



# *Un Mundo para Todos*

*Declaración de la Cumbre Mundial Destinos para Todos,  
Montreal 2014*

Habiéndonos reunido en Montreal, Canadá, en la **Cumbre Mundial de Destinos de para Todos, del 19 a 22 octubre de 2014**, nosotros, como hombres y mujeres de diferentes países y regiones de todo el mundo, incluidos los profesionales, representantes de organizaciones no gubernamentales y diversos sectores de la sociedad civil, universidades, agencias internacionales y multilaterales, y los empleados de instituciones gubernamentales, **acordamos la siguiente Declaración:**

**Reconociendo** las importantes contribuciones al desarrollo y promoción del turismo y los destinos para todos (incluyendo a las personas con discapacidad, personas mayores, familias y otros visitantes), **y entendiendo** que los ciudadanos locales son los primeros en beneficiarse de este tipo de esfuerzos, enmarcadas en las siguientes iniciativas claves:

- ❑ *La Declaración sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 1975)*<sup>1</sup>;
- ❑ *Los Principios del Diseño Universal (El Centro de Diseño Universal, 1997)*<sup>2</sup>;
- ❑ *Código Ético Mundial para el Turismo ((UNWTO, 1999)*<sup>3</sup>;
- ❑ *2010: Una Europa accesible para Todos (Comisión Europea, 2003)*<sup>4</sup>;
- ❑ *La Carta de Río sobre el Diseño Universal para el Desarrollo Sostenible e Inclusivo (2004)*<sup>5</sup>;
- ❑ *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006)*<sup>6</sup>;
- ❑ *La Declaración de Takayama sobre el desarrollo de la Comunidad para Todos (ONU la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico-CESPAP-2009)*<sup>7</sup>;
- ❑ *La Norma ISO 21542: 2011, Construcción de edificios - Accesibilidad y usabilidad del entorno construido que ofrece una referencia mundial para el diseño de edificios, incluyendo la infraestructura turística (2011)*<sup>8</sup>;
- ❑ *El Manifiesto de Italia para la Promoción de Turismo Accesible (2011)*<sup>9</sup>;
- ❑ *El Informe Mundial sobre la Discapacidad que concluye que más de 1000 millones de personas en el mundo viven con una discapacidad (Organización Mundial de la Salud 2011)*<sup>10</sup>;
- ❑ *La 5ª Conferencia Internacional sobre Turismo Responsable en Destinos respecto al Acceso para Todos (ICRT, Canadá, 2011)*<sup>11</sup>;
- ❑ *Las normas y métodos recomendados del Anexo 9 - Facilitación de la Convención Internacional sobre Aviación Civil (Convenio de Chicago de 1944) y el Manual sobre el acceso al transporte aéreo de las personas con discapacidad (Organización Internacional de Aviación Civil, 2013)*<sup>12</sup>;

- ❑ Las *Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible*, desarrolladas con el apoyo de la Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) (OMT, 2013)<sup>13</sup>;
- ❑ La serie de congresos internacionales sobre *Turismo para Todos* en España, organizados y patrocinados por la Fundación ONCE en 2004, 2007, 2010 y 2013<sup>14</sup>;
- ❑ La *Visión 2020 para el Turismo Responsable de Cataluña: La Declaración de Barcelona* (2013)<sup>15</sup>;
- ❑ La serie de Congresos Internacionales de Turismo Accesible que tuvieron lugar en el sureste de Asia en 2005, 2007, 2009, 2011 y diciembre 2014<sup>16</sup>;
- ❑ El informe y la convocatoria para la acción en el *Acceso a la Cultura 2012*, por la Unión Europea de Cecs<sup>17</sup>;
- ❑ El *Plan para la Visión y Acción 2011-2015*, "camino a seguir" de la Federación Mundial de Sordos<sup>18</sup>;
- ❑ La propuesta de Reglamentación Modelo para taxis accesibles y vehículos de alquiler (Asociación Internacional de Reguladores del Transporte 2014)<sup>19</sup>;
- ❑ La *Propuesta del Grupo de Trabajo Abierto sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible* producidos en la 13ª sesión de la Asamblea General de la ONU, que contiene el objetivo de «Convertir las ciudades y asentamientos humanos en inclusivos, seguros, resistentes y sostenibles» (OWG, agosto de 2014)<sup>20</sup>;
- ❑ El esfuerzo de la cooperación internacional prestada por la OMT, ENAT, ISTO, la Fundación ONCE, el Centro Mundial de Excelencia de Destinos (CED), Kéroul, y los numerosos participantes de la **Cumbre Mundial Destinos para Todos**, que se han comprometido a poner en común sus conocimientos para el beneficio de la comunidad internacional;

**Nosotros, los participantes de la Cumbre de Montreal**, por la presente declaramos nuestra intención de mantener nuestra cooperación en el plano internacional y en nuestras respectivas regiones y países para apoyar y velar por la aplicación de las **Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible**.

