

Turismo accesible

Teoría y pautas de la accesibilidad al
medio físico en espacios turísticos

PCD

Personas con
Discapacidad



Arq. Claudio Benardelli
Lic. Agueda Fernández
Lic. Julia Ruival



Universidad
Nacional
de Quilmes



Turismo accesible

Teoría y pautas de la accesibilidad al medio físico

Arq. Claudio Benardelli
Mg. Agueda Fernández
Lic. Julia Ruival

Índice

introducción.....	5
¿De dónde partimos?	6
El turismo accesible en términos de derechos	7
Las tres pautas de la accesibilidad en la prestación turística	16
Pauta 1: Conocer las características generales y necesidades del segmento de personas con movilidad y/o comunicación reducida	19
Ejemplos prácticos.....	20
Conclusiones a la primera pauta	22
Pauta 2: Disponer de las condiciones de accesibilidad al medio físico, comunicacional y cognitivo.	22
Accesibilidad al medio físico	23
Diseño universal o Diseño para Todos	26
Pautas mínimas de la accesibilidad.....	32
Características generales para determinar si un destino turístico es accesible	33
Secuencia de accesibilidad.....	33
Imposibilidad de obtener la plena accesibilidad; soluciones al respecto	34
Antecedentes de legislación argentina sobre accesibilidad.....	35
Conclusiones a la segunda pauta.....	36
Pauta 3: Lograr la mejor calidad en la prestación de servicios.....	36
Perfil profesional de la oferta	37
Sugerencias generales para el trato a la persona con discapacidad	37
Sugerencias para el trato a la persona con discapacidad específicas	39
Discapacidad Motriz.....	39
Discapacidad Auditiva.....	39
Discapacidad Intelectual	40
Discapacidad Visual.....	40
Conclusiones a la tercera pauta	40

La accesibilidad en la cadena de valor.....	41
Antes del viaje.....	42
Durante el viaje.....	44
Después del viaje.....	48
Rotura de la Cadena.....	48
Beneficios del turismo accesible	49
Las Mipymes turísticas y la accesibilidad.....	51
Diagnóstico de las mipymes turísticas.....	51
Las mipymes ante la Accesibilidad.....	54
Conclusiones	54
Anexo Ley 26.378.....	55
Bibliografía.....	89

INTRODUCCIÓN

El Turismo actúa como una actividad impulsora de los Derechos Humanos e Inclusión Social. Se considera que a través de la actividad turística se puede contribuir a que los segmentos de la sociedad más vulnerables, excluidos y discriminados accedan a una vida digna y a que sus derechos sean respetados.

De tal suerte y tomando en cuenta que según las estimaciones de la Organización Mundial de la Salud existen, en los países en vías de desarrollo casi un 15% de personas con discapacidad permanente sean motrices, sensoriales, mentales, intelectuales y viscerales; y que a ese porcentaje habría que sumársele el de personas que por una u otra causa ven limitadas sus posibilidades de desplazamiento, orientación y/o uso de instalaciones de manera temporal (mujeres embarazadas, familias con niños entre 3 meses y 2 años, niños entre 6 y 10 años, personas obesas, personas que cargan bultos, accidentados con discapacidad en rehabilitación sin secuela posterior, etc.); agregándose además la franja de la 3° edad (gran consumidor de turismo); y el núcleo familiar correspondiente a dichas persona/s (se calcula entre 2 y 3 personas); se llega a una cifra, de casi un 40% de la población que tiene algún impedimento de uso del medio físico, comunicacional y cognitivo que no está debidamente preparado en lo que se refiere a las actividades sociales de la vida diaria y en particular a las turísticas.

Esto no solo aumenta la cifra original del 15% de la población total, sino que plantea que la resolución debe estar orientada en términos de derechos humanos y mejora de la calidad de vida.

De acuerdo a datos de la ONU (Organización de las Naciones Unidas) la discapacidad, conforma la minoría más grande del mundo.¹

El desarrollo del siguiente libro intenta promover el trabajo interinstitucional e interdisciplinario, generando conocimiento, intercambio de experiencias, fortalecimiento de las capacidades humanas e institucionales y alentar a las entidades públicas y privadas que incrementen la competitividad del sector turístico a partir de la temática de la accesibilidad universal desde una perspectiva de construcción de un desarrollo de inclusión y convivencia.

¹ Publicado por el Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas -- DPI/2507B – Mayo de 2008

¿De dónde partimos?

Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud, 2001, la discapacidad es el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona y sus factores contextuales, personales, y ambientales.

La condición de salud incluye enfermedades, trastornos, traumatismos o lesiones. También puede incluir otras circunstancias como embarazo, envejecimiento, estrés, etc.

La CIF no clasifica personas, sino que describe la situación de cada persona dentro de un conjunto de dominios de salud (movilizarse, ver, escuchar, hablar) o relacionados con la salud, (educación, trabajo, ambiente) en el contexto de factores ambientales y personales.

Desde esta concepción se entiende la discapacidad como un hecho de naturaleza universal y en cierta medida intrínseca a la condición humana.

Los factores ambientales se refieren a todos los aspectos del mundo extrínseco o externo que forma el contexto de la vida de un individuo y como tal afecta el funcionamiento de esa persona. Se califican como facilitador o barrera de distinto grado: inexistente, ligero, moderado, grave, completo.

Los sistemas de apoyos asociados a la persona y al medio, actuando como facilitadores, modifican la situación de discapacidad determinando las posibilidades de desempeño autónomo en el desarrollo de actividades y participación social.

Desde la persona, interesa rescatar los productos y tecnología para la movilidad y el transporte personal, (bastones, muletas, silla de ruedas, etc.) para la comunicación, (dispositivos ópticos y auditivos) y para las actividades culturales, recreativas y deportivas (adaptaciones de los equipos a la persona).

Desde el medio, los apoyos implican requerimientos particulares del entorno físico, comunicacional y cognitivo a fin de alcanzar la accesibilidad en la cadena de acciones dentro de los diferentes ámbitos, procurando una buena calidad de vida, en un marco de bienestar, que abarca el universo de los dominios de la vida humana, incluyendo, los aspectos físicos, mentales y sociales².

² Apollonio, Adriana; Benardelli, Claudio. 2010. Centro de Investigación: Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte –CIBAUT– Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo FADU-UBA: ACCESIBILIDAD FÍSICA

Con el antecedente de la CIF y habiéndose evolucionado desde la vieja concepción de la discapacidad con un enfoque preponderantemente médico hacia el del modelo social y de derechos humanos, en 2006 la ONU (Organización de Naciones Unidas), aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad³.

El tratado reconoce en su preámbulo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

De esta manera se puede concluir que cuando la persona con discapacidad no puede realizar actividades turísticas, no es por qué no lo desea sino porque el medio y las actitudes de la sociedad no se lo permiten.

El turismo accesible en términos de derechos

En el turismo se requiere la plena accesibilidad al medio físico -arquitectónico, urbanístico y del transporte- junto a la comunicación complementaria necesaria para obtener la plena participación funcional, física y social de todas las personas en la mayor medida posible. Apunta a las posibilidades "de hacer" de las personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de turismo, cuando las instalaciones están generalmente concebidas sin accesibilidad.

Como se dijo, el segmento de la demanda resulta representativo en términos estadísticos, por lo que se requiere una particular atención a los requerimientos de accesibilidad durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas y su resolución debe estar orientada en términos de derechos humanos y de mejora de la calidad de vida.

Este derecho se encuentra avalado por:

El 9 de diciembre de 1975, la ONU proclama la "*Declaración de los derechos de Personas con Discapacidades*", en ésta se llama a una acción conjunta tanto nacional como internacional para asegurar el uso de la declaración como un marco de referencia para la correcta protección de los siguientes aspectos:

EN EL PATRIMONIO CULTURAL DE USO TURÍSTICO, en BOTO ALVAREZ, Leonardo (comp.): TURISMO EN ÁREAS METROPOLITANAS. EL DISEÑO DE UNA POLÍTICA INTEGRAL. Editorial Fundación Proturismo. ISBN: 9789872587826.

³ Argentina aprueba la Convención en el año 2008 mediante la Ley 26.378 y le otorga rango constitucional por medio de la Ley 27.044.

1. Toda persona cualquiera sea su discapacidad debe disfrutar los derechos que se mencionan en ésta declaración, sin distinción ni discriminación.
2. Las personas que tengan algún tipo de discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier persona.
3. Las personas con discapacidad tienen derecho a llevar a cabo medidas destinadas a lograr la mayor autonomía posible.
4. Las necesidades de las personas con discapacidad deben tenerse en consideración a la hora de planificar.
5. Tienen derecho a vivir con sus familiares o con familias adoptivas y a participar en todas las actividades sociales, recreativas o culturales.

En este sentido el término “Turismo accesible” (o “Turismo para todos”) es relativamente reciente. Fue utilizado por primera vez en el Informe Baker publicado en el Reino Unido en 1989, y hace referencia a la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas, así como a la integración social a través del turismo de las personas con algún tipo de discapacidad.

Según Agnes (2010), podemos definir al turismo accesible como “El continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.”⁴

Se basa en el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos a saber: el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que, para las personas con discapacidad tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida.

Por otro lado, según la doctrina, el Turismo Accesible puede ser definido como el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante (Barroso, Grünwald 1987).

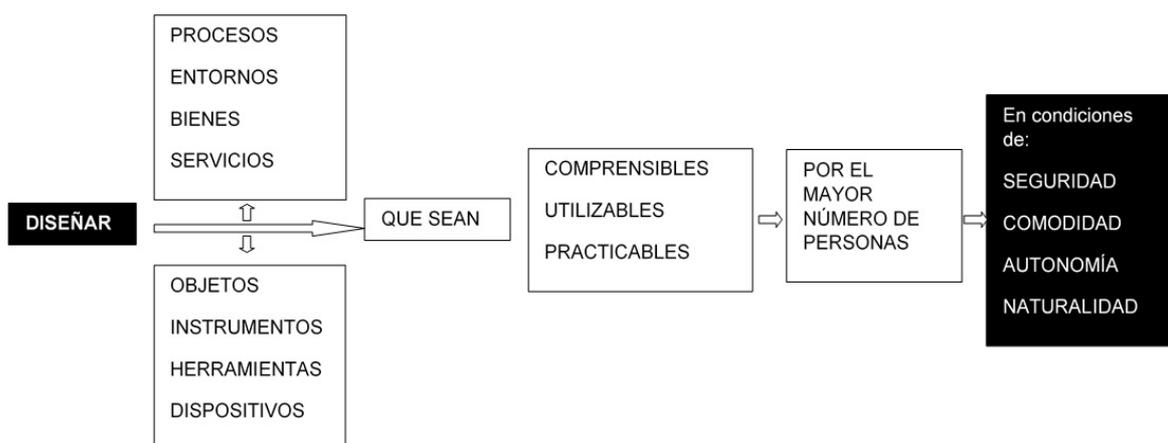
⁴ Agnes, F. et al. (2010), Accessible Tourism, VDM Publishing

Asimismo la Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su Declaración sobre Turismo Mundial que: "...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad...". La OMT reconoce que el éxito o el fracaso de un destino, depende de su capacidad para proporcionar a los visitantes un entorno seguro, de calidad y accesible.

En 1991 la OMT plantea en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con capacidades restringidas, concepto que apunta a las posibilidades "de hacer" de estas personas, que están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen hoy en materia de turismo, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para ser utilizadas por personas "ideales".

En 1997 El Centro de Diseño Universal, publica los "*Principios del Diseño Universal*", entendiéndose como diseño universal al diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Estos siete principios pueden aplicarse para evaluar los diseños existentes, guiar el proceso de diseño y educar tanto a los diseñadores y los consumidores sobre las características de los productos y los ambientes más útiles.

Por ende el Diseño Universal es la estrategia contemporánea para:



En 1999, la OMT aprueba el "*Código Ético Mundial para el Turismo*", siendo este, un conjunto omnicomprendivo de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Está dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas

por igual, y 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. Los diez principios del Código cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental del turismo. Dos años después se logró su reconocimiento por las Naciones Unidas que alentó explícitamente a la OMT a promover el cumplimiento real de sus disposiciones. Aunque el Código no es jurídicamente vinculante, incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria a través de su reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo, al que las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento.

En el año 2005 la OMT aprobó la resolución A/RES/492(XVI)/10, denominada “Hacia un turismo accesible para todos”, que establece los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir una igualdad de oportunidades para las personas con capacidades restringidas. El trabajo apunta promover la accesibilidad, la igualdad de oportunidades y la plena integración de las personas con capacidades restringidas durante el tiempo libre destinado al turismo mediante la integración y cooperación, el intercambio de mejores y buenas prácticas y otras acciones encaminadas a lograr el reconocimiento y el ejercicio pleno de los derechos y la dignidad de este segmento social y su derecho a participar plenamente en la vida económica, social, cultural y política y en el desarrollo de sus sociedades, sin discriminación y en pie de igualdad con los demás segmentos de la sociedad.

Cómo citamos, en el año 2006 la ONU aprueba la “*Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*”⁵, con el propósito de promover, proteger, asegurar y garantizar el disfrute pleno y equitativo de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad.

En su artículo 30 establece entre otras cosas lo siguiente:

- c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;
- e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

⁵ Argentina aprueba la Convención en el año 2008 mediante la Ley 26.378 y le otorga rango constitucional por medio de la Ley 27.044.

A su vez en el año 2011, se dan a conocer las normas ISO 21542, que especifican una serie de requisitos y recomendaciones para elementos de construcción, montaje, componentes y accesorios que forman el entorno construido.

Estos requisitos se refieren a los aspectos constructivos de acceso a los edificios, a la circulación dentro de los edificios, a la salida de los mismos en el curso normal de los acontecimientos y de evacuación en caso de una emergencia, y también se ocupa de los aspectos de gestión de la accesibilidad en los edificios.

En el mismo año, el Ministerio de Turismo de Italia da a conocer el manifiesto sobre la Promoción del Turismo Accesible, y con éste se crea la Comisión “para la promoción y el apoyo del Turismo Accesible” nacida de la necesidad de situar a cada persona con sus determinadas exigencias dentro del sistema turístico. “El principio promovido por la acción de la Comisión es simple y claro: el individuo en su totalidad, con sus necesidades, es un ciudadano y un cliente que tiene derecho a una oferta turística completa de la que pueda disfrutar libre y autónomamente, recibiendo servicios adecuados y proporcionales a lo que paga.”⁶

Nuevamente, en el año 2011, la Organización Mundial de la Salud da a conocer el Informe mundial sobre la discapacidad. El mismo, “está dirigido a responsables de políticas públicas, especialistas, investigadores, académicos, organismos de desarrollo y la sociedad civil.” Los objetivos generales del informe son los siguientes:

- ✓ Proporcionar a los Gobiernos y la sociedad civil una descripción completa de la importancia de la discapacidad y un análisis de las respuestas suministradas, sobre la base de la mejor información científica disponible;
- ✓ A partir de este análisis, formular recomendaciones para la adopción de medidas a escala nacional e internacional.”⁷

En el Informe se describen las medidas necesarias para mejorar la participación y la inclusión de las personas con discapacidad.

En junio del 2011 tuvo lugar en Canadá, la 5ª Conferencia Internacional sobre Turismo Responsable en Destinos respecto al Acceso para Todos, en la cual se definen cinco áreas de preocupación actual, que deben tenerse en cuenta para poder llevar a cabo un turismo más responsable, estas áreas son:

⁶ (Turismo Accesible, <http://www.italia.it/es/informacion-util/turismo-accesible.htm>, 2016)

⁷ (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011)

1. Acceso universal
2. Turismo polar
3. Turismo indígena
4. Turismo y desarrollo económico local en un país desarrollado
5. Gobierno

Por otro lado, en el marco del XX Congreso Interamericano de Ministros y Altas Autoridades de Turismo realizado en Quito, Ecuador en el año 2012, se ha establecido como eje de trabajo el Turismo como Impulsor de los Derechos Humanos y la Inclusión Social. Se considera que través de la actividad turística se puede contribuir para que los segmentos de la sociedad más vulnerables, excluidos y discriminados accedan a una vida digna y para que sus derechos sean respetados. Además, el turismo permite crear un entorno propicio para generar una plena inclusión social y un verdadero ejercicio de los derechos humanos.

En agosto del año 2013, la OMT da a conocer las Recomendaciones por un turismo accesible para todos, adoptadas por la Resolución A/RES/637(XX) de la Asamblea General de la OMT, actualizando las recomendaciones de la OMT de 2005. En este documento, la OMT establece que "(...) Estas recomendaciones indican las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras."

Como se destaca, la accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas.

Entre los elementos de la cadena del turismo figuran:

- A. La gestión del destino turístico
- B. La información y la publicidad turísticas (preparación, información y reservas)
- C. Los entornos urbanísticos y arquitectónicos
- D. Los medios de transporte y las estaciones
- E. El alojamiento, los servicios de comidas y los congresos
- F. Las actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)
- G. Otras actividades y eventos turísticos."⁸

⁸ (Organización Mundial del Turismo, 2014)

Los días 26, 27 y 28 de Junio de 2013, se celebró en España el IV Congreso Internacional de Turismo para Todos, para la cooperación e inclusión de personas con discapacidad, organizado por la Fundación ONCE, con la colaboración de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), el Instituto Europeo de Diseño para Todos (EIDD) y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El Congreso estaba dirigido a las administraciones, empresas y usuarios de los productos y servicios vinculados al turismo, así como a todas aquellas personas e instituciones interesadas en conocer el estado actual y futuro del Turismo para Todos. Este Congreso tuvo como eje central el patrimonio cultural e histórico y se fijaron los siguientes objetivos:

- ✓ Concientizar al sector turístico de la necesidad de establecer fuertes directrices del Diseño para Todos y la Accesibilidad Universal.
- ✓ Conocer y divulgar ejemplos de buenas prácticas del Turismo para Todos.
- ✓ Mostrar al sector la rentabilidad de las propuestas del Turismo Accesible.
- ✓ Unificar criterios de accesibilidad en el Turismo para Todos.
- ✓ Potenciar el papel de la cultura como fuente de recursos turísticos.
- ✓ Contemplar la elaboración de proyectos técnicos, realistas y rigurosos, que faciliten la conversión del potencial cultural en productos turísticos adaptados a las necesidades de todos.
- ✓ Mostrar las posibilidades de trabajo para personas con discapacidad dentro del creciente desarrollo del turismo cultural.
- ✓ Generar conciencia sobre la necesidad de conseguir la plena accesibilidad de la cultura para el avance y desarrollo de nuestra sociedad, donde una mayor visibilidad y participación activa de las personas con discapacidad sea una realidad.
- ✓ Conseguir una mayor participación de los actores culturales en la industria turística para todos.

Por último, en Octubre de 2014, se llevó a cabo la “Cumbre Mundial Destinos para Todos”, Montreal, Canadá. En la misma, los participantes declararon la intención de mantener la cooperación en el plano internacional y en las respectivas regiones y países para apoyar y velar por la aplicación de las Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible. Por lo tanto, recomendaron y apoyaron medidas para los operadores de turismo, viajes y transportes y los intermediarios, para las administraciones locales, para los gobiernos y las autoridades nacionales, para las entidades internacionales, y para los participantes de la Cumbre de Montreal.

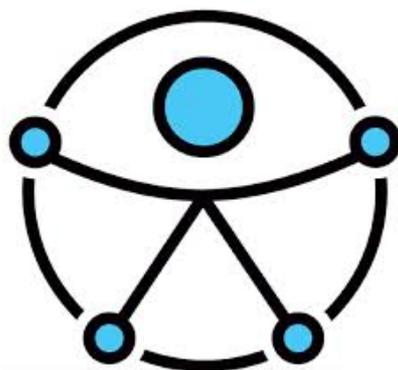
El Día Mundial del Turismo (DMT) se celebra cada año el 27 de septiembre, coincidiendo con el aniversario de la adopción de los Estatutos de la OMT el 27 de septiembre de 1970. La tercera reunión de la Asamblea General de la OMT, celebrada en Torremolinos (España), en septiembre de 1979, decidió constituir el DMT, que empezaría a celebrarse a partir de 1980.

El propósito del DMT es profundizar en la sensibilización de la comunidad internacional respecto a la importancia social, cultural, política y económica del turismo. La celebración intenta afrontar los retos mundiales señalados en los Objetivos de Desarrollo de las Naciones Unidas para el Milenio (ODM) e incidir en la contribución que el sector turístico puede aportar a la consecución de estos objetivos.

El DMT se celebra cada año en torno a un lema elegido por la Asamblea General de la OMT, por recomendación de su Consejo Ejecutivo. En los últimos años, los lemas oficiales han alcanzado mayor proyección gracias a la confluencia con los lemas proclamados para el año por las Naciones Unidas.

