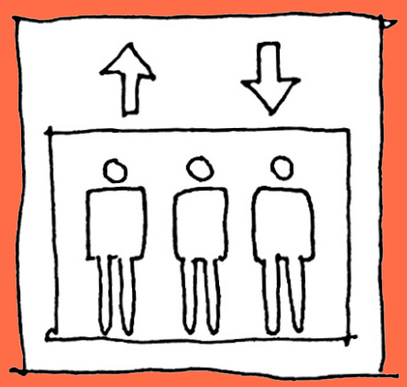
PODOTÁCTIL

Los pisos podotáctiles son una señalización que se siente al caminar sobre ella. Sirven para advertir de un posible peligro y para guiar por el camino correcto a personas con discapacidad visual.









PICTOGRAMA

PICTOGRAMA

Dibujo o signo gráfico que expresa un concepto relacionado materialmente con el objeto al que se refiere.

PLANEACIÓN

Es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida.

PLANOS HÁPTICOS

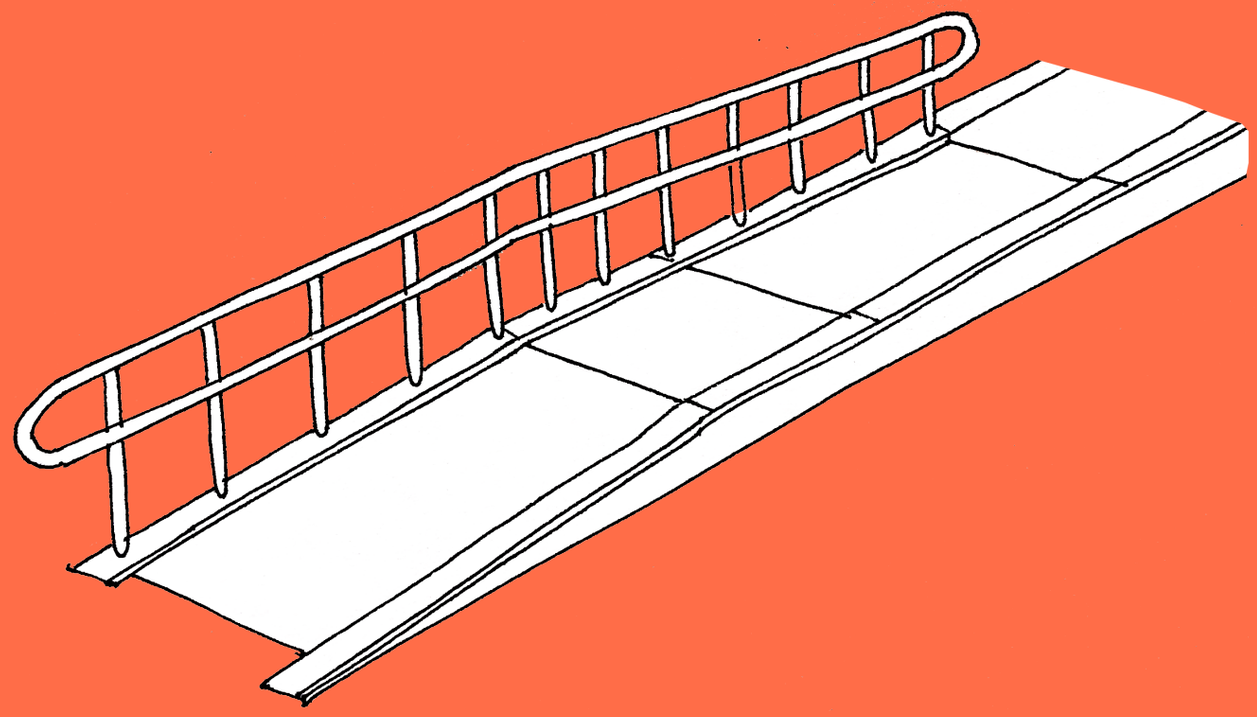
Estos representan un espacio determinado e informa sobre la ubicación de los lugares y servicios principales que se encuentran en él, incorporando en su diseño diferentes texturas y colores contrastantes para una mejor identificación. Las referencias están escritas en macrotipo y braille.

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Son un complemento de los métodos de enseñanza; constituyen "herramientas" que permiten a la persona instrumentar los indicadores de logro mediante la creación de actividades que permitan orientar y dirigir cualquier actividad.

PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO

Es el instrumento que define los objetivos, programas, acciones, responsables y presupuestos, mediante las cuales se ejecutan los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y de manejo de desastres, en el marco de la planificación del desarrollo.



RAMPA

RESONADORES

Es cualquier dispositivo o sistema que es capaz de entrar en resonancia o que tiene la capacidad de comportarse de manera resonante, lo cual quiere decir que oscila a unas determinadas frecuencias con una amplitud más grande que a las otras.

ROTULACIÓN

Papel, cartón, plástico, entre otros, impreso o manuscrito que se pone en un lugar visible para anunciar o indicar algo.

RESERVADAS

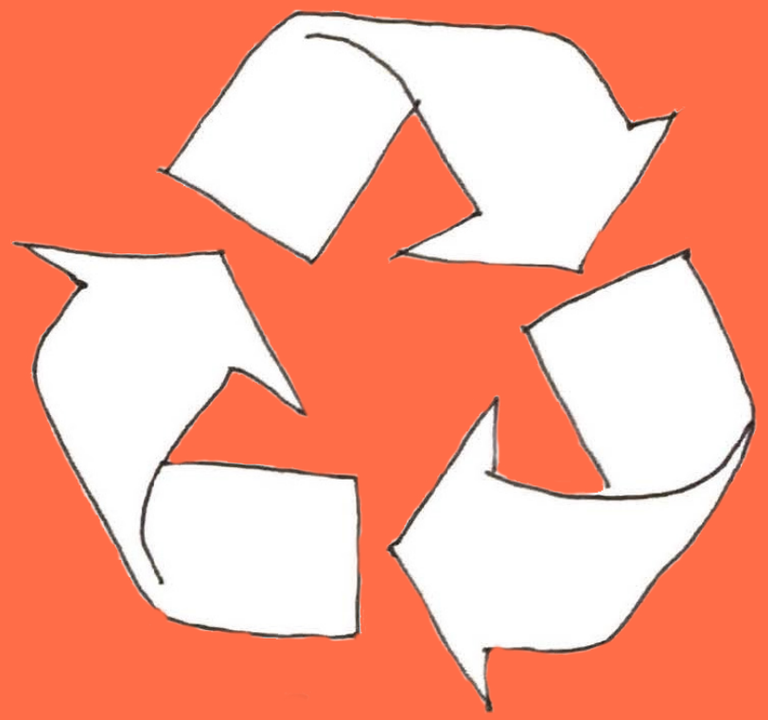
Compartimento o lugar reservado a determinados usos o a personas que quieren estar apartadas del resto.

RÉDITOS

Cantidad de dinero que produce periódicamente un capital.

RAMPA

Una rampa es un plano inclinado, un elemento arquitectónico que tiene la función de comunicar dos planos de distinto nivel, de modo que se salve una diferencia de altura en determinado espacio.



SOSTENIBLE

SEÑALÉTICA

Es un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento.

