



# TURISMO ACCESIBLE

FORMACIÓN GRATUITA ONLINE Y PRESENCIAL  
IMPARTIDA POR PREDIF Y UCM

CON EL APOYO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE APOYO A LA  
DISCAPACIDAD Y EL REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD  
OCT- NOV 2017

1. Turismo Accesible.....	2
2. Curso de formación .....	3
Objetivos del programa de formación .....	3
Público .....	4
Lugares y fechas de celebración .....	4
Inscripción.....	5
Programa de formación.....	5
3. Profesorado .....	8

# 1. Turismo Accesible

El turismo accesible ofrece un amplio abanico de ventajas para los destinos que se orientan a este mercado. Además de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística a todas las personas, dota de una mejor calidad a los establecimientos y servicios turísticos, ya que integran criterios de accesibilidad que actualmente reconocen el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y la Asociación Española de Normalización (UNE).

A esto se une que el colectivo de personas con discapacidad y personas mayores son un segmento de mercado en crecimiento. Los siguientes datos reflejan el mercado potencial:

- **4 millones** de españoles con discapacidad (10% de la población)
- **8,66 millones** de españoles mayores de 65 años (18,4% de la población)
- **138 millones** de personas con necesidades de accesibilidad en Europa
- **1.300 millones** de personas con discapacidad en el mundo (equivale a la población china)

La captación de este segmento de mercado posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico, por el elevado número de personas con discapacidad y mayores que no tiene responsabilidades laborales. Además, el segmento de personas con discapacidad puede considerarse como “multicliente”, ya que se calcula que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante. Por último, la adecuación del establecimiento o destino turístico a las necesidades de las personas con discapacidad mejora la imagen de las empresas y del destino, al promocionarse como “socialmente responsables”.

Desde PREDIF, entendemos el turismo accesible como aquel turismo que implica la incorporación de medidas que posibiliten el acceso, la utilización y disfrute de las infraestructuras, productos, entornos y servicios turísticos de forma normalizada, autónoma y segura, y que contribuye a la igualdad de oportunidades para todas las personas.

## 2. Curso de formación

Gracias al trabajo de sensibilización que han desarrollado en el sector turístico las entidades sociales de la discapacidad y la reciente aprobación en España (abril 2016) de la *Norma UNE 178501:2016 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes* que incluye la accesibilidad como uno de los ejes fundamentales para los destinos turísticos, hay un creciente interés de las administraciones públicas por saber cómo aplicar la accesibilidad en los destinos españoles.

Esta norma recomienda a la administración pública contar con una persona o un departamento responsable de la gestión de la accesibilidad en el destino, que vele por la aplicación de los criterios de accesibilidad de forma transversal en todos los ámbitos de gestión municipal o provincial.

Para que los técnicos que gestionan el turismo desde las administraciones públicas puedan convertirse en promotores de la accesibilidad en sus destinos, PREDIF crea y pone a su disposición este programa de formación online y presencial en Turismo Accesible.

Asimismo, el curso está dirigido a estudiantes de la Universidad Complutense y a técnicos de las federaciones y asociaciones integradas en PREDIF que quieran formarse en este ámbito.

<https://www.ucm.es/acciones>

### Objetivos del programa de formación

- Dar a conocer el concepto de Turismo Accesible, estrategias y buenas prácticas de implementación en España y otros países.
- Sensibilizar a los profesionales y estudiantes sobre la necesidad de mejorar la atención a las personas con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad en el turismo.

- Dar a conocer las ventajas económicas y sociales que el Turismo Accesible ofrece al sector.
- Poner en valor las necesidades que se deben cubrir para conseguir la plena inclusión de las personas con discapacidad en el uso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.
- Dar a conocer las herramientas de gestión, de marketing y de comercialización de la accesibilidad en los destinos turísticos.
- Constituir a medio plazo un grupo de trabajo de entidades públicas que compartan conocimiento, experiencias y buenas prácticas en el ámbito del Turismo Accesible. El grupo será coordinado por PREDIF con el apoyo de la Universidad Complutense y el Real Patronato sobre Discapacidad.

### Público

- Profesionales de las administraciones públicas (municipales, provinciales y autonómicas) que participen en la gestión de la accesibilidad y de los servicios turísticos en su destino.
- Estudiantes de la Universidad Complutense de Turismo, Trabajo Social, Educación Social, Geológicas, Geografía e Historia, Bellas Artes y otras disciplinas afines. **Se les concederá un crédito optativo.**
- Técnicos de accesibilidad de las entidades sociales integradas en PREDIF.

El curso es gratuito para los participantes.

Aforo limitado.

### Lugares y fechas de celebración

Fecha de comienzo: **miércoles 4 de octubre (sesión presencial).**

Formación online: **5 de octubre a 14 de noviembre (6 semanas).**

Fecha de finalización: **15 y 16 de noviembre de 2017 (sesiones presenciales).**

Las jornadas presenciales del curso se desarrollarán en la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid.

La formación online se realizará en la plataforma de formación online de PREDIF (<http://aulavirtual.predif.org/>).

## Inscripción

Cumplimenta el [formulario de inscripción](#) antes del 27 de septiembre.

Información: Edurne Francisco Conteras, [efrancisco@predif.org](mailto:efrancisco@predif.org) Telf. 91 371 52 94

Carmen Miguel Vicente, [soipd@ucm.es](mailto:soipd@ucm.es) /Teléf. 91 394 13 13/ 7172/7182

## Programa de formación

**Primera jornada presencial (miércoles 4 de octubre)**

**Lugar: Pabellón de Gobierno UCM. Isaac Peral s/n**

**9:00 h Inauguración, Acreditaciones y firma de Convenio de PREDIF y UCMd+I**

**9:30 h Bienvenida y presentación del curso de formación**

**10:00 – 11:00 h ¿Qué es el turismo accesible? (1 h.)**

- Definición conceptual
- Principios del Turismo Accesible
- Mercado potencial del Turismo Accesible
- Tendencias del mercado
- Cómo crear un destino turístico accesible

**11:00 – 11:30 h Café**

**11:30 a 13:00 h Mesa de experiencia de viajeros con necesidades de accesibilidad**

- Personas con discapacidad del movimiento asociativo local contarán en primera persona cuáles son sus necesidades a la hora de hacer turismo y las buenas y malas experiencias que han tenido.
- Representante de la Universidad Complutense de Madrid.
- Se invitará también a participar a representantes de las personas mayores y familias numerosas.

**13:00 - 13:45 h Actividad práctica: ponte en mi lugar (1 h)**

- Los alumnos harán un recorrido por el edificio en el que se imparte el curso utilizando sillas de ruedas, antifaces y bastones para ponerse en la situación de una persona con discapacidad.

**13:45 – 15:00 h Presentación del aula virtual de PREDIF y explicación de la metodología de formación online.**

**15:00 h Fin de la primera jornada presencia**

### Formación online (6 semanas)

Después de la jornada presencial los alumnos tendrán 6 semanas para cursar el curso online que tendrá los siguientes contenidos.

- **Módulo 1. Turismo Accesible: Concepto y Estrategia (4 al 10 oct.)**
  - Concepto de turismo accesible
  - Ventajas y oportunidades para el sector turístico
  - Hábitos turísticos de las personas con necesidades de accesibilidad y tendencias del mercado
  - Cómo crear un producto o servicio turístico accesible
  - Buenas prácticas en turismo accesible nacionales e internacionales
- **Módulo 2. Normativa de accesibilidad de obligado cumplimiento en España (11 al 17 de oct.)**
  - Normativa estatal
  - Normativa autonómica
  - Otras normas de calidad relacionadas con la accesibilidad en el sector turístico
- **Módulo 3. Atención al cliente con necesidades de accesibilidad en alojamientos, restaurantes y oficinas de turismo (18 al 24 oct.)**
  - Necesidades de los turistas con discapacidad física y pautas de atención
  - Necesidades de los turistas con discapacidad visual y pautas de atención
  - Necesidades de los turistas con discapacidad auditiva y pautas de atención
  - Necesidades de los turistas con discapacidad intelectual y pautas de atención
  - Otro tipo de necesidades y recomendaciones.
- **Módulo 4: Buenas prácticas de accesibilidad según la tipología de establecimientos turísticos (25 al 31 oct.)**
  - Criterios de accesibilidad generales para todo tipo de establecimientos turísticos
  - Criterios de accesibilidad básicos para alojamientos, restaurantes, oficinas de turismo, museos, playas y espacios naturales.

▪ **Módulo 5: Organización de eventos y visitas guiadas accesibles (1 al 7 de nov.)**

- Aspectos a tener en cuenta para la organización de eventos accesibles
- Aspectos a tener en cuenta para la organización de visitas guiadas accesibles

**Módulo 6 (semipresencial): Análisis de museos y rutas de la Universidad Complutense (15 y 16 de noviembre)**

- Conocer los proyectos e iniciativas universitarias en este ámbito
- Visita y análisis de museos y rutas de la UCM

Al final de cada módulo los alumnos deberán hacer un pequeño examen de evaluación online. Y al final de la formación deberán preparar una presentación de una idea de proyecto de accesibilidad a desarrollar en su destino o de emprendimiento en este ámbito.

**Segunda y tercera jornada presencial (15 y 16 de noviembre)**

**Lugar: Facultad de Comercio y Turismo UCM.**

El objetivo de la segunda jornada de formación es valorar los conocimientos adquiridos por los alumnos durante el curso y recoger sus impresiones de esta primera experiencia piloto de formación. Para ello se les solicitará que trabajen previamente en el diseño y creación de un posible proyecto de Turismo Accesible a desarrollar en sus destinos o en una idea de emprendimiento en el ámbito del Turismo Accesible.

Los alumnos deberán preparar una presentación de su proyecto o idea de emprendimiento que presentarán a los profesores del curso y resto de sus compañeros. Las presentaciones se enviarán previamente a PREDIF para valorarlas y crear el programa de la jornada presencial. Los proyectos se agruparán según su ámbito de actuación: gestión del turismo accesible, buena práctica de accesibilidad en instalaciones, buena práctica de accesibilidad en servicios, producto turístico accesible innovador, buena práctica de promoción turística, etc.

La presentación será del tipo “**elevator speech**”, cada alumno tendrá 10 minutos para presentar su proyecto y 5 minutos para preguntas de sus compañeros.



Al final del conjunto de presentaciones, los alumnos y profesores votarán los 5 mejores proyectos. Los alumnos ganadores recibirán un reconocimiento especial por su proyecto.

El programa de esta segunda y tercera jornada presencial será el siguiente:

- **Primer día**

8:30 h Bienvenida

9:00 h – 11:00 h Primer bloque de presentaciones (7)

11:00 h – 11:30 h Pausa café

11:30 h – 13:30 h Segundo bloque de presentaciones (7)

13:30 h – 15:00 h Comida

15:00 h -17:00 h Tercer bloque de presentaciones (7)

17:00 h a 17:30 h Conclusiones

- **Segundo día**

8:30 h -11:00 h Módulo 6 (actividad práctica)

11:00 h – 11:30 h Pausa café

11:30 h – 13:30 h Cuarto bloque de presentaciones (7)

13:30 h – 15:00 h Comida

15:00 h – 17:00 h Quinto bloque de presentaciones (7)

17:00 h – 17:45 h Votación de los mejores proyectos

17:45 h - 18:30 h Entrega de reconocimientos y certificados del curso a todos los alumnos.

18:30 h -19:00 h Clausura del curso

### 3. Profesorado

El curso lo impartirán profesionales de PREDIF, personal cualificado con una experiencia en la materia de más de 5 años en el ámbito de la accesibilidad y el turismo accesible. En el módulo 6 participarán docentes de la Universidad Complutense de Madrid.