Por lo tanto, recomendamos y apoyamos las siguientes medidas:

**Para los operadores de turismo, viajes y transportes y los intermediarios:**

1. Aprovechar la oportunidad de negocio para ampliar la base de mercado mediante el desarrollo de productos y servicios que proporcionan experiencias inclusivas para **TODOS los clientes**. En este contexto, **"todos" incluye a las personas con discapacidad y las personas con requisitos de acceso específicos, así como, las personas mayores con problemas relacionados con la edad y las familias con niños pequeños**.
2. Aplicar los principios de Diseño Universal y seguir las pautas de accesibilidad en el diseño de información turística y del marketing (incluyendo las páginas web), medios de transporte, instalaciones y servicios.

3. Reforzar la capacidad de los gerentes y del personal, proporcionando oportunidades de formación en accesibilidad y concienciación sobre la discapacidad.
4. Observar el código voluntario de buena conducta de ENAT<sup>1</sup>, así como el desarrollo de negocios y de gestión de relaciones con los visitantes para asegurar unos servicios de turismo accesible de alta calidad y una atención apropiada y responsable para TODOS los clientes.
5. Colaborar con las organizaciones de consumidores, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad, las personas mayores, los jóvenes y las familias con niños pequeños, para identificar las lagunas en la prestación de servicios de turismo y mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos.
6. Participar en las redes de empresas y multisectoriales interesadas tanto a nivel local como nacional para compartir conocimientos y mejorar las prestaciones en accesibilidad y turismo inclusivo, haciendo una contribución positiva a la sostenibilidad de la comunidad de acogida.

**Para las administraciones locales:**

7. Asegurar que cualquier nueva construcción o renovación de un edificio o espacio público, así como el desarrollo de los servicios públicos, están diseñados de acuerdo con los principios de Diseño Universal y del desarrollo sostenible.
8. Proporcionar itinerarios peatonales sin obstáculos para facilitar los cruces de calles, así como en todos los espacios públicos, áreas comerciales y parques.
9. Asegurar la provisión de transporte público adecuado para los ciudadanos y visitantes con discapacidad.
10. Exigir que las compañías de taxis y coches de alquiler proporcionen servicios de transporte para personas con discapacidad equivalentes a las de la población en general.
11. Desarrollar una política que incluya las disposiciones de aplicación con respecto a las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.
12. Adoptar una política de apoyo para las personas que acompañan a las personas con discapacidad en sus actividades recreativas y culturales, y en los servicios de transporte.
13. Apoyar para sensibilizar y educar a los propietarios de negocios, gerentes y el personal sobre las ventajas que proporcionan las instalaciones • instalaciones y servicios accesibles y fomentar la introducción en programas de capacitación del personal que atienden a TODOS los clientes con diferentes tipos de discapacidades y necesidades de acceso.

---

<sup>1</sup> <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct>

14. Proporcionar recursos para la comunidad empresarial para el desarrollo y la difusión de conocimientos sobre accesibilidad, turismo inclusivo y herramientas para el diseño y mejora de productos y servicios de turismo para TODOS.
15. Establecer un control a nivel de destino de la satisfacción de los clientes, incluyendo los parámetros de accesibilidad, como herramienta de aprendizaje y desarrollo para el sector turístico y comercial.
16. Crear "Destinos para TODOS" que permitan a TODOS LOS CLIENTES disfrutar de los viajes, ya sea por negocios, educación, tratamiento médico, con fines de voluntariado o de ocio, sin tropiezos.
17. Establecer el cargo de gestor de destino dentro de la estructura de la administración local o regional con una asignación presupuestaria y el mandato de coordinar y apoyar los esfuerzos para desarrollar y promover el turismo sostenible, accesible e inclusivo en los territorios correspondientes, trabajando en cooperación tanto con las empresas como con el sector público.