SEÑALIZACIÓN EN A.I.G.A

Son los íconos para señalética que se utilizan de forma más extendida en todo el mundo, en aeropuertos, hospitales, edificios oficiales, entre otros. Estos fueron diseñados por el Instituto Americano de Artes Gráficas (American Institute of Graphic Arts - AIGA).

SÍMBOLO

Es la representación perceptible de una idea, con rasgos asociados por una convención socialmente aceptada.

SOFTWARE

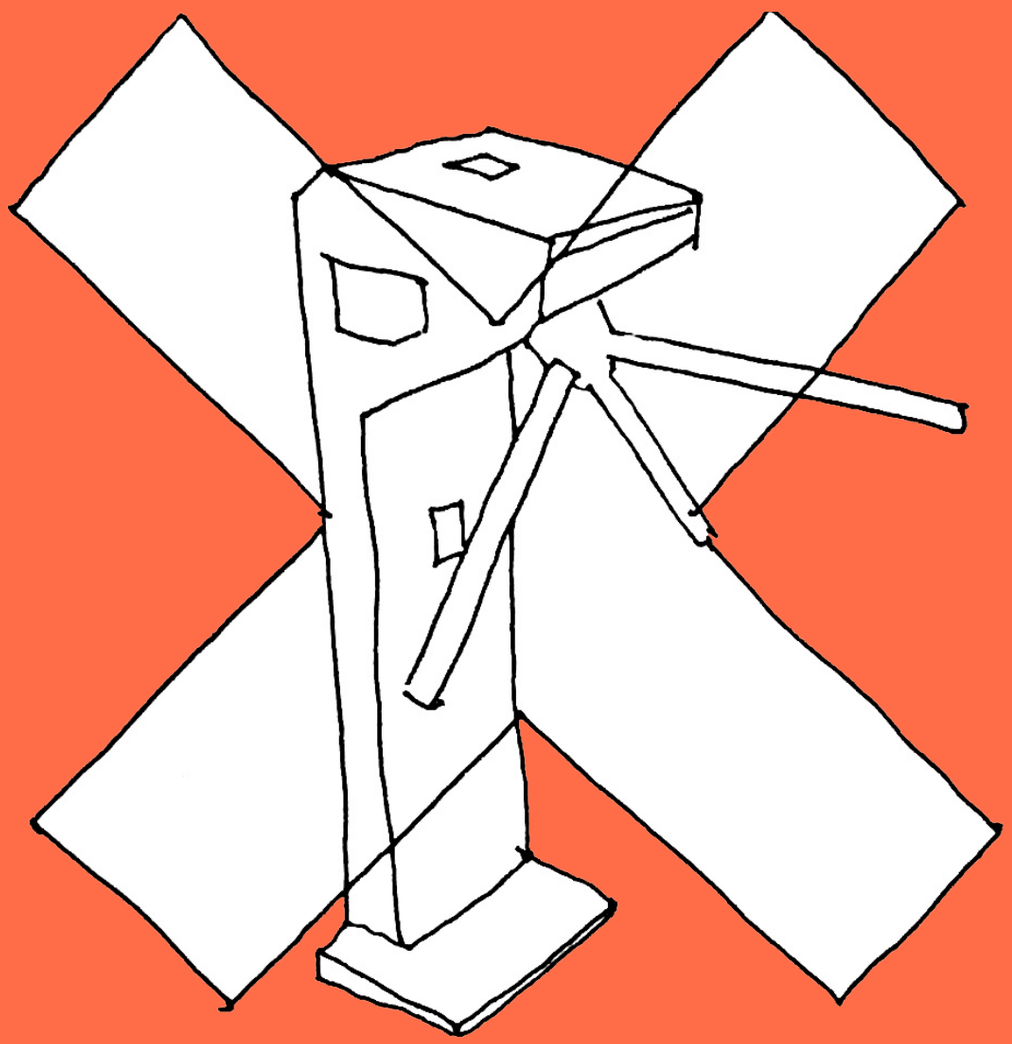
Es el conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

SOSTENIBLE

Que es compatible con los recursos de que dispone una región, una sociedad, etc.

SIMULACRO

Son ejercicios prácticos que representan una situación de emergencia lo más cercano a lo que sería en la realidad, basados siempre en el análisis del riesgo, en consecuencia, una simulación es una forma de poner a prueba la Estrategia Municipal de Respuesta y sus protocolos (UNGRD, 2016-3).



TORNIQUETE

TORNIQUETE DE ACCESO

Es una especie de barrera física que, tras verificar su autorización de forma manual, visual o mediante el circuito electrónico incorporado, permite o impide el acceso de una persona a un lugar determinado.

TÓTEM DE INFORMACIÓN

Un tótem digital es un soporte con una o varias pantallas, a través del que se emite contenido o información digital.

TIFLOLÓGICAS

Tiflología es el "Estudio de los ciegos". Comprende el trabajo de habilitación y rehabilitación con personas ciegas o con baja visión, así como su inclusión educativa, social y laboral.

VADOS

Son las modificaciones de las zonas de un itinerario peatonal, mediante planos inclinados que comunican niveles diferentes, que facilitan a los peatones el cruce de las calzadas destinadas a la circulación de vehículos. Estos se consideran accesibles cuando puede ser utilizado de forma autónoma y segura por todas las personas, tengan o no alguna discapacidad.



Sabías que...

1

¿Sabías que viajar es un antidepresivo natural y, además puede reducir los riesgos de **enfermedades cardíacas?**

2

¿Sabías que el término correcto y aceptado internacionalmente **es “persona con discapacidad", en vez de “discapacitado”?**

3

¿Sabías que la expresión adecuada es “persona ciega”, en vez de “el ciego”; al igual que “persona sorda” en vez de “el sordo”? Esto aplica para cualquier otro tipo de discapacidad.

4



¿Sabías que el turismo accesible incrementa los negocios a nivel turístico y otros **sectores de la economía?**

5



¿Sabías que en el mundo existen **más** de mil millones de personas con algún tipo de **discapacidad o situación de enfermedad?**

6

¿Sabías que 1 de **cada 3 personas no cuenta** con las condiciones mínimas para desarrollar sus actividades **y labores de una manera autónoma?**

7

¿Sabías que 1 de cada 7 personas tiene alguna **discapacidad?**

8



¿Sabías que la Accesibilidad es una de las 3 características fundamentales **para la planificación de “smart cities” o ciudades inteligentes?**

9

¿Sabías que **el Símbolo** Internacional de la Accesibilidad **es uno de los 5 símbolos más reconocidos en el mundo?**

10

¿Sabías que existe una **herramienta llamada Centro de Relevo** creada para que la población **sorda pueda acceder, desde un dispositivo móvil, a un intérprete de lengua de señas en línea ?**

11

¿Sabías que el turismo accesible aumenta el mercado potencial de personas **viajeras entre un 15 y 20%?**

12

¿Sabías que una persona con discapacidad o en situación de enfermedad **incrementa el número de acompañantes de viaje?**

13

¿Sabías que un **espacio** accesible aumenta la favorabilidad **en la imagen positiva e incluyente de un país o región?**

14

¿Sabías que una **gran mayoría de personas** sordas no tienen habilidad **para leer textos escritos?**

15

¿Sabías que las personas sordas no son mudas?