En el año 2016 la Organización Mundial del Turismo toma una apuesta más grande para conseguir un sector más accesible nombrando al Día Mundial del Turismo, con el lema 'Turismo Accesible para Todos', Promover la accesibilidad universal, posicionando al turismo inclusivo en un lugar de mucha importancia y relevancia, para así poder empezar a tomar conciencia de que el turismo accesible debe formar parte de las políticas públicas y empresariales.

Asimismo, en el 2015, La Unidad de Diseño Gráfico del Departamento de Información Pública de la ONU en Nueva York creó un nuevo símbolo de accesibilidad para 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 la figura que asociamos naturalmente con la "discapacidad". Este símbolo es distintivo de la accesibilidad universal y sin estigmatizaciones.



Descripción: se puede apreciar el nuevo símbolo de accesibilidad.

Fuente: <http://www.gob.mx/conadis>.

En Argentina este derecho se encuentra avalado por La Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo, reunida en Buenos Aires en 1991, al reconocer la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980).

Cómo ya se ha comentado, en mayo de 2008 Argentina ha ratificado mediante la Ley Nacional N° 26.378 y promulgada por el Decreto N° 895/08, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006. A su vez se le ha otorgado rango constitucional en el año 2014 por medio de la Ley 27.044.

A esto se le puede sumar que siendo Argentina hoy en día, una potencia turística internacional cuyo objetivo es posicionar al país de manera más competitiva en el mundo, aumentar y diversificar las exportaciones, fomentar el turismo, incrementar la captación de inversiones y difundir más eficientemente la cultura, el deporte y la ciencia, se debe tener también muy presente la importancia de la accesibilidad puesto que:

La población mundial que más viaja, aquella con mayor nivel económico, es la que está en proceso de envejecimiento y el número de turistas con discapacidades aumenta.

En conclusión, desde hace ya varias décadas se trabaja para la inclusión social y productiva de personas con discapacidad. Esto lleva a establecer principalmente pautas de accesibilidad, calidad y seguridad integrales para todas las personas, por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

Las tres pautas de la accesibilidad en la prestación turística

Para poder empezar a hablar de un turismo para todos deberemos conceptualizar debidamente lo que significa y abarca la palabra ACCESIBILIDAD y veremos que no solo se refiere a lo puramente técnico en cuanto a urbanismo, arquitectura, transporte y/o comunicación, sino que encierra un bagaje más amplio de características, las cuales deberán ser consideradas a la hora de ofertar un destino con 100% de posibilidades de uso para el gran número de personas con movilidad y/o comunicación reducidas inscriptas en el alto porcentaje citado. Entendiendo que no se trataría de crear una ciudad o lugar para dicho segmento en particular, sino un espacio para todas las personas que habitan en él, que evolucionan en él y con él.

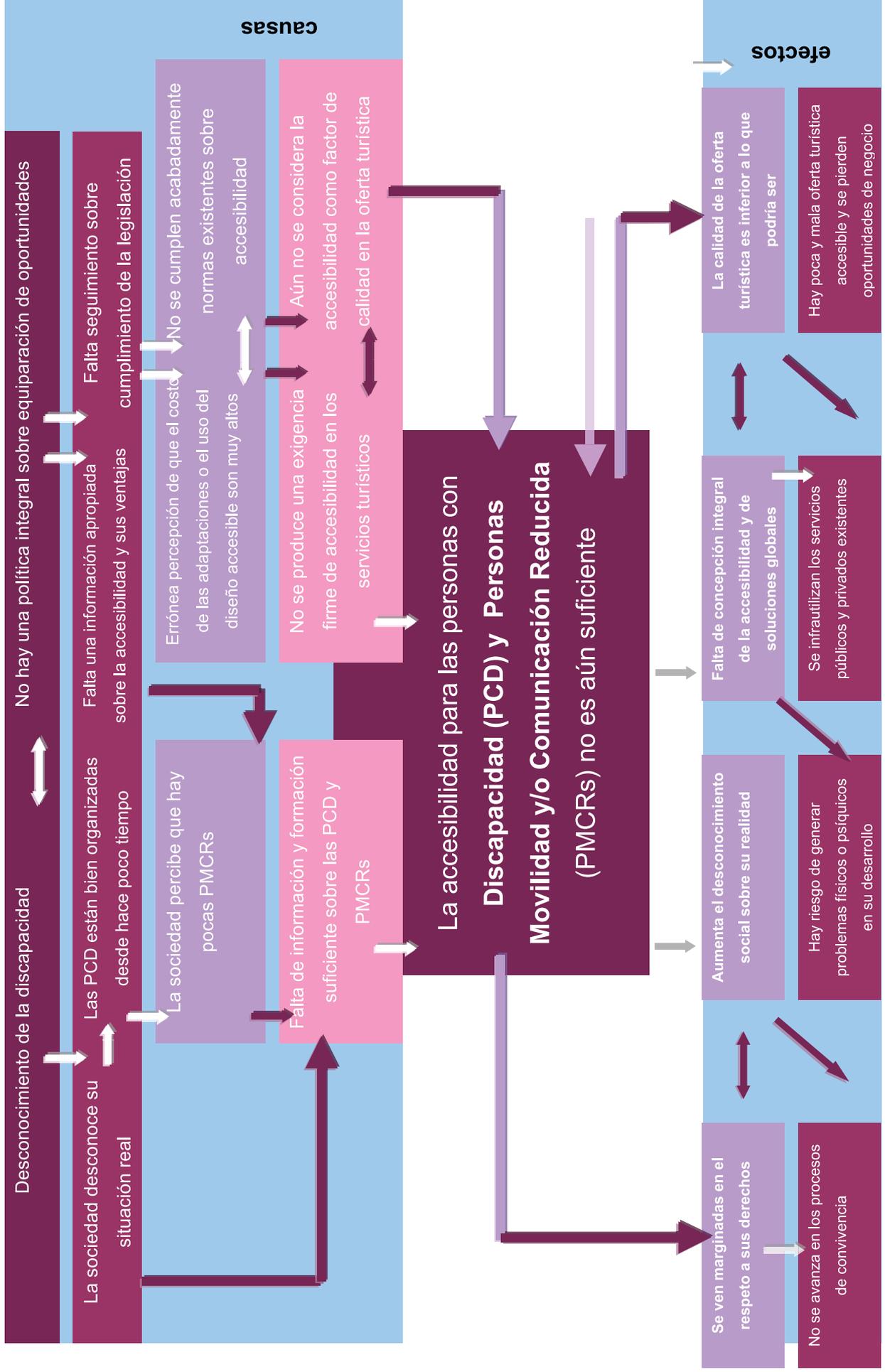
Para el caso, la actividad turística no la tendremos que entender por partes sino como un conjunto en el que intervienen: el sujeto-objeto del turismo con sus características particulares, el producto turístico con relación al medio físico, comunicacional y cognitivo, y los servicios prestados en calidad y especialización de atención.

Dicha actividad turística, como actividad participativa - social, cultural, recreativa o por motivos de salud resulta en el presente un tanto segregacionista y deficitaria para un importante grupo poblacional con movilidad y/o comunicación reducida.

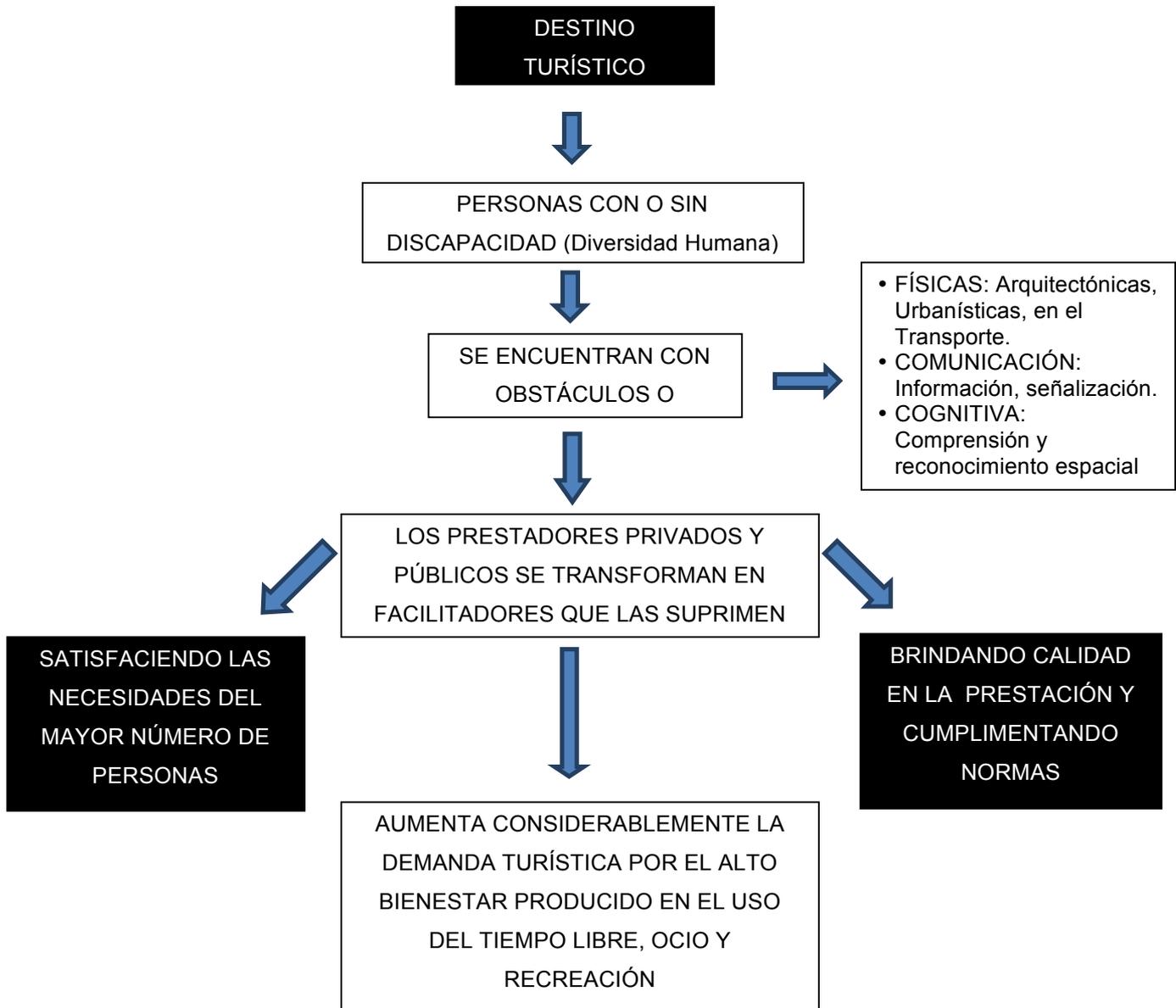
En consecuencia y para poder obtener un resultado óptimo al momento de planificar la oferta turística, es que deberemos considerar básicamente en el proceso de planificación estratégica que la oferta se deberá adecuar a la demanda en general.

Cuadro: Causas y efectos de la falta de accesibilidad

Fuente: Curso de Turismo Accesible, Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía (1997)
 Descripción: en la siguiente imagen podemos apreciar las diferentes causas que pueden ocasionar la falta de accesibilidad y sus efectos.



Cómo transformar en positivo las causas y efectos negativos:



Para ello y rescatando palabras de la Dra. Liliana Pantano “es indispensable contar una comunidad receptiva, abierta y técnicamente preparada para la diversidad”, atendiendo además que al mejorar la oferta, indefectiblemente mejora la demanda.

De acuerdo a ello consideraremos las tres variables o pautas que determinarán la plena ACCESIBILIDAD de un destino turístico:

1. Conocer las características generales del segmento de personas con movilidad y/o comunicación reducida,
2. disponer de las condiciones de accesibilidad al medio físico y
3. lograr la mejor calidad en la prestación de servicios.

Características particulares de las pautas

Pauta 1: Conocer las características generales y necesidades del segmento de personas con movilidad y/o comunicación reducida

“Personalmente tuve simpáticas experiencias, como por ejemplo, en una excursión de pesca con un grupo de amigos, luego de comunicarme telefónicamente a un hotel para efectuar las reservas de alojamiento y de haber aclarado que me encontraba en silla de ruedas, me dieron la confirmación de que no había problemas, pero cuando arribé al hotel me encontré con todas las "barreras arquitectónicas" posibles a mi disposición: para ingresar tenía 7 escalones; pasaba por la puerta de la habitación pero no alcanzaba a girar la silla dentro del recinto; para que pudiera ingresar al sanitario sacaron la puerta, por lo tanto el baño no contaba con ella; y cuando entré al baño no pasaba la silla entre el lavatorio y el artefacto del inodoro, por lo tanto no podía acceder al sector de ducha, etc. La predisposición del personal para que me sienta cómodo realmente fue de destacar, pero lamentablemente con esto no alcanza. Por parte del hotel había una sensación de no haber cubierto las necesidades de un cliente y por nuestra parte la sensación de que no era un potencial cliente, todo lo contrario, era un favor que me estaban haciendo al recibirme como pasajero. Al final todo resultó bien, pero con una gran carga de "disposición" por ambas partes, cuando en realidad tendría que ser todo más fácil, más cotidiano, más distendido, ésa fue la idea original al programar la excursión.”⁹

El punto de conflicto que caracteriza esta primera variable es el siguiente:

El conocimiento que se demuestra ante las necesidades de los clientes en general, en particular de los clientes con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida.

⁹ Sr. Alfredo H. Miño, Presidente de FUARPE (Fundación Argentina para Personas Especiales) <http://www.fuarpe.org.ar> Sitio dedicado al Turismo y al Deporte para Personas con Capacidades Diferentes. Párrafo extraído de su sitio en Internet.

Ya ha sido descrita la estimación de la cantidad de población que posee discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida. En este apartado describiremos los tipos de discapacidad y las barreras que se oponen a ellas.

Esta descripción servirá para poder reconocer las necesidades de los posibles usuarios al momento de ofertar un destino turístico lo más accesible posible o para establecer, según los índices de demandas puntuales, políticas de acción a ejecutar en los lugares más solicitados por la población específica.

- ✓ *Para la Discapacidad Motriz: Ambulatorios, Semi o no ambulatorios.* Barreras físicas, ya sean arquitectónicas, urbanísticas, del transporte, del equipamiento o de los sistemas de comunicación.
- ✓ *Para la Discapacidad Sensorial. Personas ciegas o disminuidas visuales y Personas sordas o con hipoacusia:* Barreras en la información y/u orientación, de manera gráfica, auditiva, visual y táctil. En lo que se refiere a personas ciegas o con disminución visual se agregan también las barreras físicas descritas que producen obstáculos en los itinerarios.
- ✓ *Para la Discapacidad Mental:* Barreras culturales y/o sociales, ya sean por desconocimiento, omisión o discriminación.
- ✓ *Para la Discapacidad Intelectual:* Barreras en la comunicación personal y no personal, en la orientación y en la comprensión de los espacios.
- ✓ *Para la Discapacidad Asociada: Motriz y sensorial, motriz e intelectual, motriz y visceral, motriz y mental.* Posibilidad de duplicación de las barreras descritas.
- ✓ *Para la Discapacidad Temporal: Cualquiera de las detalladas con o sin secuela posterior.* Según sea ella, se oponen las barreras mencionadas.

Ejemplos prácticos

Una vez definidas sucintamente las barreras existentes para cada una de las discapacidades, veremos a nivel de ejemplo los impedimentos que pueden suscitarse cuando los posibles usuarios son **pasajeros de medios de transporte aéreo**.

De tal manera, ejemplificamos con dos tipos de pasajeros con movilidad y/o comunicación reducida:

1. **Pasajero independiente:** Capaz de realizar todas sus actividades durante los vuelos, tanto si necesita o no asistencia para embarcar o desembarcar.
 - Pasajero que puede dar unos pasos y subir o bajar algunos escalones, pero que necesita una silla de ruedas (o traslado), para desplazarse desde la unidad móvil hasta la terminal (por ejemplo, una persona mayor, una persona con muletas, etc.).
 - Pasajero que no puede andar ni subir o bajar escalones, pero que sí puede desplazarse por su cuenta desde la terminal hasta la puerta de embarque (por ejemplo, una persona con yeso en una extremidad inferior como el tobillo).
 - Pasajero con discapacidad en las extremidades inferiores, pero que tiene autonomía suficiente para cuidar de sí mismo, aunque necesita asistencia para embarcar y desembarcar y puede desplazarse por la unidad móvil con ayuda de silla de ruedas (por ejemplo una secuela de poliomielitis no aguda).
 - Pasajero cuya movilidad es limitada debido al tratamiento médico que está recibiendo, y cuyo viaje ha sido autorizado por las autoridades médicas (por ejemplo una persona con discapacidad visceral).
 - Pasajero con ceguera.
 - Pasajero sordera o con hipoacusia.

2. **Pasajero dependiente:** Deberá siempre viajar con un acompañante que le ayude a realizar sus actividades personales durante los vuelos y abandonar el avión en caso de emergencia.
 - Pasajero totalmente inmóvil. Necesita asistencia en todo momento, desde que llega a la estación de transferencia hasta que ocupa su asiento (por ejemplo una persona con cuadriplejía).
 - Pasajero que sólo puede ser transportado en camilla de ruedas (por ejemplo una persona con una lesión medular muy alta).
 - Pasajero con sordo ceguera que puede desplazarse únicamente con la ayuda de un acompañante.
 - Todos los demás pasajeros que necesitan una ayuda especial (por ejemplo personas con discapacidad temporal).

Asimismo, para poder prever cualquier acontecimiento no deseado en circunstancias de traslados se recomienda de manera apropiada obtener la mayor cantidad de detalles respecto a la movilidad y/o comunicación del cliente como, por ejemplo, y de manera apropiada, la formulación de las siguientes preguntas:

1. ¿Necesita transporte accesible desde y para el aeropuerto?
2. ¿Puede ir a pie desde la terminal del aeropuerto hasta el avión?
3. ¿Necesitará asistencia para embarcar o desembarcar?
4. ¿Cuántos acompañantes llevará?
5. ¿Alguna otra necesidad cómo: Instrucciones sobre facilidades para perros guías o de asistencia, etc.?

Conclusiones a la primera pauta

Como conclusión pueden destacarse los siguientes puntos a tener en cuenta previamente a la organización y desarrollo de la oferta de un destino que sirva a las necesidades del cliente con discapacidad o con movilidad y/o comunicación reducida.

- Se deberán estudiar las necesidades de prestación para cada actor involucrado al momento de contratar un destino turístico.
- Se deberá adelantarse a los problemas por falta de accesibilidad, poniéndose en el lugar del otro obteniendo una recabada información espacio – tiempo.
- Conocer perfectamente las condiciones de accesibilidad de la oferta que se realiza, para ello se deberá realizar una visita previa o conseguir toda la información disponible del destino, diagnosticando y verificando si son viables las condiciones para la demanda específica.
- Posibilitar que todos los clientes, sean cuales fueran sus condiciones, puedan disfrutar al máximo del viaje, para ello se evitarán que ocurran “**accidentes**” (mala organización), en el transcurso del mismo que signifique una molestia para la persona, por no haber tenido en cuenta las necesidades de la misma.
- En última instancia pensar que el lugar, el motivo central de la actividad es la prioridad para hacer una buena elección, se resolverán luego los aspectos complementarios.

Pauta 2: Disponer de las condiciones de accesibilidad al medio físico, comunicacional y cognitivo.

La accesibilidad es un conjunto de situaciones de distintas características y objetivos que unidas garantizan la igualdad de oportunidades, los derechos y la autonomía de las personas.

Junto a los elementos que garantizan la accesibilidad física, que son los más conocidos por el público, hay que adoptar además las medidas necesarias que aseguren la accesibilidad sensorial, para lograr una comunicación efectiva entre los usuarios de las instalaciones deportivas y sus interlocutores o espacios.

A todo ello hay que agregar las herramientas relativas a la accesibilidad cognitiva que permiten que todas las personas comprendan los aspectos concernientes a la organización y funcionamiento, actividades, espacios, normas u objetos de su centro deportivo.

Atendiendo todas estas variables podremos entonces hablar de Accesibilidad Universal y de instalaciones turísticas inclusivas.

Por lo tanto, los puntos a tener en cuenta que caracterizan esta pauta para poder desenvolverse de manera autónoma son los siguientes:

- Poder llegar
- Poder acceder.
- Poder circular.
- Hacer uso de todas las instalaciones ofrecidas en destino.
- Poder informarse y comunicarse.
- Poder orientarse.
- Poder comprender y ser comprendido.

