

UNWTO
Organización Mundial del Turismo

Fundación ONCE

ENAT
European Network for Accessible Tourism

REAPERTURA DEL TURISMO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: **¿CÓMO GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE TODAS LAS PERSONAS SIN OBSTÁCULOS?**



INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad, necesidades específicas de acceso y uso y personas mayores desean viajar de nuevo como todos. Este segmento tan amplio de la población que conforman millones de consumidores potenciales a escala global, ha sido duramente golpeado por la pandemia del COVID -19. Mientras el sector turístico está encaminado hacia su reapertura paulatina, este proceso no debería contemplar nuevos obstáculos y barreras irrazonables. Éstos puedan ser evitados abrazando el concepto del Turismo para Todos, durante la recuperación. La industria de viajes y turismo debería ver en las personas con necesidades específicas una gran oportunidad económica para salir a flote, y hacer de nuevo sus negocios exitosos.

La OMT y sus entidades socias representantes de las personas con discapacidad y la sociedad civil, han desarrollado estas sencillas recomendaciones, dirigidas a los diferentes actores que componen la cadena de valor del turismo, con finalidad de ayudarles en los ajustes necesarios de los nuevos protocolos sanitarios.

PLANIFICACIÓN DE VIAJES E INFORMACIÓN SOBRE LOS NUEVOS PROTOCOLOS

- **Actualizar información, instrucciones y alertas en formatos accesibles, incorporando lectura fácil y lenguaje claro,** para que cualquier persona con necesidades específicas de acceso y uso sepa cómo proceder.

- **Extender el uso del braille y del alto relieve en los elementos de señalización y desinfectar con frecuencia los mismos debido al contacto. Ofrecer alternativas para los nuevos anuncios por megafonía** (videos con subtítulos, imágenes, pictogramas, códigos QR, o sistemas de anuncios sonoros en ascensores)

- **Instalar soportes tecnológicos,** terminales interactivas y máquinas expendedoras de billetes, sin contacto y sin botones.

- **Hacer accesibles todas las páginas web y Apps e incluir toda la información relativa a la accesibilidad en estas plataformas,** en particular los consejos de viaje y las alertas relativas al COVID-19.

- **Utilizar mascarillas y visores** cuando sea posible para que las personas con discapacidad intelectual o psicosocial, así como las personas sordas o ciegas, puedan entender mejor las instrucciones clave.

- **Emitir frecuentemente avisos sobre las reglas a seguir en cuanto a la distancia de seguridad** y asistir a aquellas personas que no entiendan el idioma o tengan dificultades de aprendizaje en su cumplimiento de lo prescrito.

- **Considerar emplazamientos específicos y señalización de los dispensadores de gel hidroalcohólico y mamparas separadoras de protección,** a fin de que las **personas con discapacidad puedan** disfrutar de una experiencia de viaje satisfactoria.

- **Ayudar a las personas con discapacidades motóricas** en la manipulación de las mascarillas y los dispensadores de gel hidroalcohólico con seguridad, en caso de que viajen no acompañadas o soliciten asistencia.

- **Evitar la colocación de elementos de mobiliario** u otros obstáculos adicionales en el desarrollo de los itinerarios accesibles, dado que pueden causar tropiezos.

- **Ubicar balizas sonoras en espacios cerrados** de tal forma que faciliten la orientación a las personas ciegas.

- **Habilitar formularios de quejas a través de códigos** QR u otros formatos electrónicos alternativos cuando éstos no estén disponibles en versión impresa.

- **Asegurar la participación activa de las organizaciones de gestión de destinos y oficinas** de información turística en el diseño de los nuevos protocolos. Este ejercicio facilitará la provisión de directrices correctas, transparentes y actualizadas con regularidad, a cualquier persona con discapacidad.

- **Mantener una comunicación efectiva entre los turoperadores, agencias de viajes y otros proveedores,** haciendo posible el asesoramiento adecuado de las personas con necesidades específicas acerca de sus decisiones de viaje.