Puesto que no tienen ningún problema **fisiológico en las cuerdas vocales**

16

¿Sabías que, según la OMS, alrededor de 70 millones de personas **en el mundo necesitan una silla de ruedas?**

17



¿Sabías que existen 314 millones de **personas con discapacidad visual?**

18

¿Sabías que el 5% de la población mundial padece **de pérdida de audición?**

19

¿Sabías que **el número** de personas de 60 **años se duplicaría entre el año 2000 y 2050?**

20



¿Sabías que el **Síndrome de Down** es una anomalía genética, **no una enfermedad?**

21



¿Sabías que un **grupo de expertos ha logrado** corregir el daltonismo en monos mediante **terapia génica? En un futuro quizás se pueda corregir en humanos también.**

22

¿Sabías que las **personas ciegas son grandes usuarios del internet,** gracias a un software que lee en voz alta lo que está en **pantalla?**

Lista de imágenes por capítulos

CAPÍTULO 01

Página. 1 Imagen 1: Ilustración (Portada).
Página. 2 - 3 Imagen 2: Ilustración beneficiarios.
Página. 4 Imagen 3: Niño con discapacidad visual leyendo. información en relieve. CIDCCA.
Página. 11 Imagen 4: Ilustración de una ciudad accesible. CIDCCA.
Página. 15 Imagen 5: Manos representando apoyo. www.pexels.com.
Pagina. 16 Imagen 6: Hombre en silla de ruedas junto con niña joven. Klimkin. www.pixabay.com.
Página. 17 Imagen 7: Collage. CIDCCA.
Página. 18 - 19 Imagen 8: Ilustración urbanismo accesible. CIDCCA.
Página. 20 Imagen 9: Hombre con prótesis sobre plataforma elevadora. CIDCCA.
Página. 21 Imagen 10: Presidente Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible. CIDCCA.
Página. 23 Imagen 11: Ilustración personas diversas. CIDCCA.
Página. 24 Imagen 12: Ilustración hombre adulto cargando niño en primera infancia. CIDCCA.
Página. 25 Imagen 13: Adulta mayor con audífonos. Discapacidad auditiva. www.freepik.com.
Página. 25 Imagen 14: Mujer tejiendo con boca. Inclusión Productiva, Archivo Medios Públicos EP. www.flickr.com.
Página. 25 Imagen 15: Dedo de persona ciega tocando texto en Braille. Stefan Malmesjö. www.flickr.com.
Página. 25 Imagen 16: Hombre en silla de ruedas sonriendo. Iglesia en Valladolid. www.flickr.com.
Página. 28 Imagen 17: Pareja en parque nacional accesible. U.S. Forest Service. www.flickr.com.
Página. 29 Imagen 18: Gráfico DISEÑO ACCESIBLE. CIDCCA.
Página. 29 Imagen 19: Ilustración hombre joven usuario de silla de ruedas jugando baloncesto. CIDCCA.
Página. 29 Imagen 19: Ilustración hombre joven usuario de silla de ruedas jugando baloncesto. CIDCCA.
Página. 33 Imagen 20: Silla de ruedas en el siglo XIX.
Página. 34-35 Imagen 21: Historia del Símbolo Internacional de la Accesibilidad.
Página. 36 Imagen 22: Palenqueras en Cartagena. Luz Adriana Villa. www.flickr.com.
Página. 37 Imagen 23: Ilustración "OK" en Lengua de señas / signos. CIDCCA.
Página. 38 Imagen 24: Foto de hombre en silla de ruedas eléctricas sobre vado peatonal. CIDCCA.
Página. 39 Imagen 25: Mujer sonriendo comunicándose a través de lengua de señas / signos. COMSEVENTHFLT. www.flickr.com.
Página. 40 Imagen 26: Boceto de la ciudad de Medellín con equipamiento accesible. CIDCCA.
Página. 41 Imagen 27: Boceto de playa accesible. CIDCCA.

Página. 42 Imagen 28: Eleanor Roosevelt con Declaración de los Derechos Humanos.
Página. 45 Imagen 29: Mano sujetando silla de ruedas. CIDCCA.
Página. 48 Imagen 30: Joven en el océano con mochila. www.pexels.com.
Página. 49 Imagen 31: Mujer deportista con discapacidad física. www.flickr.com.
Página. 50 Imagen 32: Hombre sonriendo en silla náutica. CIDCCA.
Página. 51 Imagen 33: Hombre usuario de silla de ruedas. Max Souffriau. www.flickr.com.
Página. 52 Imagen 34: Mano de hombre sujetando silla de ruedas. www.freepik.es.
Página. 53 Imagen 35: Competencia de atletismo en silla de ruedas. Thisabled. www.pixabay.com.
Página. 54 Imagen 36: Hombre sonriendo usuario de silla de ruedas de playa. Gobierno Regional de Tarapacá. www.flickr.com.
Página. 55 Imagen 37: Mujer mayor sonriendo. www.pxhere.com.
Página. 56 Imagen 38: Militar en piscina junto con perro guía. www.pxhere.com.
Página. 57 Imagen 39: Escalador chino Lai Chi Wai sube montaña en silla de ruedas. www.oralequechiquito.com.
Página. 58 Imagen 40: : Ottobock's 3R80 Waterproof prosthetic knee. www.youtube.com.
Pág. 59 Imagen 41: Sendero accesible en el monte St Helens. U.S. Forest Service. www.flickr.com.
Página. 60 Imagen 42: Mujer con pañoleta sonriendo. www.pexels.com.
Página. 61 Imagen 43: Hombre joven con muletas. Ken Walton. www.flickr.com.
Página. 66 Imagen 44: Hombre senderista en silla de ruedas. GlacierNPS. www.flickr.com.
Página. 67 Imagen 45: Manos dicen "te quiero" en lengua de señas / signos. www.jefflibrary.org.
Página. 68 Imagen 46: Niño con Síndrome de Down. DOWN ESPAÑA. www.flickr.com.
Página. 69 Imagen 47: Hombre colombiano tocando acordeón. www.pxhere.com.
Página. 70 Imagen 48: Mujer sonriente con vestido folclórico. www.flickr.com.
Página. 71 Imagen 49: Berlín Bundestag rampas de la cúpula. www.pxhere.com.
Página. 72 Imagen 50: Hombre en silla de ruedas practicando senderismo. Yellowstone National Park. www.flickr.com.
Página. 73 Imagen 51: Mujer adulta mayor en Metro de Medellín. CIDCCA.
Página. 75 Imagen 52: Hombre sonriendo USOA Taller. www.flickr.com, mujer embarazada www.pexels.com, deportistas en silla de ruedas www.pexels.com, niña con globos: Pinas Municipio. www.flickr.com.
Página. 77 Imagen 53: Hombre con discapacidad practicando buceo. https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/fa/Soldier_Undertaking_Disabled_Scuba_Visit_GTMO_DVIDS316331.jpg.
Página. 78-79 Imagen 54: Ilustraciones discapacidad física y/o motriz. CIDCCA.
Página. 80 - 81 Imagen 55: Ilustraciones discapacidad visual. CIDCCA.
Página. 82 - 83 Imagen 56: Ilustraciones discapacidad auditiva. CIDCCA.
Página. 85 Imagen 57: Ilustraciones personas con sordoceguera. CIDCCA.
Página. 87 Imagen 58: Ilustraciones personas con discapacidad cognitiva. CIDCCA.
Página. 89 Imagen 59: Ilustraciones personas con discapacidad mental o psicosocial. CIDCCA.
Página. 91 Imagen 60: Ilustraciones personas con discapacidad múltiple. CIDCCA.
Página. 93 Imagen 61: Ilustraciones personas de talla baja. CIDCCA.
Página. 94 - 95 Imagen 62: Ilustraciones personas de talla alta. CIDCCA.
Página. 96 - 97 Imagen 63: Ilustraciones personas de talla gruesa. CIDCCA.
Página. 98 - 99 Imagen 64: Ilustraciones personas en situación de enfermedad. CIDCCA.
Página. 98 - 99 Imagen 64: Ilustraciones personas en situación de enfermedad. CIDCCA.
Página. 100 - 101 Imagen 65: Ilustraciones adulto mayor. CIDCCA.
Página. 102 - 103 Imagen 66: Ilustraciones niños en primera infancia. CIDCCA.
Página. 104 - 105 Imagen 67: Ilustraciones mujeres en embarazo. CIDCCA.
Página. 107 Imagen 68: Ilustraciones personas ambulantes con carga. CIDCCA.
Página. 108 - 109 Imagen 69: Ilustraciones personas con diversidad lingüística y cultural. CIDCCA.

