



Organización Mundial del Turismo



UNWTO
PUBLICACIONES

**Manual sobre Turismo Accesible
para Todos:** Principios, herramientas
y buenas prácticas

Módulo IV: Indicadores para el estudio de la
accesibilidad en el turismo

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo

Copyright © 2015, Organización Mundial del Turismo (OMT)
Foto de portada: Copyright © Pilot139

**Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas –
Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo**

ISBN (versión impresa): 978-92-844-1653-0
ISBN (versión electrónica): 978-92-844-1654-7

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
Primera impresión: 2015
Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la presentación de sus elementos no son indicativas de opinión alguna por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo respecto del estatuto jurídico de ningún país, territorio, ciudad o zona ni de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo (OMT)	Tel.: (+34) 915 678 100
Calle Capitán Haya, 42	Fax: (+34) 915 713 733
28020 Madrid	Internet: www.unwto.org
España	E-mail: omt@unwto.org

Cita de la fuente: Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*, OMT, Madrid.

Todas las publicaciones de la OMT están protegidas por derechos de autor. Por lo tanto, y salvo indicación en contrario, ninguna parte de las publicaciones de la OMT podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni utilizarse de ninguna manera ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, incluidas la reproducción por fotocopia, la microfilmación y la digitalización, sin autorización previa por escrito. La OMT alienta la difusión de sus obras y estudia con interés todas las solicitudes de autorizaciones, licencias y derechos de traducción relacionadas con sus publicaciones.

La autorización de fotocopiar publicaciones de la OMT en España se solicitará por mediación de:

CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos	Tel.: (+34) 913 08 63 30
Calle Monte Esquinza, 14	Fax: (+34) 913 08 63 27
28010 Madrid	Internet: www.cedro.org
España	E-mail: cedro@cedro.org

Los interesados en reproducir publicaciones de la OMT fuera de España habrán de pedir autorización a una de las entidades con las que CEDRO tiene suscritos convenios bilaterales, cuando la haya en el país correspondiente (ver la lista de entidades en <http://www.cedro.org>).

Para todos los demás países, así como para otras autorizaciones, las solicitudes se remitirán directamente a la Organización Mundial del Turismo. En ese caso, consultar <http://publications.unwto.org/es/content/derechos-y-permisos>.

Agradecimientos

La preparación de esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, en el marco del acuerdo de colaboración tripartito entre la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible – ENAT, firmado en 2012.

Las labores de investigación y redacción han sido llevadas a cabo por el equipo de ILUNION Consultoría, perteneciente al Grupo ILUNION de la Fundación ONCE, en colaboración con ENAT.

El Programa de Ética y Responsabilidad Social de la OMT fue el encargado de la coordinación general y revisión de la publicación.

Prefacio

El acceso directo y personal de cada ser humano al descubrimiento de la riqueza de nuestro planeta es una condición indispensable para ejercer el derecho al turismo de parte de todos los ciudadanos.

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un número considerable de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un Turismo para Todos.

Hay un largo camino aún por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes. Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas.

Estas convicciones representan la base del trabajo de la Organización Mundial del Turismo en el ámbito del Turismo Accesible para Todos, que se han traducido en una serie de acciones concretas al firmar un acuerdo trilateral en 2011 con la Fundación ONCE para la inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT).

Siguiendo las “Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos”, que fueron adoptadas por la Asamblea General de la Organización en 2013, los tres socios siguen apostando juntos por la accesibilidad universal, esta vez a través de la publicación de un manual técnico muy comprehensivo.

El presente manual será clave para la comunidad internacional a la hora de comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del Diseño para Todos.

Los componentes cruciales de este trabajo son una experiencia muy extensa, tanto a nivel de la concienciación, como a nivel de conocimiento técnico y desarrollo empresarial por parte de la Fundación ONCE y ENAT, así como el papel de la OMT en la difusión global de los principios de turismo sostenible, responsable y accesible a todos.

Esperamos que este manual brinde a todos los agentes interesados unos conocimientos, herramientas y recursos básicos para hacer sus destinos, instalaciones y servicios turísticos accesibles para todos. Animamos a todas los agentes involucrados a que busquen inspiración en las buenas prácticas y sigan trabajando para que el turismo se convierta en un verdadero derecho universal.

Taleb Rifai,
Secretario General,
Organización Mundial
del Turismo (OMT)

Alberto Durán López,
Vicepresidente 1º
Ejecutivo,
Fundación ONCE

Anna Grazia Laura,
Presidenta,
Red Europea para Turismo
Accesible (ENAT)

Resumen ejecutivo

del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos.

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

La idea de proporcionar herramientas para la realización y gestión eficiente de la accesibilidad en los destinos turísticos ha sido la base del acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en el año 2011. Esta colaboración tiene como resultados, entre otras acciones, la publicación de este manual que provee de una serie de recomendaciones para asegurar el acceso, uso y disfrute de todas las personas a los servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones.

Las recomendaciones expuestas en el manual son pautas de intervención extraídas de la experiencia, de recientes estudios académicos, la normativa internacional y los avances tecnológicos y científicos llevados a cabo sobre la materia. La Fundación ONCE ha puesto a disposición de este manual una larga trayectoria de experiencia profesional, de más de 25 años, en la realización de proyectos relacionados con la implantación de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en diferentes entornos y servicios, que cuenta a la par con el apoyo de ENAT, en la que ejerce la vicepresidencia.

El presente manual ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible. A través de estos instrumentos, la OMT pretende alentar a los actores clave del sector a implementar medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad entre otros.

La publicación se divide en cinco módulos diferenciados que dan respuesta a las principales cuestiones sobre la accesibilidad en el turismo: contexto general, recomendaciones, principales áreas de intervención, indicadores para administraciones nacionales de turismo y buenas prácticas a nivel internacional.

En el módulo I se establecen unas bases teóricas y una exposición de las barreras de accesibilidad que se pueden encontrar en las actividades relacionadas con el turismo. Se pone de relieve un amplio abanico de beneficiarios del Turismo Accesible donde se destaca la aparición del “turista sénior” que desarrolla una actividad turística similar o superior a otros grupos de población y que presenta unas necesidades y demandas que requieren de medidas de accesibilidad. En este primer módulo también se realiza un desglose de la repercusión económica de la accesibilidad en el turismo y una relación de datos estadísticos que prueban que la accesibilidad, además de un derecho, es una oportunidad de negocio cuantitativamente muy relevante.

En el módulo II se presentan las recomendaciones de acuerdo a las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en la norma internacional más actual, incluyendo la ISO FDIS 21542, referente a la construcción de edificios respecto a la accesibilidad y usabilidad del entorno edificado. Estas recomendaciones constituyen la base para poder crear destinos turísticos accesibles y ponen especial énfasis en la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo desde cinco puntos principales: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. En cada uno de estos apartados se da respuesta a las necesidades de accesibilidad de los distintos entornos turísticos desde hoteles, oficinas de información o espacios deportivos a entornos naturales, playas y transporte, entre otros.

El módulo III hace una revisión de las áreas de intervención que conforman la piedra angular del éxito en la consecución del Turismo Accesible y están dirigidas a los responsables de la gestión de destinos turísticos. Estas áreas de intervención se concretan en cinco puntos clave:

1. legislación, destacando la necesidad de su existencia en materia de igualdad de derechos,
2. investigación, como punto de partida para conocer la repercusión del Turismo Accesible,
3. sensibilización y formación, en planes de educación formal y profesional,
4. promoción de la oferta a través de estrategias de marketing y, por ende,
5. gestión, como elemento aplicable para todos los sectores turísticos para que resulte en una práctica mantenida en el tiempo.

El módulo IV del manual desarrolla una serie de indicadores, destinados a las organizaciones nacionales de turismo, de manera que puedan valorar la evolución de la accesibilidad en los destinos turísticos. Estos indicadores, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, son una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo.

La última parte del manual, **el módulo V**, expone una selección de buenas prácticas que servirá de ejemplo a los agentes interesados en implantar y transferir mejoras en la accesibilidad en el turismo. Fundación ONCE, junto con ENAT, desarrolló un estudio de entre diversas fuentes y experiencias consolidadas, que permitieron una selección de ejemplos destacados y una categorización tanto por área geográfica como por ámbito turístico.

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas es uno de los primeros manuales de la Organización Mundial del Turismo que facilitará la visión global sobre la accesibilidad que, al igual que el turismo, es una actividad transversal e internacional.

La Fundación ONCE ha trasladado la experiencia profesional y vivencial en materia de Turismo Accesible a los contenidos de este manual. En este marco destaca el trabajo en la organización de cuatro ediciones internacionales del Congreso Turismo para Todos, la realización de más de 700 planes de accesibilidad en municipios, distintas actuaciones relacionadas con la accesibilidad en el transporte, incluyendo la implantación de servicios de asistencia y la colaboración con numerosas iniciativas de Turismo Accesible en los ámbitos públicos y privados.

Nota: El *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* puede ser consultado bien como una publicación única que consta de cinco módulos, o bien como cinco volúmenes independientes que explican los diferentes aspectos de turismo accesible. Todos los módulos comparten entre sí los agradecimientos, el prefacio, el resumen ejecutivo, así como la bibliografía general de todo el proyecto.

A quién va dirigido este manual

El manual está destinado a todos los agentes, públicos y privados, que intervienen en el sector turístico en los ámbitos internacional, nacional, regional y local:

Agencias nacionales e internacionales de gestión de turismo con el objetivo de proveer de información útil y práctica sobre la implementación y desarrollo de la accesibilidad en todas las áreas de turismo.

Legisladores a nivel internacional, nacional y regional, responsables de la implementación de directivas de las organizaciones internacionales, legislación nacional y regional.

Gobiernos nacionales, regionales y locales, administradores de la infraestructura pública, incluidos los edificios.

Administraciones y entidades públicas, incluyendo todos los organismos financiados con fondos públicos y los organismos que contratan obras mediante el uso de los procedimientos de contratación pública.

Operadores económicos, como una fuente de información acerca de cómo las administraciones contratantes deben acercarse a la consecución de objetivos en el cumplimiento de licitaciones públicas y privadas.

Empresas y entidades privadas, que desarrollan su actividad principalmente en el ámbito del turismo, para facilitar información sobre las medidas y requerimientos que animen a implementarlas y obtener como resultado una mayor participación en el Turismo Accesible para Todos.

Módulo IV

Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo

Índice

	Introducción	17
Capítulo 1	¿Qué son los indicadores?	19
1.1	Metodología de la elaboración de los indicadores de turismo accesible	21
1.1.1	Cadena de accesibilidad y áreas de intervención	22
1.1.2	Elementos	22
1.1.3	Temas clave	23
1.2	¿Cómo utilizar los indicadores?	24
1.2.1	Paso 1: Campaña de sensibilización	25
1.2.2	Paso 2: Definir el alcance del destino	25
1.2.3	Paso 3: Formar un grupo de trabajo de las partes interesadas	25
1.2.4	Paso 4: Establecer sub-indicadores y parámetros	26
1.2.5	Paso 5: Establecer roles y responsabilidades	27
1.2.6	Paso 6: Recoger y registrar datos	28
1.2.7	Paso 7: Plan de acción	28
1.2.8	Paso 8: Sistema de continuidad y mejora continua	29
1.3	Indicadores principales para el estudio de la accesibilidad en el turismo	29
Capítulo 2	¿Cómo valorar la accesibilidad a partir de los indicadores definidos?	41
2.1	Planificación, información previa y reservas	41
2.1.1	Indicadores para sitios web de información turística y de reservas	41
2.1.2	Indicadores de agencias de viaje	43
2.2	Transportes de llegada/salida al destino	46
2.2.1	Indicadores de infraestructuras de transporte (aeropuertos, estaciones de tren, autobús interurbano y terminales marítimas)	46
2.2.2	Indicadores de material móvil: vehículos de transporte de viajeros (avión, tren o barco)	50
2.2.3	Indicadores de operadores de transporte (aerolíneas, compañías ferroviarias o navieras)	53
2.3	Alojamiento	54
2.3.1	Indicadores de hoteles y establecimientos similares: infraestructura y servicios	54
2.3.2	Indicadores de hoteles y establecimientos similares: empresas hoteleras	57
2.4	Restauración	58
2.4.1	Indicadores en establecimientos de restauración	58
2.4.2	Establecimientos de restauración: infraestructura y servicios	58
2.4.3	Establecimientos de restauración: empresas de restauración	61

2.5	Transporte en el destino	62
2.5.1	Indicadores para las infraestructuras de transporte: estaciones (autobús interurbano/urbano, metro)	63
2.5.2	Indicadores para las infraestructuras de transporte: paradas (marquesinas o postes)	66
2.5.3	Indicadores para las infraestructuras de transporte: material móvil (autobús, metro, tranvía)	67
2.5.4	Indicadores para las infraestructuras de transporte: operadores de transporte	69
2.6	Entorno turístico	70
2.6.1	Indicadores para entornos turísticos	71
2.7	Recursos turísticos	73
2.7.1	Indicadores para recursos turísticos	73
2.8	Indicadores para administraciones de turismo	78
2.9	Establecimiento de sub-indicadores y parámetros	79
	Bibliografía general para los módulos I a V	81

Introducción

El módulo IV del presente manual propone una serie de indicadores, formulados para los destinos turísticos, tanto a nivel nacional como a nivel regional y local. Se ofrece un conjunto de indicadores principales, a nivel macro, dirigidos a las administraciones nacionales de turismo (ANT) y a otros gestores de destinos para que puedan evaluar, controlar y gestionar la accesibilidad de la oferta de turismo accesible existente en sus respectivos territorios.

Estos indicadores, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, representan una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo. Se ofrece una propuesta universal y amplia, que se puede adaptar a cualquier destino turístico.

Capítulo 1

¿Qué son los indicadores?

Los indicadores son instrumentos que indican el estado o el nivel de desarrollo de alguna dimensión, así como los procedimientos que sirven para medir o cuantificar dichas dimensiones y facilitar así su estudio a fondo. Aplicados a la accesibilidad en el turismo, se podría decir que los indicadores son conjuntos de información, que se utiliza en la medición de los cambios significativos en materia de accesibilidad para mejorar las decisiones relativas a la planificación, el desarrollo y la gestión del turismo.

Además, los indicadores pretenden ser un instrumento útil para la sectorización y priorización de las intervenciones en el ámbito de la accesibilidad, para tomar mejores decisiones de gestión así como para influir en las políticas adecuadas.

Los indicadores pueden sustentar la adopción de las decisiones en todos los niveles de la planificación y la gestión del turismo, tal y como se detalla a continuación:

- **nivel nacional:** para detectar amplios cambios en el turismo a nivel nacional, establecer comparaciones con otros países, proporcionar una referencia para la identificación de los cambios a niveles más localizados y servir de base para una planificación estratégica de amplio nivel,
- **nivel regional:** para contribuir a los planes regionales y los procesos de protección de recursos culturales y medioambientales, para servir de base de comparación entre regiones y para facilitar información con miras a los procesos de planificación nacional,
- **destinos específicos** (por ejemplo: ciudades costeras, balnearios, centros de esquí, rutas formalmente creadas): para identificar elementos clave de los recursos, el estado del sector turístico, los riesgos y los resultados:
 - sitios clave de uso turístico dentro de los destinos (por ejemplo: áreas protegidas, playas, cascos históricos o zonas de especial interés) donde determinados indicadores pueden ser fundamentales para la adopción de decisiones sobre la gestión y el futuro desarrollo de atracciones turísticas (por ejemplo: parques nacionales y parques temáticos),
 - empresas turísticas (por ejemplo: tour operadores, empresas hoteleras, de transporte y de suministro de comidas) que pueden acceder a indicadores para incorporarlos a su proceso de planificación estratégica dentro de los destinos,
 - establecimientos turísticos individuales (por ejemplo: hoteles, restaurantes, puertos deportivos) para controlar las repercusiones y los resultados de su funcionamiento.

Los indicadores generados en distintos niveles suelen estar estrechamente vinculados. Por ejemplo, los indicadores de accesibilidad recabados en los diferentes establecimientos turísticos suelen transmitirse a la dirección central de las cadenas hoteleras y los restaurantes, a las empresas de transporte y a los turoperadores en el marco de la actividad comercial normal. Además, éstos pueden constituir importantes aportaciones en los procesos de planificación y adopción de decisiones empresariales a nivel del destino turístico en su conjunto.

Relacionados con otros sitios o regiones, los indicadores pueden contribuir a la realización de análisis comparativos objetivos o al establecimiento de referencias comunes que facilitan la toma de decisiones estratégicas nacionales, regionales o en destinos específicos.

Los indicadores de accesibilidad de un destino suelen basarse en datos recabados a un nivel más específico, como sitios turísticos clave, determinados recursos turísticos y establecimientos individuales. Este tipo de indicadores constituye una contribución esencial para los procesos de planificación regional, que pueden a continuación acumular aún más información para elaborar indicadores nacionales.

En la actualidad no existen muchos datos o estudios globales de la oferta y la demanda del turismo accesible en los destinos. Este déficit de información puede provocar un desaprovechamiento de los recursos que posee el destino y una pérdida de oportunidades para el desarrollo del turismo accesible como un elemento de valor añadido para la bienvenida de visitantes con necesidades especiales. De ahí que este catálogo de indicadores pueda suponer un buen punto de partida, un comienzo para la reflexión y la toma de conciencia sobre la necesidad de evaluar, medir y mejorar, y en definitiva, poder crear una oferta turística accesible.