TRANSPORTE

- **Formar a los empleados** para que puedan informar adecuadamente a las personas con discapacidad sobre las nuevas pautas de uso.

- **Mantener asientos reservados o prioritarios** para las personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas y otros usuarios, sin tener que comprometer la seguridad ciudadana.

- **Ajustar los nuevos protocolos en los aeropuertos o estaciones para las personas con discapacidad y con necesidades específicas.** Mantener pautas de higiene rutinaria y de desinfección de todas las áreas con potencial contacto humano.

- **Desinfectar con regularidad equipos de ayuda a la movilidad** que se utilizan para ofrecer asistencia a las personas para acceder mejor a las infraestructuras de transporte.

- **Aconsejar a los clientes la compra de vuelos directos,** siempre y cuando sea posible, con el objetivo de disminuir su exposición a posibles riesgos y obstáculos.

- **Revisar y comunicar horarios de apertura** de talleres de reparación o compañías de alquiler de equipos de ayuda a la movilidad, en del destino final.

ALOJAMIENTOS, BARES Y RESTAURANTES

- **Hacer la recepción completamente accesible: adaptar la altura de los mostradores, ubicar correctamente los elementos de protección como mamparas y otros elementos de señalización, instalar bucles magnéticos,** proporcionar sillas a los clientes que necesiten sentarse, facilitando así un check-in cómodo y fluido para todos.

- **Introducir procesos de check-in/out automatizado a través de las páginas web o Apps accesibles, sistemas de tarjeta llave, catálogos de servicios/menús disponibles en códigos QR** y secadores de manos sin contacto.

- **Asegurarse de que la distancia física entre las mesas** en establecimientos de hostelería es adecuada para permitir la movilidad de todas las personas con total seguridad.

- **Limitar el uso de aceras o sitios de paso** para instalar el mobiliario de bares y restaurantes, de tal forma, que no obstaculicen la libre circulación de personas con discapacidad y toda la ciudadanía, en su conjunto.

- **Restringir el uso de lavabos accesibles a aquellos usuarios que los necesitan** y proceder a la desinfección exhaustiva después de cada uso.

- **Garantizar el uso individual** de cubiertos precintados u objetos desechable por clientes con discapacidad o de mayor edad. Los empleados pueden ofrecer asistencia si se les solicita.

- **Formar a los empleados para ofrecer un servicio satisfactorio** a las personas con discapacidad con las máximas condiciones de seguridad sanitaria.

- **Asegurarse de una limpieza a fondo,** con frecuencia, de todas las áreas utilizadas para prestar los servicios de atención al cliente, incluidos los equipos y espacios de dichas zonas.

ACTIVIDADES DENTRO DEL DESTINO

- **Adaptar los protocolos de los museos para personas con discapacidad,** dado que los sistemas rígidos de espera para el acceso, control de aforo, y seguridad, no funcionan igual de bien para todas las personas.

- **Respetar los porcentajes establecidos de plazas reservadas para personas con discapacidad,** a la hora de tomar decisiones sobre los nuevos aforos establecidos en monumentos, cines, teatros o salas de conciertos.

- **Abstenerse de precintar infraestructuras ya accesibles dentro de espacios naturales** y garantizar seguridad para todas las personas.

- **Considerar los riesgos potenciales dentro de parques temáticos, infraestructuras deportivas y centros de fitness.** Seguir las instrucciones sanitarias para los equipos que se manipulan con frecuencia.

- **Mantener operativos y propiamente desinfectados los equipamientos accesibles** en piscinas y playas.

- **Asegurarse de que los guías adapten sus itinerarios y rutas.** Considerar los tamaños de grupos y la seguridad de personas con discapacidad y personas mayores a la hora de utilizar equipamiento, proveer información o programar sus visitas.


UNWTO
Organización Mundial del Turismo


Fundación
ONCE


ENAT
European Network for
Accessible Tourism