Lista de imágenes por capítulos

CAPÍTULO 02

Página. 124 - 125 Imagen 70: Ilustración ciudad accesible. CIDCCA.
Página. 126 Imagen 71: Ciudad inteligente. www.pexels.com.
Página. 127 Imagen 72: Ciudad inteligente 2. www.pexels.com.
Página. 128 Imagen 73: Ilustración de mujer en silla de ruedas con equipaje de viaje. CIDCCA.
Página. 129 Imagen 74: Personas usando tecnología en sistema de transporte. www.pexels.com.
Página. 131 Imagen 75: Hombre mayor caminando con andadera. CIDCCA.
Página. 132 - 133 Imagen 76: Ilustración de evento masivo. CIDCCA
Página. 135 Imagen 77: Visualización 3D de acceso con franjas podotáctiles y pasamanos a doble altura. CIDCCA.
Página. 136 Imagen 78: Visualización 3D de franjas podotáctiles metálicas. CIDCCA.
Página. 137 Imagen 79: Hombre con coche en playa accesible. CIDCCA.
Págima. 138 Imagen 80: Ilustración mujer en silla de ruedas en puesto de trabajo. CIDCCA.
Página. 139 Imagen 81: Visualización 3D de oficina accesible. CIDCCA.
Página. 140 Imagen 82: Visualización 3D plano de información táctil. CIDCCA.
Página. 141 Imagen 83: Visualización 3D zona accesible en sistema de transporte. CIDCCA.
Página. 142 Imagen 84: Ilustración de señalética accesible. CIDCCA.
Página. 143 Imagen 85: Niño con discapacidad visual leyendo en información en braille. Cea + www.flickr.com.
Página. 144 Imagen 85: Ejemplo de señalética accesible para edificación. CIDCCA.
Página. 145 Imagen 87: Pictograma/señalización. Charles Deluvio. www.unsplash.com.
Página. 147 Imagen 86: Pictogramas sobre Accesibilidad. CIDCCA.
Página. 149 Imagen 87: Señalización en aeropuerto. www.pxhere.com.
Página. 151 Imagen 90: Diagnóstico para Plan Integral Maestro de Accesibilidad. CIDCCA.
Página. 152 Imagen 88: Ilustración de hombre con bastón en aeropuerto entre multitud. CIDCCA.
Página. 153 Imagen 89: Esquema gráfico del P.I.M.A. CIDCCA.

Lista de imágenes por capítulos

CAPÍTULO 03

Página. 154 - 155 Imagen 90: Ilustración de ciudad accesible. CIDCCA.
Página. 157 Imagen 91: Ilustración de plataforma elevadora en bus accesible. CIDCCA.
Página. 158 Imagen 92: Corte transversal de vados en cruce peatonal. CIDCCA.
Página. 159 Imagen 93: Visualización 3D de espacio público accesible. CIDCCA.
Página. 161 Imagen 94: Visualización 3D de lobby en hotel con mesón a doble altura y franjas podotáctiles. CIDCCA.
Página. 163 Imagen 95: Ilustración persona en silla de ruedas y cama de habitación. CIDCCA.
Página. 163 Imagen 96: Visualización 3D de baño accesible en habitación de hotel. CIDCCA.
Página. 164 Imagen 97: Ilustración persona en silla de ruedas en lobby de hotel. CIDCCA.
Página. 165 Imagen 98: Visualización 3D de habitación accesible. CIDCCA.
Página. 166 Imagen 99: Visualización 3D de restaurante accesible. CIDCCA.
Página. 167 Imagen 100: Ilustración de persona en silla de ruedas en un bar. CIDCCA.
Página. 168 Imagen 101: Ilustración de columpio accesible. CIDCCA.
Página. 169 Imagen 102: Niño sonriendo en columpio accesible. www.pxhere.com.
Página. 170 Imagen 103: Ilustración personas en juego accesible. CIDCCA.
Página. 170 Imagen 104: Niña con lentes azules con discapacidad cognitiva. DOWN ESPAÑA. www.flickr.com.
Página. 171 Imagen 105: Visualización 3D de parque infantil accesible. CIDCCA.
Página. 173 Imagen 106: Persona en silla de ruedas leyendo mapa táctil informativo en parque natural. CIDCCA.
Página. 173 Imagen 107: Escaladora con prótesis en pierna. www.pexels.com.
Página. 174 Imagen 108: Niño con discapacidad cognitiva. DOWN ESPAÑA. www.flickr.com.
Página. 175 Imagen 109: Ilustración de charla en museo. CIDCCA.
Página. 175 Imagen 110: Ilustración de persona ciega con arte en relieve y audiotour. CIDCCA.
Página. 176 Imagen 111: Mujer sonriente atendiendo a clienta. www.freepik.es.

