

Recomendaciones para ayudar

A los organizadores y proveedores de servicios en el sector de eventos a dar una mejor bienvenida a las personas con discapacidad

(Festivales - seminarios - ferias comerciales- espectáculos)



Introducción



Las personas con discapacidad necesitan compartir momentos festivos y de ocio con sus amigos y familiares. Apóyalos proporcionando infraestructuras adecuadas e información confiable.

Este documento ofrece recomendaciones sobre cómo hacer más accesibles los eventos dirigidos a todos los públicos, para que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de la actividad que se ofrece.

Presentación de las necesidades de las personas con discapacidad



Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es una pérdida parcial o total de la audición. Corresponde a una mala percepción o ausencia de percepción de ciertos sonidos. Se hace una distinción entre:

- **Pérdida auditiva leve:** resulta en una mala percepción de las palabras.
- **Pérdida auditiva moderada:** sólo se perciben conversaciones en voz alta. Los audífonos reproducen casi todo el mensaje si el entorno sonoro no es demasiado ruidoso.
- **Pérdida auditiva severa:** los sonidos se perciben sin posibilidad de distinguirlos. Las prótesis optimizan la distinción de los sonidos pero no permiten reproducir todo el mensaje. La lectura de labios es una ayuda importante.
- **Pérdida auditiva profunda:** la "lengua de señas" o "lengua de signos" es el principal medio de comunicación.

Discapacidad intelectual

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como discapacidad intelectual "**cuando una persona tiene dificultades o una demora mayor para adquirir habilidades en la mayoría de las áreas de desarrollo** entre las que se incluyen habilidades motoras, de comunicación y el habla, interacción social, y cognitivas".

Entre los soportes de ayuda se encuentran la **señalización de texto/imagen y los documentos de lectura fácil.**



Discapacidad motora



Se identifican como discapacidades motoras todas las afecciones que pueden generar un total o parcial deterioro de las capacidades motrices, especialmente las de las extremidades superiores e/o inferiores (dificultades en moverse, en mantener o modificar posición, en recoger y manejar objetos, en realizar ciertos gestos).

“Accesibilidad” en este caso consiste en un camino que se puede seguir sin ayuda, y por la posibilidad de beneficiarse de los servicios con la mayor autonomía posible.

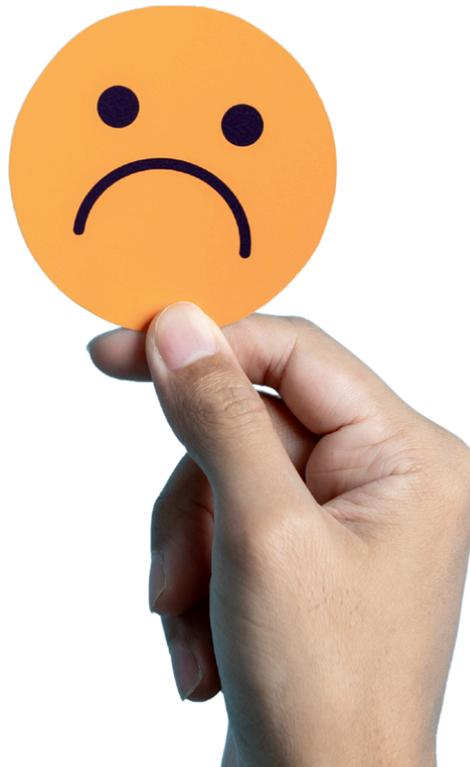
Discapacidad visual

La discapacidad visual se manifiesta como una insuficiencia o ausencia de la capacidad de percibir una imagen que permanece incluso después del tratamiento (corrección óptica, cirugía, tratamientos farmacológicos, etc.). El daño puede estar en el ojo, las vías ópticas o la corteza cerebral occipital. La patología puede ser congénita o adquirida.

El uso de asistencia verbal y braille, junto con dispositivos (táctiles) adecuados, es bien recibido, al igual que la ayuda proporcionada por personas.

Problemas de salud mental

Por discapacidad psicológica se entiende una patología mental que puede llevar a trastornos mentales, afectivos y emocionales, es decir, una alteración de la personalidad, que no tiene ningún impacto sobre las funciones intelectuales.



Objetivos

La implementación de estas recomendaciones permitirá acoger a todas las personas con discapacidad.

También se incluyen a las personas embarazadas, familias con cochecitos, los ancianos, etc.