#### **Para los gobiernos y las autoridades nacionales:**

18. Hacer de la accesibilidad y el turismo inclusivo una prioridad política de las oficinas de turismo nacionales.
19. Alentar las instituciones educativas a incorporar la formación en la recepción y provisión de servicios para todos los clientes y la accesibilidad del entorno construido y las instalaciones
20. Promover la capacitación del personal de atención al público en los sectores de viajes, de recepción de turismo y prestación de servicios **para todos los clientes**.
21. Instar a las instituciones que proporcionen bienes o servicios públicos, incluidos los proveedores de transporte, que lleven a cabo una revisión de su accesibilidad y su prestación de servicios a los clientes con discapacidades y otros con requisitos de acceso específicos, con el fin de eliminar las barreras y facilitar la prestación de servicios a estos clientes.
22. Adoptar medidas fiscales para alentar a los responsables de las instituciones y empresas privadas de transporte para que lleven a cabo las acciones necesarias para que sus instalaciones y servicios sean accesibles.
23. Adoptar la Norma ISO 21542 "Construcción de Edificios - Accesibilidad y usabilidad del entorno construido" como el requisito mínimo para nuevos edificios (donde no haya ninguna norma nacional más estricta), e ir más allá de esta norma siempre que sea posible.
24. Adoptar los requisitos mínimos establecidos por la comunidad internacional para la certificación de la accesibilidad del turismo, instituciones culturales y edificios.
25. Promover pautas de Diseño Universal para la información sobre los servicios turísticos.

26. Adoptar los contenidos de Internet a las Directrices internacionales de Accesibilidad Web (WCAG - idealmente versión 2.0) para todas las páginas web públicas y fomentar su uso por parte de todos los operadores e intermediarios turísticos, para garantizar el acceso a la información on line para todos los clientes, incluidos aquellos con discapacidades físicas y sensoriales.
27. Promover la introducción de requisitos de accesibilidad en la contratación pública de bienes, servicios, transporte y obras de infraestructura.
28. Establecer mecanismos de seguimiento y cumplimiento eficaces para asegurar la aplicación efectiva de los requisitos de accesibilidad por parte de los prestadores de servicios turísticos a nivel local, nacional e internacional.
29. Promover las oportunidades de empleo y el espíritu empresarial de las personas con discapacidad en el sector turístico.

**Para las entidades internacionales:**

30. Instar a las organizaciones regionales e internacionales competentes en estandarización que incorporen las normas de accesibilidad en todos los productos y servicios turísticos, en colaboración con la industria del turismo y otros agentes implicados, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad y otras personas con requisitos de acceso específicos.
31. Fomentar la implantación de la norma ISO 21542 en el sector turístico con el fin de garantizar la accesibilidad mínima de las instalaciones • instalaciones turísticas.
32. Adoptar un mecanismo de certificación internacional supervisado por un organismo internacional competente, con un mandato claro de certificación, en consulta con la industria del turismo, las organizaciones de personas con discapacidad y otros organismos relacionados, para certificar la accesibilidad de las instalaciones turísticas.
33. Acreditar organizaciones nacionales o locales para evaluar y certificar la accesibilidad de los establecimientos relacionados con el turismo en base a los criterios del mecanismo de certificación internacional.
34. Alentar a la Organización Internacional de Normas (ISO) para que la Norma ISO 21542 estén disponibles libremente en la web para facilitar su difusión y un uso más amplio, dada la importancia de estas normas para la inclusión social de las personas con discapacidades y otros con requisitos de acceso específicos en todos los aspectos de la vida, incluidos los viajes y el turismo.
35. Alentar a los Estados Miembros del Grupo de Facilitación de la Convención Internacional sobre Aviación Civil (Convenio de Chicago) a adoptar las recomendaciones de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) sobre el acceso de las personas con discapacidad en el transporte aéreo, especialmente en relación con el diseño de cabinas de los aviones y la disponibilidad de aseos accesible a bordo.

36. Hacer que la información sobre buenas prácticas y documentos relacionados con el turismo accesible esté disponible en la web.
37. Invitar a la OMT a recibir estas recomendaciones y transmitir las al Comité Mundial de Ética del Turismo, organismo independiente encargado de vigilar la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo, para su examen y posible presentación a la Asamblea General de la OMT.

**Finalmente, para los participantes de la Cumbre de Montreal:**

38. Instar a las empresas, autoridades locales, organismos nacionales y asociaciones internacionales a publicar sus políticas y estrategias con respecto a su prestación de servicios a personas con discapacidades y otros con requisitos de acceso específicos, con el fin de crear un entorno en el cambio sea posible.
39. **Instar a ENAT** para coordinar y preparar una propuesta de Red Global o la Asociación Mundial para el Turismo Accesible, en la que todas las partes interesadas puedan unirse y participar con el fin de alcanzar los objetivos enunciados en la Declaración.