La medición de la accesibilidad de un destino turístico a nivel global y la recopilación de datos, presentan una serie de dificultades que sólo son subsanables a través de la articulación de una metodología coherente que se adapte a los objetivos, recursos y posibilidades de cada administración nacional de turismo. Estas dificultades se deben a las siguientes circunstancias específicas:

- La accesibilidad se mide a través de “pequeños detalles”: la pendiente de una rampa, la existencia de señalización o las barras de apoyo en un inodoro, por ejemplo. Esto supone que para concluir si un elemento es accesible, se deben realizar mediciones o trabajo de campo exhaustivo a un nivel micro.
- Por este motivo, los estudios y diagnósticos de accesibilidad que se elaboran no suelen presentarse de manera global de espacios geográficos amplios (un país, una región, un municipio). Éstos se suelen realizar en espacios físicos concretos, a alcances perfectamente delimitados como, por ejemplo, edificios, calles, programas, o servicios, extrayendo el máximo de información para poder intervenir en ellos.
- Los parámetros concretos que determinan la accesibilidad de un elemento suelen estar sujetos a las normativas de aplicación en cada caso. No es fácil consensuar una serie de parámetros porque los desarrollos normativos suelen ser dispares y heterogéneos. Es lógico pensar que una mayor toma de conciencia de los poderes públicos sobre la discapacidad y la accesibilidad posibilita un mayor desarrollo normativo. Sin embargo, un mayor desarrollo normativo no implica necesariamente un mayor cumplimiento de esa reglamentación, y por tanto, una mayor accesibilidad de los entornos y servicios.
- La recogida de los datos sobre la accesibilidad de los elementos se hace casi con visión microscópica y su elevación a términos teóricos se puede hacer operativa a través del concepto de una cadena compuesta de diversos eslabones interrelacionados, en los que el fallo en uno de ellos la rompe e imposibilita la continuidad de la misma. Es decir, de nada sirve que exista una rampa accesible en el acceso a un hotel, si una vez dentro de él no existe un ascensor adecuado que posibilite la movilidad vertical y la posibilidad de llegar a cualquier servicio que se ofrezca en ese edificio. En este sentido, en la cadena de accesibilidad, al ser global y transversal a muchos ámbitos, suelen estar implicados una multitud de agentes y actores de distinta naturaleza. Todos ellos operan y son parte responsable de la continuidad de esta cadena.

- La forma de mostrar los resultados de los indicadores puede variar en función de la representatividad y el tamaño de la muestra. De esta manera, puede ser más apropiado hablar de proporción, cuando la muestra es más reducida, en lugar de tratar el resultado como un porcentaje concreto. Las proporciones o porcentajes se calculan dividiendo el número de espacios que presentan la cualidad o característica especificada por el indicador o por el número total de espacios comprendidos en el estudio.

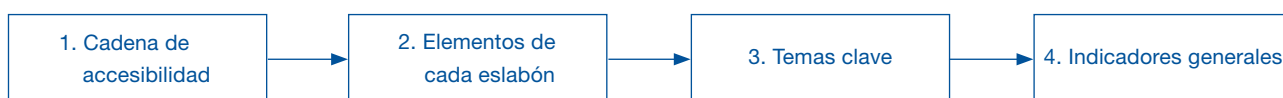
En conclusión, los indicadores que se presentan en este documento se ofrecen a las administraciones nacionales de turismo para que puedan conocer los principales requerimientos en la cuantificación de entornos y servicios accesibles en los destinos. No obstante, es responsabilidad de dichas entidades desarrollar los medios para poder medirlos según sus intereses y posibilidades.

1.1 Metodología de la elaboración de los indicadores de turismo accesible

En el proceso de la elaboración de los indicadores generales que aquí se presentan, se ha seguido un procedimiento que cuenta con cuatro pasos:

1. definición de la cadena de accesibilidad en el turismo y sus áreas de intervención o eslabones,
2. delimitación de elementos en los que se descompone cada eslabón de la cadena de accesibilidad en el turismo,
3. temas clave en la evaluación de la accesibilidad en cada eslabón de la cadena y sus elementos, y
4. por último, diseño y clasificación de los indicadores generales.

Gráfico IV.1.1 Pasos en el proceso de la elaboración de los indicadores



Este procedimiento se ha desarrollado como resultado de las lecciones aprendidas de las iniciativas del sistema de indicadores ya existentes, y como resultado de la retroalimentación obtenida de las pruebas de campo, en un número de destinos con diferente tipología.

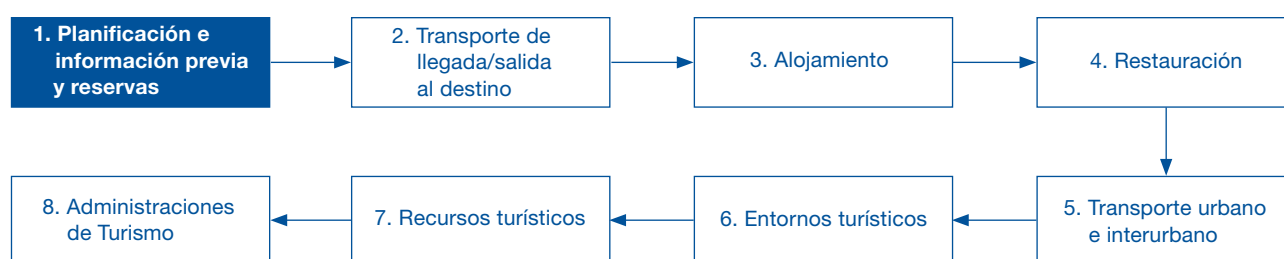
Además de esto, los indicadores propuestos son parte de un enfoque integrado de gestión de destinos. Este enfoque hace hincapié en la importancia de la colaboración, la evaluación continua, la comunicación efectiva, y una perspectiva holística.

1.1.1 Cadena de accesibilidad y áreas de intervención

En primer lugar se realizó una categorización de eslabones que conforman la cadena de valor de la accesibilidad en el sector turístico de modo que los indicadores cubrieran todas las áreas que se utilizan en una experiencia turística (véase gráfico IV.1.2)

Mientras que en el módulo II de este manual se hace una descripción detallada de todos los elementos de la cadena de accesibilidad en el turismo, partiendo de un gráfico completo de dicha cadena, los elementos que se desglosan abajo puede variar ligeramente en cuanto a la terminología utilizada que se adecua a la aplicación de los indicadores.

Gráfico IV.1.2 **Eslabones de la cadena de valor de turismo accesible según el orden del estudio de los indicadores**



1.1.2 Elementos

Para cada uno de los eslabones de la cadena de accesibilidad se han definido unos elementos clave de estudio, tal y como se detalla en la tabla abajo.

Tabla IV.1.1 **Elementos de estudio de los indicadores de turismo accesible**

Eslabón de la cadena	Elementos
1. Planificación, información previa y reservas	Páginas web de información y reservas Agencias de viaje
2. Transporte de llegada/salida al destino	Infraestructuras de transporte (aeropuertos, estaciones de tren, autobús interurbano y terminales marítimas) Material móvil (vehículos de transporte) Operadores de transportes (aerolíneas, compañías ferroviarias o navieras)
3. Alojamiento	Hoteles y establecimientos similares Empresas hoteleras
4. Restauración	Establecimientos de restauración Empresas de restauración

Eslabón de la cadena	Elementos
5. Transporte urbano e interurbano en el destino	Infraestructura y servicios de estaciones Infraestructura de paradas (marquesinas y postes) Material móvil (autobús, metro, tranvía) Operadores de transportes
6. Entornos turísticos	Entornos turísticos
7. Recursos turísticos	Recursos turísticos
8. Administraciones públicas de turismo	Administraciones (nacionales, regionales, locales) de turismo, organizaciones de gestión de destinos, ayuntamientos, concejalías regionales de turismo u otros gestores de destinos turísticos

1.1.3 Temas clave

Una vez determinados los eslabones de la cadena de accesibilidad y los elementos a los que aplica, se determinaron los temas clave para la evaluación de la accesibilidad en cada uno de ellos. Los temas clave pueden repetirse en varios de los elementos, siendo los más comunes:

- **Acceso (A):** Se refiere a las maneras usuales que se tienen de llegar, identificar y entrar a un edificio o vehículo.
- **Aseos (As):** Se refiere a la posibilidad de utilizar los servicios higiénicos de un lugar. Incluye la disponibilidad de uso (públicos o privados), y la adaptabilidad de los mismos.
- **Estancias (E):** Se refiere a los espacios de uso común o privado en los que los clientes van a desarrollar alguna actividad. Incluye distintos tipos de estancias como salas de espera, recepción, salas, habitaciones, auditorios, entre otros.
- **Gestión (G):** Este concepto hace referencia a los procesos que garantizan que la accesibilidad no es puntual, que se mantendrá a lo largo del tiempo y que se desarrollará mediante un proceso de mejora continua. Para ello se mide la responsabilidad de la entidad u organización, la gestión de sus recursos (materiales y humanos), la existencia de unas herramientas de mejora continua y la medición de valores como la satisfacción del cliente.
- **Información y comunicación (I):** Hace referencia a la disponibilidad de elementos que den a conocer lo que sucede en nuestro entorno. Puede tratarse desde paneles informativos, alarmas, sistema de megafonía, los programas específicos para personas con necesidades especiales, entre otros.
- **Movilidad (M):** Hace referencia a la posibilidad de desenvolverse de manera autónoma por el espacio. Incluye aspectos como itinerarios horizontales y verticales.
- **Personal (P):** Hace referencia a la parte de recursos humanos que se emplean en la prestación de servicios. En este apartado se incluye la formación recibida, así como los servicios que dependan directamente de las personas empleadas.
- **Servicios (Se):** En este apartado se incluyen los elementos inherentes a los distintos ámbitos y que se prestan en calidad de atención al público. En este apartado pueden incluirse cosas tan diversas como la frecuencia de viajes en transportes o la disponibilidad de menús especiales en restaurantes.
- **Usabilidad (U):** Se refiere a la posibilidad de interactuar con los elementos que se ponen a disposición del público. En este apartado están incluidos el mobiliario, el mobiliario urbano, las máquinas de emisión de billetes, cajeros, etc.

Estos temas clave permiten clasificar los diferentes indicadores planteados para cada elemento de las distintas áreas de intervención de la cadena de accesibilidad en el turismo.

1.2 ¿Cómo utilizar los indicadores?

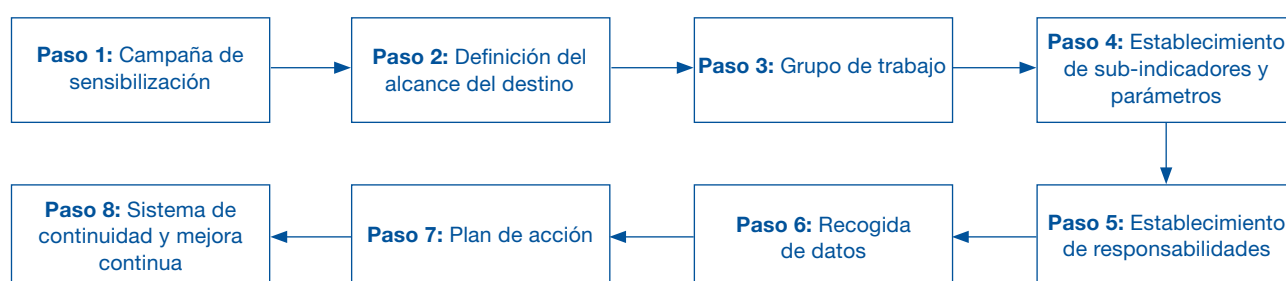
Los indicadores principales para el sector turístico en cuanto a la accesibilidad universal tienen como objetivo ofrecer conclusiones sobre los elementos que componen los eslabones de la cadena de accesibilidad en el turismo de un país o una región. Estos indicadores resultan útiles para que las administraciones nacionales de turismo (ANT) y las organizaciones de gestión de destinos (OGD) conozcan la cantidad de elementos accesibles en su oferta turística, y puedan, además, focalizar los esfuerzos y las intervenciones de mejora.

Para la medición de los indicadores, sobre todo en los destinos en los que no existan mecanismos o herramientas para la toma de datos, cada administración nacional de turismo debe articular una metodología que permita obtener la información suficiente de ellos.

Es probable que en algunos casos no se puedan obtener los datos necesarios mediante fuentes secundarias, y esto puede requerir, bien una toma de datos específica, que ofrezca la información que pide el indicador global, o bien el aprovechamiento de otro tipo de estudios que se hagan a nivel nacional para introducir variables de accesibilidad que den como resultado esa información. En cualquier caso, es necesaria la colaboración de los actores interesados en el ámbito del turismo y la accesibilidad para que esta labor tenga éxito.

A continuación se propone una serie de pasos para establecer un sistema de indicadores en un destino turístico a través de la creación de un grupo de trabajo de las partes interesadas, la recogida de datos, y la propuesta de un marco de actuación a base de los resultados obtenidos.¹

Gráfico IV.1.3 Pasos para establecer el sistema de indicadores de turismo accesible



¹ Propuestas basadas en la metodología sugerida por las siguientes publicaciones: Enterprise and Industry (2013), sistema inspirado en el *European Tourism Indicator System para Destinos sostenibles*, Comisión Europea; Organización Mundial del Turismo (2005), *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos – Guía práctica*, OMT, Madrid.

1.2.1 Paso 1: Campaña de sensibilización

Una vez que el destino decide medir su accesibilidad, es fundamental comunicar la decisión a la mayor cantidad posible de personas, en particular de los actores locales. Esto ayudará a aumentar su participación, dar a conocer el compromiso del destino con la gestión accesible del turismo, y aumentar el apoyo a las actividades y acciones que podrían necesitar ser realizados sobre la base de resultados de los indicadores.

Los administradores de destino deben utilizar todos los medios de comunicación de que dispongan y asegurarse de que está realizando ese llamamiento a todos los niveles; regional, local y municipal. Las redes sociales pueden ser útiles y rentables para comunicarse de forma rápida y sencilla, con el beneficio añadido de hacer un llamamiento a los interesados de todos los ámbitos, más allá del marco institucional.

1.2.2 Paso 2: Definir el alcance del destino

La definición de los límites del destino es un paso crucial en la recopilación de datos. Por este motivo es fundamental conocer la geografía, los servicios turísticos, las infraestructuras y los servicios de transporte, el número y el perfil de habitantes con discapacidad, y el número de visitantes en el destino, para poder adaptar la aplicación de los indicadores a las necesidades y circunstancias de cada emplazamiento.

La cadena de accesibilidad en el turismo abarca aspectos muy amplios como la oferta hotelera, el transporte, la información turística, los establecimientos de hostelería, entre otros, lo cual nos da una idea de lo costoso y problemático que sería una evaluación completa de todos los indicadores en la totalidad de un país. Debido a esta peculiaridad, es necesario plantearse de manera previa dónde se van a aplicar los indicadores y definir una muestra variada y representativa de los entornos turísticos del país de los que se puedan extraer conclusiones generalizables. Al estar planteados en entornos turísticos, es importante que primeramente se planteara la selección de una muestra de los municipios más turísticos de cada país, y dentro de esos municipios, los entornos que van a ser evaluados.

1.2.3 Paso 3: Formar un grupo de trabajo de las partes interesadas

El siguiente paso es establecer un grupo de trabajo de las partes interesadas. Este grupo lo pueden constituir organizaciones e individuos con participación e interés en la actividad turística.

Para poder reunir suficiente información que sea coherente y útil, es fundamental contar con representantes de los sectores públicos y privados y de la organización de gestión de destino. Otros sectores fundamentales de este grupo son los proveedores de servicios públicos, el tejido empresarial turístico del destino y las asociaciones representantes de personas con discapacidad. Las administraciones de destino deberían alentar a los representantes de dichos ámbitos y otros sectores interesados a participar, haciendo hincapié en los beneficios de la participación tanto para el individuo como para la organización que representan.

El grupo ideal deberá ser lo suficientemente grande para incluir un sub-grupo diverso de partes interesadas clave, pero no tan grande como para que la toma de decisiones sea complicada. Las administraciones de destino deberán contar con una buena muestra de representantes motivados y comprometidos con el proceso y capaces de obtener datos relevantes.

Si el destino cuenta con un comité o grupo de trabajo existente que cumple un propósito similar, tendría sentido tratar de integrar el trabajo sobre indicadores en el ámbito de los grupos existentes (explicando las implicaciones, llegando a acuerdos, y si es necesario, invitando a algún otro miembro con conocimientos técnicos adecuados).

La manera más efectiva de involucrar a todas las partes interesadas es invitándolos a una reunión abierta o taller. En la reunión, las administraciones de destino pueden presentar los indicadores principales y así obtener información de los interesados. De esta manera también se puede comprobar la disponibilidad de los datos existentes en cada uno de los diversos indicadores considerados.

1.2.4 Paso 4: Establecer sub-indicadores y parámetros

Cada indicador principal se debe descomponer en una serie de sub-indicadores basados en parámetros que varían en función de su legislación y normativa de aplicación, con lo que se evita que se impongan criterios ajenos a la realidad del lugar concreto que se pretende estudiar. Esto, sin embargo, puede dar en la actualidad resultados muy heterogéneos según la legislación de cada país.

Los sub-indicadores deben elaborarse en un contexto geográfico concreto y de acuerdo a la legislación aplicable en cada región o país. La propuesta de indicadores principales está destinada a ajustarse a la mayoría de países que los utilicen y de los servicios que se ofrecen en sus entornos turísticos, aunque son lo suficientemente flexibles para que los responsables finales de la creación de sub-indicadores puedan adecuarlos a sus necesidades.