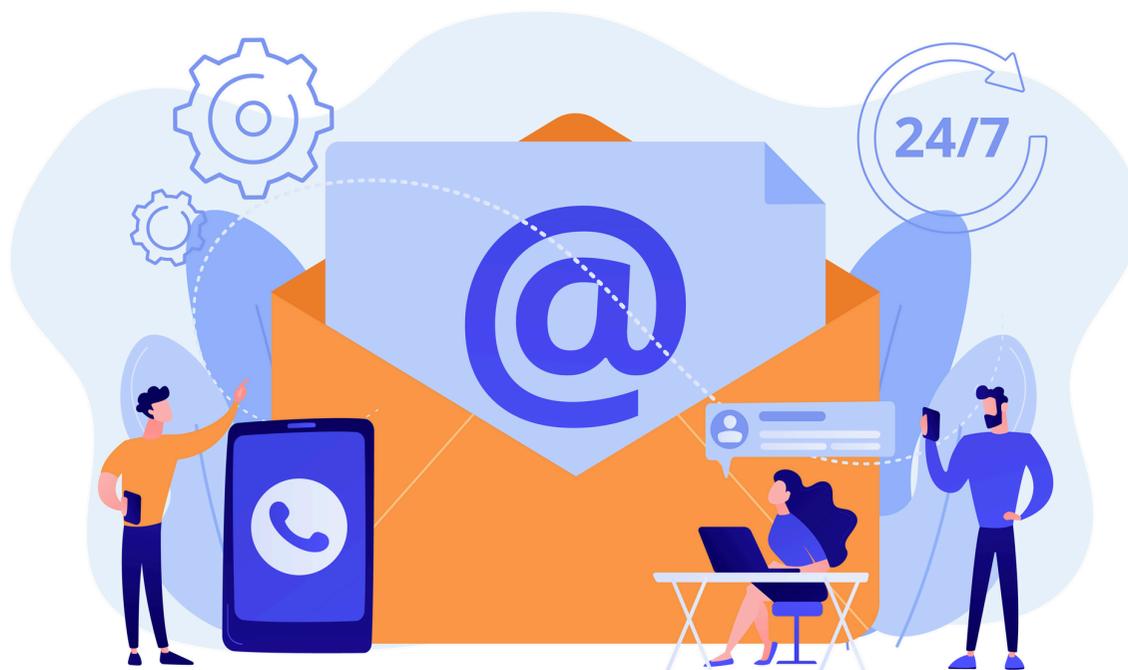


Informar en las redes sociales

Todas las informaciones relativas al evento deben publicarse en redes sociales para que las personas con discapacidad puedan no sólo acceder a ellas, sino también organizar su visita y participación con la mayor cantidad de detalles prácticos disponibles.



[Documento ISTO sobre la accesibilidad digital en el turismo](#)



Identificación de los medios de transporte hacia el evento

- **Espacios de estacionamiento reservados** con un posible servicio de transporte si el lugar del evento está lejos del estacionamiento.
- **Presencia de estacionamientos específicos para vehículos adaptados.**
- **Transporte público (autobús - tren): líneas accesibles.**