La asociación internacional debería:

- a. Fomentar la innovación en servicios y entornos turísticos para todos con el objetivo de alcanzar unos altos estándares de calidad para garantizar la accesibilidad, la seguridad y la comodidad de los clientes;
  - b. Reflejar el alcance de los intereses de sus miembros;
  - c. Perseguir el objetivo de un entorno de negocios y normativo positivos.
  - d. Actuar como centro de coordinación mundial para la promoción de la **Accesibilidad, el Turismo Inclusivo y Destinos para Todos**.
40. Reconocer que se ha hecho un gran progreso en la accesibilidad, pero que queda mucho por hacer, y hay que hacerlo juntos, para crear **un Mundo para Todos**.

La propuesta del texto de la Declaración se distribuyó a los participantes de la Cumbre Mundial de Destino para Todos, discutir en los talleres, debatir y aprobar en la sesión plenaria.

**Firmas:**

Voici le lien pour signer la Déclaration ***Un monde pour tous*** :

Here is the link to sign the Declaration ***A world for Everyone*** :

<http://www.destinationspourtous2014.com/fr/declaration>

**Nota:** La versión en inglés es el texto oficial adoptado en la sesión final de la Cumbre.

Versión española por gentileza de la *Design for All Foundation*.

## Referencias:

1. Declaración de los Derechos de las Personas Discapacitadas (UN, 1975).  
<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RightsOfDisabledPersons.aspx>
2. Los Principios del *Diseño Universal*, (Versión 2.0), El Centro de Diseño Universal, Raleigh, IUniversidad Estatal de Carolina del Norte (1997).  
[http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/udprinciples.htm](http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm)
3. El Código Ético Mundial para el Turismo (UNWTO, 1999).  
<http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>
4. Una Europa Accesible para Todos 2010 (Comisión Europea, 2003).  
<http://www.etcaats.eu/resources/2010-a-europe-accessible-for-all-3.pdf>
5. La Carta de Río sobre el Diseño Universal para el Desarrollo Sostenible y Desarrollo Inclusivo (2004).  
<http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/280658-1172672474385/RioCharterUnivEng.doc>
6. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades (UN, 2006).  
<http://un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>
7. La Declaración de Takayama sobre el desarrollo de las Comunidades para Todos en Asia y el Pacífico (ONU la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico-CESPAP-2009).  
[http://www.accessibletourism.org/resources/takayama\\_declaration\\_top-e-fin\\_171209.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf)
8. Norma ISO 21542: 2011, sobre la construcción de edificios - Accesibilidad y usabilidad del entorno construido (2011).  
[http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=50498](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=50498)
9. Manifiesto de Italia para la promoción del Turismo Accesible (2011).  
<http://www.accessibletourism.org/resources/il-manifesto-en-2.pdf>
10. [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/en/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/)
11. [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/43\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/43_fr.pdf)
12. Manual sobre el acceso al transporte aéreo de las personas con discapacidad (Organización de Aviación Civil Internacional, 2013).  
<http://store1.icao.int/index.php/manual-on-access-to-air-transport-by-persons-with-disabilities-doc-9984-english-printed.html>
13. Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible (OMT, 2013).  
[http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/a20\\_res\\_final\\_en.pdf](http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/a20_res_final_en.pdf)

14. Congreso Internacional sobre Turismo para Todos (Fundación ONCE).  
<http://www.fundaciononce.es/es/pagina/eventos>
15. La Visión 2020 para el Turismo Responsable de Cataluña: La Declaración de Barcelona (2013). <http://rtd7.org/home/declaration>
16. Conferencias ICAT. <http://icat2014.beautifulgate.org.my/>
17. Informe 2012 de acceso a la Cultura. <http://www.euroblind.org/working-areas/access-to-culture/nr/1315>
18. Hacia adelante, Federación Mundial de Sordos: Visión & Acción Plan 2011-2015.  
<http://www.wfdeaf.org/wp-content/uploads/2011/09/WFD-Action-Plan-2011-2015.pdf>
19. La propuesta de Reglamentación Modelo para taxis accesibles y vehículos de alquiler (Asociación Internacional de Reguladores del Transporte 2014).  
<http://www.iatr.org/>
20. Objetivos de la Propuesta del Grupo de Trabajo Abierto de Desarrollo Sostenible (2014). <http://sustainabledevelopment.un.org/focussdgs.html>