Una vez estudiadas estas circunstancias o necesidades que deberemos contemplar para que cualquier persona con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida pueda disfrutar al máximo el destino turístico elegido, habrá que aprender a reconocer fácilmente la accesibilidad desde el punto de vista físico, comunicacional y cognitivo.

En el Proyecto de Investigación: Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas. Resolución (CS) N° 179/11 de la Universidad Nacional de Quilmes, se identificaron seis indicadores de inclusión social en turismo: accesibilidad al medio físico, accesibilidad en la comunicación e información, accesibilidad en la señalización, accesibilidad en los medios de transporte, el buen trato y calidad de atención, información y prevención en viajes y turismo.

En este trabajo se desarrollarán los indicadores de “Accesibilidad al Medio Físico”.

Accesibilidad al medio físico

Podemos definir Accesibilidad como el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, particular, por aquellas que tienen alguna

discapacidad. Puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras.

La **Accesibilidad al Medio Físico** persigue a su vez tres premisas:

- **Accesibilidad física:** Acercarse, acceder, circular y hacer uso de las instalaciones.
- **Accesibilidad funcional:** Equipar el entorno para el pleno desarrollo de actividades, que supone disponer de facilidades en las cuales intervengan indiscriminadamente todos los actores al mismo tiempo.
- **Accesibilidad social:** Personas de condición heterogénea, donde la inclusión social sea una realidad, respetando la diversidad.

Como señalan Boscá, Sánchez, Pallarés, Aldomar, Signes Estrela y Segovia Blanco en su artículo:

“Las barreras físicas con las que un individuo se encuentra, fundamentalmente cuando éstas aparecen en los inicios de la vida, nos permiten hablar de las necesidades trabadas referidas al movimiento y libertad; a la conquista de la independencia personal a través de su independencia física; la capacidad para descubrir, buscar, encontrar; la imposibilidad de responder a determinados estímulos... todo eso que permite, progresivamente, alcanzar la autonomía personal. Una de las necesidades fundamentales del ser humano es la integración social, y ésta es el resultado de un proceso que se inicia con la incorporación a la escuela, lo que permite al individuo formarse profesionalmente posibilitando la obtención de un puesto de trabajo que, a su vez, pueda darle la oportunidad de llevar a cabo su integración laboral. El cultivo del ocio, la práctica de deportes, los desarrollos de relaciones sociales cierran el círculo integrador del individuo. Estas tres facetas básicas en el ser humano: escolar, laboral y social se ven dificultadas e incluso impedidas por la existencia de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en la comunicación”.¹⁰

¹⁰ (Concha Aldomar Boscá, Esperanza López Sánchez, Inmaculada Ros Pallarés, Arancha Tejero Aldomar, Eduardo Signes Estrela, Javier Segovia Blanco, 2003)

Con esto se puede ver que la accesibilidad debe entenderse como un bien común para todos los ciudadanos. En el diseño de las ciudades y en los proyectos para mejorarlas debe integrarse como un parámetro de bienestar social, al igual que la lucha contra la contaminación, la planificación del tráfico, los sistemas de limpieza, la existencia de zonas verdes, los adecuados niveles de ruido, todo lo que constituye la calidad de vida y hace posible la conservación de las ciudades y su disfrute.

Sin embargo, para que la accesibilidad sea una realidad, ha de existir una voluntad política que disponga los medios necesarios para lograrlo, por lo tanto debe existir una legislación que ofrezca un marco general en donde se especifiquen las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa.

Por otro lado, un factor importante para lograrlo es la actuación de los arquitectos y diseñadores, que deben disponer de la sensibilidad necesaria para aceptar la accesibilidad como un parámetro integrado en sus proyectos.

Asimismo, debemos entender que es la ejecución y la manutención del proyecto donde también entran importante número de factores, profesionales e intereses.

Por último, pero no menos importante, la población tiene la tarea de respetar todas esas medidas que se han conseguido implantar en el largo proceso que conduce a la accesibilidad del medio físico.

“La voluntad política de legislar y hacer que se cumpla la norma, el esfuerzo económico por parte de la administración para eliminar barreras existentes, la preparación de los profesionales y la investigación dirigida a la búsqueda de soluciones técnicas, han de ir acompañadas de una adecuada actitud social cuya respuesta favorecedora será el complemento necesario para la consecución de una sociedad accesible, en el amplio sentido de la palabra.”¹¹

Se puede definir además la ACCESIBILIDAD en el ámbito técnico y social como:

“La posibilidad de las personas de gozar de las adecuadas situaciones de autonomía como condición primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin

¹¹ Idem.

restricciones derivadas de la inadecuación del medio físico para su integración social y equiparación de oportunidades”¹²

De tal manera podemos deducir que cuando el entorno urbano, el arquitectónico, el transporte, las comunicaciones y la información cumplen con estos requisitos y además de autonomía se ofrece seguridad y comodidad, para la totalidad del colectivo involucrado, se dice que se ha creado el hábitat utilizando la herramienta del **“Diseño Universal”**.

Es menester destacar que la globalización de los mercados, el envejecimiento demográfico de la población, gracias a una mayor expectativa de vida, y un mayor respeto por la diversidad de características y necesidades de los consumidores han contribuido de manera decisiva a la rápida puesta en práctica del llamado **“Diseño Universal”**.

Este concepto no habrá que limitarlo nada más que a lo constructivo sino que se debe tomar en cuenta en la intervención de todos los productos de uso masivo y servicios, con la finalidad de que todos, incluidas las generaciones futuras, e independientemente de la edad, el sexo, las capacidades o el bagaje cultural, puedan disfrutar participando en la construcción de la sociedad.

Diseño universal o Diseño para Todos

Se entiende por Diseño Universal, el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Arg. Ley 26378, aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

Los siete Principios del Diseño Universal o Diseño para Todos, se centran en el diseño utilizable universalmente por todas las personas, pero hay que tener en cuenta que en el diseño intervienen otros aspectos, como el costo, la cultura en la que será usado, el ambiente, etc.; que tampoco pueden olvidarse. Estos Principios generales del diseño, son aplicables y de hecho se aplican en la arquitectura, la ingeniería, el diseño gráfico, el industrial, de indumentaria, de paisaje, etc. y por supuesto, las páginas y aplicaciones Web y de teléfonos inteligentes, entre otros campos de aplicación.

¹² Artículo 20 de la Ley N° 24.314. Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431. Sancionada: 15 de marzo de 1994. Promulgada: 8 de abril de 1994. Argentina

Los principios del Diseño para Todos o, como es llamado en Estados Unidos, Diseño Universal, fueron compilados por: Bettye Rose Connell, Mike Jones, Ron Mace, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Story, y Gregg Vanderheiden. Recogemos aquí la versión 2.0, del 1 de abril de 1997, del Centro para el Diseño Universal (NC State University, The Center for Universal Design, an initiative of the College of Design).¹³

1er Principio: Uso equiparable

El diseño es útil y vendible a personas con diversas capacidades y habilidades.

Pautas para el Principio 1:

- Que proporcione las mismas maneras de uso para todos los usuarios: idénticas cuando es posible, equivalentes cuando no lo es.
- Que evite segregar o estigmatizar a cualquier usuario.
- Las características de privacidad, garantía y seguridad deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios.
- Que el diseño sea atractivo para todos los usuarios.

2º Principio: Uso flexible. El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

Pautas para el Principio 2

- Que ofrezca posibilidades de elección en los métodos de uso.
- Que pueda accederse y usarse tanto con la mano derecha como con la izquierda.
- Que facilite al usuario la exactitud y precisión.
- Que se adapte al paso o ritmo del usuario.

3er Principio: Simple e intuitivo. El uso del diseño es fácil de entender, atendiendo a la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o grado de concentración actual del usuario.

Pautas para el Principio 3

- Que elimine la complejidad innecesaria.

¹³ Principios del Diseño Universal o Diseño para Todos <http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php>

- Que sea consistente con las expectativas e intuición del usuario.
- Que se acomode a un amplio rango de alfabetización y habilidades lingüísticas.
- Que dispense la información de manera consistente con su importancia.
- Que proporcione avisos eficaces y métodos de respuesta durante y tras la finalización de la tarea.

4to Principio: Información perceptible. El diseño comunica de manera eficaz la información necesaria para el usuario, atendiendo a las condiciones ambientales o a las capacidades sensoriales del usuario.

Pautas para el Principio 4

- Que use diferentes modos para presentar de manera redundante la información esencial (gráfica, verbal o táctil)
- Que proporcione contraste suficiente entre la información esencial y sus alrededores.
- Que amplíe la legibilidad de la información esencial.
- Que diferencie los elementos en formas que puedan ser descritas (por ejemplo, que haga fácil dar instrucciones o direcciones).
- Que proporcione compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.

5to Principio: Con tolerancia al error. El diseño minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.

Pautas para el Principio 5

- Que disponga los elementos para minimizar los riesgos y errores: elementos más usados, más accesibles; y los elementos peligrosos eliminados, aislados o tapados.
- Que proporcione, de manera accesible, advertencias sobre peligros y errores.
- Que proporcione características seguras y simples de interrupción.
- Que desaliente acciones inconscientes en tareas que requieren vigilancia.

6to Principio: Que exija poco esfuerzo físico. El diseño puede ser usado eficaz y confortablemente y con un mínimo de fatiga.

Pautas para el Principio 6

- Que permita que el usuario mantenga una posición corporal neutra.
- Que utilice de manera razonable las fuerzas necesarias para operar.
- Que minimice las acciones repetitivas.
- Que minimice el esfuerzo físico continuado.

7mo Principio: Tamaño y espacio para el acceso y uso. Que proporcione un tamaño y espacio apropiados para el acceso, alcance, manipulación y uso, atendiendo al tamaño del cuerpo, la postura o la movilidad del usuario.

Pautas para el Principio 7

- Que proporcione una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario sentado como de pie.
- Que el alcance de cualquier componente sea confortable para cualquier usuario sentado o de pie.
- Que se acomode a variaciones de tamaño de la mano o del agarre.
- Que proporcione el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal.

Es decir que las soluciones que aportaría el Diseño Universal beneficiarían a toda la comunidad y no sólo a las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida.

El siguiente cuadro muestra una secuencia de procesos con sus acciones y posibles soluciones para brindar autonomía si se tomara en cuenta el uso del Diseño Universal.



Fuente: Curso de Turismo Accesible, Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía.

Descripción: En la imagen podemos ver una secuencia de procesos con sus acciones y soluciones en cuanto a la accesibilidad.

Acciones propias de la autonomía de las personas

1 Acciones de maniobra

Son aquellas que se relacionan con la posibilidad de acceder a los espacios y de moverse dentro de ellos.

Se corresponden con los espacios necesarios para la movilidad y uso de los usuarios de sillas de ruedas tanto por las dimensiones de la propia silla que obligan a prever espacios más anchos, como por las características de desplazamiento que tiene una silla de ruedas.

Cinco son las maniobras fundamentales que se ejecutan en silla de ruedas:

1. Desplazamiento en línea recta, es decir, maniobra de avance o retroceso.
2. Rotación o maniobra de cambio de dirección sin desplazamiento, es decir, sin mover prácticamente de lugar el centro de gravedad.
3. Giro o maniobra de cambio de dirección en movimiento.
4. Franquear una puerta. Maniobra específica que incluye los movimientos necesarios para aproximarse a una puerta, abrirla, traspasar el ámbito y cerrarla.
5. Transferencia o movimiento para sentarse o salir de la silla de ruedas.

2 Acciones para salvar desniveles

Son las que se ejecutan en el momento en que se pretende cambiar de nivel (bien sea subiendo o bajando), o superar un obstáculo aislado dentro de un itinerario horizontal. Básicamente se distinguen tres clases de desniveles:

1. Continuos o sin interrupción, se encuentran principalmente en las vías públicas y espacios abiertos, y obedecen más a las condiciones topográficas que a una intención proyectual.
2. Bruscos y aislados; responden generalmente a una clara intención proyectual; como evitar la entrada de agua (en los accesos desde el exterior a locales cubiertos), separar y proteger (en el caso de acera), o conseguir una determinada opción compositiva (escalinata, escaleras, etc.)
3. Grandes desniveles que responden bien a condiciones topográficas o con mayor asiduidad, a superposición de niveles (edificios de más de una planta).

3 Acciones de alcance

Son aquellas que se ejecutan para llegar a objetos o instrumentos y también para percibir sensaciones o mensajes de información. Se distinguen cuatro clases:

1. Alcance Manual, las realizadas sobre todo por personas usuarias de silla de ruedas, tanto por la posición como la aproximación a objetos. Estas acciones incluyen también a niños y personas de baja talla.

2. Alcance Visual, aquellas realizadas principalmente por personas con discapacidad visual, personas con discapacidad intelectual y también usuarios de silla de ruedas que requieren facilidad de recepción de información tanto receptiva como espacialmente.
3. Alcance Auditivo, las realizadas por personas con discapacidad auditiva o con disminución en la audición que demandan alternativas de transmisión de mensajes por vía visual.
4. Orientación, las realizadas por cualquier persona que requieren señalización tanto visual como auditiva y que la misma sea comprensible por la mayor cantidad de usuarios.

4 Acciones de control y del equilibrio

Son acciones o movimientos que requieren precisión e inciden tanto en los usuarios de silla de ruedas como en las personas ambulantes. Se distinguen dos clases de acciones de control:

1. Del equilibrio, que se manifiesta tanto en la obtención como en el mantenimiento de una determinada postura, e incide en los usuarios de silla de ruedas y personas ambulantes con relación a los miembros inferiores.
2. De la manipulación, que se asocia más a los miembros superiores, e incide en usuarios con discapacidades físicas o bien, a personas con discapacidades cognitivas (intelectuales).

Pautas mínimas de la accesibilidad

Para que la Accesibilidad sea una realidad, deberemos contemplar, al momento de la elección de un destino turístico, que se encuentren resueltas las necesidades de los posibles clientes con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida persiguiendo los siguientes requisitos:

- Accesibilidad general urbanística, arquitectónica y en el transporte.
- Adaptación a las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad y comunicación y/o comunicación reducida.
- Comodidad de uso.
- Protección de daños eventuales.
- Información, señalización y comunicación.
- Organización de los espacios, que supone considerar:
 - ✓ La distribución
 - ✓ La saturación
 - ✓ Las distancias
 - ✓ El control del entorno

- ✓ Equipos y ayudas técnicas
- ✓ Privacidad
- ✓ Conservación y mantenimiento
- ✓ Iluminación y ruido

Características generales para determinar si un destino turístico es accesible

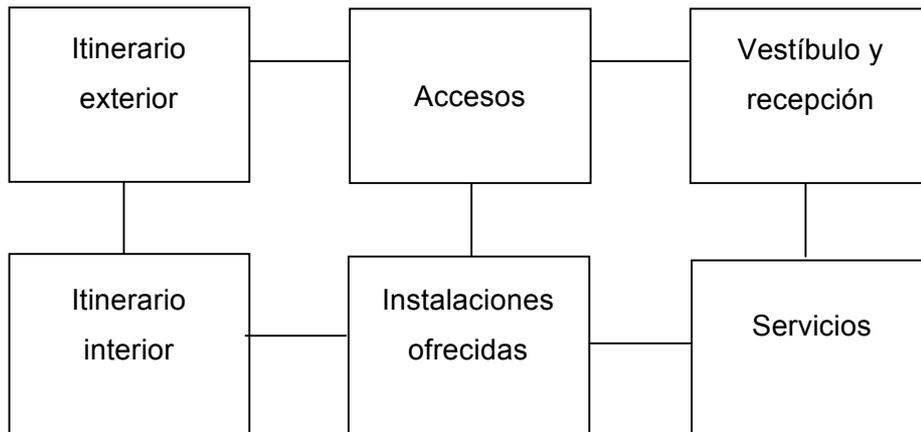
- ✓ **FRANQUEABILIDAD:** Llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos.
- ✓ **ACCESIBILIDAD:** Acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad.
- ✓ **DESPLAZAMIENTOS:** Garantizar el desplazamiento previendo itinerarios accesibles que unan los diversos espacios entre sí y con el exterior.
- ✓ **PLENO USO DE INSTALACIONES:** Hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en los establecimientos turísticos con comodidad.

Secuencia de accesibilidad

Para que un visitante o empleado de un destino turístico realice un recorrido eficaz y con la mayor autonomía en una actividad típica, los diversos elementos que aseguran la accesibilidad deberán estar presentes y verificarse en cada una de las etapas de la secuencia para garantizar un entorno inclusivo.

La secuencia de accesibilidad está formada por actividades localizadas en el espacio y sus relaciones, aquellas que hacen comprensible al conjunto del entorno o del edificio, por partes y en su totalidad.

Cómo ya se dijo, la secuencia comprende las siguientes situaciones: Acercarse, acceder, recorrer, hacer uso de las instalaciones, orientarse y comprender y deberá brindarse contemplando el itinerario que se presenta a continuación uniendo los eslabones entre todas sus posibilidades de encuentro.



La accesibilidad por separado de cada uno de los elementos descritos depende de la del conjunto. Uno sólo de esos elementos es capaz de tornar inaccesible ese conjunto.

Imposibilidad de obtener la plena accesibilidad; soluciones al respecto

Si no podemos contar con un destino completamente accesible, deberemos estudiar el grado de accesibilidad que realmente tiene para poder ofrecerlo de acuerdo a las necesidades del cliente en particular.

Para ello es necesario tomar conocimiento de un concepto que puede anexarse a los enunciados.

El mismo está dirigido a los lugares donde, aunque se deban hacer adaptaciones igualmente no se encuentran plenamente accesibles. El mismo es el llamado espacio **“PRACTICABLE”**.

“Un espacio, instalación o servicio se considera practicable cuando, sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como adaptado o accesible, no impide su utilización a las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida con la ayuda de otra persona.”

Esta condición se puede llegar a dar cuando la estructura o la geografía impidan justificadamente que se transforme en accesible. De tal manera se podrán aplicar ajustes razonables¹⁴ para brindar practicabilidad.

¹⁴ Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o

Entorno totalmente inaccesible: Se dice que un espacio, instalación o servicio se considera “**INACCESIBLE**” cuando el mismo no permite el acceso, la circulación, la estancia en sus dependencias y el uso de todas las instalaciones ofrecidas.

Antecedentes de legislación argentina sobre accesibilidad

En nuestro país existe la Ley 22.431 de “Protección Integral a las Personas con Discapacidad” desde el año 1981 que es reglamentada en el año 1983 mediante el Decreto 498/83. En los artículos 20, 21 y 22 del citado Decreto se establecía la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte fijando un plazo para su ejecución de 10 años.

Transcurrido el lapso casi nada se había realizado ya que en la década del '80 recién se empezaba en nuestro país a hablar de “discapacidad” y faltarían algunos años para instalar la temática y fijar políticas de concientización en el ámbito político, estatal, empresario y de organizaciones no gubernamentales.

En el año 1993 los legisladores presentaron un proyecto de modificación de los artículos citados. Se contemplaba por primera vez en nuestro país a un segmento mucho mayor de población. Era el segmento denominado “personas con movilidad reducida”.

Dicha modificación es promulgada como Ley en el año 1994 llevando el número 24.314 y se reglamenta en el año 1997 mediante el Decreto N° 914/97. Cada artículo se refiere respectivamente a Arquitectura, Urbanismo y Transporte.

A su vez en el año 2002 el Congreso vota la Ley N° 25.643 “Turismo. Determinase que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la ley N° 24.314 y el Decreto Reglamentario N° 914/97. Agencias de viajes. Obligatoriedad de información.” Esta Ley no ha sido reglamentada”.

El 5 de diciembre de 2002, la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobó unánimemente el Proyecto de Ley que abre integralmente las puertas de la Ciudad a las personas con movilidad y/o comunicación reducida, y particularmente a las personas con discapacidad motora.

Esta Ley, la 962 rige desde el 31 de mayo de 2003 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ubica al Código de Edificación de la Ciudad de Buenos Aires entre los más avanzados del continente sudamericano con relación a la accesibilidad.

Las mejoras más significativas incorporan dimensiones más amplias para circulaciones, puertas, interiores de baños y ascensores, así como la obligación de proyectar alternativas a las escaleras (tales como rampas o medios mecánicos).

Las normas incluyen edificios con acceso de público, sea su dominio público o privado y unidades de vivienda colectiva.