Página. 177 Imagen 112: Ilustración de hombre en silla de ruedas eléctrica haciendo compras. CIDCCA.
Página. 178 Imagen 113: Visualización 3D de gradas accesibles en escenarios deportivos. CIDCCA.
Página. 179 Imagen 114: Ilustración de atleta con prótesis de piernas. CIDCCA.
Página. 179 Imagen 115: Equipo de baloncesto en silla de ruedas jugando. Pedro Bártolo. www.flickr.com.
Página. 181 Imagen 116: Visualización 3D de playa accesible. CIDCCA.
Página. 183 Imagen 117: Mujer con discapacidad física en playa. https://commons.wikimedia.org.
Página. 184 Imagen 118: Ilustración mujer en silla de ruedas disfrutando de un concierto. CIDCCA.
Página. 185 Imagen 119: Público en un concierto. Jordy Brada. www.lifeofpix.com.
Página. 187 Imagen 120: Taquillas para eventos masivos accesibles. CIDCCA.
Página. 189 Imagen 121: Visualización 3D de centro de información turística accesible. CIDCCA.
Página. 190 Imagen 122: Coliseo romano. www.upload.wikimedia.org.
Página. 191 Imagen 123: Persona con discapacidad visual en exposición de arte.
Página. 191 Imagen 124: Mujer con discapacidad visual en Monumento a los judíos en Berlín. SOZIALHELDEN. www.flickr.com.
Página. 192 Imagen 125: Applewatch. Luke Chesser. www.unsplash.com.
Página. 195 Imagen 126: Mujer con gafas de realidad virtual. Samuel Zeller. www.unsplash.com.
Página. 196 Imagen 127: Domoalert Smart Life Quality. www.flickr.com.
Página. 197 Imagen 128: Mujer sonriente con celular inteligente. www.pxhere.com.
Página. 199 Imagen 129: Adulto mayor usando una tableta inteligente. www.pxhere.com.

CAPÍTULO 04

Página. 200 - 201 Imagen 130: Ilustración exposición de arte en museo. CIDCCA.
Página. 203 Imagen 131: Mapa accesible con información en relieve y braille de la ciudad de Madrid. Wikipedia.
Página.208 Imagen 132: Premio a ayuda viva. Secretaría de Cultura Ciudad de México. www.flickr.com.
Página. 211 Imagen 133: Maqueta táctil con relieve y braille. www.pxhere.com.
Página. 214 Imagen 134: Persona sordociega con intérprete. CIDCCA.
Página. 215 Imagen 135: Persona sordociega conversando. Daveynin. www.flickr.com.
Página. 216 Imagen 136: Niño con discapacidad cognitiva en columpio. U.S. Air Force. www.af.mil.
Página. 217 Imagen 137: Niña con discapacidad cognitiva leyendo libro. DOWN ESPAÑA. www.flickr.com.
Página 218 imagen 138: Foto turismo discapacidad Archivo Medios Públicos EP www.flickr.com.
Página 219 imagen 139: foto joven con muletas siendo ayudado.
Página. 220 Imagen 140: Pictogramas de emergencia. CIDCCA.
Página. 221 Imagen 141: Bombero. www.pxhere.com.
Página. 222 Imagen 142: Mujer con parlante. www.pxhere.com.
Página. 223 Imagen 143: Mujer con prótesis de pierna en piscina. http://protesica.com.co.
Página. 224 Imagen 144: Niño con oxígeno. Agencia Brasilia. www.flickr.com.
Página. 225 Imagen 145: Ilustración de personas ayudando a usuario de silla de ruedas. CIDCCA.
Página. 226 Imagen 146: Ilustración de persona con discapacidad visual con ayudante. CIDCCA.
Página. 227 Imagen 147: Ilustración de personas en silla de ruedas en situación de emergencia. CIDCCA.
Página. 228 Imagen 148: Hombre cargando prótesis de pierna. www.dod.defense.gov.
Página. 229 Imagen 149: Ilustración de persona con discapacidad auditiva usando bucle magnético. CIDCCA.
Página. 230 Imagen 150: Manos ayudando. www.freepik.es.
Página. 231 Imagen 151: Niña con mujer policía en Colombia. www.pxhere.com.
Página. 233 Imagen 152: Niñas con instructora. Command Care. www.flickr.com.
Página. 235 Imagen 153: Lai Chi Wai, deportista con discapacidad física escalando en muro. South China Morning Post. www.youtube.com.

Página. 239 Imagen 154: Ilustración accesibilidad en aeropuerto. CIDCCA.
Página. 240 Imagen 155: Ilustración entrada a edificio accesible. CIDCCA.
Página. 241 Imagen 156. Ilustración sistema de control accesible. CIDCCA.
Página. 242 Imagen 157: Mujer trabajadora de hotel. www.pexels.com.
Página. 243 Imagen 158: Ilustración de persona usuaria de silla de ruedas con pareja disfrutando cena. CIDCCA.
Página. 244 Imagen 159: Menú en braille en restaurante. www.andina.pe.
Página. 245 Imagen 160: Mujer comunicándose por lengua de señas / signos. Elvert Barnes. www.flickr.com.
Página. 247 Imagen 161: Niña sonriendo en parque con discapacidad física. www.airforcemedicine.af.mil.
Página. 249 Imagen 162: Parque de diversiones. www.pixabay.com.
Página. 251 Imagen 163: Información en alto relieve en patrimonio. CIDCCA.
Página. 252 Imagen 164: Mujer en concierto con discapacidad física. https://pbs.twimg.com/media/DrzeC_wVAAA-gHm.jpg.
Página. 253 Imagen 165: Entrega de folleto en Centro de Información Turística. www.pexels.com.
Página. 254 Imagen 166: Ilustración de mesón con aproximación frontal. CIDCCA.
Página. 255 Imagen 167: Manos tocando maqueta táctil. CIDCCA.
Página. 256 Imagen 168: Ilustración de patrimonio histórico. CIDCCA.
Pág. 256 - 257 Imagen 169: Ilustración de personas con discapacidad visual. CIDCCA.
Página. 262 - 263 Imagen 170: Ilustración de todas las personas. CIDCCA.
Página. 265 Imagen 171: Ilustración de expertos. CIDCCA.
Página. 267 Imagen 172: Ilustración adulto mayor en aeropuerto. CIDCCA.
Página. 268 Imagen 173: Ilustración ayuda viva - perro guía. CIDCCA.
Página. 270 Imagen 174: Ilustración bucle magnético. CIDCCA.
Página. 272 Imagen 175: Ilustración circulaciones horizontales. CIDCCA.
Página. 274 Imagen 176: Ilustración discapacidad - persona con muletas. CIDCCA.
Página. 276 Imagen 177: Ilustración equipamiento urbano. CIDCCA.
Página. 280 Imagen 178: Ilustración franja podotáctil. CIDCCA.
Página. 282 Imagen 179: Ilustración itinerario. CIDCCA.
Página. 284 Imagen 180: Ilustración lengua de señas / signos. CIDCCA.
Página. 286 Imagen 181: Ilustración mobiliario urbano. CIDCCA.
Página. 288 Imagen 182: Ilustración pictograma. CIDCCA.
Página. 290 Imagen 183: Ilustración rampa accesible. CIDCCA.
Página. 292 Imagen 184: Ilustración símbolo sostenibilidad. CIDCCA.
Página. 294 Imagen 185: Ilustración torniquete. CIDCCA.
Página. 321 Imagen 186: Adulto mayor con pasamanos a doble altura en el Metro de Medellín. CIDCCA.

BIBLIOGRAFÍA

• Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas (OMT).

• Código Único de Accesibilidad de Colombia (C.U.A.C).

• https://www.rgd.ca/database/files/library/RGD_AccessAbility_Handbook.pdf.

• http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf.

• https://issuu.com/310634/docs/cartilla.

• http://www.predif.org/sites/default/files/documents/05%20Restaurantes%20Accesibles%20para%20todos.pdf.

• http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/pdf/accesopatri.pdf.