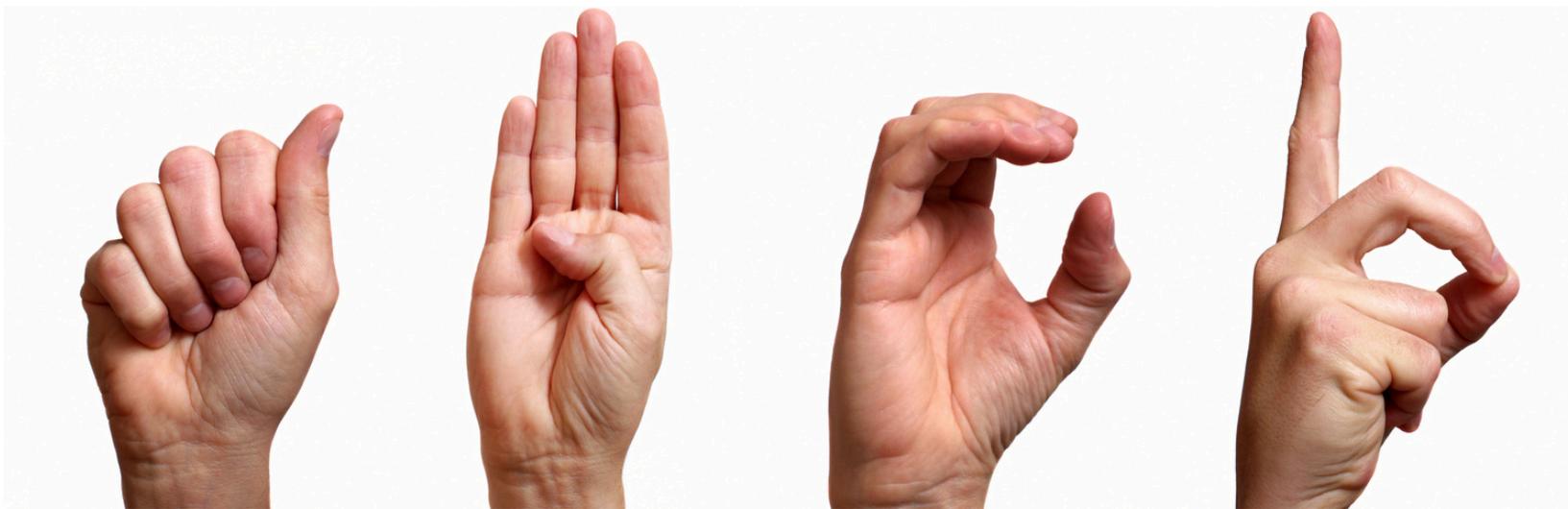
- **Los empleados deben recibir formación adecuada** para comunicarse con los clientes sin estigmatizarlos a fin de identificar las personas que necesitan de ayuda en caso de una evacuación de emergencia.
- La organización debe adoptar un método para **notificar** a sus empleados sobre **la presencia de visitantes que necesitan de ayuda**.
- Para las personas con dificultades visuales, **los pasillos deben estar bien iluminados** para evitar cualquier riesgo adicional.
- **Se deben tener en cuenta las condiciones meteorológicas** (temperaturas altas, lluvia intensa, etc.) a fin de cubrir todas las eventualidades.

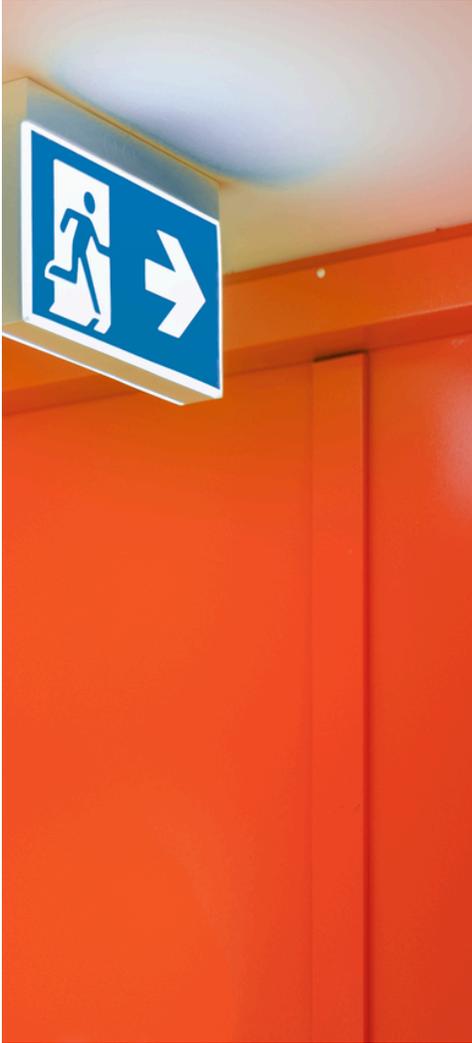
Capacitación de los empleados

- Para cualquier tipo de evento, es aconsejable **emplear un coordinador de accesibilidad** a fin de asegurar la coordinación entre los diferentes equipos.
- **Todos los equipos** presentes en el evento, así como aquellos involucrados en los servicios ofrecidos (venta de entradas, puntos de información, restauración, etc.), **deben ser conscientes de la importancia de brindar una adecuada atención a los visitantes.**
- **Todos los equipos o la organización deben ofrecer servicios de apoyo (asociaciones, voluntarios) o de asistencia durante el evento.**

Formación de los empleados

- **Lengua de señas:** si las personas practican la lengua de señas, es necesario un medio de identificación, como una insignia con su nivel. Teniendo en consideración que cada país tiene su propia lengua de señas, el idioma específico debe estar indicado en todas las comunicaciones (sitio web, documentos, insignias, etc.) para evitar cualquier malentendido.
- **Este servicio debe estar disponible.**