Se incluyen también texturas en puntos clave de los pisos para personas con discapacidad visual, sistemas de optimización de sonido en salas de conferencia y auditorios para personas con discapacidad auditiva, y señalizaciones visuales para personas sordas

Conclusiones a la segunda pauta

Como conclusión, estamos en condiciones de decir que para poder ofrecer un servicio de muy buena calidad tendremos que integrar la *ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO* como un factor de calidad más, para que la oferta sea universal y contemple las necesidades y características de todos los posibles actores recordando que aunque no seamos profesionales del campo del diseño, podemos ser transmisores de lo hasta aquí escrito difundiendo el siguiente principio: *Todo elemento diseñado por el ser humano deberá siempre ser pensado en función de ese ser y su diversidad y no por la morfología o belleza del elemento en sí mismo, pues esa cualidad podrá ser definida una vez que el producto se sepa que pueda ser útil para todos por igual; recordando que la mejor accesibilidad es la que no se percibe, pero está al alcance de todos y que un espacio puede ser más ético y no por eso menos estético.*

Pauta 3: Lograr la mejor calidad en la prestación de servicios

Los puntos de conflicto que caracterizan esta variable son los siguientes: La falta de *CAPACITACIÓN* tanto en la atención del tipo de turista considerado, como así también en el caso de reserva de pasajes y además al brindar información sobre instalaciones y equipamiento lo que es considerado en la mayoría de los casos una carencia hoy día.

Esta pauta es de vital importancia ya que permite establecer la verdadera concientización y acerca de esa manera a la convivencia de las personas.

Es de por sí una condición sin miramientos el hecho de que los prestadores de servicios (en todos sus niveles), deban saber tratar a personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida. El saber tratar es en definitiva conocer las necesidades propias de las personas.

*“El Profesional en Tiempo Libre, Recreación y Turismo debe estar capacitado para trabajar en el ámbito comunitario actuando en diferentes niveles en el proceso de investigación, producción, difusión, distribución y prestación de servicios para el tiempo libre, que den respuesta a las necesidades de los destinatarios, mediante un aprovechamiento integral de los recursos regionales naturales y culturales. Se lo define como un facilitador¹⁵ en el campo del tiempo libre, la recreación y el turismo”.*¹⁶

Teniendo en cuenta también que la calidad de vida “refleja las condiciones de vida deseadas por una persona y con relación a su vida en el hogar y en la comunidad, en el trabajo y respecto de su salud, su bienestar y su tiempo libre, etc.”¹⁷

Perfil profesional de la oferta

Veremos a continuación algunas sugerencias a tener en cuenta para el trato adecuado a personas con algún tipo de discapacidad y como el resultado de ello no transgrede ni complica ninguna otra norma preestablecida en el ámbito del turismo, sino que al contrario logra abastecerlo de un mayor compromiso y una mejora sustancial en la calidad de prestación.

Sugerencias generales para el trato a la persona con discapacidad

- Preguntar antes de ayudar

Siempre que tenga contacto o reciba a una persona con algún tipo de discapacidad, evite suponer que necesitara de nuestra ayuda. Si el entorno es accesible, las personas con discapacidad suelen manejarse sin dificultad. Por ejemplo podemos considerar a usuarios con discapacidad temporal, como puede ser una persona enyesada, quien no se encuentra habituada a tener limitaciones en la movilidad o en el traslado, y si bien puede surgir algún tipo de necesidad es muy probable que desee moverse sin ayuda. Por ello, se sugiere ofrecer

¹⁵ Este dato es muy importante y debe relacionarse con la CIF

¹⁶ Trayecto técnico profesional. Documento base. C. F. C. y E. Res. 86/98. Tiempo libre, recreación y turismo. Instituto Nacional de Educación Tecnológica. Ministerio de Cultura y Educación.

¹⁷ Ponencia de R. L. Schalock, del Hasting College, E.E.U.U., a las I Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad publicada en revista Siglo Cero, Vol. 26, número 157, FEAPS, Madrid, 1995.

ayuda sólo si la persona parece necesitarla. Y si acepta la ayuda, preguntar cómo ayudar antes de actuar.

- Ser cauto con el contacto físico

Algunas personas con discapacidad dependen de sus brazos para mantener el equilibrio. Se recomienda evitar tomarlas del brazo — incluso si la intención es ayudar — ya que esto, podría hacerles perder el equilibrio. Evitar dar palmadas a las personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, scooter o bastón ya que éstas consideran que los elementos son parte de su espacio personal¹⁸.

- Pensar antes de hablar

Siempre dirigirse directamente a la persona con alguna discapacidad, aun si esta va acompañada, por algún ayudante o intérprete de lenguaje de señas. Se hace hincapié a este punto, dado que es muy común que el personal responda las consultas efectuadas a la persona que acompaña y no a quien hace la consulta.

- No dar nada por obvio

Las personas con discapacidad conocen perfectamente, lo que pueden o no hacer. Es por ello que, si se realiza alguna actividad, siempre debe consultar a la persona, si podrá realizarla o no. Evite suponer que por poseer una limitación no podrá participar.

Responder con gentileza a las solicitudes que puedan efectuar las personas con discapacidad, ya sea si piden un lugar o una adaptación en el establecimiento o destino, la intención no es generar una queja, sino tener las condiciones adecuadas para transitar con autonomía, dejando en claro que sus necesidades deben ser consideradas. Si recibe una respuesta afirmativa, es probable que vuelvan y comenten a su entorno, el buen servicio que han recibido durante su estadía.

- Brindar información veraz

¹⁸ Fernández, A. (2014), "Turismo accesible. Atención al Cliente con Capacidades Restringidas", en: Temas de gestión en Hotelería & Gastronomía, Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes

Brindar información correcta y veraz es fundamental. Quien responda a las consultas debe tener pleno conocimiento del nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad.

Como punto esencial se debe saber describir el establecimiento o destino, de forma tal de transmitir esa información con exactitud y claridad.

Para que su comunicación con personas con discapacidad sea fluida se recomienda siempre valorar su condición de persona, por encima de cualquier limitación, respetando su dignidad.

Sugerencias para el trato a la persona con discapacidad específicas¹⁹

Discapacidad Motriz

- Las sillas de ruedas, los bastones y muletas son elementos imprescindibles para quien los usa. Procure que siempre estén al alcance de quien los emplea.
- Cuando lleve a una persona usuaria de silla de ruedas, evite los movimientos bruscos y conduzca firmemente.
- Si conversa con ella, ubíquese de tal manera que ninguno tenga que hacer esfuerzo para mirarse.
- Cuando entable una conversación con una persona con discapacidad, hablele directamente a ella y no a las personas que la acompañan.
- Si desea ayudar a una persona con discapacidad espere a que ésta le pida ayuda de alguna forma.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar. Fíjese de antemano que el lugar sea accesible para ella.

Discapacidad Auditiva

- Para comunicarse con una persona sorda o con severa limitación auditiva puede necesitar llamar su atención tocándole el hombro. También puede utilizar notas escritas.
- Háblele de frente, despacio, use los gestos, sin exagerar para que la lectura labial le sea comprensible si es que la utiliza.

¹⁹ Extractado del Folleto de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, 1998. Pantano-Benardelli.

- Si le resultara difícil entender el mensaje de su interlocutor, pídale amablemente que lo repita.
- Sea paciente con el tiempo que le lleve a una persona con discapacidad hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.

Discapacidad Intelectual

- Cuando se dirija a una persona con discapacidad intelectual, hágalo directamente y no a través de un acompañante. Hable con sencillez, pero sin infantilizar la conversación y los gestos. Si no es comprendido intente decir lo mismo con otras palabras. No levante la voz.

Discapacidad Visual

- Cuando se encuentre con una persona con ceguera o con grave limitación visual, preséntese y al irse, despídase de ella.
- Cuando ayude a una persona con ceguera a desplazarse, no lo tome del brazo; deje que él se tome del suyo colocándose del lado inverso al bastón blanco.
- Si ve a un ciego dispuesto a cruzar la calle, ofrézcale ayuda.
- Para indicar a una persona ciega una ubicación emplee expresiones tales como: “a su derecha”, “arriba”, “abajo”, “un escalón” y no expresiones vagas como: “allí” o “ahí”.

Conclusiones a la tercera pauta

- Importancia de no sobreproteger a la persona con discapacidad y respetar sus tiempos.
- Importancia de reconocer las propias limitaciones y dejarse ayudar cuando es necesario.
- Importancia de conversar sobre la deficiencia y sus consecuencias, aclarando dudas, combatiendo el temor, el desconocimiento, el prejuicio.
- Importancia de respetar a cada persona tal como es.
- Importancia de expresarse con soltura y sin prejuicios ante personas con discapacidad.
- Importancia de que las personas con discapacidad no se sientan etiquetadas.

- Importancia de que las personas con discapacidad deseen y puedan valerse por sí mismas.

La accesibilidad en la cadena de valor

El concepto de Cadena de Valor, fue desarrollado por Michael Porter en el año 1985 en su obra “Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance”.

El afirma que la cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

En la actividad turística en particular, la cadena comienza cuando el potencial turista comienza a investigar y a buscar información sobre el destino, continuando cuando el turista llega al mismo y realiza distintas actividades y termina cuando esa persona vuelve a su lugar de origen. Esta cadena se repite sin importar el tipo de turista o el tipo de turismo.

Como podemos ver en el grafico 1, la cadena de accesibilidad del turismo se verá beneficiada

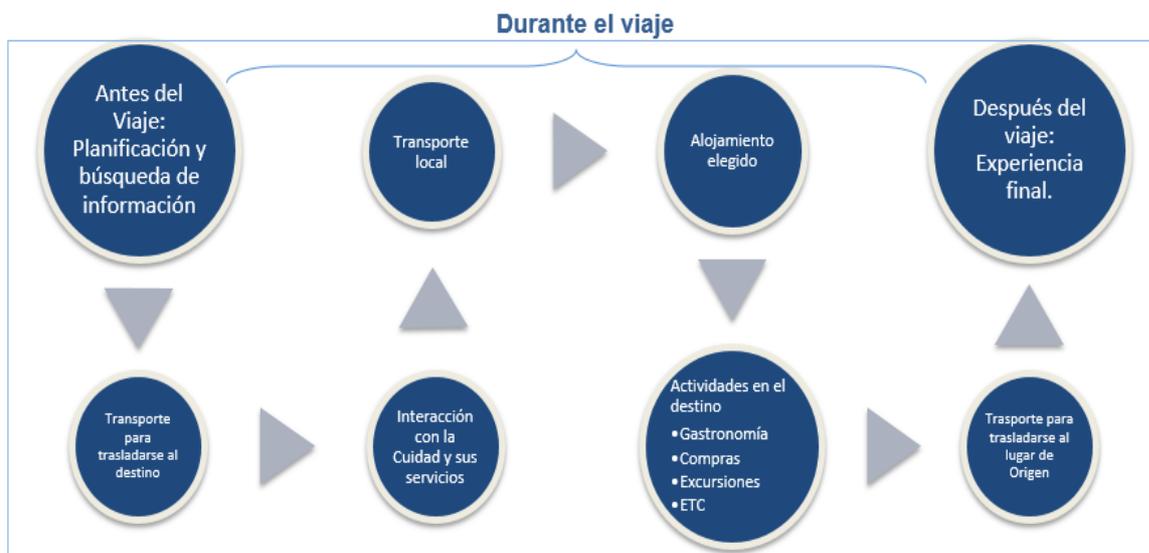


Grafico 1. Cadena de Accesibilidad en Turismo

en gran medida por el nivel de accesibilidad propio que exista en el destino.

Fuente: Adaptado de “Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.”

Es así, que la accesibilidad se convierte en un elemento clave de la cadena de valor, si el destino decide incluirla en sus políticas, ya que es un factor importante que afectara a todos los eslabones de la cadena, por lo tanto, debemos cuidarlos y relacionarlos entre sí para que no se generen eslabones accesibles aislados que rompan con la cadena, por ejemplo, de nada sirve tener un transporte accesible si luego, el destino no cuenta con los alojamientos apropiados.

La OMT en el “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones” señala que:

“La cadena de accesibilidad del turismo se verá beneficiada en gran medida por el nivel de accesibilidad propio que exista en el destino. Es muy difícil desligar el ámbito del turismo en el que se aplica la recepción, estancia y regreso de los visitantes, de las medidas y perspectiva de la accesibilidad local, regional y nacional.

Para lograr que los destinos sean accesibles es necesario realizar acciones transversales que permitan pasar de un eslabón a otro con la garantía de acceso, uso y disfrute de cada uno. La accesibilidad deberá estar presente en toda la cadena turística, para ello las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades debe estar bien planificadas y probadas para contribuir a la percepción de una calidad excelente.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

La industria turística está evolucionando hacia la concepción de nuevos modelos de servicios y productos turísticos integrales más flexibles e individualizados. Y en este contexto, la tecnología sirve de base para generar nuevos modelos de negocio turístico que acompañen al visitante en las todas las cadenas de valor:

Antes del viaje

Es fundamental la aplicación de las tecnologías antes de iniciar un viaje utilizando Internet para obtener información y reservar o comprar los servicios.

Gracias a los nuevos portales de información, el turista podrá analizar entre muchas opciones, y elegir la que más le guste o le interese, basándose también en los comentarios de otros viajeros, por lo tanto, el destino debe buscar la mejor manera de llegar al segmento que quiera atraer de una manera innovadora y atrayente para que lo elija a él antes que a otro destino.

Aquí cobra vital importancia la accesibilidad digital de la información, para que una persona con cualquier tipo de discapacidad pueda organizar su viaje de forma autónoma.

Según la OMT (2015) las principales medidas a tener en cuenta con respecto al contenido en la accesibilidad web, son:

- “Añadir textos alternativos a las imágenes informativas (también en los enlaces con imagen),
- Asociar correctamente los controles de los formularios,
- Diseñar con hojas de estilo que permitan aumentar y disminuir las fuentes evitando solapamientos de contenido en los diversos navegadores y cambiar los contrastes de color.
- Proveer de información verídica y actualizada,
- Proporcionar información fácil de leer,
- Facilitar descargables accesibles, con especial cuidado con los PDFs y su accesibilidad,
- Prestar atención a la información que se cargue de forma rápida,
- Ofrecer imágenes atractivas e informativas,
- Implementar buscadores por tipo de recursos de accesibilidad para facilitar la obtención de datos acorde con las necesidades del usuario.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

En esta etapa de la planificación, también cobran vital importancia las Agencias de Viajes, que deben tener la capacidad de adaptarse a los diferentes consumidores que solicitan sus servicios.

Con respecto a este punto la OMT recomienda a las Agencias:

- “Asegurar la disponibilidad de la información,
- Asegurar que la información sea precisa, detallada y veraz,
- Conocer la política de accesibilidad del destino,
- Integrar la información sobre accesibilidad en la información general sobre turismo,
- Identificar los canales de distribución (general y específica de la discapacidad),

- Comunicar la información al personal en todos los niveles de la organización,
- Comunicar la información a los intermediarios,
- Utilizar los medios tecnológicos apropiados para mejorar el turismo accesible.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

También, a la hora de acceder a una agencia de viajes, los viajeros deben poder acceder a ella y utilizar sus servicios de manera autónoma. Asimismo, es necesario que los sistemas de reserva sean de fácil uso e informen de manera correcta.

Por otro lado, en cuanto a los destinos turísticos, la OMT recomienda que ellos “Deberían proporcionar una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.” (Organización Mundial del Turismo , 2015) De esta manera, el turista podrá organizar su viaje con la tranquilidad de que va a tener lo que necesita en ese destino.

“En todo viaje se realizan múltiples acciones, desde comunicación con el uso de aparatos o interfaces específicos, traspaso de fronteras entre la edificación y el espacio público, o entre éste y el transporte, o entre diferentes medios de transporte. Cualquier persona viaja con alguna intención y para decidir realizar un viaje, hay que tener una expectativa de éxito: llegar al destino.

Cualquier persona que dude seriamente de sus posibilidades de alcanzar el destino se retraerá y no emprenderá el viaje o buscará fórmulas alternativas para hacerlo. En la sutileza de esa duda se esconde a menudo la discriminación más aguda para las personas con discapacidad, y por ello, la continuidad y la contigüidad en las actuaciones de accesibilidad tiene mucha importancia.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

Durante el viaje

Aquí el reto del destino accesible e inteligente es generar una mejora significativa de la experiencia del viaje contribuyendo a satisfacer las expectativas de los visitantes. Debe hacer uso de las nuevas tecnologías para ofrecer experiencias innovadoras de accesibilidad, sostenibilidad y tecnología y así diferenciarse de otros destinos.

Además, el destino debe contar con transporte público y hoteles accesibles para que una persona con cualquier tipo de discapacidad pueda disfrutar de su viaje de forma autónoma, así como también debe tener actividades y restaurantes accesibles.

Debemos tener en cuenta que, la existencia de autobuses o trenes accesibles, no garantiza el derecho a la movilidad de todas las personas, debido principalmente a vacíos y discontinuidades en la cadena de accesibilidad.

Como podemos ver, la cadena contempla tanto el desplazamiento como el acceso y uso de un servicio de transporte, para ello se es necesaria la información correcta, junto con un servicio concreto para que la persona pueda desplazarse entre un punto de origen y un destino. Los sistemas de acceso y uso de la información, así como la realización del recorrido deberán ser accesibles de principio a fin para poder ser llevado a cabo con autonomía.

La OMT sostiene que: “Las necesidades básicas que los usuarios tienen en una infraestructura de transporte son:

- Acceder y desplazarse por la misma en condiciones de igualdad y seguridad,
- Disfrutar de los servicios ofrecidos en la misma, tener la posibilidad de realizar las distintas acciones particulares de estos espacios como compra de billetes y distintos servicios de comunicación información y atención al viajero,
- Establecer una comunicación adecuada entre la infraestructura y el material móvil.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

Por último, los puntos de información sobre transporte son clave para que las personas puedan orientarse dentro de grandes infraestructuras y/o entornos. Por lo tanto, es importante mencionar que para que el servicio ofrecido por los mismos sea eficaz y adecuado a las distintas necesidades de los viajeros, es importante que el personal cuente con la formación suficiente en el trato de personas con discapacidad. Asimismo, debemos tener en cuenta que en caso de existir mostradores, estos, deben contar con una zona rebajada para que las personas usuarias de silla de ruedas puedan ingresar fácilmente.

Por otro lado, el hospedaje debe distinguirse por su comodidad y atractivo para los clientes ya que ellos esperan contar con la misma calidad de vida que en su propia vivienda o incluso mejor.

Según la OMT existen “tres necesidades fundamentales para que todas las personas tengan garantizado su derecho al turismo y ocio:

1. Es preciso que el parque hotelero cuente con una serie de habitaciones que resulten accesibles para personas con movilidad reducida, con equipamiento específico de apoyo, siendo las personas usuarias de silla de ruedas las que fijan los parámetros más exigentes.
2. Para que cualquier ciudadano independientemente de sus capacidades pueda utilizar con plenitud y comodidad los servicios de hospedaje, es importante aplicar criterios de diseño universal en todas las habitaciones y establecimientos asociados al alojamiento.
3. Resulta muy importante para garantizar la equidad que el resto de los servicios que se prestan en un alojamiento también tengan en consideración las condiciones de accesibilidad.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

Como ya dijimos anteriormente, es sumamente importante que el diseño del mostrador de recepción sea adecuado para el mayor número posible de personas. En él resulta útil contar con algunos sistemas que ayudan a mejorar la comunicación como pueden la existencia de fax, teléfono de texto, bucle magnético y correo electrónico de acceso público.

Con respecto a las habitaciones, la OMT recomienda que “Las habitaciones deberían seguir los criterios de Diseño Universal, que pueden aplicarse en todas las habitaciones. (..) Los ámbitos básicos en este sentido serían:

1. *El ancho de paso de la puerta:* Instalar puertas un poco más anchas suele resultar viable y sencillo en muchas ocasiones y puede ser un punto clave cuando se realizan reasignaciones de uso, se requiere transportar maletas, o se realizan reformas en un establecimiento.
2. *Los espacios libres en la habitación y el sanitario:* Si se disponen espacios suficientes entre el espacio de apertura de las puertas o los diferentes muebles y accesorios, se

facilita la circulación en los dormitorios para todas las personas, evitando colisiones o movimientos incómodos en espacios estrechos.