Para facilitar la utilización de los indicadores expuestos en este documento, planteamos a continuación una serie de recomendaciones para evaluarlos y concretarlos:

1. **Priorización del estudio de los eslabones de la cadena de accesibilidad:** es posible que se puedan priorizar ciertos eslabones de la cadena de accesibilidad sobre otros y ser más exhaustivos con ellos. Esto variará en función de los recursos y las necesidades de cada estudio.
2. **Establecimiento de una serie de sub-indicadores basados en parámetros claros:** cada indicador estará compuesto por diversos sub-indicadores y estos por parámetros medibles que lo definen y que podrán variar en cada destino, hasta que se alcance un consenso internacional, en la actualidad inexistente. La definición de estos parámetros será una labor a realizar por los responsables, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones o pautas básicas:
 - extraer los parámetros de la legislación o normativa vigente,
 - complementar los vacíos o ausencias de parámetros en la legislación con criterios de buenas prácticas. Puede ser útil complementarlo con las recomendaciones del bloque II de este manual de manera que la definición de accesibilidad en los entornos y servicios sea uniforme en los diferentes países,

- incorporar, por cada parámetro o elemento, un apartado de observaciones para que se puedan recoger desviaciones, detalles del incumplimiento o justificación de sistemas alternativos a los parametrizados,
 - asegurar que la toma de datos para llevar a cabo la medición de los indicadores esté realizada por expertos en la materia.
3. **Publicación de los indicadores y los parámetros de modo que sean de conocimiento público:** es fundamental que los parámetros incluidos dentro de cada indicador sean de carácter público, para el turista con discapacidad, entidades del sector turístico y entidades homólogas, u otras administraciones públicas. Pueden ser divulgados de acuerdo a la campaña de sensibilización reflejada en el paso 1 de este proceso.
- Esta es una buena medida para que el público conozca a qué se refieren los indicadores y qué se incluye en cada estudio por “accesible”. Además, permite a los establecimientos hacer un autodiagnóstico y mejorar la consecución de esos indicadores en un plazo posterior, si saben qué es lo que se va a valorar.
4. **Fomento de la realización de estudios de accesibilidad exhaustivos:** ni los indicadores principales, ni los parámetros que se establezcan para llevar a cabo los estudios, pueden llegar a valorar la singularidad de los establecimientos y empresas. Es importante recalcar que cada establecimiento es único y puede darse el caso que la aplicación estricta de los indicadores definidos no refleje la verdadera condición ni grado de accesibilidad de algún entorno o servicio.
- Con la finalidad de lograr la accesibilidad, cada uno de los establecimientos que sean evaluados con estos indicadores deberá contar con un diagnóstico más exhaustivo, que valore alternativas y casos particulares bajo la visión y criterio de un experto, así como disponer de un sistema de gestión que le permita mantener y mejorar el nivel de accesibilidad en el tiempo.
- Existen casos en los que el acceso a algunas estancias se ve limitado y que, por motivos de conservación, no es posible realizar ninguna obra para cambiar el acceso físico, como por ejemplo en el caso de algunos recursos de patrimonio histórico-artístico.
- En estas ocasiones se puede valorar la utilización de elementos de compensación como de dispositivos que empleen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para mostrar al turista con discapacidad aquellas zonas que le quedan restringidas. De esta manera, si la mayor parte del atractivo turístico es accesible salvo alguna estancia, y esta se muestra utilizando medios tecnológicos, se considerará accesible también.
- Sin embargo, esta información no saldría reflejada en los indicadores de las administraciones nacionales de turismo.

1.2.5 Paso 5: Establecer roles y responsabilidades

Un resultado importante de la reunión de trabajo es un acuerdo claro sobre las responsabilidades de sus miembros y el cronograma para la recolección de datos. Estos elementos sirven para que las partes interesadas acuerden tareas de recopilación de datos para cada indicador y la temporalización. El proceso no sólo ayudará a priorizar la recolección de datos de los indicadores principales, sino que también va a generar un sentido de pertenencia y compromiso.

Las responsabilidades se establecerán generalmente en función de los intereses de los miembros. Esto se puede hacer de manera simultánea: mientras el grupo de trabajo analiza parámetros y prioridades para la acción, la administración de destino debe establecer objetivos y planificar actuaciones.

1.2.6 Paso 6: Recoger y registrar datos

La recolección de datos debería ser simplemente un proceso de armonización de las distintas fuentes de datos en un solo documento para construir una imagen detallada de la industria turística del destino.

Sin embargo, como ya se ha comentado, en el ámbito de la accesibilidad no existen muchos datos registrados, por lo que será necesario completar los datos de los indicadores. Esta información puede ser recopilada mediante la realización de encuestas, cuestionarios y/o toma de datos *in situ*.

Si el destino no cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio de forma pormenorizada, las administraciones de destino pueden recopilar datos a través de otros estudios más genéricos y plantear con el grupo de trabajo cómo pueden responder a las necesidades de recursos para llevar a cabo los estudios necesarios para el resto de los indicadores en el futuro.

La administración del destino debe ser capaz de actuar como punto de contacto para la recopilación de los datos de los indicadores recogidos por el grupo de trabajo y para la exposición de los mismos de modo que puedan compararse con los resultados obtenidos en otros destinos.

A través del establecimiento del trabajo de campo será más sencillo que se pueda repetir el estudio en un futuro y establecer comparativas de evolución. Al mismo tiempo, el trabajo de campo desarrollado en destinos más pequeños (nivel local) podrá componer la visión en conjunto para establecer la accesibilidad en un destino más amplio (nivel regional).

1.2.7 Paso 7: Plan de acción

Una vez que los datos de los indicadores se hayan recogido y presentado por los interesados, y, a posteriori, introducidos en el conjunto de datos de destino, el trabajo de investigación sobre los indicadores quedaría cerrado. No obstante, el administrador de destino puede convocar una nueva reunión de trabajo para decidir sobre algunos puntos o metas concretos y acordar un plan para alcanzarlos.

Por ejemplo, si los resultados muestran que el destino tiene un bajo nivel de accesibilidad, un número bajo de personas con discapacidad empleadas en el sector turístico o un bajo porcentaje de alojamientos turísticos con habitaciones accesibles, las administraciones de destino pueden decidir junto con el grupo de trabajo cuál de estos temas es una prioridad para el destino y se comprometen a adoptar medidas.

Por ejemplo, el grupo de trabajo puede acordar que un tema de prioridad en el destino es la formación en el trato adecuado a clientes con discapacidad y necesidades especiales. En este caso, los miembros del grupo de trabajo tendrán que trabajar juntos para llegar a un plan de acción para poner en práctica la sensibilización y formación.

1.2.8 Paso 8: Sistema de continuidad y mejora continua

Una vez que el grupo de trabajo acuerde un plan de acción para hacer frente a las prioridades inmediatas, se puede desarrollar una estrategia para la mejora a largo plazo. Se puede establecer como objetivo la elaboración de un plan de entre dos y cinco años que describa lo que el grupo espera lograr y cuándo, definiendo las áreas de responsabilidad.

Es preciso que los indicadores y los datos recogidos se revisen con regularidad para lo cual resulta interesante considerar fuentes de financiación para apoyar el mantenimiento a largo plazo del sistema y cubrir el costo de las mejoras, la recopilación de datos y otros trabajos. También es útil para debatir y lograr un acuerdo sobre la comunicación de los resultados y los éxitos posibles a grupos más amplios de los interesados, la comunidad local y otras organizaciones y personas ajenas al destino.

Los datos recogidos a través de los indicadores facilitan la comparación del progreso del destino con otros sistemas regionales e internacionales. Esto le dará un contexto más amplio de los logros y aportará motivación para adoptar nuevas medidas para mejorar los resultados. Además, fomentará el intercambio de conocimientos entre los destinos.

Con el tiempo, los datos recogidos pueden ayudar a mostrar la evolución sobre el destino que se puede integrar en los planes de marketing y comunicación, así como formar a la estrategia y política a largo plazo. Además, se puede considerar la promoción entre los diferentes tipos de turistas e atraerles a visitar el destino para maximizar el beneficio económico que puede resultar de una mejor gestión y un destino más accesible.

1.3 Indicadores principales para el estudio de la accesibilidad en el turismo

En las siguientes páginas se presentan los indicadores principales para el estudio de la accesibilidad en el turismo en ocho apartados que se corresponden a los ocho eslabones de la cadena de accesibilidad en turismo. Cada apartado ofrece en primer lugar una breve descripción de los indicadores generales que se recogen. En segundo lugar, se detallan los objetivos que se pretenden alcanzar en el estudio de ese eslabón de la cadena de accesibilidad. En tercer lugar, se ofrece una descripción de los contenidos que se pueden analizar para cada elemento del eslabón de la cadena de accesibilidad, y, por último los indicadores generales con su descripción y apuntes metodológicos para su aplicación.

Para facilitar la clasificación de los indicadores por los temas clave de accesibilidad definidos en el apartado de metodología, cada indicador va acompañado de una letra que indica a qué tema clave pertenece. Por ejemplo, al indicador del eslabón de *Alojamiento* “porcentaje de hoteles que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones” le precede la letra A, indicando que se trata de un indicador sobre el acceso al transporte.

En el capítulo 2 de este manual se detalla cómo valorar la accesibilidad a partir de los indicadores definidos a continuación.

Tabla IV.1.2 **Tabla resumen de los indicadores principales****1. Planificación, información previa y reservas****Elemento: Sitios web de información turística y reservas**

Tema clave	Indicador
I	Porcentaje de sitios web oficiales de turismo que cuentan con una página informativa sobre la accesibilidad del sitio
I	Porcentaje de sitios web oficiales de turismo que cumplen con requisitos de la W3C ^a
I	Porcentaje de sitios web oficiales de turismo que incluyen información sobre accesibilidad del destino
I	Porcentaje de empresas del sector turístico cuyo sitio web cumple con requisitos de la W3C
I	Porcentaje de empresas del sector turístico cuyo sitio web cuenta con una página informativa sobre la accesibilidad del sitio
I	Porcentaje de empresas turísticas cuyo sitio web incluye información sobre la accesibilidad de sus productos y servicios

a) Consorcio World Wide Web. Para más información consultar el Módulo II de este manual.

Nota: I = Información y comunicación

Elemento: Agencias de viaje

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de agencias que tengan un acceso accesible
As	De las agencias que tengan aseos públicos, porcentaje de las agencias que cuenten con aseos accesibles
G	Porcentaje de agencias en las que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de agencias cuyas oficinas tengan un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de agencias que tengan información sobre la accesibilidad en los destinos
I	Porcentaje de agencias que tengan información accesible
M	Porcentaje de agencias que cuente con al menos un itinerario accesible a los principales servicios
P	Porcentaje de personal de las agencias que tenga formación en atención a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de agencias especializadas en viajes para personas con discapacidad
U	Porcentaje de agencias que tengan un punto de información accesible

Notas: A = Acceso; As = Aseos; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; P = Personal; Se = Servicios; U = Usabilidad

2. Transporte de llegada/salida al destino**Elemento: Infraestructuras de transporte**

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.)
A	Porcentaje de infraestructuras de transporte con plazas de aparcamiento reservadas
As	Porcentaje de infraestructuras de transporte con aseos adaptados operativos (por ejemplo: en buen estado de utilización, abiertos al uso)
G	Porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de infraestructuras de transporte con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad
G	Porcentaje de infraestructuras de transporte que tengan un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con información accesible (por ejemplo: sistema de venta de billetes o pantallas dinámicas de salidas/llegadas)
I	Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con un sistema de guiado en interiores
I	Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros
M	Porcentaje de infraestructuras de transporte con itinerarios accesibles desde la entrada hasta el acceso al vehículo
M	En el caso en que existan, porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existen sistemas de transporte accesible entre terminales
M	Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel)
P	Porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existe un servicio de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida
P	Porcentaje de personal de las infraestructuras de transporte con formación en atención a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de otros servicios accesibles que no dependen de la gestión del aeropuerto/estación (por ejemplo: tiendas, cafeterías)
U	Porcentaje de mobiliario accesible en las infraestructuras de transporte (mostradores, sillas, o máquinas expendedoras.)

Notas: A = Acceso; As = Aseos; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; P = Personal; Se = Servicios; U = Usabilidad.

Elemento: Material móvil	
Tema clave	Indicador
As	Porcentaje de material móvil que disponen de aseos adaptados
E	Para el caso de barcos o trenes, porcentaje de líneas con dormitorios y aseos accesibles para pasajeros en silla de ruedas sobre el total de vehículos/naves de estas características
G	Porcentaje de material móvil con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad
I	Porcentaje de material móvil que cuenta con información accesible (por ejemplo: pantallas dinámicas, sistemas de aviso en caso de emergencia)
M	Porcentaje de material móvil que cuenta con sistemas de transferencia (sillas de cabina o silla estrecha y tablas de transferencia)
Se	Porcentaje de material móvil que dispone de plazas reservadas para personas con discapacidad
Se	Porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas
Se	Porcentaje de material móvil con menús especiales
Se	Para el caso de los trenes, porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de sistemas propios de embarque accesibles (elevadores embarcados, rampas automáticas o manuales, etc.)

Notas: As = Aseos; E = Estancias; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; Se = Servicios.

Elemento: Operadores de transportes	
Tema clave	Indicador
G	Porcentaje de compañías que tienen establecido un protocolo de transporte y almacenaje de sillas de ruedas
G	Porcentaje de compañías que disponen de protocolo de evacuación específico de personas con discapacidad
G	Porcentaje de compañías en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de compañías que tengan un certificado de accesibilidad
P	Porcentaje de personal de la compañía con formación en atención a personas con discapacidad (personal de tierra y personal de abordaje)

Notas: G = Gestión; P = Personal.

3. Alojamiento**Elemento: Hoteles y establecimientos similares – infraestructura y servicios**

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de alojamientos que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones
A	De los alojamientos que disponen de parking propio, porcentaje de ellos que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas
G	Porcentaje de alojamientos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad
G	Porcentaje de alojamientos en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de alojamientos que tenga un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de alojamientos que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, tarjetas/llaves de las habitaciones, plano de evacuación, etc.)
M	Porcentaje de alojamientos que tienen al menos un acceso accesible
M	Porcentaje de alojamientos que tienen al menos un itinerario interior accesible
P	Porcentaje de alojamientos cuyo personal cuenta con formación en atención a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida
Se	Porcentaje de alojamientos con otros servicios accesibles (cafetería, restaurante, sala de reuniones, gimnasio, spa, piscina, etc.)
Se	Porcentaje de alojamientos, entre los que prestan servicio de restauración, que se adaptan a las necesidades nutricionales especiales de sus usuarios

Notas: A = Acceso; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; P = Personal; Se = Servicios.

Elemento: Hoteles y establecimientos similares – empresas hoteleras

Tema clave	Indicador
G	Porcentaje de empresas hoteleras en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de empresas hoteleras que cuentan con un certificado de accesibilidad (turístico, genérico o privado)
P	Porcentaje de empresas hoteleras que disponen de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad

Notas: G = Gestión; P = Personal.

4. Restauración**Elemento: Establecimientos de restauración – infraestructura y servicios**

Tema clave	Indicador
A	De los establecimientos de restauración que tienen aparcamiento propio, porcentaje que tiene plazas de aparcamiento reservadas
A	Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un acceso accesible
As	Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con aseos accesibles
G	Porcentaje de establecimientos de restauración con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad
G	Porcentaje de establecimientos de restauración en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, plano de evacuación, etc.)
M	Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen un itinerario accesible desde el acceso hasta la zona de comedor
P	Porcentaje de establecimientos de restauración que disponen de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de establecimientos de restauración que adaptan sus menús a necesidades nutricionales específicas
U	Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen espacios habilitados y mobiliario compatible con el uso por parte de personas con discapacidad
U	De los establecimientos que tienen barra (barra de bar o de buffet libre) porcentaje que tengan la barra accesible

Notas: A = Acceso; As = Aseos; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; P = Personal; Se = Servicios; U = Usabilidad.

Elemento: Establecimientos de restauración – empresas de restauración

Tema clave	Indicador
G	Porcentaje de empresas de restauración en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de empresas de restauración que tengan un certificado de accesibilidad

Notas: G = Gestión.

5. Transporte urbano e interurbano en el destino**Elemento: Infraestructura y servicios de estaciones**

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de estaciones que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad
As	Porcentaje de estaciones en las que existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.)
G	Porcentaje de estaciones en las que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de estaciones con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad
G	Porcentaje de estaciones que tengan un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de estaciones que cuentan con información accesible: sistema de venta de billetes, pantallas dinámicas de salidas/llegadas, etc.
I	Porcentaje de estaciones que cuentan con un sistema de guiado en interiores
I	Porcentaje de estaciones de metro que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros
M	Porcentaje de estaciones con itinerarios accesibles desde la entrada hasta los andenes
M	En el caso en el que el embarque no sea a nivel, porcentaje de estaciones con sistemas de embarque para personas con movilidad reducida (plataformas elevadoras, rampas a nivel)
P	Porcentaje de estaciones en las que existe personal con formación en atención a personas con discapacidad (personal de las estaciones de metro)
P	Porcentaje de estaciones en las que existen servicios de acompañamiento, asistencia y atención a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de estaciones en las que otros servicios (tiendas, cafeterías, consignas) son accesibles
U	Porcentaje de mobiliario de estación (mostradores, sillas, máquinas expendedoras, etc.) que es accesible

Notas: A = Acceso; As = Aseos; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; P = Personal; Se = Servicios; U = Usabilidad.

Elemento: Infraestructuras de paradas

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de paradas que se encuentran en un itinerario accesible
A	Porcentaje de marquesinas accesibles
A	Porcentaje de postes accesibles
I	Porcentaje de paradas que cuentan con información accesible: número de parada y líneas que llegan a ella, pantallas con información de tiempo de llegada e incidencias

Notas: A = Acceso; I = Información y comunicación.