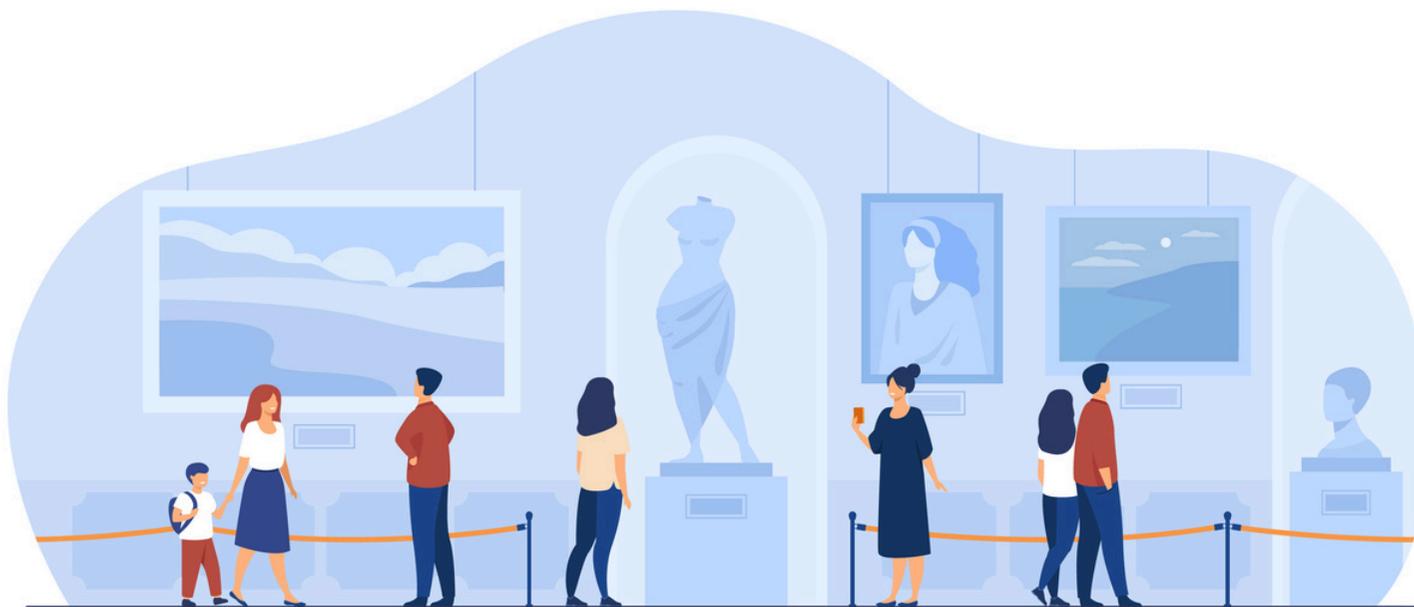




- **Toda la señalización debe incluir un texto asociado a una imagen y utilizar tipografía Sans Serif (Arial, Verdana, Calibri, etc.):**
 - **Direccional** (p. ej.: texto acompañado por una flecha que indica la dirección).
 - **De localización** (p. ej.: designación de los sitios, de las habitaciones, de los aseos, etc.).
 - **Informativa** (horarios, explicaciones escritas, etiquetas, etc.).

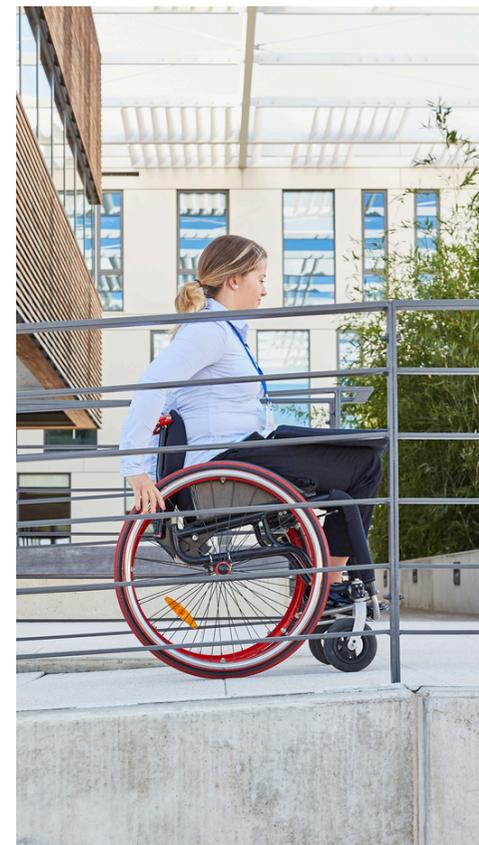
- **Toda la señalización debe cumplir con las normas y ser visible, legible y comprensible.**