3. *La altura de objetos*: Otro aspecto que resulta positivo considerar en todas las habitaciones es la altura de colocación de todos los mecanismos que requieren accionamiento, como por ejemplo los interruptores, teléfono, secador, entre otros objetos. Determinar una altura de alcance ergonómico facilita su uso con comodidad a todos los visitantes utilizando rangos que no resulten demasiado bajos o altos, con fondo excesivo o demasiado sobresaliente.
4. *Los planos de evacuación*: Es importante que los planos de evacuación cuenten siempre que sea posible con formatos alternativos a la escritura o el dibujo. Esto permite que las personas con discapacidad visual accedan a la información mejorando tanto su propia seguridad como la del conjunto de los usuarios en caso de producirse una emergencia. También es importante que los sistemas no sean únicamente sonoros para que las personas con discapacidad auditiva puedan ser avisadas, por ejemplo, con luces de alarma en el interior de las habitaciones.
5. *El diseño del mobiliario*: El mobiliario de las habitaciones también es un aspecto fundamental. Cuando se utiliza mobiliario con formas redondeadas sin aristas vivas, se evitan riesgos de colisión. Los materiales reflectantes pueden provocar deslumbramiento y los vidrios resultan más difíciles de percibir.

También es importante que si existen elementos volados tengan proyección en el suelo para poder detectarlos con el pie ya que de otro modo las personas corren el riesgo de golpearse con los elementos salientes, especialmente en el caso de tener discapacidad visual. Elegir modelos con diseño ergonómico aumenta la comodidad y el confort al adaptarse a los usuarios. Por ejemplo, es importante que si existen asientos tengan respaldo y reposabrazos porque estos elementos ayudan a las personas a mantener el equilibrio, proporcionan apoyo al cuerpo y ayudan a sentarse e incorporarse. La altura de la cama y su dureza también es un aspecto a considerar. Si la altura es ergonómica facilita el acceso para entrar y salir de ella por ejemplo si forzar en exceso las rodillas.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

Asimismo, es recomendable que el hotel disponga de Wifi para poder permitir que cualquier persona, haga uso de herramientas de comunicación que le sean necesarias como programas de video llamada, chats o cualquier otro servicio.

En cuanto a los restaurantes, “las necesidades fundamentales para garantizar la igualdad de oportunidades a cualquier turista son:

- Las condiciones relacionadas con la circulación, tanto en el entorno próximo como en el acceso al local y en el interior de mismo, de modo que la mayor parte de las personas puedan desplazarse de forma autónoma y segura,
- Un equipamiento y mobiliario cuyo diseño y ubicación tenga presente criterios de accesibilidad universal,
- Lograr un sistema de comunicación sencillo e intuitivo para la mayor parte de los turistas independientemente de su edad, cultura, idioma, etc.” (Organización Mundial del Turismo , 2015)

Por otro lado, no podemos dejar de mencionar que para que todos los turistas puedan hacer uso de los baños públicos, se torna totalmente necesario que la señalización ayude a localizarlos.

Después del viaje

El reto principal de las empresas y los destinos es saber dónde, cómo y quién habla de sus productos y servicios. De este modo, será posible conocer el grado de satisfacción real de los turistas y poder aplicar sistemas de mejora continua, así como desarrollar nuevos sistemas de fidelización.

Si un destino falla en algún eslabón de la cadena de valor, el turista no estará satisfecho y lo expresara en los portales de internet, generando un impacto negativo en el destino, es por esto que es fundamental que cumpla con todos los eslabones.

Rotura de la Cadena

Entre los ejemplos “rotura de la cadena” podemos mencionar algunas situaciones concretas:

- ✓ “Una silla de ruedas motorizada se daña por negligencia o desidia de un tercero durante el tránsito aéreo y no se pueden reparar en el destino, por lo que el propietario debe usar una silla de ruedas manual impulsada por un acompañante durante el resto de su viaje.
- ✓ Un huésped del hotel que posee discapacidad auditiva no puede oír la alarma de incendios del hotel y permanece en su habitación. Si el hotel hubiera contado con

señales de alarma lumínicas o por vibración en la habitación, el huésped hubiera sido alertado a tiempo, al igual que todos los demás,

- ✓ Muchas personas usuarias de silla de ruedas o andadores, se encuentran en la situación de que, tras la reserva de una habitación con baño accesible, descubren que las puertas son demasiado estrechas o no hay suficiente espacio al lado del inodoro para hacer la transferencia desde la silla de ruedas al asiento del inodoro,
- ✓ Una ciudad que ofrece servicios accesibles pero cuyas calles adoquinadas e irregulares representen un peligro para personas mayores, niños, y sean incómodas para transitar por familias.”

Beneficios del turismo accesible

El turismo se ha convertido, en una de las principales fuentes de empleo y estimula enormes inversiones en infraestructuras, la mayor parte de las cuales contribuye a mejorar las condiciones de vida de la población autóctona además de la de los turistas. Los gobiernos, por su parte, obtienen ingresos sustanciales a través de los impuestos.

La conciencia de la diferencia cultural y las amistades personales que promueven el turismo, impulsan poderosamente la comprensión entre los pueblos y contribuyen a la paz entre todas las naciones del planeta.

La Organización Mundial del Turismo alienta, por tanto, a los gobiernos a que asuman un papel relevante en el turismo, cooperando con el sector privado, las autoridades locales y las organizaciones no gubernamentales.

A su vez, las empresas comienzan a ver en los turistas que requieren o necesitan accesibilidad, un nicho de mercado poco explotado y rentable. En base a esto, podemos decir que existen muchos factores que muestran que la implementación de un destino turístico accesible es rentable.

En primer lugar, podemos decir que, la implantación de una accesibilidad destinada toda la diversidad humana amplía el mercado potencial y los periodos de temporada alta de un servicio turístico de forma considerable y, además, atraer a todo tipo de turistas puede ayudar a combatir el fenómeno de la estacionalidad que experimentan algunos destinos.

En segundo lugar, no podemos dejar de mencionar que la accesibilidad física y comunicativa es una propiedad de las infraestructuras turísticas, gracias a la cual, todo tipo de personas pueden utilizar y ser clientes potenciales de las mismas, pero que en general favorece la amabilidad de los servicios de naturaleza turística para todos los usuarios. Esto quiere decir que, al margen de su valor social, de forma paralela, existe un beneficio concreto que puede ser calculado, convirtiendo la accesibilidad en una inversión en calidad, y no en una carga empresarial, ya que, una oferta que aprecie la diversidad del consumidor, contribuirá al mantenimiento de flujos turísticos, en contraposición a otros destinos menos adaptados.

Paralelamente, el destino que se encuentre bien posicionado y además ofrezca un buen servicio de accesibilidad tendrá la posibilidad de generar una buena imagen de marca diferencial, para así, poder fidelizar este segmento de mercado, pudiendo aumentar los niveles de rentabilidad a largo plazo.

La revalorización que se produce en los servicios de naturaleza turística accesibles, puede diferenciarse, por un lado su valor de uso, referido a comodidad y seguridad de los clientes y mayor categoría para el establecimiento; un valor de opción, ya que todos envejecemos o somos susceptibles de sufrir un accidente (clientes, empleados, propietarios) la accesibilidad de las instalaciones es un valor en sí mismo como opción futura (por ejemplo en la compra de un departamento); y por último, el valor de cambio, a la hora de vender un hotel, unos departamentos, la accesibilidad es un valor en alza que afecta a su precio final.

No debemos olvidar, que la accesibilidad aporta beneficios adicionales para las comunidades en términos de mayor calidad en el servicio, la sostenibilidad y la inclusión social.

Por último, frente a la realidad de una demanda creciente de turistas con discapacidad y con movilidad reducida y la opacidad informativa sobre las condiciones de accesibilidad de los servicios de naturaleza turística, han comenzado a desarrollarse, de forma paralela a los completos servicios turísticos de las asociaciones, como experiencia empresarial y con resultados muy positivos, las agencias de “viajes sin barreras”.

En conclusión, el mentor en Turismo Accesible genera numerosas ventajas, la OMT en su artículo “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto” señala las siguientes:

- ✓ “Beneficia a todo el mercado, no sólo a las personas con discapacidad,

- ✓ Amplia las oportunidades de mercado para un destino o negocio,
- ✓ Mejora la competitividad y ayuda a la diferenciación,
- ✓ Mejora la calidad de la experiencia del viaje y la calidez en la bienvenida,
- ✓ Incrementa las oportunidades de fidelizar el destino y de que sea recomendado,
- ✓ Afianza la viabilidad a largo plazo y la sostenibilidad financiera de negocios y destinos (en términos de trabajo e ingresos),
- ✓ Impulsa un enfoque inclusivo del desarrollo, reflejando una responsabilidad social
- ✓ Contribuye al orgullo cívico de la comunidad que habita el destino.” (Organización Mundial del Turismo, 2014)

Las Mipymes turísticas y la accesibilidad

Diagnóstico de las mipymes turísticas

El Arq. Luis Grünewald plantea que es creciente el reconocimiento de la relevancia del sector del turismo y en particular de la MIPYME Turística en la generación de empleo directo e indirecto y en el desarrollo de las economías nacionales y locales.

Los informes de entidades de gobierno, sector privado y organismos técnicos nacionales e internacionales vinculados al sector, revelan que un alto porcentaje de las empresas turísticas en América Latina y principalmente en nuestro país están en manos de micro, pequeño y medianos empresarios, hombres y mujeres que contribuyen con la creación de puestos de trabajo calificados y no calificados, asumen el riesgo de crear y hacer crecer nuevas empresas, estimulan actividades rurales no tradicionales y promueven el desarrollo de la infraestructura de transportes y comunicaciones.

Si tratamos de establecer un diagnóstico general de las Mipymes turísticas, podemos decir que:

- La realidad nos muestra que las empresas turísticas en su gran mayoría se desarrollan dentro de los parámetros del modelo de desarrollo espontáneo y apuntan a dar respuesta a necesidades y no a las motivaciones de la demanda. Son muy pocas las empresas que forman parte de estructuras empresariales internacionales, las que sí lo son, generalmente no son mipymes.
- Son predominantemente empresas familiares independientes que no cuentan en sus cuadros directivos con personal formado profesionalmente.

- El turismo en su evolución espontánea permitió que las empresas de servicios turísticos crecieran sin orden ni control, produciendo saturación por cantidad de algunos de ellos y la falta de otros, sin establecer en la gran mayoría de los casos variables de calidad en esta oferta heterogénea.

En este contexto es posible identificar claramente dos modelos de empresas en el mercado turístico que desarrollan de manera espontánea:

a. **El Modelo de Empresa Familiar que responde a un mercado de necesidad.**

Corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas independientes de carácter familiar orientada a la producción, donde no interesa si el producto o servicio cumple con las necesidades y expectativas de la demanda sino que la función básica e instrumental del establecimiento inmerso en este modelo era y es dar una respuesta a una necesidad: ser barato.

El Arq. Luis Grünewald, sostiene que este modelo tiene la característica de ser altamente vulnerable ya que solo satisface una necesidad del momento – la reducida capacidad de ahorro del turista- y no satisface sus deseos -la mayor cantidad de beneficios psicológicos, funcionales y económicos-; por lo que la demanda apenas mejora su capacidad de ahorro migra hacia otro prestador que si responda a sus expectativas: Necesidades + Motivaciones.

b. **El Modelo de Empresa Familiar orientada a conformar una oferta con valor agregado.**

En este segundo modelo la política de las empresas turísticas es diferenciarse mediante el desarrollo de productos y servicios originales e innovadores, esto significa seleccionar intencionalmente un conjunto distinto de alternativas que permitan ofrecer en el mercado una original combinación de "valores" para la demanda. El objetivo fundamental de su estrategia competitiva es obtener la mayor rentabilidad económica para la empresa y el mayor grado de satisfacción psicológica para la demanda.

Podemos decir que la gran mayoría de las mipymes turísticas se engloban en el primer modelo y muy pocas al segundo modelo, así también podemos afirmar que la gran mayoría de las mipymes turísticas argentinas no manejan indicadores básicos de competitividad ya que encuentra generalmente tres barreras para lograr su implementación:

- No sabe cómo instrumentarlo individualmente,
- No funcionan las asociaciones empresarias a las cuales pertenecen,
- No funcionan las instituciones públicas, pues generalmente los tiempos políticos son distintos a los tiempos empresarios.

El Arq. Grünwald dice que algunas de las características más importantes de las mipymes son:

- En su gran mayoría son Pymes familiares manejados por la propia familia
- Es habitual que los cargos jerárquicos se distribuyan por parentesco y no por capacidades, de esta forma, la presión familiar muchas veces atenta contra la propia rentabilidad del negocio, colocando en sectores clave a personas de dudosa capacidad para el desarrollo de la actividad en cuestión.
- Falta de capacitación del empresario y directivo: esto genera que este desconectada del entorno, en cuanto a los cambios de gustos, servicios y requerimientos del mercado, aparte de los cambios tecnológicos.
- Falta de experiencia: La carencia de experiencia tanto en la administración de empresas, en manejo de estándares de calidad y seguridad como de la actividad en sí que comporta un elevadísimo riesgo para los pequeños propietarios.
- Carecer de experiencia constituye en sí la base fundamental de todas las demás causas que llevan al fracaso. Es necesario volver a subrayar el hecho de que no basta con contar con experiencia en materia de negocios, de calidad y de seguridad, además es necesario contar con experiencia en el ramo en particular a la cual se dedique.
- Esperan en los programas de capacitación recetas específicas que den respuestas a sus necesidades estratégicas y operativas
- Ven a la capacitación propia o del personal como un costo y no como una inversión. Quieren al participar en programas de capacitación las herramientas que les permitan tener clientes ya mismos.
- Falencias en política de personal. Las fallas en materia de selección, dirección, capacitación, planificación de necesidades, motivación, salarios, premios y castigos lleva con el transcurso del tiempo a disminuir tanto la productividad del personal, como la lealtad de estos para con la empresa, lo cual es motivo de aumento en la rotación de personal con sus efectos en los costos de selección y capacitación, niveles de productividad y satisfacción del cliente, y como resultante de todo ello produce una caída en la rentabilidad.

Las mipymes ante la Accesibilidad

Podemos afirmar que en el sector de turismo no hay una cultura y gestión de la accesibilidad ni se implementan planes para la misma. Se ha podido observar que no encontramos en la mayoría de los establecimientos un plan de accesibilidad integral de bienes y se puede afirmar que esto disminuye el nivel de conciencia preventiva a medida que disminuye la categorización de los establecimientos.

Asimismo, se han detectado, por ejemplo en el caso de Accesibilidad al medio físico, ciertas pautas generales de comportamiento en los establecimientos turísticos que deben ser tomadas en cuenta:

- El empresario no considera a la accesibilidad como una oportunidad de mercado para aumentar la rentabilidad de su negocio sino que la considera un costo muy grande.
- El establecimiento no se encuentra preparado para recibir personas con discapacidad.
- No se detecta en general un conocimiento del personal sobre la psicología del huésped para poder tratarlo de la manera adecuada.
- No se implementan tareas de mantenimiento y revisión de las instalaciones para poder tener todos los productos de apoyo en buen estado.
- Se detecta el desconocimiento en muchas oportunidades de las disposiciones municipales sobre los lineamientos a seguir para la accesibilidad al medio físico.
- No se realizan tareas de capacitación y entrenamiento de los empleados para que sepan cómo actuar en las diferentes situaciones.

Podemos decir que se debe hacer hincapié en las mipymes turísticas, en generar un cambio de cultura como de gestión organizacional que permita aumentar la accesibilidad y que la misma debe ser visualizada con un enfoque sistemático, permanente y de participación integral de todos aquellos relacionados con la empresa.

CONCLUSIONES

Podemos decir que en el sector turístico aún no hay una cultura de la mejora en temas de accesibilidad ni se implementan planes o protocolos de accesibilidad específicos sobre el tema.

Ello genera que nos planteemos la necesidad de informar y educar sobre las buenas prácticas en materia de accesibilidad para prevenir situaciones de riesgo e incertidumbre. Mejorar la gestión integral de la accesibilidad a nivel país y destinos turísticos a partir de un sistema informativo, preventivo y de educación y formación permanente incorporando las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, es importante establecer una estrategia de educación y formación permanente en forma presencial y virtual sobre accesibilidad.

Debemos concientizar al empresario de que la inversión en accesibilidad le traerá beneficios económicos, ya que captará un creciente segmento de mercado muy rentable y además de reforzar la competitividad e incrementar la rentabilidad social del turismo.

Los turistas son cada vez más exigentes y buscan experiencias más exclusivas e innovadoras; tanto los destinos como las empresas que producen bienes y prestan servicios turísticos buscan avalar su calidad por medio de certificaciones.

La mejora de la accesibilidad contribuye a eliminar las desigualdades, permitiendo a las personas con discapacidad y movilidad y/o comunicación reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos. De esta manera se aumenta su calidad de vida, ya que tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.

ANEXO LEY 26.378

Apruébase la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.

Sancionada: Mayo 21 de 2008

Promulgada: Junio 6 de 2008

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

ARTICULO 1º — Apruébase la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas A/ RES/ 61/ 106, el día 13 de diciembre de 2006. Ambos instrumentos jurídicos forman parte del presente como "Anexo 1" y "Anexo 2" respectivamente.

ARTICULO 2º — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS VEINTIÚN DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL OCHO.

— REGISTRADO BAJO EL N° 26.378 —

EDUARDO A. FELLNER. — JULIO CESAR C. COBOS. — Enrique Hidalgo. — Juan H. Estrada.

H. Cámara de Diputados de la Nación

Naciones Unidas A/RES/61/106 Asamblea General Distr. General 24 de enero de 2007

Sexagésimo primer período de sesiones Tema 67 b) del programa. Resolución aprobada por la Asamblea General 61/106.²⁰

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

Preámbulo

Los Estados Partes en la presente Convención,

a) Recordando los principios de la Carta de las Naciones Unidas que proclaman que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad y el valor inherentes y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana,

b) Reconociendo que las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, han reconocido y proclamado que toda persona tiene los derechos y libertades enunciados en esos instrumentos, sin distinción de ninguna índole,

c) Reafirmando la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación,

d) Recordando el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares,

²⁰ Ver en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

e) Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás,

f) Reconociendo la importancia que revisten los principios y las directrices de política que figuran en el Programa de Acción Mundial para los Impedidos y en las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad como factor en la promoción, la formulación y la evaluación de normas, planes, programas y medidas a nivel nacional, regional e internacional destinados a dar una mayor igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad,

g) Destacando la importancia de incorporar las cuestiones relativas a la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible,

h) Reconociendo también que la discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherentes del ser humano,

i) Reconociendo además la diversidad de las personas con discapacidad,

j) Reconociendo la necesidad de promover y proteger los derechos humanos de todas las personas con discapacidad, incluidas aquellas que necesitan un apoyo más intenso,

k) Observando con preocupación que, pese a estos diversos instrumentos y actividades, las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para participar en igualdad de condiciones con las demás en la vida social y que se siguen vulnerando sus derechos humanos en todas las partes del mundo,

l) Reconociendo la importancia de la cooperación internacional para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad en todos los países, en particular en los países en desarrollo,

m) Reconociendo el valor de las contribuciones que realizan y pueden realizar las personas con discapacidad al bienestar general y a la diversidad de sus comunidades, y que la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad y de su plena participación tendrán como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad y en la erradicación de la pobreza,

n) Reconociendo la importancia que para las personas con discapacidad reviste su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones,

o) Considerando que las personas con discapacidad deben tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que les afectan directamente,

p) Preocupados por la difícil situación en que se encuentran las personas con discapacidad que son víctimas de múltiples o agravadas formas de discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional, étnico, indígena o social, patrimonio, nacimiento, edad o cualquier otra condición,

q) Reconociendo que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación,

r) Reconociendo también que los niños y las niñas con discapacidad deben gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, y recordando las obligaciones que a este respecto asumieron los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos del Niño,

s) Subrayando la necesidad de incorporar una perspectiva de género en todas las actividades destinadas a promover el pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad,

t) Destacando el hecho de que la mayoría de las personas con discapacidad viven en condiciones de pobreza y reconociendo, a este respecto, la necesidad fundamental de mitigar los efectos negativos de la pobreza en las personas con discapacidad,

u) Teniendo presente que, para lograr la plena protección de las personas con discapacidad, en particular durante los conflictos armados y la ocupación extranjera, es indispensable que se den condiciones de paz y seguridad basadas en el pleno respeto de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y se respeten los instrumentos vigentes en materia de derechos humanos,

v) Reconociendo la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales,

w) Conscientes de que las personas, que tienen obligaciones respecto a otras personas y a la comunidad a la que pertenecen, tienen la responsabilidad de procurar, por todos los medios, que se promuevan y respeten los derechos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos,

x) Convencidos de que la familia es la unidad colectiva natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a recibir protección de ésta y del Estado, y de que las personas con discapacidad y sus familiares deben recibir la protección y la asistencia necesarias para que las familias puedan contribuir a que las personas con discapacidad gocen de sus derechos plenamente y en igualdad de condiciones,

y) Convencidos de que una convención internacional amplia e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad contribuirá significativamente a paliar la profunda desventaja social de las personas con discapacidad y promoverá su participación, con igualdad de oportunidades, en los ámbitos civil, político, económico, social y cultural, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados,

Conviene en lo siguiente:

Artículo 1º

Propósito

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

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

Artículo 2º

Definiciones

A los fines de la presente Convención:

La "comunicación" incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Por "lenguaje" se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por "discriminación por motivos de discapacidad" se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables;

Por "ajustes razonables" se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Artículo 3º

Principios generales

Los principios de la presente Convención serán:

a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;

- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Artículo 4º

Obligaciones generales

1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a:

- a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención;
- b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad;
- c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad;
- d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella;
- e) Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad;
- f) Empezar o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal, con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño, universal en la elaboración de normas y directrices;
- g) Empezar o promover la investigación y el desarrollo, y promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones,

ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad, dando prioridad a las de precio asequible;

h) Proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones de apoyo;

i) Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

2. Con respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos, sin perjuicio de las obligaciones previstas en la presente Convención que sean aplicables de inmediato en virtud del derecho internacional.