• https://www.cultura.gob.ar/6-seis-cambios-para-hacer-de-nuestros-museos-nacionales-espacios-accesibles-para-todos_5251/.

• https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94.

• http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3292/Accesibilidad_universal_patrimonio_cultural.pdf?sequence=3&rd=003196581271671.

• Alcaldía Mayor de Bogota, (2010) Ley 361 de 1997. Establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones. Colombia. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0361_1997.html
Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 2014 XII Seminario Internacional OMT TURISMO Y PAZ. Colombia. Recuperado de:
http://www.cotelcoctg.org/evento_xii-seminario-internacional-omt-turismo-y-paz-32.

• Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Cantabria (2017) Declaración de Castellón sobre Turismo Inclusivo. España. Recuperado de de Castellón sobre Turismo Inclusivo. España. Recuperado de:
http://www.cermicantabria.org/images/pdf/DECLARACION_CASTELLON_2017.pdf Pág. 154-155 Imagen 90: Ilustración de ciudad accesible.

• Corporación Ciudad Accesible (2015) Símbolo Internacional de Accesibilidad- Evolución de un ícono. 2015. Recuperado de:
http://www.ciudadaccesible.cl/?p=4760.

• Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible (2018) México. Recuperado de:
http://www.cita2018.com/la-cumbre.html.

• Decreto 174 de 2001, Alcaldía de Bogota. Reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial. Colombia. Recuperado de:
https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=4310.

• Hondudiario, (2018) Periódico Digital de Honduras, Aeropuertos de Honduras realizará congreso de calidad aeroportuaria y turismo. Tegucigalpa Honduras. Recuperado de:
https://hondudiario.com/2018/09/20/aeropuertos-de-honduras-realizara-congreso-de-calidad-aeroportuaria/.

• Ley 1171 2007, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Establecen beneficios a las personas adultas mayores. Colombia Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=61784&name=RESOLUCION-4322-2011.PDF&prefijo=file.

BIBLIOGRAFÍA

• Ley 1171 2007, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Establecen beneficios a las personas adultas mayores. Colombia Recuperado de:
http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=61784&name=RESOLUCION-4322-2011.PDF&prefijo=file.

• Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Observatorio Transparencia y Anticorrupción. Colombia. Recuperado de :
http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/ley-1712.pdf.

• Ley 1145 2007, Alcaldía de Bogota, por la cual se Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad. Colombia. Recuperado de:
https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur//normas/Norma1.jsp?i=17428&dt=S.

• Ministerio de Salud de Colombia, (2014) Política Publica de Discapacidad e Inclusión Social 2013 -2022. Colombia. Recuperado de:
https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf.

• Naciones Unidas (2015) Declaración Universal de los derechos humanos. Recuperado de:
http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf.

• Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado de:
https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Fundación Bucea Hoy. Destinos Inclusivos, Turismo familiar y accesible. Colombia. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=81800&name=Patricio_Cartelli.pdf&prefijo=file.

• Organización Mundial de la Salud, (2001), Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, Ginebra – Suiza. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf;jsessionid=299C4AD1DEC09907636A8BADD36A4622?sequence=.

• Organización Mundial del Turismo. Historia. Recuperado de: http://www2.unwto.org/es/search/node/historia.

• Secretaria de Gobernación de México. Orden Juridico. Declaración de los Derechos de los impedidos. México. http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2006.pdf.

• Turismo accesible Ecuador (2017) Taller por un Turismo para Todos. Ecuador. Recuperado de: http://turismoaccesibleec.org/2017/07/taller-por-un-turismo-para-todos/.

• Hoteles accesibles para todos, CIDCCA-https://issuu.com/310634/docs/cartilla.

BIBLIOGRAFÍA

• Código Único de Accesibilidad de Colombia (C.U.A.C), CIDCCA.

• Departamento Nacional de Planeación. (2013). Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente Bogotá: Autor Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Disponible en el link:
https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf.

• Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible CIDCCA. (2015). PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ACCESIBLE. Autor: Greissy Andrea Vivas Cordero.

• Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (2016) Guía para la elaboración de planes de evacuación. ISBN: 978-958-59530-6-2 (obra completa - digital). Disponible en:
https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/318-71159.pdf.

• Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad INDEPEDI. GUÍA RÁPIDA DE PREVENCIÓN Y PREPARACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Inclusión de las personas con discapacidad en la Protección Civil. Disponible en:
http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/documentos/Guia-rapida.pdf.

• Manual Accesibilidad, seguridad & salud en turismo Consejos básicos de Accesibilidad, seguridad y salud para personas con Discapacidad. Disponible en el link:
http://www.seguridadturistica.org/publicaciones/Publicacion%20tecnica%20TA%20PCD%20ACCESIBILIDAD,%20SALUD,%20SEGURIDAD%20&%20TURISMO.pdf.

• https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/domotica-accesibilidad-hogar-digital.html.

• https://madridnyc.es/apps-accesibles/.

• Elementos de Diseño para un Paso Peatonal Accesible, CIDCCA.

• Criterios Básicos para la Accesibilidad en los parques, CIDCCA.

• Cartilla de Lineamientos de Mobiliario, CIDCCA.

• Cartilla de Lineamientos Básicos para la Aplicación de Accesibilidad en las Unidades Deportivas Integrales para el Departamento de Antioquia, CIDCCA.

• Cartilla de Criterios para generar documentos de lectura fácil, CIDCCA.

• Informe General sobre los Criterios de Accesibilidad para su Aplicación en los Proyectos de Edificación, CIDCCA.

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia, sus entidades adscritas y vinculadas , la Fundación Once de España, Presidentes de gremios turísticos, periodistas nacionales especializados de turismo, la academia, empresarios del sector Turismo, la Policía de Turismo, funcionarios y entidades del orden nacional relacionados con el sector, se reunieron en Bogotá los días 23 y 24 de agosto de 2016, para participar en el primer Congreso de "Turismo Accesible: abriendo puertas hacia la paz".

Con ocasión de la conmemoración del Día Mundial de Turismo que se celebra cada año el 27 de septiembre bajo la orientación de la Organización Mundial de Turismo, OMT, de la cual Colombia es miembro, cuyo lema para el 2016 es "Turismo para todos: promover la accesibilidad universal" y partiendo de las conclusiones que resultaron del Congreso, nos comprometemos a suscribir la Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible.

En el ámbito Mundial

Reconociendo la Convención de las Naciones Unidas del 2006 sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los principios del diseño universal, considerada como el marco de actuación global en la esfera de la accesibilidad universal, cuyo artículo 30 reconoce el derecho legítimo de las personas con discapacidad a acceder a las actividades deportivas, culturales, de esparcimiento y de turismo;

Acogiendo las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, aprobadas por la vigésima Asamblea General de la OMT en 2013, las cuales se han concebido como marco general básico y transversal para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, el sistema de transporte y los canales de información y comunicación, así como a una amplia gama de instalaciones y

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

servicios públicos; lo anterior en concordancia con los manuales afines elaborados junto a organizaciones de la sociedad civil (la Fundación ONT, ENAT y la Fundación ACS).[1]

Reconociendo que «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.» (Rifai, 2014)

Inspirados en el Código de Ética Mundial para el Turismo, aprobado por la Asamblea General de la OMT en 1999, y refrendado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001, cuyo artículo 7 hace hincapié en que "La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta" y explícitamente indica que "se fomentará y se facilitará el turismo de (...) las personas (...) que padecen minusvalías".