Elemento: Material móvil

Tema clave	Indicador
A	En el caso de que el embarque en el autobús/vagón de pasajeros no se realice a nivel, porcentaje de autobuses con sistemas de embarque para personas con movilidad reducida (sistema kneeling, ^b estibo móvil, plancha puente, rampas a nivel)
As	De los autobuses/vagón de pasajeros que dispongan de aseos, porcentaje que disponen de aseos adaptados
I	Porcentaje de autobuses/vagón de pasajeros que cuentan con información accesible
Se	Porcentaje de asientos reservados y/o prioritarios en el autobús/vagón de pasajeros
Se	Porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas:
Se	En el caso de los taxis, porcentaje de taxis adaptados para el traslado de personas en silla de ruedas
U	Porcentaje de autobús/vagón de pasajeros que cuentan con pulsadores de aviso de parada accesibles

b) Mecanismo de arrodillamiento lateral que hace posible la subida al autobús con una silla de ruedas o carrito de bebé.

Notas: A = Acceso; As = Aseos; I = Información y comunicación; Se = Servicios; U = Usabilidad.

Elemento: Operadores de transportes

Tema clave	Indicador
G	Porcentaje de compañías en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de compañías que tienen un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de empresas que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros
P	Porcentaje de compañías en las que existe personal con formación en atención a personas con discapacidad (personal de las estaciones o personal abordó)
Se	Para el caso de las compañías de taxis, porcentaje de compañías que disponen de servicios de solicitud de taxi e información del servicio en formatos alternativos para personas con discapacidad

Notas: G = Gestión; I = Información y comunicación; P = Personal; Se = Servicios.

6. Entornos turísticos

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de entornos turísticos que disponen de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.)
A	Porcentaje de plazas de aparcamiento reservado respecto al total en las áreas consideradas
A	En el entorno turístico en el que los recorridos sean únicamente peatonales, porcentaje en el que existe al menos una plaza de aparcamiento reservada cercana
As	Si existen aseos públicos, porcentaje de aseos públicos que son accesibles
I	Porcentaje de itinerarios o rutas que disponen de información turística y señalización accesibles
I	Porcentaje de entornos turísticos que cuentan con sistemas de guiado por geolocalización
M	Porcentaje de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el área considerada
U	Porcentaje de áreas de descanso accesibles en los entornos turísticos

Notas: A = Acceso; As = Aseos; I = Información y comunicación; M = Movilidad; U = Usabilidad.

7. Recursos turísticos

Tema clave	Indicador
A	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones
A	De los recursos turísticos que disponen de parking propio, porcentaje que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas
As	Porcentaje de recursos turísticos en las que existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.)
G	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para Personas con discapacidad
G	Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
G	Porcentaje de recursos turísticos que tengan un certificado de accesibilidad
I	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con información y documentación accesible (tanto del entorno en si como de los contenidos interpretativos)
I	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para visitantes
I	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con un sistema de guiado en interiores
I	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con sistemas de guiado por geolocalización
M	Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un acceso accesible
M	Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un itinerario interior accesible hasta los principales servicios
M	En el caso de un recurso natural o una ruta, porcentaje de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el área considerada
P	Porcentaje de personal de los recursos turísticos que tenga formación en atención a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un servicio específico de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida
Se	De los recursos turísticos que ofrecen programas y actividades al público, porcentaje que cuentan con programas y actividades adaptadas a personas con discapacidad
Se	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con plazas reservadas en espacios con asientos fijos, configuración escalonada o en graderío
U	Porcentaje de recursos turísticos que tengan un punto de información accesible

Notas: A = Acceso; As = Aseos; G = Gestión; I = Información y comunicación; M = Movilidad; P = Personal; Se = Servicios; U = Usabilidad.

8. Administraciones públicas (nacionales, regionales, locales) de turismo

Tema clave	Indicador
G	Porcentaje de administraciones que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad
G	Porcentaje de administraciones que cuentan con partidas económicas que integren la accesibilidad
G	Porcentaje de administraciones que cuentan con un especialista, departamento o representante de la gestión de la accesibilidad, identificado como tal y a disposición del público
I	Porcentaje de administraciones que tengan información sobre la accesibilidad en los destinos
I	Porcentaje de administraciones que participan en programas o campañas de información sobre accesibilidad a nivel nacional, regional, destino o nivel de la ciudad

Notas: G = Gestión; I = Información y comunicación.

Capítulo 2

¿Cómo valorar la accesibilidad a partir de los indicadores definidos?

Esta parte está dedicada a la valoración de la accesibilidad a partir de los indicadores previamente definidos. Cada apartado corresponde a uno de los eslabones del turismo accesible, explicando el procedimiento de la valoración de los indicadores correspondientes. Como en los esquemas anteriores, los indicadores están directamente relacionados con uno de los temas clave, señalados con sus respectivas letras: (A) Acceso; (As) Aseos; (E) Estancias; (G) Gestión; (I) Información y comunicación; (M) Movilidad; (P) Personal; (Se) Servicios; y (U) Usabilidad:

2.1 Planificación, información previa y reservas

En este apartado se recogen los indicadores generales para valorar la accesibilidad de la información que se proporciona sobre el destino, tanto por las entidades del sector público como del sector privado del turismo.

Objetivos:

- saber si la información previa suministrada a los viajeros es accesible,
- saber si se suministra información sobre la accesibilidad de los recursos turísticos del destino,
- saber si las agencias de viajes ofrecen información sobre accesibilidad a los turistas que deseen viajar a cualquier destino.

Ámbitos de aplicación:

1. sitios web de información turística y de reservas,
2. agencias de viaje.

2.1.1 Indicadores para sitios web de información turística y de reservas

En primer lugar se valoran las páginas web publicitarias y otros medios informativos que el destino pone a disposición del usuario. Este tema clave se valora desde dos puntos de vista, la accesibilidad a la página web y la información sobre accesibilidad en el destino que se incluye en las mismas.

Como parte de la planificación del viaje se incluye la actividad de reservas, se valorarán las páginas web de reservas que son accesibles, que permitan realizar la reserva de manera autónoma, y las que incluyen instrucciones o información adicional sobre accesibilidad.

Tema clave: Información y comunicación (I)

1. Porcentaje de sitios web oficiales de turismo que cuentan con una página informativa sobre la accesibilidad del sitio:
 - Un sitio web oficial de turismo es una colección de páginas web sobre turismo, relacionadas y comunes a un dominio de Internet, que depende del Estado o de las entidades territoriales y está sufragado con fondos públicos.
 - Una página informativa sobre accesibilidad del sitio es una página web dedicada exclusivamente a informar al usuario sobre la política y los recursos de accesibilidad del sitio web.
2. Porcentaje de sitios web oficiales de turismo que cumplen con requisitos de la W3C:
 - Requisitos de la W3C se refiere a las Pautas para la Accesibilidad del Contenido Web (*Web Content Accessibility Guidelines*, WCAG.) desarrolladas por la Iniciativa sobre Accesibilidad a la Web (*Web Accessibility Initiative*, WAI) del Consorcio World Wide Web (W3C www.w3c.org).
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los niveles de cumplimiento de las Pautas WCAG (nivel A, nivel AA, o nivel AAA). Por ejemplo: porcentaje de sitios web que cumplen con el nivel AA de las Pautas WCAG.
3. Porcentaje de sitios web oficiales de turismo que incluyen información sobre accesibilidad del destino:
 - Información sobre accesibilidad del destino se refiere a contenidos que informan sobre soluciones o servicios accesibles que se ofrece al turista para visitar un lugar o acceder a un servicio del destino.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando las diferentes categorías en las que se puede dividir la información ofrecida en el sitio web. Por ejemplo: porcentaje de sitios web oficiales que ofrecen información sobre hoteles accesibles.
4. Porcentaje de empresas del sector turístico cuyo sitio web cumple con requisitos de la W3C:
 - Con empresas del sector turístico se hace referencia a las organizaciones dedicadas a actividades turísticas o de prestación de servicios turísticos con fines lucrativos. Por ejemplo: agencias de viajes, hoteles o restaurantes.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de empresas del sector turístico. Por ejemplo: porcentaje de hoteles cuyo sitio web cumple con los requisitos de la W3C de compañías aéreas cuyo sitio web cumple con los requisitos de la W3C.
 - Requisitos de la W3C se refiere a las Pautas para la Accesibilidad del Contenido Web (WCAG. *Web Content Accessibility Guidelines*) desarrolladas por la Iniciativa sobre Accesibilidad a la Web (*Web Accessibility Initiative*, WAI) del Consorcio World Wide Web (W3C www.w3c.org).
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los niveles de cumplimiento de las Pautas WCAG (nivel A, nivel AA, o nivel AAA). Por ejemplo: porcentaje de empresas del sector turístico cuyo sitio web cumple con el nivel AA de las Pautas WCAG.

5. Porcentaje de empresas del sector turístico cuyo sitio web cuenta con una página informativa sobre la accesibilidad del sitio:
 - Una página informativa sobre accesibilidad del sitio es una página web dedicada exclusivamente a informar al usuario sobre la política y los recursos de accesibilidad del sitio web de la empresa.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de empresas del sector turístico. Por ejemplo: porcentaje de restaurantes cuyo sitio web cuenta con una página informativa sobre la accesibilidad del sitio.
6. Porcentaje de empresas turísticas cuyo sitio web incluye información sobre la accesibilidad de sus productos y servicios:
 - Información sobre accesibilidad de productos y servicios de la empresa turística se refiere a contenidos que informan sobre el grado en el que turistas, usuarios o clientes pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio que la empresa ofrece en el destino, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de productos o servicios que las empresas del sector turístico pueden ofrecer. Por ejemplo: porcentaje de hoteles cuyo sitio web incluye información sobre la accesibilidad de sus habitaciones.

2.1.2 Indicadores de agencias de viaje

Otro de los aspectos importantes a valorar son las agencias de viaje. Las agencias que existen en el destino, pero también las agencias que el destino tiene situadas en otros países, de modo que los turistas puedan comenzar un viaje a otros destinos desde su propio país. Se valora la existencia de infraestructura accesible y también de documentación accesible, por ejemplo en folletos promocionales.

Tema clave: Acceso (A)

Porcentaje de agencias que tengan un acceso accesible:

- Un acceso accesible en una agencia de viajes es un acceso al que los turistas, usuarios o clientes con discapacidad pueden llegar, identificar y por el que les es posible entrar en el edificio.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las diferencias de nivel en el acceso, configuración y tamaño de las puertas, iluminación y la señalización. Por ejemplo: porcentaje de accesos que disponen de señalización accesible.

Tema clave: Aseos (As)

De las agencias que tengan aseos públicos, porcentaje de las agencias que cuenten con aseos accesibles:

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.

- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de agencias en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:
 - Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del cliente/turista. Por ejemplo: porcentaje de agencias en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
2. Porcentaje de agencias cuyas oficinas tengan un certificado de accesibilidad:
 - Que una agencia dispone de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de agencias en las que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Información y comunicación (I)

1. Porcentaje de agencias que tengan información sobre la accesibilidad en los destinos:
 - Que una agencia tenga información sobre la accesibilidad de los destinos se refiere a la existencia de contenidos que informen sobre el grado en el que turistas, usuarios o clientes pueden visitar un lugar o acceder a un servicio.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de entornos o servicios que las empresas del sector turístico pueden ofrecer. Por ejemplo: porcentaje de agencias que disponen de información sobre la accesibilidad de los hoteles.
2. Porcentaje de agencias que tengan información accesible:
 - Que una agencia tenga información accesible se refiere a la existencia de información sobre los destinos y recursos turísticos en formatos accesibles a disposición de turistas, clientes u otros usuarios.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información. Por ejemplo: porcentaje de agencias que pueden ofrecer información en braille.

Tema clave: Movilidad (M)

Porcentaje de agencias que cuente con al menos un itinerario accesible a los principales servicios:

- Un itinerario accesible comprende el recorrido horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos (pasillos, escaleras, rampas o ascensores). Por ejemplo: porcentaje de agencias que disponen de pasillos accesibles.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de personal de las agencias que tenga formación en atención a personas con discapacidad:

- Que el personal de la agencia tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

Tema clave: Servicios (Se)

Porcentaje de agencias especializadas en viajes para personas con discapacidad:

- Que una agencia esté especializada en viajes para personas con discapacidad significa que puede realizar el asesoramiento y venta a clientes, usuarios o turistas con discapacidad ofreciendo información precisa, práctica y segura sobre los distintos productos y servicios de los proveedores turísticos (compañías aéreas, hoteles, parques de ocio, entre otros).
- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación de su personal, métodos de verificación de la información, la experiencia en este tipo de servicios o los resultados de la medición de la satisfacción de sus clientes. Por ejemplo: porcentaje de hoteles cuya información relativa a la accesibilidad ha sido verificada.

Tema clave: Usabilidad (U)

Porcentaje de agencias que tengan un punto de información accesible:

- Un punto de información accesible se refiere a la existencia de un lugar dentro de la agencia dotado de mobiliario accesible y productos de apoyo específicos para favorecer un adecuado uso e intercambio de información con los turistas, clientes u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño del mostrador y su ubicación y la existencia de sistemas de comunicación para usuarios con discapacidad auditiva. Por ejemplo: porcentaje de puntos de información que disponen de bucle magnético.

2.2 Transportes de llegada/salida al destino

En este apartado nos referimos a los tres modos de transporte principales que recorren largas distancias que permiten al turista acceder al destino: el aéreo, el ferroviario y el marítimo.

Objetivos:

Conocer si los servicios de transporte de llegada internacional en el destino cuentan con elementos accesibles.

Ámbitos de aplicación:

1. infraestructuras,
2. material móvil,
3. operadores de transporte.

2.2.1 Indicadores de infraestructuras de transporte (aeropuertos, estaciones de tren, autobús interurbano y terminales marítimas)

En este apartado se comprobará que las edificaciones y entornos donde se prestan los servicios de transporte incluyen medidas de accesibilidad física y sensorial, entre otros elementos.

Tema clave: Acceso (A)

1. Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de conexión con transportes públicos urbanos accesibles (autobús, metro, tranvía, etc.):
 - Que una infraestructura de transporte disponga de conexión con transporte público urbano accesible significa que al menos un medio de transporte reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada medio de transporte. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que disponen de conexión por autobús accesible.
2. Porcentaje de infraestructuras de transporte con plazas de aparcamiento reservadas:
 - Que una infraestructura de transporte disponga de plazas de aparcamiento reservadas significa que existe un número concreto de plazas de aparcamiento que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización (y que están reservadas permanente y en exclusiva) para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la dotación, señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que disponen de señalización vertical.

Tema clave: Aseos (As)

Porcentaje de infraestructuras de transporte con aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.):

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existe un Sistema de Gestión de la accesibilidad:
 - Un Sistema de Gestión de la Accesibilidad es un instrumento de planificación que asegura la normalización de las personas con discapacidad en la definición de los servicios, estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de los recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras de transporte en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
2. Porcentaje de infraestructuras de transporte con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad:
 - Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación de la infraestructura de transporte.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras de transporte en los que se dispone de ascensor de emergencia.
3. Porcentaje de infraestructuras de transporte que tengan un certificado de accesibilidad:
 - Que una infraestructura de transporte disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de su entorno, de su web y/o de los servicios ofrecidos ha sido verificada por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras de transporte en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Información y comunicación (I)

1. Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con información accesible (por ejemplo: sistema de venta de billetes, pantallas dinámicas de salidas/llegadas, etc.):
 - Que una infraestructura tenga información accesible se refiere a la existencia de información sobre las salidas, llegadas, venta de billetes, usos y servicios a su disposición, en formatos accesibles a disposición de los clientes u otros usuarios.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información o sobre los elementos que proveen dicha información (máquinas expendedoras y pantallas dinámicas). Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que pueden ofrecer información salidas/llegadas a través de, al menos, dos canales de comunicación.
2. Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con un sistema de guiado en interiores:
 - Los sistemas de guiado en interiores son sistemas tecnológicos que facilitan y optimizan la movilidad de las personas con discapacidad en grandes entornos públicos como los aeropuertos o las estaciones. Estos sistemas se asocian a una infraestructura de navegación formada por un servicio inteligente de información del entorno: un sistema de posicionamiento multimodal que integra diferentes tecnologías (Realidad Aumentada, sistemas NFC, los códigos QR, redes WiFi o cámaras, entre otros) y que se comunica con el dispositivo personal de navegación de la persona con discapacidad (teléfono móvil o tableta).
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando las diferentes características del sistema de guiado, como pueden ser soluciones específicas para un colectivo particular de personas con discapacidad. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que cuentan con mapas interactivos que señalan las barreras arquitectónicas de la estación.
3. Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros:
 - Las aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros son programas informáticos que los pasajeros se pueden descargar y a los que pueden acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro dispositivo móvil para obtener información oficial que los administradores de la infraestructura ofrecen cumpliendo con requisitos de accesibilidad como los recogidos por el Consorcio *World Wide Web*¹ (W3C) en *Mobile Web Best Practices* (MWBP) y de Diseño Universal.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de aplicaciones móviles que la empresa administradora ofrezca. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles con mapas interactivos que señalan las rutas hacia las puertas de embarque.

1 Consorcio World Wide Web. Para más información consultar el Módulo II de este manual.

Tema clave: Movilidad (M)

1. Porcentaje de infraestructuras de transporte con itinerarios accesibles desde la entrada hasta el acceso al vehículo:
 - El itinerario accesible comprende el recorrido en horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos de ese itinerario accesible (pasillos, escaleras, rampas, ascensores o pasillos rodantes). Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que disponen de pasillos accesibles.
2. En el caso en que existan, porcentaje de infraestructuras de transporte en las que existen sistemas de transporte accesible entre terminales:
 - Que una infraestructura de transporte disponga de conexión por transporte accesible entre terminales significa que al menos un medio de transporte reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada medio de transporte disponible. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que disponen de conexión interna por autobús accesible.
3. Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel):
 - Que una infraestructuras de transporte disponga de sistemas de embarque accesibles significa que se dispone de al menos un elemento que permite la conexión entre la terminal/anden y el vehículo y reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada modo/medio de transporte y los elementos disponibles para cada uno de ellos. Por ejemplo: porcentaje de aeropuertos que disponen de pasarelas de embarque accesibles.