3. En la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la presente Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, los Estados Partes celebrarán consultas estrechas y colaborarán activamente con las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan.

4. Nada de lo dispuesto en la presente Convención afectará a las disposiciones que puedan facilitar, en mayor medida, el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y que puedan figurar en la legislación de un Estado Parte o en el derecho internacional en vigor en dicho Estado. No se restringirán ni derogarán ninguno de los derechos humanos y las libertades fundamentales reconocidos o existentes en los Estados Partes en la presente Convención de conformidad con la ley, las convenciones y los convenios, los reglamentos o la costumbre con el pretexto de que en la presente Convención no se reconocen esos derechos o libertades o se reconocen en menor medida.

5. Las disposiciones de la presente Convención se aplicarán a todas las partes de los Estados federales sin limitaciones ni excepciones.

Artículo 5º

Igualdad y no discriminación

1. Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.

2. Los Estados Partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.

3. A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables.

4. No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad.

Artículo 6°

Mujeres con discapacidad

1. Los Estados Partes reconocen que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes para asegurar el pleno desarrollo, adelanto y potenciación de la mujer, con el propósito de garantizarle el ejercicio y goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales establecidos en la presente Convención.

Artículo 7°

Niños y niñas con discapacidad

1. Los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas.

2. En todas las actividades relacionadas con los niños y las niñas con discapacidad, una consideración primordial será la protección del interés superior del niño.

3. Los Estados Partes garantizarán que los niños y las niñas con discapacidad tengan derecho a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten, opinión, que recibirá la debida consideración teniendo en cuenta su edad y madurez, en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.

Artículo 8°

Toma de conciencia

1. Los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para:

a) Sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas;

b) Luchar contra los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida;

c) Promover la toma de conciencia respecto de las capacidades y aportaciones de las personas con discapacidad.

2. Las medidas a este fin incluyen:

a) Poner en marcha y mantener campañas efectivas de sensibilización pública destinadas a:

i) Fomentar actitudes receptivas respecto de los derechos de las personas con discapacidad;

ii) Promover percepciones positivas y una mayor conciencia social respecto de las personas con discapacidad;

iii) Promover el reconocimiento de las capacidades, los méritos y las habilidades de las personas con discapacidad y de sus aportaciones en relación con el lugar de trabajo y el mercado laboral;

b) Fomentar en todos los niveles del sistema educativo, incluso entre todos los niños y las niñas desde una edad temprana, una actitud de respeto de los derechos de las personas con discapacidad;

c) Alentar a todos los órganos de los medios de comunicación a que difundan una imagen de las personas con discapacidad que sea compatible con el propósito de la presente Convención;

d) Promover programas de formación sobre sensibilización que tengan en cuenta a las personas con discapacidad y los derechos de estas personas.

Artículo 9º

Accesibilidad

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;
- d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
- e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
- g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;
- h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

Artículo 10

Derecho a la vida

Los Estados Partes reafirman el derecho inherente a la vida de todos los seres humanos y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar el goce efectivo de ese derecho por las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.

Artículo 11

Situaciones de riesgo y emergencias humanitarias

Los Estados Partes adoptarán, en virtud de las responsabilidades que les corresponden con arreglo al derecho internacional, y en concreto el derecho internacional humanitario y el derecho internacional de los derechos humanos, todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la protección de las personas con discapacidad en situaciones de riesgo, incluidas situaciones de conflicto armado, emergencias humanitarias y desastres naturales.

Artículo 12

Igual reconocimiento como persona ante la ley

1. Los Estados Partes reafirman que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.

2. Los Estados Partes reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.

3. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica:

4. Los Estados Partes asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Las salvaguardias serán proporcionales al grado en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.

Artículo 13

Acceso a la justicia

1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.

Artículo 14

Libertad y seguridad de la persona

1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás:

a) Disfruten del derecho a la libertad y seguridad de la persona;

b) No se vean privadas de su libertad ilegal o arbitrariamente y que cualquier privación de libertad sea de conformidad con la ley, y que la existencia de una discapacidad no justifique en ningún caso una privación de la libertad.

2. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad que se vean privadas de su libertad en razón de un proceso tengan, en igualdad de condiciones con las demás, derecho a garantías de conformidad con el derecho internacional de los derechos humanos y a ser tratadas de conformidad con los objetivos y principios de la presente Convención, incluida la realización de ajustes razonables.

Artículo 15

Protección contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes

1. Ninguna persona será sometida a tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. En particular, nadie será sometido a experimentos médicos o científicos sin su libre consentimiento.

2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas de carácter legislativo, administrativo, judicial o de otra índole que sean efectivas para evitar que las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, sean sometidas a torturas u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 16

Protección contra la explotación, la violencia y el abuso

1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas de carácter legislativo, administrativo, social, educativo y de otra índole que sean pertinentes para proteger a las personas con discapacidad, tanto en el seno del hogar como fuera de él, contra todas las formas de explotación, violencia y abuso, incluidos los aspectos relacionados con el género.

2. Los Estados Partes también adoptarán todas las medidas pertinentes para impedir cualquier forma de explotación, violencia y abuso asegurando, entre otras cosas, que existan formas adecuadas de asistencia y apoyo que tengan en cuenta el género y la edad para las personas con discapacidad y sus familiares y cuidadores, incluso proporcionando información y educación sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar los casos de explotación, violencia y abuso. Los Estados Partes asegurarán que los servicios de protección, tengan en cuenta la edad, el género y la discapacidad.

3. A fin de impedir que se produzcan casos de explotación, violencia y abuso, los Estados Partes asegurarán que todos los servicios y programas diseñados para servir a las personas con discapacidad sean supervisados efectivamente por autoridades independientes.

4. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes para promover la recuperación física, cognitiva y psicológica, la rehabilitación y la reintegración social de las personas con discapacidad que sean víctimas de cualquier forma de explotación, violencia o abuso, incluso mediante la prestación de servicios de protección. Dicha recuperación e integración tendrán lugar en un entorno que sea favorable para la salud, el bienestar, la autoestima, la dignidad y la

autonomía de la persona y que tenga en cuenta las necesidades específicas del género y la edad.

5. Los Estados Partes adoptarán legislación y políticas efectivas, incluidas legislación y políticas centradas en la mujer y en la infancia, para asegurar que los casos de explotación, violencia y abuso contra personas con discapacidad sean detectados, investigados y, en su caso, juzgados.

Artículo 17

Protección de la integridad personal

Toda persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con las demás.

Artículo 18

Libertad de desplazamiento y nacionalidad

1. Los Estados Partes reconocerán el derecho de las personas con discapacidad a la libertad de desplazamiento, a la libertad para elegir su residencia y a una nacionalidad, en igualdad de condiciones con las demás, incluso asegurando que las personas con discapacidad:

a) Tengan derecho a adquirir y cambiar una nacionalidad y a no ser privadas de la suya de manera arbitraria o por motivos de discapacidad;

b) No sean privadas, por motivos de discapacidad, de su capacidad para obtener, poseer y utilizar documentación relativa a su nacionalidad u otra documentación de identificación, o para utilizar procedimientos pertinentes, como el procedimiento de inmigración, que puedan ser necesarios para facilitar el ejercicio del derecho a la libertad de desplazamiento;

c) Tengan libertad para salir de cualquier país, incluido el propio;

d) No se vean privadas, arbitrariamente o por motivos de discapacidad, del derecho a entrar en su propio país.

2. Los niños y las niñas con discapacidad serán inscritos inmediatamente después de su nacimiento y tendrán desde el nacimiento derecho a un nombre, a adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y ser atendidos por ellos.

Artículo 19

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

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

a) Las personas con discapacidad tengan la oportunidad de elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir, en igualdad de condiciones con las demás, y no se vean obligadas a vivir con arreglo a un sistema de vida específico;

b) Las personas con discapacidad tengan acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta;

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

Artículo 20

Movilidad personal

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

a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible;

b) Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible;

c) Ofrecer a las personas, con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad;

d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad.

Artículo 21

Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información

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

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

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales;

c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso;

d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad;

e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas.

Artículo 22

Respeto de la privacidad

1. Ninguna persona con discapacidad, independientemente de cuál sea su lugar de residencia o su modalidad de convivencia, será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familia, hogar, correspondencia o cualquier otro tipo de comunicación, o de agresiones ilícitas contra su honor y su reputación. Las personas con discapacidad tendrán derecho a ser protegidas por la ley frente a dichas injerencias o agresiones.

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

Artículo 23

Respeto del hogar y de la familia

1. Los Estados Partes tomarán medidas efectivas y pertinentes para poner fin a la discriminación contra las personas con discapacidad en todas las cuestiones relacionadas con el matrimonio, la familia, la paternidad y las relaciones personales, y lograr que las personas con discapacidad estén en igualdad de condiciones con las demás, a fin de asegurar que:

a) Se reconozca el derecho de todas las personas con discapacidad en edad de contraer matrimonio, a casarse y fundar una familia sobre la base del consentimiento libre y pleno de los futuros cónyuges;

b) Se respete el derecho de las personas con discapacidad a decidir libremente y de manera responsable el número de hijos que quieren tener y el tiempo que debe transcurrir entre un nacimiento y otro, y a tener acceso a información, educación sobre reproducción y planificación familiar apropiados para su edad, y se ofrezcan los medios necesarios que les permitan ejercer esos derechos;

c) Las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas, mantengan su fertilidad, en igualdad de condiciones con las demás.

2. Los Estados Partes garantizarán los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad en lo que respecta a la custodia, la tutela, la guarda, la adopción de niños o instituciones similares, cuando esos conceptos se recojan en la legislación nacional; en todos los casos se velará al máximo por el interés superior del niño. Los Estados Partes prestarán la asistencia apropiada a las personas con discapacidad para el desempeño de sus responsabilidades en la crianza de los hijos.

3. Los Estados Partes asegurarán que los niños y las niñas con discapacidad tengan los mismos derechos con respecto a la vida en familia. Para hacer efectivos estos derechos, y a fin de prevenir la ocultación, el abandono, la negligencia y la segregación de los niños y las niñas con discapacidad, los Estados Partes velarán por que se proporcione con anticipación información, servicios y apoyo generales a los menores con discapacidad y a sus familias.

4. Los Estados Partes asegurarán que los niños y las niñas no sean separados de sus padres contra su voluntad, salvo cuando las autoridades competentes, con sujeción a un examen judicial, determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que esa separación es necesaria en el interés superior del niño. En ningún caso se separará a un menor de sus padres en razón de una discapacidad del menor, de ambos padres o de uno de ellos.

5. Los Estados Partes harán todo lo posible, cuando la familia inmediata no pueda cuidar de un niño con discapacidad, por proporcionar atención alternativa dentro de la familia extensa y, de no ser esto posible, dentro de la comunidad en un entorno familiar.

Artículo 24

Educación

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida, con miras a:

a) Desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de la dignidad y la autoestima y reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana;

b) Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas;

c) Hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre.

2. Al hacer efectivo este derecho, los Estados Partes asegurarán que:

a) Las personas con discapacidad no queden excluidas del sistema general de educación por motivos de discapacidad, y que los niños y las niñas con discapacidad no queden excluidos de la enseñanza primaria gratuita y obligatoria ni de la enseñanza secundaria por motivos de discapacidad;

b) Las personas con discapacidad puedan acceder a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás, en la comunidad en que vivan;

c) Se hagan ajustes razonables en función de las necesidades individuales;

d) Se preste el apoyo necesario a las personas con discapacidad, en el marco del sistema general de educación, para facilitar su formación efectiva;

e) Se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión.

3. Los Estados Partes brindarán a las personas con discapacidad la posibilidad de aprender habilidades para la vida y desarrollo social, a fin de propiciar su participación plena y en igualdad de condiciones en la educación y como miembros de la comunidad. A este fin, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes, entre ellas:

a) Facilitar el aprendizaje del Braille, la escritura alternativa, otros modos, medios y formatos de comunicación aumentativos o alternativos y habilidades de orientación y de movilidad, así como la tutoría y el apoyo entre pares;

b) Facilitar el aprendizaje de la lengua de señas y la promoción de la identidad lingüística de las personas sordas;

c) Asegurar que la educación de las personas, y en particular los niños y las niñas ciegos, sordos o sordociegos se imparta en los lenguajes y los modos y medios de comunicación más apropiados para cada persona y en entornos que permitan alcanzar su máximo desarrollo académico y social.

4. A fin de contribuir a hacer efectivo este derecho, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para emplear a maestros, incluidos maestros con discapacidad, que estén cualificados en lengua de señas o Braille y para formar a profesionales y personal que trabajen en todos los niveles educativos. Esa formación incluirá la toma de conciencia sobre la discapacidad y el uso de modos, medios y formatos de comunicación aumentativos y alternativos apropiados, y de técnicas y materiales educativos para apoyar a las personas con discapacidad.

5. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso general a la educación superior, la formación profesional, la educación para adultos y el aprendizaje durante toda la vida sin discriminación y en igualdad de condiciones con las demás. A tal fin, los Estados Partes asegurarán que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad.

Artículo 25

Salud

Los Estados Partes reconocen que las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con

discapacidad a servicios de salud que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación relacionada con la salud. En particular, los Estados Partes:

- a) Proporcionarán a las personas con discapacidad programas y atención de la salud gratuitos o a precios asequibles de la misma variedad y calidad que a las demás personas, incluso en el ámbito de la salud sexual y reproductiva, y programas de salud pública dirigidos a la población;
- b) Proporcionarán los servicios de salud que necesiten las personas con discapacidad específicamente como consecuencia de su discapacidad, incluidas la pronta detección e intervención, cuando proceda, y servicios destinados a prevenir y reducir al máximo la aparición de nuevas discapacidades, incluidos los niños y las niñas y las personas mayores;
- c) Proporcionarán esos servicios lo más cerca posible de las comunidades de las personas con discapacidad, incluso en las zonas rurales;
- d) Exigirán a los profesionales de la salud que presten a las personas con discapacidad atención de la misma calidad que a las demás personas sobre la base de un consentimiento libre e informado, entre otras formas mediante la sensibilización respecto de los derechos humanos, la dignidad, la autonomía y las necesidades de las personas con discapacidad a través de la capacitación y la promulgación de normas éticas para la atención de la salud en los ámbitos público y privado;
- e) Prohibirán la discriminación contra las personas con discapacidad en la prestación de seguros de salud y de vida cuando éstos estén permitidos en la legislación nacional, y velarán por que esos seguros se presten de manera justa y razonable;
- f) Impedirán que se nieguen, de manera discriminatoria, servicios de salud o de atención de la salud o alimentos sólidos o líquidos por motivos de discapacidad.

Artículo 26

Habilitación y rehabilitación

1. Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas y pertinentes, incluso mediante el apoyo de personas que se hallen en las mismas circunstancias, para que las personas con discapacidad puedan lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, y la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida. A tal fin, los Estados Partes organizarán, intensificarán y ampliarán servicios y programas generales de habilitación y rehabilitación, en particular en los ámbitos de la salud, el empleo, la educación y los servicios sociales, de forma que esos servicios y programas:

- a) Comiencen en la etapa más temprana posible y se basen en una evaluación multidisciplinar de las necesidades y capacidades de la persona;
- b) Apoyen la participación e inclusión en la comunidad y en todos los aspectos de la sociedad, sean voluntarios y estén a disposición de las personas con discapacidad lo más cerca posible de su propia comunidad, incluso en las zonas rurales.

2. Los Estados Partes promoverán el desarrollo de formación inicial y continua para los profesionales y el personal que trabajen en los servicios de habilitación y rehabilitación.

3. Los Estados Partes promoverán la disponibilidad, el conocimiento y el uso de tecnologías de apoyo y dispositivos destinados a las personas con discapacidad, a efectos de habilitación y rehabilitación.

Artículo 27

Trabajo y empleo

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:

a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables;

b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos;

c) Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás;

d) Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua;

e) Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo;

f) Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias;

g) Emplear a personas con discapacidad en el sector público;

h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas;

i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo;

j) Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto;

k) Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad.

2. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas, en igualdad de condiciones con las demás, contra el trabajo forzoso u obligatorio.

Artículo 28

Nivel de vida adecuado y protección social

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida, y adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad.

2. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la protección social y a gozar de ese derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, y adoptarán las medidas pertinentes para proteger y promover el ejercicio de ese derecho, entre ellas:

a) Asegurar el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a servicios de agua potable y su acceso a servicios, dispositivos y asistencia de otra índole adecuados a precios asequibles para atender las necesidades relacionadas con su discapacidad;

b) Asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en particular las mujeres y niñas y las personas mayores con discapacidad, a programas de protección social y estrategias de reducción de la pobreza;

c) Asegurar el acceso de las personas con discapacidad y de sus familias que vivan en situaciones de pobreza a asistencia del Estado para sufragar gastos relacionados con su discapacidad, incluidos capacitación, asesoramiento, asistencia financiera y servicios de cuidados temporales adecuados;

d) Asegurar el acceso de las personas con discapacidad a programas de vivienda pública;

e) Asegurar el acceso en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad a programas y beneficios de jubilación.

Artículo 29

Participación en la vida política y pública

Los Estados Partes garantizarán a las personas con discapacidad los derechos políticos y la posibilidad de gozar de ellos en igualdad de condiciones con las demás y se comprometerán a:

a) Asegurar que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la vida política y pública en igualdad de condiciones con las demás, directamente o a través de

representantes libremente elegidos, incluidos el derecho y la posibilidad de las personas con discapacidad a votar y ser elegidas, entre otras formas mediante:

i) La garantía de que los procedimientos, instalaciones y materiales electorales sean adecuados, accesibles y fáciles de entender y utilizar;

ii) La protección del derecho de las personas con discapacidad a emitir su voto en secreto en elecciones y referéndum públicos sin intimidación, y a presentarse efectivamente como candidatas en las elecciones, ejercer cargos y desempeñar cualquier función pública a todos los niveles de gobierno, facilitando el uso de nuevas tecnologías y tecnologías de apoyo cuando proceda;

iii) La garantía de la libre expresión de la voluntad de las personas con discapacidad como electores y a este fin, cuando sea necesario y a petición de ellas, permitir que una persona de su elección les preste asistencia para votar;

b) Promover activamente un entorno en el que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la dirección de los asuntos públicos, sin discriminación y en igualdad de condiciones con las demás, y fomentar su participación en los asuntos públicos y, entre otras cosas:

i) Su participación en organizaciones y asociaciones no gubernamentales relacionadas con la vida pública y política del país, incluidas las actividades y la administración de los partidos políticos;

ii) La constitución de organizaciones de personas con discapacidad que representen a estas personas a nivel internacional, nacional, regional y local, y su incorporación a dichas organizaciones.

Artículo 30

Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte

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

a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;

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

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

2. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes, de conformidad con el derecho internacional, a fin de asegurar que las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual no constituyan una barrera excesiva o discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales.

4. Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.

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

a) Alentar y promover la participación, en la mayor medida posible, de las personas con discapacidad en las actividades deportivas generales a todos los niveles;

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

c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;

d) Asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas, incluidas las que se realicen dentro del sistema escolar;

e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Artículo 31

Recopilación de datos y estadísticas

1. Los Estados Partes recopilarán información adecuada, incluidos datos estadísticos y de investigación, que les permita formular y aplicar políticas, a fin de dar efecto a la presente Convención. En el proceso de recopilación y mantenimiento de esta información se deberá:

a) Respetar las garantías legales establecidas, incluida la legislación sobre protección de datos, a fin de asegurar la confidencialidad y el respeto de la privacidad de las personas con discapacidad;

b) Cumplir las normas aceptadas internacionalmente para proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales, así como los principios éticos en la recopilación y el uso de estadísticas.