- **En el área de recepción debe haber un mapa** con toda la información necesaria para orientarse, como rutas, zonas, servicios (aseos, restauración, ascensores, escaleras, elevadores, etc.).
- **Si el sitio es grande, este mapa debe estar en diferentes lugares.**



Caminos exteriores e interiores

- **Los caminos deben ser accesibles** para personas en sillas de ruedas, aquellas con dificultades para desplazarse, personas con dificultades visuales y también para quienes no tienen problemas de movilidad.
- **Escaleras y elevadores deben cumplir con las normas vigentes.**



- **El área de recepción debe tener un mapa** que incluya toda la información necesaria para orientarse, como rutas, áreas o servicios (baños, catering, salidas de emergencia y, si es necesario, área(s) de seguridad).
- **Si hay un mostrador de recepción, una parte de este debería estar a una altura accesible** para personas en silla de ruedas o de baja estatura.
- **Si se utiliza un mostrador de recepción, debería estar equipado con un bucle de inducción magnética** para personas con dificultades auditivas.

- Dependiendo del tema del evento, si la presencia de un perro podría ser problemática en términos de higiene y seguridad, los **organizadores tendrán que ofrecer un lugar para que el animal permanezca durante la visita de su dueño** e indicar esta información en su sitio de internet.



→ Se puede ofrecer asistencia (e indicarlo en el sitio web y en la recepción):

- Sillas de ruedas
- Scooters
- Taburetes plegables
- Audífonos
- Cualquier otro tipo de herramienta/ equipo de confort...



→ Los soportes para el seguimiento del evento deben mencionarse **claramente** en todos los materiales de comunicación y en el mostrador de recepción.

Baños



- La ubicación de los baños debe ser **fácilmente identificable** (mapas, señalización).
- Los baños adaptados para personas con discapacidades motoras y visuales **deben estar señalizados**.
- Se debe **proporcionar información** sobre si son baños químicos o "secos".

Feria de muestras - Stands



→ Si hay un mostrador, el stand:

- Debe haber un mostrador para personas en silla de ruedas y de baja estatura.
- Debe estar equipado con un bucle de inducción magnética para las personas con discapacidad auditiva.

→ Si el stand tiene un suelo técnico, **se debe proporcionar una zona de acceso para PMR con una pendiente y un escalón reglamentarios.**

- **Cuando se hace una reservación, el sitio web tiene que:**
 - ser técnicamente accesible a todos.
 - ofrecer la posibilidad de reservar inmediatamente lugares adaptados para satisfacer las necesidades de las diferente tipologías de discapacidades (incluyendo algunos para familias).
 - incluir un correo electrónico y un número de teléfono dedicados.
- **El evento debe contar con espacios dedicados e identificados, con al menos un espacio para acompañantes en las inmediaciones.**
- **Se ofrece asistencia para la ubicación.**
- **Puede proporcionarse material específico, como audífonos, etc.**

Catering - Bar

- **El personal debería ofrecer ayuda** con la elección de bebidas y platos, llevar la bandeja (si es autoservicio) y apoyar en la búsqueda de asientos.
- **Los precios deben ser visibles y legibles.**
- Durante los cócteles, **los bufés deben ser accesibles** y, si hay mesas altas o de pie, se deben ofrecer otras mesas más bajas y asientos.
- **Los menús y cartas deben estar disponibles en letra grande y, si es posible, con imágenes.**
- Si hay un bar, **parte del mostrador debería estar más bajo.**



Fuentes



Fuentes

- Agència Catalana de Turisme
- AMT-Concept asbl
- Association Tourisme & Handicaps
- Associazione Italiana Turismo Responsabile (AITR)
- Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWab)
- Commissariat général au tourisme - Région Wallonne



Fuentes

→ Kéroul



→ IMPULSA IGUALDAD



→ Instituto Distrital de Turismo de Bogotá



→ Mountains for all



→ Municipio de San Luis Potosí



→ Organización Internacional de Turismo Social (ISTO)



Fuentes

- Poraka Nova
- Promoturismo FVG
- Red Costarricense de Turismo Accesible
- Région Auvergne-Rhône-Alpes
- Région Occitanie
- SERNATUR



Fuentes

→ Turismo Inclusivo Araucanía

→ Visit Brussels

→ Visit Flanders

→ Visit Scotland



Contenido: Grupo de trabajo sobre Turismo Accesible de ISTO

Diseño: IMPULSA IGUALDAD

Año de publicación: 2024



[Visitar página web de ISTO](#)