Remitiéndose a la Nueva Carta del Turismo Social Mundial de la Declaración de Montreal 1995 - Buró Internacional de Turismo Social (BITS), "es el pleno desarrollo del ser humano, como persona y ciudadano, lo que debe constituir el objeto esencial de toda acción de desarrollo turístico"

Reconociendo el alcance de las recomendaciones para múltiples interesados del sector turístico que emanan de la Declaración de la Cumbre Mundial sobre Destinos para Todos, celebrada en Montreal (Canadá), en octubre de 2014;

Acogiendo como fecha de conmemoración del Día Mundial del Turismo el 27 de septiembre de cada año instaurado por la

[1] Organización Mundial del Turismo (2014), Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid.

Definición de Turismo accesible para todos: Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia, sus entidades adscritas y vinculadas , la Fundación Once de España, Presidentes de gremios turísticos, periodistas nacionales especializados de turismo, la academia, empresarios del sector Turismo, la Policía de Turismo, funcionarios y entidades del orden nacional relacionados con el sector, se reunieron en Bogotá los días 23 y 24 de agosto de 2016, para participar en el primer Congreso de "Turismo Accesible: abriendo puertas hacia la paz".

Con ocasión de la conmemoración del Día Mundial de Turismo que se celebra cada año el 27 de septiembre bajo la orientación de la Organización Mundial de Turismo, OMT, de la cual Colombia es miembro, cuyo lema para el 2016 es "Turismo para todos: promover la accesibilidad universal" y partiendo de las conclusiones que resultaron del Congreso, nos comprometemos a suscribir la Declaración de Colombia sobre Turismo Accesible.

En el ámbito Mundial

Reconociendo la Convención de las Naciones Unidas del 2006 sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los principios del diseño universal, considerada como el marco de actuación global en la esfera de la accesibilidad universal, cuyo artículo 30 reconoce el derecho legítimo de las personas con discapacidad a acceder a las actividades deportivas, culturales, de esparcimiento y de turismo;

Acogiendo las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, aprobadas por la vigésima Asamblea General de la OMT en 2013, las cuales se han concebido como marco general básico y transversal para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, el sistema de transporte y los canales de información y comunicación, así como a una amplia gama de instalaciones y

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

Organización Mundial del Turismo -OMT- y a su vez enmarcando la celebración y las actividades a desarrollar en torno al lema propuesto para el 2016 «Turismo para todos: promover la accesibilidad universal»

En el ámbito Nacional

Respetando que la Constitución Política de Colombia de 1991 en su art. 52, modificada por el Acto Legislativo No. 002 de 2000 precisa la condición que tiene la recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre como derecho fundamental que tiene toda la sociedad colombiana;

Acogiendo el mandato del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018: "Todos por un nuevo país", en su Objetivo 3, "Bajo el enfoque poblacional, se fortalecerá la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social, que busca cambiar de una visión asistencialista a políticas de desarrollo humano con un enfoque de derechos. Este enfoque permite el acceso a bienes y servicios para las personas con discapacidad, con criterios de pertinencia, calidad y disponibilidad; respeto por la diferencia y su aceptación como parte de la diversidad; accesibilidad; igualdad de oportunidades, y eliminación de prácticas que conlleven a la marginación y segregación de cualquier tipo".

Reconociendo que la Ley 300 de 1996 establece que el Plan Sectorial de Turismo deberá contener directrices y programas de apoyo al turismo de interés social; que la Ley 1101 de 2006 en su artículo 4, crea el Impuesto con destino al turismo como inversión social y que la Ley 1558 de 2012 tiene como principio la Accesibilidad, estableciendo que "... es deber del sector turístico propender por la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades".

Fundamentándose en la Política de Turismo Social "Hacia un turismo social e incluyente para todos los colombianos" 2009, que tiene por objetivo "facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

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";

Remitiéndose a los planes sectoriales de turismo: 2010 - 2014: "Turismo factor de prosperidad para Colombia" y 2014 - 2018: "Turismo para la construcción de la paz", en donde se priorizan recursos y programas para la implementación de estrategias de turismo dirigidas a la población en condición de discapacidad;

Elogiando los esfuerzos llevados a cabo por las autoridades públicas, el sector privado y los agentes de la sociedad civil para hacer de Colombia un destino más accesible para todos;

LOS PRESENTES,

1. ***Convencidos*** de que el "Turismo para todos" beneficia no sólo a las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino a todas las personas.

2. ***Conscientes*** de que la discapacidad no es una condición de la persona, es una condición del entorno donde la planeación, el diseño, el análisis de barreras, la usabilidad, la tecnología y la innovación son herramientas fundamentales.

3. ***Reconociendo*** que la accesibilidad que busca el turista con discapacidad es su autonomía.

4. ***Conscientes*** del proceso gradual que está produciéndose en la esfera de la Universalidad y también de las barreras que afrontan personas con discapacidad, adultos mayores o niños en la visita a nuestros destinos y a nuestras empresas turísticas

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

5. *Comprometidos* en que las alianzas constructivas y centradas en los resultados entre el sector público, el privado y las organizaciones que son expertas en sectores de la población como personas con discapacidad, son clave para hacer que las infraestructuras, los productos y los servicios vinculados al turismo sean accesibles para todos.

6. ***Conociendo*** los grandes retos que tenemos porque no sólo es una cuestión de derechos humanos; es una oportunidad de negocios, un mercado desatendido que está con ganas de viajar, ganas de conocer y de explorar destinos.

7. ***Persuadidos*** de que el "Turismo accesible" es una oportunidad de negocio.

8. ***Conscientes*** de que tenemos la necesidad y oportunidad de transformar nuestros destinos para que sean accesibles para todos. Para las empresas es cuestión de estrategia corporativa y para los destinos es tomar la decisión a través de planificación y acciones concretas enfocadas en este mercado, sin necesariamente requerir de grandes inversiones.

9. ***Reconociendo*** que la accesibilidad no tiene que ser costosa, que no precisa más espacio del que tenemos, que no es sólo para unos pocos y que puede ser estética. Así, toda la cadena de valor está llamada a pensar en cómo hacer sus servicios y productos fuente de disfrute para todos.

HACEMOS UN LLAMADO UNÁNIME A TODAS LAS PARTES INTERESADAS, INVITÁNDOLAS A:

1. ***Identificar*** los principales problemas en la prestación de servicios turísticos que impiden la accesibilidad en Colombia para darle su debida solución, teniendo en cuenta que esto es cuestión de responsabilidad, reputación y rentabilidad.

ANEXO
DECLARACIÓN DE COLOMBIA SOBRE TURISMO ACCESIBLE

2. ***Invertir*** en accesibilidad generando una retribución para la sociedad, garantizando el disfrute del ocio, recreación y turismo para todas las personas, en todas las etapas de la vida, dando así autonomía a las personas.

3. ***Convencer*** a las entidades territoriales, a los empresarios turísticos y a los demás actores de la cadena productiva del sector turístico, de las ventajas competitivas de invertir y comprometerse a la accesibilidad en turismo.

4. ***Promover*** acciones de concientización y capacitación en un "turismo para todos" para eliminar las barreras que existen en la actitud y servicio de todos los involucrados de la cadena de valor del turismo.

5. ***Contemplar*** los principios del diseño universal o diseño para todos, en el momento de invertir en nueva infraestructura u optimizar la ya existente.

6. ***Propender*** por el diseño y desarrollo de aplicaciones tecnológicas inteligentes accesibles, para facilitar información sobre los servicios ofrecidos.

7. ***Desarrollar*** productos y servicios que provean experiencias y prácticas incluyentes, es decir, que sirvan a todas las personas sin excepción alguna y asegurar que estos sean de alta calidad.

8. ***Actualizar*** las normas técnicas sectoriales, propendiendo por la inclusión de nuevos requisitos de accesibilidad teniendo en cuenta los avances y las experiencias en el ámbito nacional e internacional.

9. ***Crear*** a partir de lo que ya tenemos, destinos accesibles, inclusivos y sostenibles, aunando esfuerzos entre el sector público y privado que le permitan a las personas disfrutar autónomamente sus viajes y experiencias.

Colombia, 27 de septiembre de 2016

Ángel Balanzó
Asociación Colombiana de Tiempo Compartido
ASTIEMPO

Carlos Alfonso Monroy Monroy
Asociación Hotelera Colombiana
ASOTELCA

Javier Gómez Rueda
Federación Colombiana de Ecoparques, Ecoturismo y Turismo de Aventura - FEDEC

Astrid González Nariño
Asociación Colombiana de Periodistas y Escritores de Turismo - ACOPET Colombia

Angela Díaz Pinzón
Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones - ACOLAP

José Yesid Rodríguez Hernández
Asociación para el Desarrollo Integral del Transporte Intermunicipal-ADITT

Lupoani Sanchez Celemín
Asociación Colombiana del Transporte Terrestre Automotor Especializado - ACOLTÉS

Gilberto Salcedo Ribero
Asociación del Transporte Aéreo en Colombia-ATAC

William Murillo
Federación Nacional De Guías De Turismo - FEDEGUIAS

Fernando Guzmán Rodríguez
Asociación Colombiana de Ciudades Capitales - ACCC

María Claudia Lacouture Pinedo
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Felipe Jaramillo Jaramillo
PROCOLOMBIA

Gustavo Adolfo Toro Velasquez
Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO

Federico Cardona Pabón
Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA

Berny Blumán Levy
Colombia Accesible

Brigadier General William René Salamanca Ramirez
Policía Nacional de Colombia Dirección de Protección y Servicios Especiales

Paula Cortés Calle
Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO

Claudia Barreto González
Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica ACODRES

Camilo Ospina Guzmán
Asociación de Empresarios de Bares ASOBARES

María Elena Ortegón
Asociación Colombiana de Viviendas Turísticas ACOVITUR



Omar Perilla Bernal
Asociación de Comercializadoras de Turismo y Fidelización de Colombia - ACTYF

Carlos Bernardo Gomez Santamaría
Confederación de Guías de Turismo de Colombia - CONFEGUÍAS

Gilberto Toro Giraldo
Federación Colombiana de Municipios

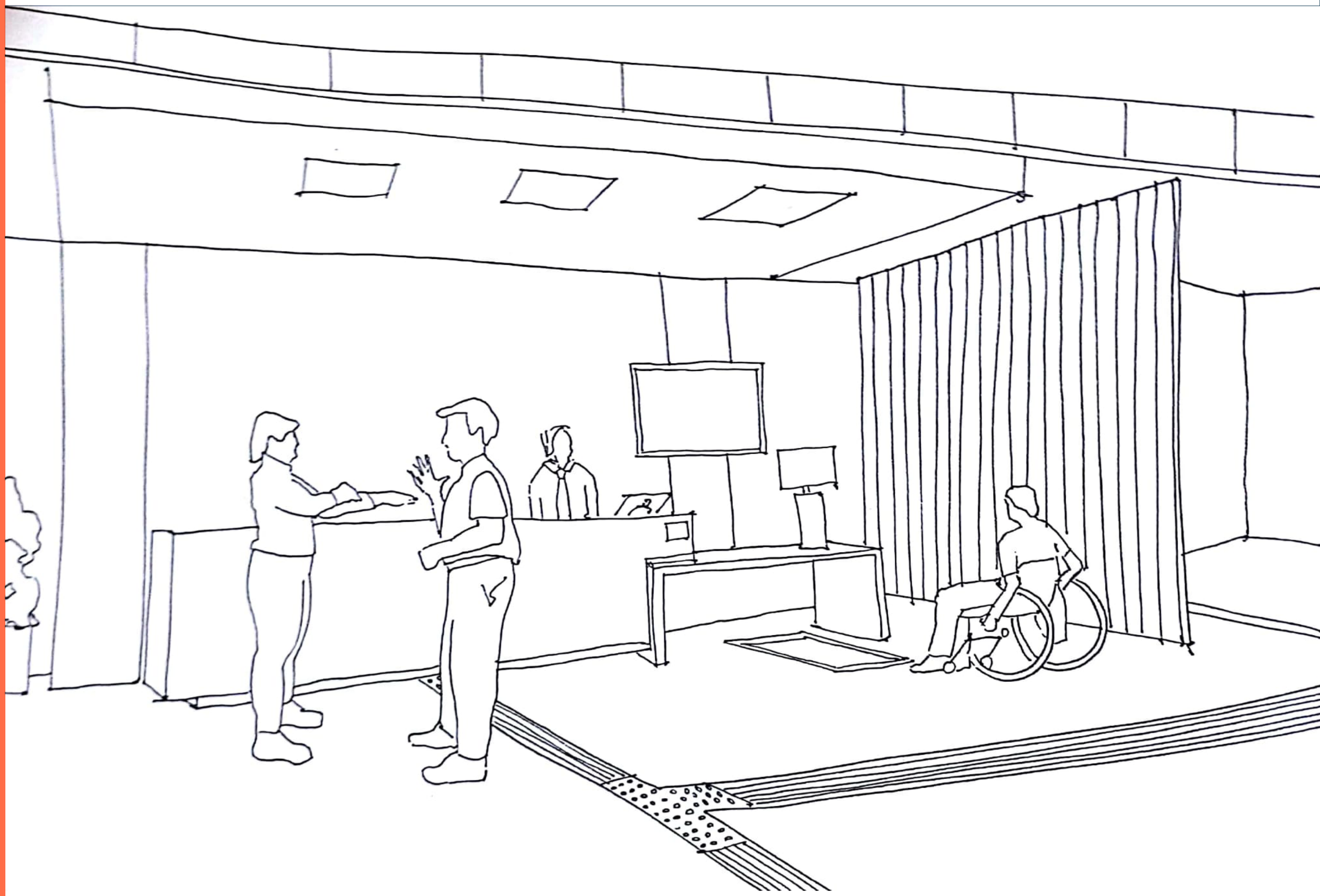
Amylkar Acosta Medina
Federación Nacional de Departamentos



ANEXO
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN EL TURISMO

Haz click aquí





TURISMO
para
TODOS