2. La información recopilada de conformidad con el presente artículo se desglosará, en su caso, y se utilizará como ayuda para evaluar el cumplimiento por los Estados Partes de sus

obligaciones conforme a la presente Convención, así como para identificar y eliminar las barreras con que se enfrentan las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos.

3. Los Estados Partes asumirán la responsabilidad de difundir estas estadísticas y asegurar que sean accesibles para las personas con discapacidad y otras personas.

Artículo 32

Cooperación internacional

1. Los Estados Partes reconocen la importancia de la cooperación internacional y su promoción, en apoyo de los esfuerzos nacionales para hacer efectivos el propósito y los objetivos de la presente Convención, y tomarán las medidas pertinentes y efectivas a este respecto, entre los Estados y, cuando corresponda, en asociación con las organizaciones internacionales y regionales pertinentes y la sociedad civil, en particular organizaciones de personas con discapacidad. Entre esas medidas cabría incluir:

- a) Velar por que la cooperación internacional, incluidos los programas de desarrollo internacionales, sea inclusiva y accesible para las personas con discapacidad;
- b) Facilitar y apoyar el fomento de la capacidad, incluso mediante el intercambio y la distribución de información, experiencias, programas de formación y prácticas recomendadas;
- c) Facilitar la cooperación en la investigación y el acceso a conocimientos científicos y técnicos;
- d) Proporcionar, según corresponda, asistencia apropiada, técnica y económica, incluso facilitando el acceso a tecnologías accesibles y de asistencia y compartiendo esas tecnologías, y mediante su transferencia.

2. Las disposiciones del presente artículo se aplicarán sin perjuicio de las obligaciones que incumban a cada Estado Parte en virtud de la presente Convención.

Artículo 33

Aplicación y seguimiento nacionales

1. Los Estados Partes, de conformidad con su sistema organizativo, designarán uno o más organismos gubernamentales encargados de las cuestiones relativas a la aplicación de la presente Convención y considerarán detenidamente la posibilidad de establecer o designar un mecanismo de coordinación para facilitar la adopción de medidas al respecto en diferentes sectores y a diferentes niveles.

2. Los Estados Partes, de conformidad con sus sistemas jurídicos y administrativos, mantendrán, reforzarán, designarán o establecerán, a nivel nacional, un marco, que constará de uno o varios mecanismos independientes, para promover, proteger y supervisar la aplicación de la presente Convención. Cuando designen o establezcan esos mecanismos, los Estados Partes tendrán en cuenta los principios relativos a la condición jurídica y el funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción, de los derechos humanos.

3. La sociedad civil, y en particular las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, estarán integradas y participarán plenamente en todos los niveles del proceso de seguimiento.

Artículo 34

Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad

1. Se creará un Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, "el Comité") que desempeñará las funciones que se enuncian a continuación.

2. El Comité constará, en el momento en que entre en vigor la presente Convención, de 12 expertos. Cuando la Convención obtenga otras 60 ratificaciones o adhesiones, la composición del Comité se incrementará en seis miembros más, con lo que alcanzará un máximo de 18 miembros.

3. Los miembros del Comité desempeñarán sus funciones a título personal y serán personas de gran integridad moral y reconocida competencia y experiencia en los temas a que se refiere la presente Convención. Se invita a los Estados Partes a que, cuando designen a sus candidatos, tomen debidamente en consideración la disposición que se enuncia en el párrafo 3 del artículo 4 de la presente Convención.

4. Los miembros del Comité serán elegidos por los Estados Partes, que tomarán en consideración una distribución geográfica equitativa, la representación de las diferentes formas de civilización y los principales ordenamientos jurídicos, una representación de género equilibrada y la participación de expertos con discapacidad.

5. Los miembros del Comité se elegirán mediante voto secreto de una lista de personas designadas por los Estados Partes de entre sus nacionales en reuniones de la Conferencia de los Estados Partes. En estas reuniones, en las que dos tercios de los Estados Partes constituirán quórum, las personas elegidas para el Comité serán las que obtengan el mayor número de votos y una mayoría absoluta de votos de los representantes de los Estados Partes presentes y votantes.

6. La elección inicial se celebrará antes de que transcurran seis meses a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Convención. Por lo menos cuatro meses antes de la fecha de cada elección, el Secretario General de las Naciones Unidas dirigirá una carta a los Estados Partes invitándolos a que presenten sus candidatos en un plazo de dos meses. El Secretario General preparará después una lista en la que figurarán, por orden alfabético, todas las personas así propuestas, con indicación de los Estados Partes que las hayan propuesto, y la comunicará a los Estados Partes en la presente Convención.

7. Los miembros del Comité se elegirán por un período de cuatro años. Podrán ser reelegidos si se presenta de nuevo su candidatura. Sin embargo, el mandato de seis de los miembros elegidos en la primera elección expirará al cabo de dos años; inmediatamente después de la primera elección, los nombres de esos seis miembros serán sacados a suerte por el presidente de la reunión a que se hace referencia en el párrafo 5 del presente artículo.

8. La elección de los otros seis miembros del Comité se hará con ocasión de las elecciones ordinarias, de conformidad con las disposiciones pertinentes del presente artículo.

9. Si un miembro del Comité fallece, renuncia o declara que, por alguna otra causa, no puede seguir desempeñando sus funciones, el Estado Parte que lo propuso designará otro experto que posea las cualificaciones y reúna los requisitos previstos en las disposiciones pertinentes del presente artículo para ocupar el puesto durante el resto del mandato.

10. El Comité adoptará su propio reglamento.

11. El Secretario General de las Naciones Unidas proporcionará el personal y las instalaciones que sean necesarios para el efectivo desempeño de las funciones del Comité con arreglo a la presente Convención y convocará su reunión inicial.

12. Con la aprobación de la Asamblea General de las Naciones Unidas, los miembros del Comité establecido en virtud de la presente Convención percibirán emolumentos con cargo a los recursos de las Naciones Unidas en los términos y condiciones que la Asamblea General decida, tomando en consideración la importancia de las responsabilidades del Comité.

13. Los miembros del Comité tendrán derecho a las facilidades, prerrogativas e inmunidades que se conceden a los expertos que realizan misiones para las Naciones Unidas, con arreglo a lo dispuesto en las secciones pertinentes de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas.

Artículo 35

Informes presentados por los Estados Partes

1. Los Estados Partes presentarán al Comité, por conducto del Secretario General de las Naciones Unidas, un informe exhaustivo sobre las medidas que hayan adoptado para cumplir sus obligaciones conforme a la presente Convención y sobre los progresos realizados al respecto en el plazo de dos años contado a partir de la entrada en vigor de la presente Convención en el Estado Parte de que se trate.

2. Posteriormente, los Estados Partes presentarán informes ulteriores al menos cada cuatro años y en las demás ocasiones en que el Comité se lo solicite.

3. El Comité decidirá las directrices aplicables al contenido de los informes.

4. El Estado Parte que haya presentado un informe inicial exhaustivo al Comité no tendrá que repetir, en sus informes ulteriores, la información previamente facilitada. Se invita a los Estados Partes a que, cuando preparen informes para el Comité, lo hagan mediante un procedimiento abierto y transparente y tengan en cuenta debidamente lo dispuesto en el párrafo 3 del artículo 4 de la presente Convención.

5. En los informes se podrán indicar factores y dificultades que afecten al grado de cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud de la presente Convención.

Artículo 36

Consideración de los informes

1. El Comité considerará todos los informes, hará las sugerencias y las recomendaciones que estime oportunas respecto a ellos y se las remitirá al Estado Parte de que se trate. Este podrá responder enviando al Comité cualquier información que desee. El Comité podrá solicitar a los Estados Partes más información con respecto a la aplicación de la presente Convención.

2. Cuando un Estado Parte se haya demorado considerablemente en la presentación de un informe, el Comité podrá notificarle la necesidad de examinar la aplicación de la presente Convención en dicho Estado Parte, sobre la base de información fiable que se ponga a disposición del Comité, en caso de que el informe pertinente no se presente en un plazo de tres meses desde la notificación. El Comité invitará al Estado Parte interesado a participar en dicho examen. Si el Estado Parte respondiera presentando el informe pertinente, se aplicará lo dispuesto en el párrafo 1 del presente artículo.

3. El Secretario General de las Naciones Unidas pondrá los informes a disposición de todos los Estados Partes.

4. Los Estados Partes darán amplia difusión pública a sus informes en sus propios países y facilitarán el acceso a las sugerencias y recomendaciones generales sobre esos informes.

5. El Comité transmitirá, según estime apropiado, a los organismos especializados, los fondos y los programas de las Naciones Unidas, así como a otros órganos competentes, los informes de los Estados Partes, a fin de atender una solicitud o una indicación de necesidad de asesoramiento técnico o asistencia que figure en ellos, junto con las observaciones y recomendaciones del Comité, si las hubiera, sobre esas solicitudes o indicaciones.

Artículo 37

Cooperación entre los Estados Partes y el Comité

1. Los Estados Partes cooperarán con el Comité y ayudarán a sus miembros a cumplir su mandato.

2. En su relación con los Estados Partes, el Comité tomará debidamente en consideración medios y arbitrios para mejorar la capacidad nacional de aplicación de la presente Convención, incluso mediante la cooperación internacional.

Artículo 38

Relación del Comité con otros órganos

A fin de fomentar la aplicación efectiva de la presente Convención y de estimular la cooperación internacional en el ámbito que abarca:

a) Los organismos especializados y demás órganos de las Naciones Unidas tendrán derecho a estar representados en el examen de la aplicación de las disposiciones de la presente Convención que entren dentro de su mandato. El Comité podrá invitar también a los organismos especializados y a otros órganos competentes que considere apropiados a que proporcionen asesoramiento especializado sobre la aplicación de la Convención en los ámbitos que entren dentro de sus respectivos mandatos. El Comité podrá invitar a los organismos especializados y

a otros órganos de las Naciones Unidas a que presenten informes sobre la aplicación de la Convención en las esferas que entren dentro de su ámbito de actividades;

b) Al ejercer su mandato, el Comité consultará, según proceda, con otros órganos pertinentes instituidos en virtud de tratados internacionales de derechos humanos, con miras a garantizar la coherencia de sus respectivas directrices de presentación de informes, sugerencias y recomendaciones generales y a evitar la duplicación y la superposición de tareas en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 39

Informe del Comité

El Comité informará cada dos años a la Asamblea General y al Consejo Económico y Social sobre sus actividades y podrá hacer sugerencias y recomendaciones de carácter general basadas en el examen de los informes y datos recibidos de los Estados Partes en la Convención. Esas sugerencias y recomendaciones de carácter general se incluirán en el informe del Comité, junto con los comentarios, si los hubiera, de los Estados Partes.

Artículo 40

Conferencia de los Estados Partes

1. Los Estados Partes se reunirán periódicamente en una Conferencia de los Estados Partes, a fin de considerar todo asunto relativo a la aplicación de la presente Convención.

2. El Secretario General de las Naciones Unidas convocará la Conferencia de los Estados Partes en un plazo que no superará los seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente Convención. Las reuniones ulteriores, con periodicidad bienal o cuando lo decida la Conferencia de los Estados Partes, serán convocadas por el Secretario General.

Artículo 41

Depositario

El Secretario General de las Naciones Unidas será el depositario de la presente Convención.

Artículo 42

Firma

La presente Convención estará abierta a la firma de todos los Estados y las organizaciones regionales de integración en la Sede de las Naciones Unidas, en Nueva York, a partir del 30 de marzo de 2007.

Artículo 43

Consentimiento en obligarse

La presente Convención estará sujeta a la ratificación de los Estados signatarios y a la confirmación oficial de las organizaciones regionales de integración signatarias. Estará abierta a la adhesión de cualquier Estado u organización regional de integración que no la haya firmado.

Artículo 44

Organizaciones regionales de integración

1. Por "organización regional de integración" se entenderá una organización constituida por Estados soberanos de una región determinada a la que sus Estados miembros hayan transferido competencia respecto de las cuestiones regidas por la presente Convención. Esas organizaciones declararán, en sus instrumentos de confirmación oficial o adhesión, su grado de competencia con respecto a las cuestiones regidas por la presente Convención. Posteriormente, informarán al depositario de toda modificación sustancial de su grado de competencia.

2. Las referencias a los "Estados Partes" con arreglo a la presente Convención serán aplicables a esas organizaciones dentro de los límites de su competencia.

3. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 45 y en los párrafos 2 y 3 del artículo 47 de la presente Convención, no se tendrá en cuenta ningún instrumento depositado por una organización regional de integración.

4. Las organizaciones regionales de integración, en asuntos de su competencia, ejercerán su derecho de voto en la Conferencia de los Estados Partes, con un número de votos igual al número de sus Estados miembros que sean Partes en la presente Convención. Dichas organizaciones no ejercerán su derecho de voto si sus Estados miembros ejercen el suyo, y viceversa.

Artículo 45

Entrada en vigor

1. La presente Convención entrará en vigor el trigésimo día a partir de la fecha en que haya sido depositado el vigésimo instrumento de ratificación o adhesión.

2. Para cada Estado y organización regional de integración que ratifique la Convención, se adhiera a ella o la confirme oficialmente una vez que haya sido depositado el vigésimo instrumento a sus efectos, la Convención entrará en vigor el trigésimo día a partir de la fecha en que haya sido depositado su propio instrumento.

Artículo 46

Reservas

1. No se permitirán reservas incompatibles con el objeto y el propósito de la presente Convención.

2. Las reservas podrán ser retiradas en cualquier momento.

Artículo 47

Enmiendas

1. Los Estados Partes podrán proponer enmiendas a la presente Convención y presentarlas al Secretario General de las Naciones Unidas. El Secretario General comunicará las enmiendas propuestas a los Estados Partes, pidiéndoles que le notifiquen si desean que se convoque una conferencia de Estados Partes con el fin de examinar la propuesta y someterla a votación. Si dentro de los cuatro meses siguientes a la fecha de esa notificación, al menos un tercio de los Estados Partes se declara a favor de tal convocatoria, el Secretario General convocará una conferencia bajo los auspicios de las Naciones Unidas. Toda enmienda adoptada por mayoría de dos tercios de los Estados Partes presentes y votantes en la conferencia será sometida por el Secretario General a la Asamblea General de las Naciones Unidas para su aprobación y posteriormente a los Estados Partes para su aceptación.

2. Toda enmienda adoptada y aprobada conforme a lo dispuesto en el párrafo 1 del presente artículo entrará en vigor el trigésimo día a partir de la fecha en que el número de instrumentos de aceptación depositados alcance los dos tercios del número de Estados Partes que había en la fecha de adopción de la enmienda. Posteriormente, la enmienda entrará en vigor para todo Estado Parte el trigésimo día a partir de aquel en que hubiera depositado su propio instrumento de aceptación. Las enmiendas serán vinculantes exclusivamente para los Estados Partes que las hayan aceptado.

3. En caso de que así lo decida la Conferencia de los Estados Partes por consenso, las enmiendas adoptadas y aprobadas de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 1 del presente artículo que guarden relación exclusivamente con los artículos 34, 38, 39 y 40 entrarán en vigor para todos los Estados Partes el trigésimo día a partir de aquel en que el número de instrumentos de aceptación depositados alcance los dos tercios del número de Estados Partes que hubiera en la fecha de adopción de la enmienda.

Artículo 48

Denuncia

Los Estados Partes podrán denunciar la presente Convención mediante notificación escrita dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas. La denuncia tendrá efecto un año después de que el Secretario General haya recibido la notificación.

Artículo 49

Formato accesible

El texto de la presente Convención se difundirá en formatos accesibles.

Artículo 50

Textos auténticos

Los textos en árabe, chino, español, francés, inglés y ruso de la presente Convención serán igualmente auténticos.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, los plenipotenciarios abajo firmantes, debidamente autorizados por sus respectivos gobiernos, firman la presente Convención.

Anexo II

Protocolo facultativo de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

Los Estados Partes en el presente Protocolo acuerdan lo siguiente:

Artículo 1

1. Todo Estado Parte en el presente Protocolo ("Estado Parte") reconoce la competencia del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ("el Comité") para recibir y considerar las comunicaciones presentadas por personas o grupos de personas sujetos a su jurisdicción que aleguen ser víctimas de una violación por ese Estado Parte de cualquiera de las disposiciones de la Convención, o en nombre de esas personas o grupos de personas.

2. El Comité no recibirá comunicación alguna que concierna a un Estado Parte en la Convención que no sea parte en el presente Protocolo.

Artículo 2

El Comité considerará inadmisibles una comunicación cuando:

- a) Sea anónima;
- b) Constituya un abuso del derecho a presentar una comunicación o sea incompatible con las disposiciones de la Convención;
- c) Se refiera a una cuestión que ya haya sido examinada por el Comité o ya haya sido o esté siendo examinada de conformidad con otro procedimiento de investigación o arreglo internacionales;
- d) No se hayan agotado todos los recursos internos disponibles, salvo que la tramitación de esos recursos se prolongue injustificadamente o sea improbable que con ellos se logre un remedio efectivo;
- e) Sea manifiestamente infundada o esté insuficientemente sustanciada; o
- f) Los hechos objeto de la comunicación hubieran sucedido antes de la fecha de entrada en vigor del presente Protocolo para el Estado Parte interesado, salvo que esos hechos continuasen produciéndose después de esa fecha.

Artículo 3

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2 del presente Protocolo, el Comité pondrá en conocimiento del Estado Parte, de forma confidencial, toda comunicación que reciba con arreglo al presente Protocolo. En un plazo de seis meses, ese Estado Parte presentará al

Comité por escrito explicaciones o declaraciones en las que se aclare la cuestión y se indiquen las medidas correctivas que hubiere adoptado el Estado Parte, de haberlas.

Artículo 4

1. Tras haber recibido una comunicación y antes de llegar a una conclusión sobre el fondo de ésta, el Comité podrá remitir en cualquier momento al Estado Parte interesado, a los fines de su examen urgente, una solicitud para que adopte las medidas provisionales necesarias a fin de evitar posibles daños irreparables a la víctima o las víctimas de la supuesta violación.

2. El ejercicio por el Comité de sus facultades discrecionales en virtud del párrafo 1 del presente artículo, no implicará juicio alguno sobre la admisibilidad o sobre el fondo de la comunicación.

Artículo 5

El Comité examinará en sesiones privadas las comunicaciones que reciba en virtud del presente Protocolo. Tras examinar una comunicación, el Comité hará llegar sus sugerencias y recomendaciones, si las hubiere, al Estado Parte interesado y al comunicante.

Artículo 6

1. Si el Comité recibe información fidedigna que revele violaciones graves o sistemáticas por un Estado Parte de los derechos recogidos en la Convención, el Comité invitará a ese Estado Parte a colaborar en el examen de la información y, a esos efectos, a presentar observaciones sobre dicha información.

2. Tomando en consideración las observaciones que haya presentado el Estado Parte interesado, así como toda información fidedigna que esté a su disposición, el Comité podrá encargar a uno o más de sus miembros que lleven a cabo una investigación y presenten, con carácter urgente, un informe al Comité. Cuando se justifique y con el consentimiento del Estado Parte, la investigación podrá incluir una visita a su territorio.

3. Tras examinar las conclusiones de la investigación, el Comité las transmitirá al Estado Parte interesado, junto con las observaciones y recomendaciones que estime oportunas.

4. En un plazo de seis meses después de recibir las conclusiones de la investigación y las observaciones y recomendaciones que le transmita el Comité, el Estado Parte interesado presentará sus propias observaciones al Comité.

5. La investigación será de carácter confidencial y en todas sus etapas se solicitará la colaboración del Estado Parte.

Artículo 7

1. El Comité podrá invitar al Estado Parte interesado a que incluya en el informe que ha de presentar con arreglo al artículo 35 de la Convención pormenores sobre cualesquiera medidas que hubiere adoptado en respuesta a una investigación efectuada con arreglo al artículo 6 del presente Protocolo.

2. Transcurrido el período de seis meses indicado en el párrafo 4 del artículo 6, el Comité podrá, si fuera necesario, invitar al Estado Parte interesado a que le informe sobre cualquier medida adoptada como resultado de la investigación.

Artículo 8

Todo Estado Parte podrá, al momento de la firma o ratificación del presente Protocolo, o de la adhesión a él, declarar que no reconoce la competencia del Comité establecida en los artículos 6 y 7.

Artículo 9

El Secretario General de las Naciones Unidas será el depositario del presente Protocolo.