Tema clave: Personal (P)

1. Porcentaje de personal, de las infraestructuras de transporte, con formación en atención a personas con discapacidad:
 - Que el personal de la infraestructura de transporte tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.
2. Porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existe un servicio de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida:
 - Que exista servicio de asistencia a personas con discapacidad en la infraestructura de transporte significa que se pone a disposición del viajero con discapacidad personal que orienta, informa y facilita el acceso y tránsito por la infraestructura, así como la asistencia en la subida y bajada del vehículo y los dispositivos que se ponen a su disposición.

- Se pueden elaborar sub-indicadores por tipología de usuario o por herramientas y/o dispositivos que completen el servicio. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras que disponen de intercomunicadores para solicitar la asistencia.

Tema clave: Servicios (Se)

Porcentaje de servicios accesibles que no dependen directamente del gestor de la infraestructura (tiendas, cafeterías, etc.):

- Que otros usos o servicios ajenos a la infraestructura de transporte sean accesibles significa que reúnen las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada uno de estos usos. Por ejemplo: porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de cafeterías accesibles.

Tema clave: Usabilidad (U)

Porcentaje de mobiliario accesible en las infraestructuras de transporte (mostradores, sillas, o máquinas expendedoras):

- Que el mobiliario de la infraestructura de transporte es accesible se refiere a la existencia de elementos cuyo diseño, número y ubicación reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los elementos concretos (mostrador de información y check-in, mobiliario de descanso, máquinas expendedoras, etc.) Por ejemplo: porcentaje de mobiliario de descanso accesible en cada área de descanso.

2.2.2 Indicadores de material móvil: vehículos de transporte de viajeros (avión, tren o barco)

En este apartado se valora la accesibilidad en los propios vehículos de transporte.

Tema clave: Aseos (As)

Porcentaje de material móvil que disponen de aseos adaptados:

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los viajeros con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Estancias (E)

Para el caso de barcos o trenes, porcentaje de líneas regulares de transporte de viajeros que disponen de vehículos/material móvil con dormitorios accesibles para pasajeros en silla de ruedas sobre el total de líneas de transporte de viajeros:

- Que un tren/barco disponga de dormitorios accesibles significa que existe un número concreto de cabinas que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y que están reservadas para ser ocupadas por personas en silla de ruedas de manera prioritaria.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, equipamiento, tanto a nivel de flota de vehículos como de líneas de transporte. Por ejemplo: porcentaje de dormitorios accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Gestión (G)

Porcentaje de vehículos/material móvil en los que se dispone de un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad:

- Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación del vehículo.
- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de trenes/barcos/aviones en los que se dispone de alarma acústica y visual.

Tema clave: Información (I)

Porcentaje de vehículos/material móvil que cuenta con información accesible (pantallas dinámicas, sistemas de audio, sistemas de aviso en caso de emergencia):

- Que un vehículos/material móvil tenga información accesible se refiere a la existencia de información en caso de emergencia o usos y servicios a su disposición en formatos accesibles a disposición de los clientes u otros usuarios.
- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos/canales en los que se puede suministrar la información o sobre los elementos que proveen dicha información. Por ejemplo: porcentaje de vehículos que pueden ofrecer información paradas en al menos dos canales.

Tema clave: Movilidad (M)

Porcentaje de vehículos/material móvil que cuentan con sistemas de ayuda a la transferencia (sillas de cabina, sillas de embarque, tablas de transferencia, etc.):

- Que el vehículo/material móvil disponga de sistemas de ayuda a la transferencia significa que disponen de productos de apoyo específicos para facilitar al viajero con discapacidad el tránsito por el vehículo y la maniobra de transferencia desde la silla de cabina hasta su asiento.

- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las características de los elementos específicos de cada tipo de vehículo (avión, tren o barco). Por ejemplo: porcentaje de aeronaves que cuentan con sillas de cabina (silla estrecha).

Tema clave: Servicios (Se)

1. Porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de plazas de viaje reservadas para personas con discapacidad:
 - Que un vehículo disponga de plazas de viaje reservadas significa que existe un número concreto de asientos que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y cuyo uso está reservado, o al menos es preferente, para ser ocupadas por personas con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, número de plazas. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que se encuentran adecuadamente señalizadas.
2. Porcentaje de vehículos/material móvil que dispone de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas:
 - Que un vehículo disponga de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas significa que existe un espacio reservado en el vehículo que reúne una serie de características dimensionales, de ubicación, señalización y equipamiento que están reservadas para ser ocupadas por personas usuarias de silla de ruedas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, el equipamiento (sistemas de retención, pulsadores de llamada, etc). Por ejemplo: porcentaje de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas que cuenten con sistemas de retención.
3. Porcentaje de vehículos/material móvil en el que se sirven menús especiales.
 - Un menú especial es aquel que se ajusta a las necesidades de viajeros que tienen algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el tipo de intolerancia o alergia. Por ejemplo: porcentaje de vehículos que disponen de menús especiales para celíacos (intolerancia o alergia al gluten).
4. Para el caso de los trenes, porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de sistemas propios de embarque accesibles (elevadores embarcados, rampas automáticas o manuales, etc.):
 - Que un tren disponga de sistemas propios de embarque accesibles significa que se dispone de al menos un elemento embarcado que permite la conexión entre el andén y el vehículo y reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades, aunque por razones de seguridad deban ser manipulados por personal específico.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el tipo de sistema de embarque disponible. Por ejemplo: porcentaje de trenes que disponen de rampas de embarque automáticas.

2.2.3 Indicadores de operadores de transporte (aerolíneas, compañías ferroviarias o navieras)

En este apartado se valoran las medidas de accesibilidad que cada entidad responsable de los servicios de transporte pone a disposición de los viajeros.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de operadores de transporte que tienen establecido un protocolo de transporte y almacenaje de sillas de ruedas:
 - Un protocolo de transporte y almacenaje de sillas de ruedas es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar para la manipulación de sillas de ruedas durante los procesos de facturación, carga y descarga.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al procedimiento y la secuencia a seguir. Por ejemplo: porcentaje de compañías en las que se dispone de lugar de almacenaje de sillas de ruedas en cabina/coche de pasajeros.
2. Porcentaje de operadores de transporte que disponen de protocolo de evacuación específico de personas con discapacidad:
 - Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación del operador de transporte.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de operadores de transporte en los que se dispone de sillas de evacuación.
3. Porcentaje de operadores de transporte en los que existe un Sistema de Gestión de la Accesibilidad
 - Un Sistema de Gestión de la Accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de operadores de transporte en los que se dispone de un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
4. Porcentaje de operadores de transporte que disponen de un certificado de accesibilidad.
 - Que un operador de transporte disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de sus vehículos, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de operadores de transporte en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de personal del operador de transporte con formación en atención a personas con discapacidad (personal de tierra y personal de abordaje)

- Que el personal del operador de transporte tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

2.3 Alojamiento

En este apartado se valora la accesibilidad de las empresas y establecimientos dedicados al alojamiento, elemento clave de la cadena de valor del turismo. Cada administración nacional de turismo deberá tener en cuenta el tipo de establecimientos y las características de los mismos que se encuentran en su destino de manera que pueda utilizar los indicadores según su situación de desarrollo del turismo.

Objetivos:

- Conocer la oferta turística en alojamientos accesibles de un destino.

Ámbitos de aplicación:

- Hoteles y establecimientos similares.

2.3.1 Indicadores de hoteles y establecimientos similares: infraestructura y servicios

Se incluyen los indicadores que de forma general pueden aplicarse en un establecimiento hotelero o similar. Para el resto de establecimientos que combinen otros servicios relacionados, tendrán que tener en cuenta otros indicadores donde, además de las especificaciones del hotel, se incluya otro tipo de entornos o servicios. Este es el caso de los apart-hoteles, camping, resorts, entre otros.

Tema clave: Acceso (A)

1. Porcentaje de alojamientos que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones:
 - Que un alojamiento disponga de conexión por transporte público urbano accesible significa que al menos un medio de transporte reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada medio de transporte. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos que disponen en sus inmediaciones alguna línea de autobús accesible.

2. De los alojamientos que disponen de parking propio, porcentaje de ellos que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas:
 - Que un alojamiento disponga de plazas de aparcamiento reservadas significa que existe un número concreto de plazas de aparcamiento que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y que están reservadas permanente y en exclusiva para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la dotación, señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas en el alojamiento que disponen de señalización.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de alojamientos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad:
 - Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación del alojamiento.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos en los que se dispone de ascensor de emergencia.
2. Porcentaje de alojamientos en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:
 - Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
3. Porcentaje de alojamientos que tengan un certificado de accesibilidad:
 - Que un alojamiento disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Información y comunicación (I)

Porcentaje de alojamientos que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, tarjetas/llaves de las habitaciones, plano de evacuación, etc.):

- Que un alojamiento tenga documentación accesible se refiere a la existencia de información básica del alojamiento, usos y servicios a su disposición, etc. en formatos accesibles a disposición de los usuarios o clientes.
- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos que pueden ofrecer información sobre el recorrido de evacuación en al menos dos formatos o canales.

Tema clave: Movilidad (M)

1. Porcentaje de alojamientos que tienen al menos un acceso accesible:
 - Un acceso accesible en un alojamiento es un acceso al que los turistas, clientes u otros usuarios con discapacidad pueden llegar, identificar y por el que les es posible entrar en el edificio.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las diferencias de nivel en el acceso, configuración y tamaño de las puertas, iluminación y la señalización. Por ejemplo: porcentaje de accesos en el alojamiento que disponen de señalización accesible.
2. Porcentaje de alojamientos que tienen al menos un itinerario interior accesible:
 - El itinerario accesible comprende el recorrido en horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos de ese itinerario accesible (pasillos, escaleras, rampas, ascensores o pasillos rodantes). Por ejemplo: porcentaje de alojamientos que disponen de ascensores accesibles.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de alojamientos cuyo personal cuenta con formación en atención a personas con discapacidad:

- Que el personal de los alojamientos tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

Tema clave: Servicios (Se)

1. Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida
 - Una habitación accesible comprende habitualmente un espacio de descanso y otro higiénico-sanitario que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes u otros usuarios con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos, distribución, accesorios y productos de apoyo específicos. Por ejemplo: porcentaje de habitaciones adaptadas que disponen de espacios de maniobra en el acceso y en su interior.
2. Porcentaje de alojamientos con otros servicios accesibles (cafetería, restaurante, sala de reuniones, gimnasio, spa, piscina, etc.):
 - Que otros usos o servicios del alojamiento sean accesibles significa que reúnen las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada uno de estos usos. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos que disponen de piscina accesible.
3. Porcentaje de alojamientos, de entre los que prestan servicio de restauración, que se adaptan a las necesidades nutricionales especiales de sus usuarios:
 - Un menú especial es aquel que se ajusta a las necesidades de viajeros que tienen algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el tipo de intolerancia o alergia. Por ejemplo: porcentaje de alojamientos que disponen de menús especiales para celíacos (intolerancia o alergia al gluten).

2.3.2 Indicadores de hoteles y establecimientos similares: empresas hoteleras**Tema clave: Gestión (G)**

1. Porcentaje de empresas hoteleras en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:
 - Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del cliente/usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de empresas hoteleras en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
2. Porcentaje de empresas hoteleras que cuentan con un certificado de accesibilidad (turístico, genérico o privado):
 - Que una empresa disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha

manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.

- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de empresas hoteleras en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de empresas hoteleras que disponen de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad:

- Que el personal de la empresa hotelera tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

2.4 Restauración

En este apartado se reflejan los indicadores referidos a establecimientos de restauración, incluyendo restaurantes, cafeterías, autoservicios y similares.

Objetivos:

- Conocer la oferta accesible de establecimientos dedicados a la restauración de un destino turístico.

Ámbitos de aplicación:

- Establecimientos de restauración que sirven comidas y/o bebidas a cambio del pago de un importe.

2.4.1 Indicadores en establecimientos de restauración

Estos indicadores se refieren a los restaurantes y cafeterías en todas sus categorías: bares, cafés, tabernas o cualquier otro tipo de establecimiento de características similares en general, incluyendo los de temporada, como los bares de playa y locales ambulantes.

2.4.2 Establecimientos de restauración: infraestructura y servicios

Tema clave: Acceso (A)

1. De los establecimientos de restauración que tienen aparcamiento propio, porcentaje que tienen plazas de aparcamiento reservadas:
 - Que un establecimiento de restauración disponga de plazas de aparcamiento reservadas significa que existe un número concreto de plazas de aparcamiento que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y que

están reservadas permanente y en exclusiva para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida.

- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la dotación, señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que disponen de señalización.

2. Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un acceso accesible:

- Un acceso accesible en un establecimiento de restauración es un acceso al que los turistas, clientes u otros usuarios con discapacidad pueden llegar, identificar y por el que les es posible entrar en él.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las diferencias de nivel en el acceso, configuración y tamaño de las puertas, iluminación y la señalización. Por ejemplo: porcentaje de accesos que disponen de señalización accesible.

Tema clave: Aseos (A)

Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con aseos accesibles:

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los viajeros con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de establecimientos de restauración con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad:

- Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación del establecimiento.
- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de restaurantes en los que se dispone de personal asignado debidamente formado para la asistencia durante la evacuación de personas con discapacidad.

2. Porcentaje de establecimientos de restauración en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:

- Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del cliente/usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de establecimientos de restauración en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.

3. Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un certificado de accesibilidad.
 - Que un restaurante disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de restaurantes en las que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Información y comunicación (I)

Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, plano de evacuación, etc.):

- Que un establecimiento de restauración tenga documentación accesible se refiere a la existencia de información básica, usos y servicios a su disposición, etc. en formatos accesibles a disposición de los usuarios o clientes.
- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información. Por ejemplo: porcentaje de establecimientos que pueden ofrecer cartas en formatos alternativos accesibles.

Tema clave: Movilidad (M)

Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen un itinerario accesible desde el acceso hasta la zona de comedor:

- Un itinerario accesible comprende el recorrido horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos (pasillos, escaleras, rampas, ascensores). Por ejemplo: porcentaje de establecimientos que disponen de pasillos accesibles.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de establecimientos de restauración que disponen de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad

- Que el personal de la del restaurante tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

Tema clave: Servicios (Se)

Porcentaje de establecimientos de restauración que adaptan sus menús a necesidades nutricionales específicas:

- Un menú especial es aquel que se ajusta a las necesidades de viajeros/turistas/clientes que tienen algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el tipo de intolerancia o alergia. Por ejemplo: porcentaje de establecimientos que disponen de menús especiales para celíacos (intolerancia o alergia al gluten).

Tema clave: Usabilidad (U)

1. Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen espacios habilitados y mobiliario compatible con el uso por parte de personas con discapacidad:
 - Que el mobiliario de un restaurante sea accesible se refiere a la existencia de elementos cuyo diseño, número y ubicación reúnen las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas o clientes independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los elementos concretos (mesas, sillas, asientos fijos, zona de espera, zona de autoservicio, etc.. Por ejemplo: porcentaje de sillas ergonómicas existentes en el establecimiento.
2. De los establecimientos que tienen barra (barra de bar o de buffet libre) porcentaje que tengan la barra accesible:
 - Que la barra de un restaurante sea accesible se refiere a que su diseño y ubicación reúnen las condiciones necesarias para ser utilizado por los turistas o clientes con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las características de su diseño. Por ejemplo: porcentaje de restaurantes que disponen de barra con zona rebajada.

2.4.3 Establecimientos de restauración: empresas de restauración**Tema clave: Gestión (G)**

1. Porcentaje de empresas de restauración en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:
 - Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del cliente/turista. Por ejemplo: porcentaje de empresas de restauración en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.

2. Porcentaje de empresas de restauración que tengan un certificado de accesibilidad:
 - Que una empresa de restauración disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de empresas de restauración en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

2.5 Transporte en el destino

En este apartado se valoran los medios de transportes urbanos e interurbanos que facilitan la movilidad dentro del territorio una vez alcanzado el destino.

Se recomienda que las administraciones nacionales de turismo (ANT) establezcan una delimitación del alcance de este apartado considerando únicamente aquellas líneas o trayectos (estaciones, paradas, vehículos) de mayor afluencia turística.

Aunque muchos destinos turísticos cuentan con otros sistemas de transporte que no aparecen aquí reflejados (tranvías, metro ligero, autobuses turísticos, entre otros medios) este apartado servirá para crear indicadores que se puedan aplicar a otros tipos de transportes.

Objetivos:

1. conocer si los servicios de transporte del destino cuentan con elementos accesibles,
2. aportar la base de creación de indicadores para otro tipo de transportes urbanos e interurbanos.

Ámbitos de aplicación:

Al igual que se ha realizado en el tema de transportes de llegada/salida al destino, se desarrollan los indicadores sobre tres ámbitos diferenciados:

1. infraestructuras,
2. material móvil,
3. operadores de transporte.

A continuación se detallan los indicadores para las infraestructuras de transporte, tales como las estaciones, paradas y material móvil.

2.5.1 Indicadores para las infraestructuras de transporte: estaciones (autobús interurbano/urbano, metro)

En este apartado se comprobará que las edificaciones y entornos donde se presta el servicio incluyen medidas de accesibilidad, física, sensorial u de otro tipo.

Tema clave: Acceso (A)

Porcentaje de estaciones que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad:

- Que una estación disponga de plazas de aparcamiento reservadas significa que existe un número concreto de plazas de aparcamiento que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y que están reservadas permanente y en exclusiva para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la dotación, señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de estaciones que disponen de señalización vertical en sus plazas de aparcamiento reservadas.

Tema clave: Aseos (As)

Porcentaje/porcentaje de estaciones en las que existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.)

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de estaciones en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:

- Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de estaciones en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.

2. Porcentaje de estaciones con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad:
 - Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación de la estación.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de estaciones en los que se dispone de ascensor de emergencia.
3. Porcentaje de estaciones que disponen de un certificado de accesibilidad:
 - Que una estación disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de estaciones en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Información y comunicación (I)

1. Porcentaje/porcentaje de estaciones que cuentan con información accesible (sistema de venta de billetes, pantallas dinámicas de salidas/llegadas, etc.);
 - Que una estación tenga información accesible se refiere a la existencia de información sobre las salidas, llegadas, venta de billetes, usos y servicios a su disposición, en formatos accesibles a disposición de los usuarios o clientes.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información o sobre los elementos que proveen dicha información: máquinas expendedoras y pantallas dinámicas. Por ejemplo: porcentaje de estaciones que pueden ofrecer información paradas en al menos dos canales de comunicación.
2. Porcentaje de estaciones que cuentan con un sistema de guiado en interiores:
 - Los sistemas de guiado en interiores son sistemas tecnológicos que facilitan y optimizan la movilidad de las personas con discapacidad en grandes entornos públicos como las estaciones. Estos sistemas se asocian a una infraestructura de navegación formada por un servicio inteligente de información del entorno: un sistema de posicionamiento multimodal que integra diferentes tecnologías (Realidad Aumentada, sistemas NFC, los códigos QR, redes WiFi o cámaras, entre otros) que se comunica con el dispositivo personal de navegación de la persona con discapacidad (teléfono móvil o tableta).
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando las diferentes características del sistema de guiado, como pueden ser soluciones específicas para un colectivo particular de personas con discapacidad. Por ejemplo: porcentaje de estaciones que cuentan con mapas interactivos que señalan las barreras arquitectónicas de la estación.

3. Porcentaje de estaciones de metro que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros:
 - Las aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros son programas informáticos que los pasajeros se pueden descargar y a los que pueden acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro dispositivo móvil para obtener información oficial que los administradores de las estaciones ofrecen cumpliendo con requisitos de accesibilidad como los recogidos por el Consorcio *World Wide Web (W3C)* en *Mobile Web Best Practices (MWBP)* y de Diseño Universal.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de aplicaciones móviles que la empresa administradora de las infraestructuras ofrezca. Por ejemplo: porcentaje de estaciones que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles para visualizar el plano de la estación y el acceso a las vías.

Tema clave: Movilidad (M)

1. Porcentaje de estaciones con itinerarios accesibles desde la entrada hasta los andenes/dársenas:
 - El itinerario accesible comprende el recorrido en horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos de ese itinerario accesible (pasillos, escaleras, rampas, ascensores o pasillos rodantes). Por ejemplo: porcentaje de estaciones que disponen de pasillos accesibles.
2. En el caso en el que el embarque no sea a nivel, porcentaje de estaciones con sistemas de embarque para personas con movilidad reducida (plataformas elevadoras, rampas a nivel):
 - Que una estación disponga de sistemas de embarque accesibles significa que se dispone de al menos un elemento que permite la conexión entre el andén/dársena y el vehículo que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada elemento disponible. Por ejemplo: porcentaje de estaciones que disponen de plataformas elevadoras.

Tema clave: Personal (P)

1. Porcentaje/porcentaje de estaciones en las que existe personal con formación en atención a personas con discapacidad (personal de las estaciones de metro):
 - Que el personal de la estación tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.
2. Porcentaje de estaciones en las que existe un servicio de acompañamiento, asistencia y atención a personas con discapacidad
 - Que exista servicio de asistencia a personas con discapacidad en la estación significa que se pone a disposición del viajero con discapacidad personal que orienta, informa y

facilita el acceso y tránsito por la estación, así como la asistencia en la subida y bajada del vehículo.

- Se pueden elaborar sub-indicadores por tipología de usuario o por herramientas y/o dispositivos que completen el servicio. Por ejemplo: porcentaje de estaciones en los que se presta atención a personas con discapacidad visual.

Tema clave: Servicios (Se)

Porcentaje de servicios accesibles que no dependen directamente del gestor de la infraestructura (tiendas, cafeterías, etc.):

- Que otros usos o servicios ajenos a la estación sean accesibles significa que reúnen las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada uno de estos usos. Por ejemplo: porcentaje de estaciones que disponen de cafeterías accesibles.

Tema clave: Usabilidad (U)

Porcentaje/porcentaje de mobiliario accesible en la estación (mostradores, sillas, máquinas expendedoras, etc.):

- Que el mobiliario de una estación sea accesible se refiere a la existencia de elementos cuyo diseño, número y ubicación reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los elementos concretos (mostrador de información, mobiliario de descanso, máquinas expendedoras, etc.). Por ejemplo: porcentaje de mobiliario de descanso accesible en cada área de descanso.

2.5.2 Indicadores para las infraestructuras de transporte: paradas (marquesinas o postes)

Tema clave: Acceso (A)

1. Porcentaje de paradas que se encuentran en un itinerario accesible:
 - El itinerario accesible comprende el recorrido en horizontal en la acera que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las características de la acera y la señalización en pavimento (detección de parada y borde de acera). Por ejemplo: porcentaje de paradas que disponen de franja de detección.
2. Porcentaje de marquesinas accesibles:
 - Que una marquesina sea accesible significa que reúne las características de diseño y dotación específica para ser utilizadas por los turistas/usuarios con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación. Por ejemplo: porcentaje de marquesinas que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

3. Porcentaje de postes accesibles:
 - Que un poste sea accesible significa que reúne las características de diseño específicas para ser utilizadas por los turistas/usuarios con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño y sus características. Por ejemplo: porcentaje de postes que no presentan cantos vivos ni aristas.

Tema clave: Información y comunicación (I)

Porcentaje de paradas que cuentan con información accesible: número de parada y líneas que llegan a ella, pantallas con información de tiempo de llegada e incidencias:

- Que una parada tenga información accesible se refiere a la existencia de información sobre los números, líneas, frecuencias de paso, etc. en formatos accesibles a disposición de los usuarios o clientes.
- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información o sobre los elementos que proveen dicha información: pantallas dinámicas. Por ejemplo: porcentaje de paradas que pueden ofrecer información frecuencia de paso de autobuses en al menos dos canales de comunicación.

2.5.3 Indicadores para las infraestructuras de transporte: material móvil (autobús, metro, tranvía)

Se valora la accesibilidad en los propios sistemas de transporte.

Tema clave: Acceso (A)

En el caso en el que el embarque en el vehículo/material móvil no se realice a nivel, porcentaje de vehículos/material móvil con sistemas de embarque para personas con movilidad reducida (plataforma elevadora, sistema *kneeling*,² estibo móvil, plancha puente, rampas a nivel):

- Que un vehículo/material móvil disponga de sistemas de embarque para personas con movilidad reducida significa que existe algún sistema que reúne una serie de características de diseño, posición, sistema de accionamiento y señalización para ser utilizados por personas con movilidad reducida.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada modo de transporte y las características de cada sistema de embarque (su diseño, su ubicación y sistema de accionamiento). Por ejemplo: porcentaje de autobuses que disponen de plataforma elevadora embarcada con unas dimensiones adecuadas.

Tema clave: Aseos (As)

Porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de aseos adaptados:

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.

2 Sistema *kneeling*: Mecanismo de arrodillamiento lateral que hace posible la subida al autobús con una silla de ruedas o carrito de bebé.

- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Información y comunicación (I)

Porcentaje de vehículos/material móvil que cuentan con información accesible (pantallas dinámicas, sistemas de audio, sistemas de aviso en caso de emergencia):

- Que un vehículo u otro material móvil tenga información accesible se refiere a la existencia de información sobre la ruta, sus paradas, incidencias, tiempos o sistemas de aviso en caso de emergencia en formatos accesibles a disposición de los usuarios o clientes.
- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información o sobre los elementos que proveen dicha información: pantallas dinámicas. Por ejemplo: porcentaje de vehículos/material móvil que pueden ofrecer información de la siguiente parada en al menos dos canales de comunicación.

Tema clave: Servicios (Se)

1. Porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de plazas de viaje reservadas/preferentes para personas con discapacidad:
 - Que un vehículo disponga de plazas de viaje reservadas/preferentes significa que existe un número concreto de asientos que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y cuyo uso está reservado, o al menos es preferente, para ser ocupadas por personas con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, número de plazas de viaje. Por ejemplo: porcentaje de plazas de viaje reservadas que se encuentran adecuadamente señalizadas.
2. Porcentaje de vehículos/material móvil que disponen de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas:
 - Que un vehículo disponga de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas significa que existe un espacio reservado en el vehículo que reúne una serie de características dimensionales, de ubicación, señalización y equipamiento que están reservadas para ser ocupadas por personas usuarias de silla de ruedas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, el equipamiento (sistemas de retención, pulsadores de llamada, etc). Por ejemplo: porcentaje de plazas de viaje para personas usuarias de silla de ruedas que se disponen de sistemas de retención.
3. En el caso de los taxis, porcentaje de taxis adaptados para el traslado de personas en silla de ruedas:
 - Que un taxi esté adaptado supone que el vehículo ha sido equipado de las transformaciones y dotación homologada necesaria para que puedan ser utilizado por usuarios/turistas/clientes con discapacidad con comodidad y seguridad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las transformaciones o dotación específica. Por ejemplo: porcentaje de taxis que disponen de sistemas de retención para la silla de ruedas y el pasajero.

Tema clave: Usabilidad (U)

Porcentaje de vehículos/material móvil que cuentan con pulsadores de aviso de parada accesibles:

- Que los pulsadores de aviso de parada sean accesibles significa que reúnen una serie de características de diseño, posición, sistema de accionamiento y señalización para ser utilizados por personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características, su ubicación y sistema de accionamiento. Por ejemplo: porcentaje de pulsadores de aviso de parada que emitan señal luminosa y sonora en su accionamiento.

2.5.4 Indicadores para las infraestructuras de transporte: operadores de transporte

En este apartado se valoran las medidas de accesibilidad que cada entidad responsable de los servicios de transporte pone a disposición de los viajeros.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de operadores de transporte en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:
 - Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de operadores de transporte en los que se dispone de un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
2. Porcentaje de operadores de transporte que disponen de un certificado de accesibilidad:
 - Que un operador de transporte disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de sus vehículos, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de operadores de transporte que tienen certificada su web.

Tema clave: Información y comunicación (I)

Porcentaje de operadores de transporte que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros:

- Las aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros son programas informáticos que los pasajeros se pueden descargar y a los que pueden acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro dispositivo móvil para obtener información oficial que el operador de transporte ofrece. Las aplicaciones deben cumplir con requisitos de

accesibilidad como los recogidos por el *Consortio World Wide Web (W3C)* en *Mobile Web Best Practices (MWBP)* y de Diseño Universal.

- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de aplicaciones móviles que el operador de transporte ofrezca. Por ejemplo: porcentaje operadores de transporte que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles para visualizar el recorrido de las líneas de autobús/metro.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de operadores de transporte en los que existe personal con formación en atención a personas con discapacidad (personal de las estaciones o personal de abordaje):

- Que el personal del operador de transporte tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

Tema clave: Servicios (Se)

Para el caso de las compañías de taxis, porcentaje de compañías de taxi que disponen de servicios de solicitud de taxi e información del servicio en formatos alternativos para personas con discapacidad:

- Que la compañía de taxi disponga de servicios de solicitud e información en formatos alternativos significa que la empresa pone a disposición de sus usuarios dispositivos, programas informáticos o aplicaciones móviles para obtener información oficial que la empresa ofrece o realizar una solicitud de un servicio.
- Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de dispositivos o aplicaciones móviles que la compañía de taxi ofrezca. Por ejemplo: porcentaje compañías de taxi que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles para solicitar un servicio.

2.6 Entorno turístico

Además de los transportes y servicios que ofrece el destino, se debe valorar el espacio público urbano en el que se encuentran los recursos turísticos y que el turista usa y disfruta como peatón. En muchos de los destinos una de las principales actividades es conocer el entorno, pasear por sus calles, descansar y admirar los distintos elementos de interés.

Objetivos:

- Conocer si el entorno turístico cuenta con medidas y elementos de accesibilidad.

Ámbitos de aplicación:

- Itinerarios peatonales (calles, plazas, parques y jardines, etc.).

2.6.1 Indicadores para entornos turísticos

Las administraciones nacionales de turismo deberán ser conscientes del alcance de los entornos turísticos considerando prioritariamente aquellas áreas/rutas o itinerarios de mayor afluencia turística que normalmente será el centro turístico de la ciudad y otras zonas de especial relevancia.

Es recomendable que se realice un estudio de las rutas más comunes y se apliquen los indicadores para cada una de ellas, de modo que se obtenga una información precisa de cada área de interés y poder comparar las medidas y elementos de accesibilidad de unas con otras.

Tema clave: Acceso (A)

1. Porcentaje de entornos turísticos que disponen de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.):
 - Que un entorno turístico disponga de conexión por transporte público accesible significa que al menos un medio de transporte reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada medio de transporte. Por ejemplo: porcentaje de entornos turísticos que disponen de conexión por autobús accesible.
2. Porcentaje de plazas de aparcamiento reservado respecto al total en las áreas consideradas:
 - Que un entorno turístico disponga de plazas de aparcamiento reservadas significa que existe un número concreto de plazas de aparcamiento que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y que están reservadas permanente y en exclusiva para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que disponen de señalización.
3. En el entorno turístico en el que los recorridos sean únicamente peatonales, porcentaje en el que existe al menos una plaza de aparcamiento reservada cercana:
 - Que un entorno turístico cuyos recorridos sean únicamente peatonales disponga de al menos una plaza de aparcamiento reservada cercana, significa que la plaza se encuentra a una distancia concreta de dicho recorrido y está conectada con él a través de un itinerario accesible.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que disponen de señalización.

Tema clave: Aseos (As)

Si existen aseos públicos, porcentaje de aseos públicos que son accesibles:

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Información y comunicación (I)

1. Porcentaje de itinerarios o rutas que disponen de información turística y señalización accesible:
 - Que una ruta tenga información accesible se refiere a la existencia de información sobre la propia ruta y sus elementos de interés en formatos accesibles a disposición de turistas. Que la ruta disponga de señalización accesible significa que dispone de elementos y sistemas que permiten la localización y orientación de los diferentes elementos/lugares de interés.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos/canales en los que se puede suministrar la información. Por ejemplo: porcentaje de rutas que disponen de información en braille.
2. Porcentaje de entornos turísticos que cuentan con sistemas de guiado por geolocalización:
 - Los sistemas de guiado por geolocalización son sistemas tecnológicos que facilitan y optimizan la movilidad de las personas con discapacidad a través de dispositivos en préstamo o de aplicaciones móviles. Este guiado, si bien puede orientar a los turistas que transiten por los espacios públicos, también puede ser un muy buen recurso, junto con las audioguías o signoguías para ofrecer información audible y textual concreta sobre cada punto de interés, los monumentos o servicios del destino turístico.
 - La porcentaje de entornos turísticos que cuentan con un sistema de guiado por geolocalización se calcula dividiendo el número de destinos turísticos que cuentan con un sistema de guiado por geolocalización en el estudio por el número total de entornos turísticos comprendidos en el estudio.

Tema clave: Movilidad (M)

Porcentaje de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el área considerada:

- Una ruta accesible comprende el recorrido horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, independientemente de sus capacidades.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos (itinerario, escaleras, rampas, ascensores). Por ejemplo: porcentaje de rutas que disponen de anchura de paso y maniobra suficiente.

Tema clave: Usabilidad (U)

Porcentaje de áreas de descanso accesibles en los entornos turísticos:

- Que una ruta disponga de áreas de descanso se refiere a la existencia de espacios anexos a los itinerarios en los que los usuarios pueden detenerse y descansar sin interferir en el tránsito del resto de turistas y que están dotados de mobiliario para tal efecto.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con su diseño, dotación espacios reservados y distancia entre las mismas. Por ejemplo: porcentaje de rutas que disponen de bancos con diseño ergonómico.

2.7 Recursos turísticos

Se consideran recursos turísticos aquellos elementos que suponen un lugar de interés para un turista en un destino, pueden ser bien relacionados con naturaleza, rutas, monumentos, museos, centros de interpretación o eventos.

Objetivos:

1. Conocer qué tipo de elementos accesibles existen en los recursos turísticos.
2. Aportar la base de creación de indicadores para otro tipo de recursos turísticos.

Ámbitos de aplicación:

- Cualquier recurso turístico.

2.7.1 Indicadores para recursos turísticos

En este apartado se han agrupado los indicadores generales de manera que puedan ser utilizados para los principales recursos turísticos, pudiendo servir de base para desarrollar indicadores específicos para otros recursos.

Tema clave: Acceso (A)

1. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones:
 - Que un recurso turístico disponga de conexión por transporte público urbano accesible significa que al menos un medio de transporte reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, clientes u otros usuarios independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con cada medio de transporte. Por ejemplo: porcentaje de recursos turísticos que disponen en sus inmediaciones alguna línea de autobús accesible.
2. De los recursos turísticos que disponen de parking propio, porcentaje de ellos que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas:
 - Que un recurso turístico disponga de plazas de aparcamiento reservadas significa que existe un número concreto de plazas de aparcamiento que reúnen una serie de

características dimensionales, de ubicación y señalización y que están reservadas permanente y en exclusiva para el estacionamiento de vehículos conducidos o que transporten personas con movilidad reducida.

- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la dotación, señalización, dimensiones, tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o incorporación al itinerario peatonal. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que disponen de señalización vertical.

Tema clave: Aseos (As)

Porcentaje de recursos turísticos en las que existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.):

- Un aseo accesible o cabina accesible es aquel que reúne las condiciones necesarias de diseño y dotación específica para ser utilizado por los clientes, turistas u otros usuarios con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño, sus características y su dotación o su ubicación. Por ejemplo: porcentaje de aseos accesibles que disponen de una dimensión de acceso y maniobra interior adecuada.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad:
 - Un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad es un conjunto de actuaciones secuenciadas a realizar en situaciones de emergencia que debe estar incluido en el plan de emergencias y evacuación del recurso.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la formación del personal asignado a realizar el protocolo, a los elementos o productos de apoyo necesarios para realizar la evacuación. Por ejemplo: porcentaje de recursos en los que se dispone de ascensor de emergencia.
2. Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad:
 - Un sistema de gestión de la accesibilidad es un instrumento de planificación que asegurará la normalización de las personas con discapacidad en la definición de sus servicios, en sus estrategias y planes de gestión.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo a la definición de responsabilidades, a la gestión de sus recursos materiales y humanos, al planteamiento de la mejora continua de la accesibilidad o a la medición de la satisfacción del usuario/turista. Por ejemplo: porcentaje de recursos en los que se tiene un procedimiento de mejora de la accesibilidad implantado.
3. Porcentaje de recursos turísticos que tenga un certificado de accesibilidad:
 - Que un recurso turístico disponga de un certificado en accesibilidad supone que la accesibilidad de sus infraestructuras, de su web y/o de su servicio ha sido verificado por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas y ha manifestado la conformidad del alcance sometido a certificación con los requisitos definidos en normas o en especificaciones técnicas.

- Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo al alcance de su certificado. Por ejemplo: porcentaje de recursos en los que el servicio prestado a sus clientes está certificado.

Tema clave: Información y comunicación (I)

1. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con información y documentación accesible (tanto del entorno en si como de los contenidos interpretativos):
 - Que un recurso turístico disponga de documentación accesible se refiere a la existencia de información básica del recurso, los usos, servicios y contenido a su disposición, etc. en formatos accesibles a disposición de los usuarios o clientes.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes formatos en los que se puede suministrar la información. Por ejemplo: porcentaje de recursos que pueden ofrecer información sobre su contenido interpretativo en al menos dos formatos o canales.
2. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para visitantes:
 - Las aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para visitantes son programas informáticos que los visitantes se pueden descargar y a los que pueden acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro dispositivo móvil para obtener información oficial que los museos y salas expositivas ofrecen. Las aplicaciones deben cumplir con requisitos de accesibilidad como los recogidos por el Consorcio *World Wide Web* (W3C) en *Mobile Web Best Practices* (MWBP) y diseño para todos.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de aplicaciones móviles que los museos y salas expositivas ofrezcan. Por ejemplo: porcentaje de recursos turísticos que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles para guiar a los visitantes por las exposiciones.
3. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con un sistema de guiado en interiores:
 - Los sistemas de guiado en interiores son sistemas tecnológicos que facilitan y optimizan la movilidad de las personas con discapacidad en grandes entornos públicos como los edificios. Estos sistemas se asocian a una infraestructura de navegación formada por un servicio inteligente de información del entorno: un sistema de posicionamiento multimodal que integra diferentes tecnologías (Realidad Aumentada, NFC (Near Field Communication), los códigos QR, redes WiFi, cámaras) que se comunica con el dispositivo personal de navegación de la persona con discapacidad (teléfono móvil o tableta).
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando las diferentes características del sistema de guiado, como pueden ser soluciones específicas para un colectivo particular de personas con discapacidad. Por ejemplo: porcentaje de recursos turísticos que cuentan con mapas interactivos que señalan las barreras arquitectónicas del edificio.
4. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con sistemas de guiado por geolocalización:
 - Los sistemas de guiado por geolocalización son sistemas tecnológicos que facilitan y optimizan la movilidad de las personas con discapacidad a través de dispositivos en préstamo, o de aplicaciones móviles. Este guiado, si bien puede orientar a los turistas

que transiten por los recursos turísticos exteriores, también puede ser un muy buen recurso, junto con las audioguías o signoguías, para ofrecer información audible y textual concreta sobre cada punto de interés, la flora o la fauna del lugar.

- La porcentaje de recursos turísticos que cuentan con un sistema de guiado por geolocalización se calcula dividiendo el número de destinos turísticos que cuentan con un sistema de guiado por geolocalización en el estudio por el número total de entornos turísticos comprendidos en el estudio.

Tema clave: Movilidad (M)

1. Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un acceso accesible:
 - Un acceso accesible en un recurso turístico es un acceso al que los turistas, usuarios o clientes con discapacidad pueden llegar, identificar y por el que les es posible entrar en el edificio.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con las diferencias de nivel en el acceso, configuración y tamaño de las puertas, iluminación y la señalización. Por ejemplo: porcentaje de accesos que disponen de señalización accesible.
2. Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un itinerario interior accesible hasta los principales servicios:
 - El itinerario accesible comprende el recorrido en horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los usuarios o clientes independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos de ese itinerario accesible (pasillos, escaleras, rampas, ascensores o pasillos rodantes). Por ejemplo: porcentaje de recursos turísticos que disponen de ascensores accesibles.
3. En el caso de un recurso natural o una ruta, porcentaje de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el área considerada:
 - Una ruta accesible comprende el recorrido horizontal y vertical que reúne las condiciones necesarias para ser utilizado por todos los turistas, independientemente de sus capacidades.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con los posibles elementos (itinerario, escaleras, rampas, ascensores). Por ejemplo: porcentaje de rutas que disponen de anchura de paso y maniobra suficiente.

Tema clave: Personal (P)

Porcentaje de personal de los recursos turísticos que tenga formación en atención a personas con discapacidad:

- Que el personal del recurso turístico tenga formación en atención a personas con discapacidad se refiere a que ha recibido cursos en relación a esta materia y/o dispone de experiencia en el trato a personas con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores por grados de formación o experiencia. Por ejemplo: porcentaje de personal que pueden ofrecer información en lengua de signos.

Tema clave: Servicios (Se)

1. Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un servicio específico de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida:
 - Que exista servicio de asistencia a personas con discapacidad en un recurso turístico significa que se pone a disposición del turista con discapacidad personal que orienta, informa y facilita el acceso y utilización del recurso, así como los dispositivos que se ponen a su disposición.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores por tipología de usuario. Por ejemplo: porcentaje de recursos turísticos que disponen de servicio de asistencia a personas con movilidad reducida (por ejemplo: el servicio de baño asistido en las playas).
2. De los recursos turísticos que ofrecen programas y actividades al público, porcentaje que cuentan con programas y actividades adaptadas a personas con discapacidad:
 - Que un recurso turístico ofrezca programas y actividades al público adaptadas a personas con discapacidad significa que existen actividades lúdicas, deportivas, aulas, talleres didácticos, etc. que permiten en unos casos la inclusión de todo tipo de participantes y en otros la adaptación de actividades específicas a personas con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores atendiendo la formación específica del personal o los productos de apoyo específicos que ponen a disposición de los turistas/usuarios con discapacidad. Por ejemplo: porcentaje de recursos en los que existen productos de apoyo específicos que favorezcan la actividad o programa.
3. Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con plazas reservadas en espacios con asientos fijos o configuración escalonada o en graderío:
 - Que un recurso turístico disponga de plazas reservadas significa que existe un número concreto de localidades/asientos/espacios que reúnen una serie de características dimensionales, de ubicación y señalización y que están reservadas permanente y en exclusiva para personas con discapacidad.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con la dotación, señalización, dimensiones o conexión con el acceso. Por ejemplo: porcentaje de plazas reservadas que disponen de señalización.

Tema clave: Usabilidad (U)

Porcentaje de recursos turísticos que tienen un punto de información accesible:

- Un punto de información accesible se refiere a la existencia de un lugar dentro del recurso dotado de mobiliario accesible y productos de apoyo específicos para favorecer un adecuado uso e intercambio de información con los turistas, usuarios o clientes con discapacidad.
- Se pueden elaborar sub-indicadores relacionados con el diseño del mostrador y su ubicación y la existencia de sistemas de comunicación para usuarios con discapacidad auditiva. Por ejemplo: porcentaje de puntos de información que disponen de bucle magnético.

2.8 Indicadores para administraciones de turismo

En este apartado se propone una serie de indicadores que puede desarrollar las administraciones públicas de turismo, administraciones nacionales de turismo, organizaciones de gestión de destinos, ayuntamientos, concejalías regionales de turismo u otros gestores de destinos turísticos.

Las administraciones nacionales, regionales y locales de turismo son las piezas clave para velar por el desarrollo de políticas y programas encaminados a una cohesión social y una optimización inteligente de sus recursos.

En este sentido, las administraciones de turismo poseen un valor estratégico en la supervisión de los indicadores del resto de eslabones así como de proveer de información sobre accesibilidad en los mercados turísticos nacionales e internacionales.

Objetivos:

1. Conocer qué medidas de accesibilidad están desarrollando las administraciones de turismo.
2. Implementar la información sobre accesibilidad en los destinos.

Tema clave: Gestión (G)

1. Porcentaje de administraciones nacionales, regionales y locales que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad:
 - De manera ideal, la administración responsable de determinado destino debería contar con una política escrita en relación a la inclusión y coordinación de la accesibilidad
 - El cálculo de las administraciones que cuentan con una política de accesibilidad deberá realizarse atendiendo a las estructuras jerárquicas del gobierno, de modo que puedan establecerse valoraciones en cuanto ayuntamientos, ministerios, etc.
2. Porcentaje de administraciones que cuentan con partidas económicas que integren la accesibilidad:
 - La inclusión de la accesibilidad dentro de las partidas económicas de la administración puede realizarse de manera específica o en relación al presupuesto general de la actividad de la administración
 - El cálculo de las administraciones que cuentan con partidas económicas que integren la accesibilidad deberá realizarse atendiendo a las estructuras jerárquicas del gobierno, de modo que puedan establecerse valoraciones en cuanto ayuntamientos, ministerios, u otros niveles de administración.
3. Porcentaje de administraciones que cuentan con un especialista, departamento o representante de la gestión de la accesibilidad, identificado como tal y a disposición del público:
 - La gestión de la accesibilidad dentro de las administraciones públicas o privadas deberá llevarse a cabo dentro de las tareas generales de la administración y contar con los recursos humanos para desarrollarla
 - El cálculo de las administraciones que cuentan con un especialista, departamento o representante de la gestión de la accesibilidad deberá realizarse atendiendo a las estructuras jerárquicas del gobierno, de modo que puedan establecerse valoraciones en cuanto ayuntamientos, ministerios, etc.

Tema clave: Información (I)

1. Porcentaje de administraciones que tengan información sobre la accesibilidad en los destinos (tanto del entorno como de los contenidos interpretativos):
 - Que una administración tenga información sobre la accesibilidad de los destinos se refiere a la existencia de contenidos que informen sobre el grado en el que turistas, usuarios o clientes pueden visitar un lugar o acceder a un servicio.
 - Se pueden elaborar sub-indicadores empleando los diferentes tipos de entornos o servicios que las empresas del sector turístico pueden ofrecer. Por ejemplo: porcentaje de administraciones que disponen de información sobre la accesibilidad de los hoteles.
2. Porcentaje de administraciones que participan en programas o campañas de información sobre accesibilidad a nivel nacional, regional, destino o nivel de la ciudad.
 - Las políticas y estrategias relacionadas con la accesibilidad, así como el resultado de las acciones a tal respecto deben ser puestas en conocimiento público para el resto de las administraciones así como para el público en general.
 - El cálculo de las administraciones que participan en programas o campañas de información sobre accesibilidad deberá realizarse atendiendo a las estructuras jerárquicas del gobierno, de modo que puedan establecerse valoraciones en cuanto ayuntamientos, ministerios, etc.

2.9 Establecimiento de sub-indicadores y parámetros

A partir de los indicadores generales incluidos en este documento se deben desarrollar y elaborar sub-indicadores y parámetros que los definan. Los sub-indicadores son medidas de información que permiten calificar un concepto abstracto concretando los elementos que definen los indicadores. Los sub-indicadores deberán definirse atendiendo a la profundidad del estudio que se quiera realizar. En algunas ocasiones puede interesar realizar un estudio con una serie de sub-indicadores muy concretos que puedan ser recogidos dentro de los estudios generales de turismo.

Cada uno de los sub-indicadores se concretará en una serie de **parámetros objetivos y medibles** cuyo valor está determinado por las características del sistema en el caso de la accesibilidad, por ejemplo, estas pueden ser las distancias, medidas, la presión, etc. Cuando se establece un parámetro, que no fije una forma de medir precisa, esta deberá ser también especificada para que pueda ser medida.

Como ya se ha comentado, los parámetros estarán determinados por la normativa vigente de cada país, o región y debe apoyarse en esos criterios. En el caso de vacío legal se pueden establecer parámetros recogidos en normas internacionales sobre accesibilidad y las recomendaciones del bloque II de este manual.

Ejemplo 1: Un indicador referido al porcentaje de aseos accesibles en un aeropuerto (o porcentaje de aeropuertos con aseos accesibles).

Para determinar el objeto del estudio se deberán establecer los **sub-indicadores** con los que se van a evaluar las características que corresponden a “aseo accesible” en cada país:

Aseos accesibles (indicador):

- estar comunicado con un itinerario accesible (sub-indicador),
- dimensiones de acceso y maniobra interior (sub-indicador),
- sistemas de apertura y cancela en puerta (sub-indicador),
- pavimento accesible (sub-indicador),
- espacios de aproximación a aparatos higiénico-sanitarios (sub-indicador),
- aparatos accesibles (inodoro, lavabo, barras de apoyo) (sub-indicador),
- accesorios accesibles (sub-indicador),
- señalización accesible (direccional y de uso) (sub-indicador),
- sistemas de solicitud de asistencia (sub-indicador).

Dentro de este ejemplo, una serie de **parámetros** para medir el sub-indicador “Dimensiones de acceso y maniobra interior” serían:

Dimensiones de acceso y maniobra interior (sub-indicador):

- anchura libre de paso ≥ 78 cm medida en el ángulo de máxima apertura (parámetro),
- espacio horizontal libre previo a la puerta libre del barrido de la hoja de $\varnothing 120$ cm (parámetro),
- espacio para giro interior de $\varnothing 150$ cm libre de obstáculos (parámetro).

Ejemplo 2: Cuando el indicador general es complejo y/o el nivel de detalle que las administraciones nacionales de turismo decidan alcanzar es alto, se requerirá de uno o más niveles de sub-indicadores para definirlo. Este es el caso de indicador referido al “porcentaje de estaciones que disponen de un itinerario accesible hasta el andén” (véase sección 2.5.1 Indicadores para las infraestructuras de transporte: estaciones).

Las administraciones nacionales de turismo deberán establecer varios **niveles de sub-indicadores** con los que se va a evaluar lo que corresponde a “itinerario accesible” en cada país.

Bibliografía general para los módulos I a V

- Acces Turismo, International Consulting** (2008), *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo, Madrid (en línea), disponible en:
http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf (15-12-2014).
- Alonso López, F. y Dinares Quera, M.** (2006), *El hotel accesible – Guía para su diseño, organización y gestión*, Colección Manuales y Guías, Serie Servicios Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Madrid (en línea), disponible en:
www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf (15-12-2014).
- American with Disabilities Act** (2010), *ADA Standards for Accessible Design*, U.S. Department of Justice, Washington (en línea), disponible en:
www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards_prt.pdf (15-12-2014).
- Asia-Pacific Economic Cooperation – Tourism Working Group** (2003), *Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability*, Singapur (en línea), disponible en:
www.accessibletourism.org/resources/11_best_practices_tourism_apec_en.pdf (15-12-2014).
- Aslaksen, F. et al.** (1997), *Universal Design: Planning and Design for All*, Cornell University ILR School, The Norwegian State Council on Disability, Oslo (en línea), disponible en:
<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1329&context=gladnetcollect> (15-12-2014).
- Atout France** (2009), *Adapter offre touristique aux handicapés – Étude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française*, Paris.
- Barbeau, L.-P.** (2011), *Study on the Behaviours and Attitudes of People with a Physical Disability with Respect to Tourism, Culture and Transportation in Québec*, Kéroul, Montreal (en línea), disponible en:
www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/6_en~v~study-on-the-behaviours-and-attitudes-of-people-with-a-physical-disability-with-respect-to-tourism-culture-and-transportation-in-quebec-2011-highlights-4-pages-.pdf (15-12-2014).
- Bi, Y., Card, J.A. y Cole, S.T.** (2007), 'Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities', *International Journal of Tourism Research*, 9 (3), pp. 205–216, John Wiley & Sons, Ltd. (en línea), disponible en:
<https://mospace.umsystem.edu/xmlui/bitstream/handle/10355/4537/research.pdf?sequence=3> (15-12-2014).
- Brinckmann, W.E. y Wildgen, J.S.** (2003), 'Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la "sociedad inclusiva" y del "turismo accesible"', *Cuadernos de Turismo*, 11, pp. 41–58 (en línea), disponible en:
www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801103 (15-12-2014).
- Buhalis, D. et al.** (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis*, OSSATE, University of Surrey, Guildford (en línea), disponible en:
www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf (15-12-2014).
- Buhalis, D. et al.** (2008), 'Enabling Access to Tourism Through Information Schemes', *Annals of Tourism Research*, 35 (1), pp. 189–210, University of Surrey, Guildford.
- Buhalis, D. y Darcy, S.** (eds.) (2011), *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol.
- Buhalis, D., Darcy, S. and Ambrose, I.** (2012), *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, Channel View Publications, Bristol.
- Buj, C.** (2010), *Paving the way to accessible tourism*, International Centre for Responsible Tourism, Leeds Metropolitan University (en línea), disponible en:
<http://turismo-sostenible.net/Paving%20the%20way%20to%20accessible%20tourism-Carlos%20Buj.pdf> (15-12-2014).
- Catena, D. et al.** (2004), *Promotion and Marketing of Accessible Tourism Products*, EU.FOR.ME Project (en línea), disponible en:
www.euforme.net/css/uk/project_work/promotion.pdf (15-12-2014).
- Center for Universal Design** (2006), *Universal Design Principles*, NC State University, Raleigh.
- Centi, S. et al.** (2004), *Accessible Tourism Product*, EU.FOR.ME Project (en línea), disponible en:
www.euforme.net/css/uk/project_work/product.pdf (15-12-2014).

- Cohen, N.** (1992), *Report of the CIB Expert Seminar on Building Non-Handicapping Environments, Chairman Industries, Johannesburg*.
- Comisión Europea** (1996), *Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la Industria del Ocio*, Dirección General XXIII Unidad Turismo.
- Comisión Europea** (2001), *Disability and Social Participation in Europe*, Eurostat (en línea), disponible en: http://ec.europa.eu/health/reports/docs/disability_en.pdf (15-12-2014).
- Comisión Europea** (2002), *Derechos y Obligaciones de los Viajeros Internacionales*, Dirección General de Energía y Transporte.
- Comisión Europea** (2006), *The Build-for-All Reference Manual*, Info-Handicap and the "Build-for All" project.
- Comisión Europea** (2013), *European Tourism Indicator System Toolkit*.
- Comisión Europea – Enterprise and Industry** (2013), *Sistema inspirado en el European Tourism Indicator System para Destinos sostenibles*.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad** (2005), *Facilities for Disabled Person – Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas*, Colección: cermi.es, CERMI (en línea), disponible en: www.feaps.org/programas/documentos/turismo_accesibleCERMI.pdf (15-12-2014).
- Community Based Rehabilitation Development and Training Centre** (2000), *The Bali Declaration on Barrier-free Tourism for People with Disabilities*, CBDTC/ESCAP, Bali.
- Darcy, S.** (1998), *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*, Tourism New South Wales, University of Technology, Sydney.
- Darcy, S.** (2006), *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.
- Darcy, S. et al.** (2008), *Technical Report 90042: Developing Business Cases for Accessible Tourism*, Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, Gold Coast.
- Darcy, S., Cameron, B., y Pegg, S.** (2010), 'Accessible tourism and sustainability: a discussion and business case study', *Journal of Sustainable Tourism*, Volume 18 (4), Brisbane, pp. 515–537 (en línea) disponible en: www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669581003690668#.VQwFgoG8mM (20-03-2015).
- Darcy, S. y Dickson, T.** (2009), 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), pp. 32–44, Cambridge University Press, Australia.
- Domínguez, T.** (2009), *Marketing turístico para personas con discapacidad – El producto turístico accesible*, tesis doctoral, Universidad de Vigo.
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific** (2007), *Recommendations on Accessible Tourism in Asia and the Pacific*, Bangkok (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/bangkok_recommendations_2007_en-2.pdf (20-03-2015).
- European Network for Accessible Tourism** (2008), *Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe – December 2007*, ENAT, Atenas (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf (15-12-2014).
- European Network for Accessible Tourism** (2012), *Reaching All Customers: How do European NTOs Compare on Online Accessibility*, presentación en el evento "ENTER 2012" de la International Federation for IT and Travel & Tourism (IFITT) en Helsingborg, (en línea) disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enter2012-helsingborg_enat_final_ia--2.pdf (20-03-2015).
- European Network for Accessible Tourism y Fundación ONCE** (2008), *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union – December 2007, Working together to Make Tourism in Europe Accessible for All*, ENAT, Atenas (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf (15-12-2014).
- Fernández Alles, M.T.** (2009), 'Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico'. Entelequia. Revista Interdisciplinar, 9, primavera 2009, pp. 211-224 (en línea), disponible en: www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf (15-12-2014).
- Foro Europeo de Discapacidad** (2011), *The Freedom Guide – Paving the Way towards Free Movement for Persons with Disabilities*, EDF, Bruselas (en línea), disponible en: <http://cms.horus.be/files/99909/MediaArchive/library/FreedomGuide.pdf> (15-12-2014).
- Fraiz Brea, J.A., Alén Gonzales, E. y Domínguez Vila, T.** (s.f.), *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*, Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo, Vigo (en línea), disponible en: www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf (15-12-2014).
- Fundación ACS y Fundación ONCE** (2006), *Turismo para todos – Desde la accesibilidad a la excelencia*, Fundación ACE, Fundación ONCE, Madrid.
- Fundación ONCE** (2007), *Bares y Restaurantes Accesibles para todas las personas*, Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/ocioycultura/turismo/Documents/BARESYRESTAURANTES1.pdf (10-12-2014).
- Fundación ONCE** (2010), *II Congreso Internacional de Turismo para Todos ENAT 2007 – Libro de Actas*, Fundación ONCE, Madrid.
- Fundación ONCE** (2011), *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo*, Fundación ONCE, Madrid (en línea), disponible en: www.fundaciononce.es.

- Fundación ONCE** (2013), *III Congreso Internacional de Turismo para Todos, ENAT 2010 – Libro de Actas*, Fundación ONCE, Madrid.
- Fundación ONCE y Vía Libre** (2009), *Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo*, Fundación ONCE, Madrid.
- González, D. y García-Ochoa, F.** (s.f.), *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística*, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_Buenas_Practicas_Accesibilidad_Turistica.pdf (10-12-2014).
- González, D. y García-Ochoa, F.** (s.f.), *Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística. Destinos y Recursos Culturales y Naturales*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Decalogo_de_Buenas_Practica_2.pdf (10-12-2014).
- González, D. y Marcos, D.** (2003), *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*, CERMI, Colección: cermi.es, 4, CERMI, Madrid.
- Harris Interactive Market Research** (2005), *Research among adults with disabilities – travel and hospitality*, Open Doors Organization, Chicago.
- Harrop, A. y O'Brien, A.** (2004), *Guestability: Signposts to accommodating people of all ages and abilities*, Independent Living Centre of Western Australia, Perth (en línea), disponible en: www.tourism.wa.gov.au/Publications%20Library/Access%20all%20Areas/Access%20Signposting.pdf.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales** (2010), *Vacaciones para Personas Mayores. Un Programa con Grandes Beneficios*, Ministerio de Sanidad y Política Social, IMSERSO, Madrid (en línea), disponible en: www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/pdf-vacacionespersonasmayores.pdf (10-12-2014).
- Instituto Nacional de Estadística** (2008), *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD)*, INE, Madrid.
- International Congress on Inclusion by Design** (2001), *The Montreal International Declaration on Inclusion*, International Congress on Inclusion by Design, Montréal, (en línea), disponible en: www.sustainable-design.ie/arch/2001MontrealDeclarationeng.pdf (15-12-2014).
- International Organization for Standardization** (2008), *Ergonomics of human-system interaction, Part 20: Accessibility guidelines for information/comilímetrosunication technology (ICT) equipment and services*, ISO 9241-20:2008, Ginebra.
- International Organization for Standardization** (2011), *ISO 21542:2011 – Building construction – Accessibility and usability of the built environment*, ISO (en línea), disponible en: www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:21542:ed-1:v1:en.
- Istituto Italiano per il Turismo per Tutti** (2010), *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*.
- Jackson, R., Strauss, R. y Howe, N.** (2009), *El Desafío Del Envejecimiento en América Latina – Demografía y Políticas Previsionales en Brasil, Chile y México*, Centro de Estudios Estratégicos e Internacionales, Washington, D.C. (en línea), disponible en: www.csis.org/files/media/csis/pubs/090324_gai_spanish.pdf.
- Kéroul** (2001), *A Growth Market – Behaviours of Tourists with Restricted Physical Abilities in Canada*, Kéroul, Montréal (en línea), disponible en: www.keroul.qc.ca.
- Kéroul** (2011), *Study on the Behaviours and Attitudes of People with a Physical Disability with Respect to Tourism, Culture and Transportation in Québec – 2011 Highlights*, Kéroul, Montréal (en línea), disponible en: www.keroul.qc.ca.
- McDougall, L.** (1998), 'Aging baby boomers and domestic travel in the 21st century', *Communique Canada's Tourism Monthly*, Canadian Tourism Commission, Ottawa, 3, p. 15 (en línea), disponible en: www.publications.gc.ca/site/archivée-archived.html?url=http://www.publications.gc.ca/Collection-R/Statcan/87-003-XIE/0039887-003-XIB.pdf (15-12-2014).
- Metts, R.**, (2004), *Discapacidad y desarrollo: Documento de antecedentes preparado para la reunión de la agenda de investigación sobre discapacidad y desarrollo*, Banco Mundial, Washington, D.C.
- Millán, M.** (2010), *Turismo Accesible/Turismo para Todos, un Derecho ante la Discapacidad*, Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo y Acces Turismo – International Consulting** (2008), *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, Madrid (en línea), disponible en: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf (20-03-2015).
- Ministerio de Turismo, Italia** (2010), *Manifiesto del Turismo Accesible*, Ministerio de Turismo, Roma (en línea), disponible en: www.accessibletourism.org/resources/il-manifesto-it-2.pdf (10-12-2014).
- MIT! Make it accessible!** (2011), *Guide to Accessible Tourism* (en línea), disponible en: [www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20\(EN\).pdf](http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20(EN).pdf).
- Morelli, L. et al.** (2004), *Accessible Destination*, EU.FOR.ME Project.
- Neumann, P. y Reuber, P.** (2004), *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology and Federal Ministry of Economics and Labour, Berlin.
- Olympic Co-ordination Authority** (1999, 3rd ed.), *Access Guidelines*, Sydney Olympic Co-ordination Authority.

- Organización de Aviación Civil Internacional** (2013), *Manual sobre el acceso al transporte aéreo para las personas con discapacidad*, OACI, Quebec.
- Organización de las Naciones Unidas** (2003), *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP), Nueva York (en línea), disponible en: www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf (15-12-2014).
- Organización de las Naciones Unidas** (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, ONU, Nueva York (en línea), disponible en: www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf (15-12-2014).
- Organización de las Naciones Unidas** (2010), *Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level – A Guidance Note for United Nations Country Teams and Implementing Partners*, ONU, Nueva York.
- Organización de las Naciones Unidas** (2010), *Vigilancia del Cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – Guía para los Observadores de la situación de los Derechos Humanos*, ONU, Nueva York y Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud** (1997), *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)*, OMS, Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud** (2007), *Global Age-friendly Cities Guide*, OMS, Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud** (2011), *Informe de la OMS sobre personas con discapacidad*, OMS, Ginebra.
- Organización Mundial del Turismo** (1980), *Declaración de Manila*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (1991), *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (1995), *Panorama 2020*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (1999), *Código ético mundial para el turismo*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2001), *Cooperación entre sectores público y privado*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2005), *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos – Guía práctica*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2005), *Hacia un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2009), *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo** (2012), *Barómetro OMT del turismo mundial*, OMT, Madrid.
- Pérez, V. et al.** (2012), *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible*, Instituto de Biomécanica de Valencia, Valencia.
- Queensland Office of Ageing** (1998), *Not over the hill, Just enjoying the view – A close-up look at the seniors market for tourism in Australia*, Seniors Card Tourism Scheme, Office of Ageing, Department of Families, Youth and Community Care, Brisbane.
- Rains, S.** (2004), *Universal Design and the International Travel & Hospitality Industry*, Paper presented at the Designing for the 21st Century III, 7–12 December 2004, Rio de Janeiro.
- Rains, S.** (2009), *Inclusive Tourism: Participant/Observer Notes on the Global Paradigm Shift Toward Solutions*.
- Rhodda, S.** (2007), *Tourism for Visitors to New Zealand with Mobility Problems – A West Coast Perspective*, Tai Poutini Polytechnic, Greymouth.
- Schallock, R. y Verdugo M. A.** (2007), *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual*, Hustings college (Estados Unidos de América) y Universidad de Salamanca (INICO) (España).
- Secretaría General de Turismo** (2001), *Manual de Accesibilidad Hotelera*, Secretaría General de Turismo, Madrid.
- Secrétariat d'État au Tourisme** (2001), *Label Tourisme & Handicap*, Ministère de l'Équipement des Transports et du Logement, Paris.
- Sniadek, J.** (2006), *Age of seniors A a challenge for tourism and leisure industry*. Escuela universitaria de Educación física, Poznan (en línea), disponible en: www.wbc.poznan.pl/Content/61372/Sniadek_REV.pdf (10-12-2014).
- Strietska-Ilina, O. y Tessaring, M.** (eds.) (2005), *Trends and Skills Needs in Tourism*, European Centre for the Development of Vocational Training (CADEFOP), Luxemburgo (en línea) disponible en: www.cedefop.europa.eu/files/5161_en.pdf (23/03/2015).
- Soret, P. y Cabal, V.** (2008), *Manual para la Organización de Congresos y Ferias para Todos*, Predif, Madrid.
- Sustainable Tourism Cooperative Research Centre** (2008), *Accessible Tourism – Challenges and Opportunities*, CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd., Griffith University, Queensland (en línea), disponible en: www.crctourism.com.au/BookShop/BookDetail.aspx?d=632 (15-12-2014).
- Tobis, D.** (2000), *Moving from Residential Institutions to Community-Based Social Services in Central and Eastern Europe and the Former Soviet Union*, Banco Mundial, Washington, D.C. (en línea) disponible en: <http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/280658-1172671461088/MovingFromResTobis.pdf> (20-03-2015).
- Toerisme Vlaanderen** (2001), *Tourism for All in the European Union: Status Report on Tourist Accommodation Accessibility Schemes in Europe*, Bruselas.

Tóth, G. y Dávid, L. (2010), 'The Connection Between Accessibility and Tourism', *Delhi Business Review*, Delhi (en línea), disponible en: www.delhibusinessreview.org/v11n1/v11n1h.pdf (10-12-2014).

Unión Europea (2012), *Accessibility planning and resource guide for cultural Administrators*, Bruselas.

van Horn, L. (2007), *Disability Travel In The United States – Recent Research And Findings*, Open Doors Organization, Chigaco.

Victorian Government (2010), *Tourism Victoria's Accessible Tourism Plan 2010–2013*, Melbourne (en línea), disponible en: www.tourism.vic.gov.au/images/stories/Documents/StrategiesandPlans/final_accessible_tourism_plan_2010-2013.doc (20-03-2015).

Vignuda, J.-L. (2001), *Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*, United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP), Tokyo (en línea), disponible en: www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf (10-12-2014).

VisitEngland (2012), *Winning More Visitors – A guide for destination managers on providing Access Information on destination websites*, Londres (en línea) disponible en: www.visitengland.org/Images/winner_visitors_Final%2001%2008%2012_tcm30-34198.pdf (20-03-2015)

Walsh, C.J. (2004), *Rio de Janeiro Declaration on Sustainable Social Development, Disability & Ageing*, Rio de Janeiro (en línea), disponible en: www.sustainable-design.ie/sustain/DeclarationRio2004_SocialDevelopment_Disability_Ageing.pdf (10-12-2014).

Westcott, J. y Unión Europea (2005), *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*, Comisión Europea, Bruselas.

Webgrafía (a fecha 24-03-2015)

Accessible Tourism Research, blogspot:
http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010_01_01_archive.html
<http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010/01/towards-definition-of-accessible.html>
<http://accessibletourismresearch.blogspot.com.es/2010/01/travel-patterns-of-people-with.html>

European Disability Forum:
www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=13855&thebloc=29268

European Network for Accessible Tourism (ENAT):
www.accessibletourism.org

Europe for All:
www.europeforall.com/home.seam

International Air Transport Association (IATA):
www.iata.org
www.iata.org/publications/airlines-international/april-2012/Pages/accessibility.aspx

Rolling Rains Report:
www.rollingrains.com/2012/07/disability-statistics-in-the-us.html

Sydney for All:
www.sydneyforall.com/

The European Accessible Tourism Directory:
<http://pantou.org>

United Nations Enable:
www.un.org/disabilities/default.asp?id=1515

VisitEngland
www.visitengland.org
www.visitengland.org/busdev/bussupport/access/info/Statements.aspx

Web Accessibility Initiative:
www.w3.org/WAI/WCAG1AA-Conformance.html.es

World Programme of Action Concerning Disabled Persons, part 2:
www.un.org/disabilities/default.asp/documents/specialrapporteur/images/www.disstudies.org/default.asp?id=24

World Tourism Organization (UNWTO):
www.unwto.org
<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>



La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas, es una organización internacional con un papel central y decisivo en la promoción y el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Constituye un foro mundial para cuestiones de política turística y una fuente útil de conocimientos en materia de turismo. En la actualidad está integrada por 156 países, seis territorios, dos observadores permanentes y más de 400 Miembros Afiliados.

La Fundación ONCE tiene como objetivos principales la formación y el empleo para personas con discapacidad y la accesibilidad universal, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles. Trabajamos en pos de la eliminación de barreras en los ámbitos de cultura, ocio y turismo, así como la sensibilización de la sociedad a través de publicaciones y la organización de Jornadas Internacionales de Turismo para Todos.

ENAT – la Red Europea para el Turismo Accesible – es una asociación sin ánimo de lucro que une a las organizaciones e individuos del sector privado, público y no-gubernamental. Nuestra misión es hacer accesibles los destinos, productos y servicios turísticos en el ámbito europeo para todos los visitantes, apoyando a la vez la promoción de un turismo inclusivo y accesible a escala global.



Organización Mundial del Turismo

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, España
Tel.: (+34) 915678100 / Fax: (+34) 9156713733
omt@unwto.org / www.unwto.org