Artículo 10

El presente Protocolo estará abierto a la firma de todos los Estados y las organizaciones regionales de integración signatarios de la Convención en la Sede de las Naciones Unidas, en Nueva York, a partir del 30 de marzo de 2007.

Artículo 11

El presente Protocolo estará sujeto a la ratificación de los Estados signatarios del presente Protocolo que hayan ratificado la Convención o se hayan adherido a ella. Estará sujeto a la confirmación oficial de las organizaciones regionales de integración signatarias del presente Protocolo que hayan confirmado oficialmente la Convención o se hayan adherido a ella. Estará abierto a la adhesión de cualquier Estado u organización regional de integración que haya ratificado la Convención, la haya confirmado oficialmente o se haya adherido a ella y que no haya firmado el presente Protocolo.

Artículo 12

1. Por "organización regional de integración" se entenderá una organización constituida por Estados soberanos de una región determinada a la que sus Estados miembros hayan transferido competencia respecto de las cuestiones regidas por la Convención y el presente Protocolo. Esas organizaciones declararán, en sus instrumentos de confirmación oficial o adhesión, su grado de competencia con respecto a las cuestiones regidas por la Convención y el presente Protocolo. Posteriormente, informarán al depositario de toda modificación sustancial de su grado de competencia.

2. Las referencias a los "Estados Partes" con arreglo al presente Protocolo se aplicarán a esas organizaciones dentro de los límites de su competencia.

3. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 13 y en el párrafo 2 del artículo 15 del presente Protocolo, no se tendrá en cuenta ningún instrumento depositado por una organización regional de integración.

4. Las organizaciones regionales de integración, en asuntos de su competencia, ejercerán su derecho de voto en la reunión de los Estados Partes, con un número de votos igual al número

de sus Estados miembros que sean Partes en el presente Protocolo. Dichas organizaciones no ejercerán su derecho de voto si sus Estados miembros ejercen el suyo, y viceversa.

Artículo 13

1. Con sujeción a la entrada en vigor de la Convención, el presente Protocolo entrará en vigor el trigésimo día después de que se haya depositado el décimo instrumento de ratificación o adhesión.

2. Para cada Estado u organización regional de integración que ratifique el Protocolo, lo confirme oficialmente o se adhiera a él una vez que haya sido depositado el décimo instrumento a sus efectos, el Protocolo entrará en vigor el trigésimo día a partir de la fecha en que haya sido depositado su propio instrumento.

Artículo 14

1. No se permitirán reservas incompatibles con el objeto y el propósito del presente Protocolo.

2. Las reservas podrán ser retiradas en cualquier momento.

Artículo 15

1. Todo Estado Parte podrá proponer una enmienda al presente Protocolo y presentarla al Secretario General de las Naciones Unidas. El Secretario General comunicará la enmienda propuesta a los Estados Partes, pidiéndoles que le notifiquen si desean que se convoque una conferencia de Estados Partes con el fin de examinar la propuesta y someterla a votación. Si dentro de los cuatro meses siguientes a la fecha de esa notificación, al menos un tercio de los Estados Partes se declara a favor de tal convocatoria, el Secretario General convocará una conferencia bajo los auspicios de las Naciones Unidas. Toda enmienda adoptada por mayoría de dos tercios de los Estados Partes presentes y votantes en la conferencia será sometida por el Secretario General a la Asamblea General de las Naciones Unidas para su aprobación y posteriormente a todos los Estados Partes para su aceptación.

2. Las enmiendas adoptadas y aprobadas conforme a lo dispuesto en el párrafo 1 del presente artículo entrarán en vigor el trigésimo día a partir de la fecha en que el número de instrumentos de aceptación depositados alcance los dos tercios del número de Estados Partes que hubiera en la fecha de adopción de la enmienda. Posteriormente, las enmiendas entrarán en vigor para todo Estado Parte el trigésimo día a partir de aquel en que hubieran depositado su propio instrumento de aceptación. Las enmiendas serán vinculantes exclusivamente para los Estados Partes que las hayan aceptado.

Artículo 16

Los Estados Partes podrán denunciar el presente Protocolo mediante notificación escrita dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas. La denuncia tendrá efecto un año después de que el Secretario General haya recibido la notificación.

Artículo 17

El texto del presente Protocolo se difundirá en formatos accesibles.

Artículo 18

Los textos en árabe, chino, español, francés, inglés y ruso del presente Protocolo serán igualmente auténticos.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, los plenipotenciarios abajo firmantes, debidamente autorizados por sus respectivos gobiernos, firman el presente Protocolo.

BIBLIOGRAFÍA

- Agnes, F. (2010). *Accessible Tourism*. VDM Publishing.
- Agudo Martínez, María Josefa. (2011). *La ciudad Inteligente y Sensible*. Sevilla: Escuela Técnica Superior de Arquitectura, Dpto. Expresión Gráfica Arquitectónica.
- Alonso López, F. (2007). *Hotel abierto. El sector hotelero ante la nueva demanda de accesibilidad para todos: Análisis, propuestas y la experiencia de 22 hoteles*. Barcelona: CCPLAN, Ciudades X todos y Escola Universitaria de Turisme.
- Alonso López, F, Dinares Quera, M. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: IMSERSO.
- AMETIC. (2012). *Informe Smart Cities*. Madrid: Foro TIC para la sostenibilidad.
- Antonio García García, Juan F. Ojeda Rivera, F. José Torres Gutierrez. (2007). *Hacia una nueva lectura de las Ciudades inteligentes y sus espacios: Ausencias y Emergencias en la Ciudad Inteligente*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Antonio López De Ávila Muñoz, Susana García Sánchez. (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Madrid: SEGITTUR.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). *Reconocimiento del Código de Ética para el Turismo Mundial. Resolución A/RES/56//212*. Washington: ONU.
- Aurignac, Esther González. (2013). *De la Smart city a la ciudad sensible: Viviendo en la ciudad*. Facultad de Bellas Artes San Carlos, UPV.
- BENIDORM, XVII FORO INTERNACIONAL DE TURISMO DE. (2014). Estrategias para la configuración de destinos turísticos inteligentes. *Papers de Turisme nº 56*, 144-145.
- Brinckmann, W. E. (2006). *Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y el turismo accesible*. Murcia: Cuadernos de turismo, Universidad de Murcia.

- Carolina Alodia Grima García. (2015). *Smart cities y destinos turísticos inteligentes: un análisis comparativo*. Málaga: Universidad De Málaga.
- Charon, C. . (1979). *On a un Monde à Récréer*. Quebec: Gouvernement de Quebec.
- Concha Aldomar Boscá, Esperanza López Sánchez, Inmaculada Ros Pallarés, Arancha Tejero Aldomar, Eduardo Signes Estrela, Javier Segovia Blanco. (2003). La accesibilidad al medio físico. *Dossier: Informacion Psicológica*, 26-32.
- Cristina Rodríguez-Porrero, Santiago Gil González. (2014). *Ciudades amigables con la edad, accesibles e inteligentes*. Madrid: CEAPAT.
- Dejong, G. (1979). *The movement for independent living. Origins, ideology, and implications for disability research*. Michigan: Michigan State University.
- Domínguez Vila, T. F . (2011). *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*. . Vigo: Cuadernos de Turismo nº 28, Universidad de Vigo.
- Eda Jael Loza Escalera. (2015). *Aplicaciones en dispositivos móviles en el sector turístico español*. Zaragoza: Universitaria de Zaragoza.
- Eduardo Bustillo Holgado, Pablo Rofríguez Busteamente. (2015). Los sistemas de información geográfica y las ciudades inteligentes. *Polígonos. Revista de Geografía*, 257-270.
- Fernando Bonete Vizcaino. (2016). Smart Cities y patrimonio cultural: Una integración necesaria para el desarrollo. *Revista TELOS*, 1-7.
- Fernando Galindo. (2014). Soluciones Jurídicas para las Cuidades Inteligentes: una perspectiva. *Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis*, 26-58.
- Fraiz Brea, J., Alen Gonzalez, M., Dominguez Vila, T. (2008). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el Management de destinos turísticos*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Grünewald, L., Sanjuanbenito Aguirre, R., Pantano, L. . (2007). *Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas*. Buenos Aires: Fundación Turismo para Todos.
- Hector Luis Vivas, Paola V. Britos, Nicolas García-Martínez, Mauro Cambarieri. (2013). *Investigación en Progreso: Estudio y Evaluación de Tecnologías de la Información y la*

Comunicación para el Desarrollo de Ciudades Inteligentes. Viedma: Universidad Nacional de Río Negro.

Helena Alfaro Martínez, Marcelo Soria Rodríguez. (2012). Innovando para Ciudades Inteligentes. *Monográfico, el camino hacia las Smart Cities*, 38-40.

Ibañez Lopez, P., Mudarra Sanchez, M. (2004). Relaciones sociales de personas con discapacidad, en el ocio y tiempo libre. *Revista española de pedagogía*, Nº 229.

(2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Madrid.

Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas . (2015). *Big Data: Retos y oportunidades para el Turismo*. Valencia: Agència Valenciana del Turisme.

Isabel Cebrián, Rocío Ingelmo, Francisco Javier Martínez, Tomas Pastor, Carlos Plasencia, Sergio Serna, Luis Valero. (2012). *Libro blanco, Smart Cities*. Madrid: Imprintia.

Jaime Montava Miró. (2014). *SMART CITIES, CRITERIO, ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LA CIUDAD INTELIGENTE, CASO DE ESTUDIO: LA CIUDAD ITALIANA DE MATERA, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD*. València: Universitat Politècnica de València.

Javier Blanco. (2015). *Libro blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes*. Madrid: Altran.

Joan Fuster Sobrepere. (2007). Los nuevos roles de las ciudades inteligentes. *Revista sobre la sociedad del conocimiento* núm. 5.

José Luis Sebastián, Luis A. Grünwald. (2011). *Manual de Introducción a la Gestión Competitiva para Mipymes Relacionadas a la Actividad Turística*. Buenos Aires: M&C Marketing & Comunicación.

José María López Pol, María del Val Segarra-Oña. (2011). *Smart Cities: nuevos focos de innovación para un desarrollo sostenible*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Lewin, N. (2003). LA ANIMACIÓN TURÍSTICA :¿Un Gasto, una Moda o una Inversión.? *Revista T+M&N* .

Luis SANTOS Y GANGES, Juan Luis DE LAS RIVAS SANZ. (n.d.). *CIUDADES CON ATRIBUTOS: CONECTIVIDAD, ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD*.

- Luisenia Fernández, Derlisiret Rincón. (2014). CIUDADES INTELIGENTES COMO ESPACIOS DE INTEGRACIÓN. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 71-83.
- (2015). *Manual Operativo Para la Configuración de los Destinos Turísticos Inteligentes*. Valencia: Agència Valenciana del Turisme.
- Martínez, Eduardo y Mario Albornoz. (1998). *Indicadores de ciencia y tecnología: estado del arte y perspectivas*. Nueva Sociedad.
- Mitchell, William J. (2008). Ciudades inteligentes. *Revista sobre la sociedad del conocimiento*, 1-11.
- Octavio Hernández Escoba, María del Pilar Monserrat Pérez Hernández. (2010). *Medición de las ciudades inteligentes: una propuesta desde México*. Mexico DF: Instituto Politécnico Nacional.
- Organización de las Naciones Unidas. (2007). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York: ONU.
- Organización de Naciones Unidas. (1982). *Programa de Acción Mundial para los Impedidos Resolución 37/52*. Nueva York: ONU.
- Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Ginebra, Suiza: Ediciones OMS.
- Organización Mundial del Turismo . (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid : OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2003). (n.d.). Retrieved from Obtenido de Sexto encuentro del Comité de apoyo a la Calidad: <http://www.world-tourism.org/quality/E/main.htm>
- Organización Mundial del Turismo. (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. OMT: Manila, Filipinas.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo. Resolución A/RES/406(XIII)* . Santiago de Chile: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *Resolución A/RES/421 (XIV)*. Osaka, Japón: OMT.

- Organización Mundial del Turismo. (2003). *Código ético mundial de turismo*. España: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.
- Pablo Branchi, Ignacio Matías, Carlos Fernandez. (2013). Cuidad y tecnología al servicio de las personas. *Green cities y sostenibilidad: inteligencia aplicada a la sostenibilidad urbana*.
- Pantano, L . (2010). *Causas de discapacidad. Tendencias, factores contextuales y evitabilidad*. Argentina: Letra Viva Editorial, UCA, CONICET.
- Philip Turner. (2013). Hacia la movilidad Urbana. *Public Transport International*, 2-11.
- Real Patronato sobre Discapacidad. (2007). *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. España.
- Rincón, Derlisiret. (2010). Urbes electrónicas: una estrategia de Citymarketing Global. *Revista Venezolana de Información*,, 45-59.
- Roberto Zubieta, Tedy Woodley. (2006). *Manueal para el desarrollo de las Ciudades Inteligentes* . Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresa de Telecomunicaciones.
- Rodríguez Antón, J. (2003). (n.d.). *Obtenido de Turismo, Discapacidad y Accesibilidad*. Retrieved from <http://www.geocities.com/deflex/14turi.html>
- Rovira Beleta, E. . (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. España: Edicions UPC, Universitat Politècnica de Catalunya.
- Sergio Noreña Rendón. (2013). *VIGILANCIA TECNOLÓGICA PARA LA MOVILIDAD EN LAS CIUDADES INTELIGENTES*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Susana García Bujalance, Satrlight Vattano. (2013). Una sostenibilidad social para la regeneración urbana de la Ciudad Inteligente. *Green cities y sostenibilidad, Inteligencia aplicada a la sostenibilidad urbana*.

Tesaurus Turístico: <http://www.tesauroturistico.gob.ar/?task=fetchTerm&arg=168&v=4> . (2016, 4 14).

Tomás, Fernando. (2014). *CIUDADES INTELIGENTES*. Madrid: Idom.

Turismo Accesible, <http://www.italia.it/es/informacion-util/turismo-accesible.htm>. (2016, 1 20). Retrieved from <http://www.italia.it/es/informacion-util/turismo-accesible.html>

Universidad Externado de Colombia, Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación. (2012). *Guía de territorios y ciudades inteligentes*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

ANTECEDENTES DE LOS AUTORES

CLAUDIO ALEJANDRO BENARDELLI

- Arquitecto
- Especialista en Seguridad e Higiene en la Industria de la Construcción.
- Especializado en Accesibilidad al Medio Físico, Comunicacional, Cognitivo y en Legislación y Normalización en Accesibilidad.
- Coordinador de Asesoramiento en Accesibilidad Física, Comunicacional y Cognitiva en la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) ex CONADIS, de la Presidencia de la Nación; desde 1992.
- Diseño del Plan Nacional de Accesibilidad. 2007
- A cargo de la capacitación y asesoría en gestión sobre accesibilidad, a Provincias y Municipios en representación de la ANDIS.
- Coordinador e Iniciador de la Gestión para la incorporación de Ómnibus de Piso Bajo en la jurisdicción nacional.
- Coordinador e Iniciador de la Gestión para brindar accesibilidad a la Red de Subterráneos (Metro) y a la Red de Ferrocarril de Superficie. Análisis y estudio técnico de las propuestas de adaptación. Asesor técnico para brindar accesibilidad a los aeropuertos en su infraestructura y el material móvil.
- Representante de la ANDIS en el Sub Comité de Accesibilidad del Instituto Argentino de Normalización y Certificación –IRAM.
- Representante de la ANDIS en el Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) Turismo y servicios relacionados, ámbito en donde se está desarrollando la norma internacional de turismo accesible, Instituto Argentino de Normalización y Certificación - IRAM.
- Miembro del equipo redactor de la Reglamentación de la Ley Nacional de Accesibilidad
- Miembro del equipo redactor de la Ley 962 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) sobre la modificación del Código de Edificación introduciendo la temática de accesibilidad.1994.
- Integrante del Centro de Investigación Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte (CIBAUT – COPROMA), de la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo UBA - FADU, como investigador y docente.
- Colaboración en organización de la Red de Cátedras de Accesibilidad (REDCACCE).
- Profesor en la Carrera de Especialización en Estudios Sociales de la Discapacidad. Universidad Católica Argentina (UCA). Acreditada por CONEAU con título de validez nacional.
- Docente invitado en el “Curso de Discapacidad y Familia: Aspectos Teóricos Clínicos”. Universidad Favaloro, desde 2014 y continúa.
- Docente invitado en la Especialización en Gestión de Servicios para la Discapacidad. Maestría en Gestión en Discapacidad. Universidad Isalud; acreditada por la CONEAU, desde 2008 y continúa.
- Docente invitado al Curso de Posgrado, Programa de profundización y actualización en discapacidad y derechos humanos (con perspectiva de infancia, envejecimiento y género) Universidad de Morón – Fundación de Ciencias Jurídicas y Sociales – Colegio de Abogados San Martín, desde 2017
- Análisis de propuestas y proyectos de diferentes políticas públicas a aplicar sobre eliminación de barreras físicas y comunicacionales asesorando en la aplicación del concepto Diseño Universal.
- Asesor desde la ex CONADIS ante los requerimientos de los poderes legislativo, ejecutivo y judicial, a nivel nacional, provincial y municipal
- Ha dictado conferencias, cursos y desarrollado programas de capacitación sobre accesibilidad en Brasil, Uruguay, República Dominicana, México, Chile, Bolivia, Haití y Argentina

- Expositor en Congresos, Seminarios y Jornadas Nacionales e Internacionales y publicaciones de carácter científico y de difusión sobre la temática.
- Autor de distintos artículos en publicaciones nacionales e internacionales sobre la temática de la accesibilidad.

JULIA INÉS RUIVAL

- Docente, Investigadora y Capacitadora especializada en Destinos turísticos inteligentes, inclusivos y seguros
- Licenciada en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Maestranda en Economía y Gestión del Turismo de la Universidad de Buenos Aires.
- Investigadora y Extensionista la Universidad Nacional de Quilmes en la temática de destinos turísticos inteligentes, inclusivos y seguros
- Docente en la Facultad de Economía de la Universidad de Buenos Aires de la Materia Administración del Turismo.
- Integrante del Proyecto “Células universitarias por los Objetivos de Desarrollo Sostenible en turismo -ODS’S-“. Universidad Nacional de Quilmes y Universidad del Caribe, México.
- Coautora del libro “Turismo accesible. Teoría y pautas de la accesibilidad al medio físico”
Se ha desempeñado como:
 - Becaria de la Organización de Estados Americanos -OEA- sobre “Prácticas de sostenibilidad para líderes turísticos”
 - Becaria del Centro Interuniversitario Nacional -CIN- sobre “Estímulo a las vocaciones científicas” con el tema “Buenas prácticas en Turismo accesible”
 - Becaria de la Universidad Nacional de Quilmes sobre “Formación en Docencia e Investigación” con el tema “Desarrollo del Indicador de accesibilidad al medio en Destinos Turísticos Inteligentes”

AGUEDA NOELIA FERNÁNDEZ

- Docente, Investigadora y Capacitadora especializada en Turismo Accesible y Seguridad para personas con capacidades restringidas.
- Magister en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global. Universidad de Jaén. España
- Licenciada en Administración Hotelera. Universidad Nacional de Quilmes.
- Coordinadora del Diplomado en Política y gestión estratégica del turismo accesible. Universidad Nacional de Quilmes.
- Coordinadora Programa de Extensión Universitaria “Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación”. Universidad Nacional de Quilmes
- Codirectora del Proyecto de Extensión “Accesibilidad y seguridad para personas con capacidades restringidas durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación”. Universidad Nacional de Quilmes
- Miembro del Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) Turismo y servicios relacionados, ámbito en donde se está desarrollando la norma internacional de turismo accesible, Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).
- Coordinadora de la Comisión de Turismo Accesible. (Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas) AFEET
- Coordinadora del proyecto de Argentina Accesible. Fundación Turismo para Todos

Ha dictado conferencias, cursos y desarrollado programas de capacitación sobre turismo accesible en Panamá, República Dominicana, México, Chile y Argentina

- Autora de distintos libros y artículos en publicaciones nacionales e internacionales sobre accesibilidad y turismo accesible.

Galardonada con el Premio Bienal ALPI 2011 por ser ejemplo de superación personal e inserción social de personas con discapacidad motriz y seleccionada como uno de los 10 Jóvenes Sobresalientes de la Argentina 2011 con el Programa "JCI TOYP Argentina 2011" en la categoría Superación y logros personales



Universidad
Nacional
de Quilmes

www.unq.edu.ar

t.: 4365 7100

Roque Sáenz Peña 352 / Bernal
Buenos Aires / Argentina



Secretaría de Extensión Universitaria

Programa Universidad, Gobierno y Empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación

Secretaría de Investigación

Proyecto I+D "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas"