

**Ciudades  
Patrimonio  
de la Humanidad**  
ESPAÑA | UNESCO

Palacio de los Verdugo  
C/ Lope Núñez, 4  
05001 Ávila  
Tlf. 920 354 000  
[www.ciudadespatrimonio.org](http://www.ciudadespatrimonio.org)



## Tarragona

“Turismo Accesible y Atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas”



Organizado por...



Con la colaboración de:



El turismo accesible es un concepto relacionado con la eliminación de barreras en los espacios turísticos, pero que también implica que los productos, los servicios, las actividades y la información se puedan disfrutar por todas las personas en igualdad de condiciones, sin verse limitados por tener una discapacidad. Esto significa, por una parte, que toda la experiencia del viaje debe ser accesible (transporte, alojamiento, restaurantes, ocio, información,) y además que los destinos incorporen soluciones normalizadas no exclusivas para personas con discapacidad, sean seguros para todas las personas y permitan el disfrute de forma autónoma.

El turismo accesible tiene un público amplio, puesto que beneficia a personas con discapacidad y personas mayores, principalmente, pero también a personas con situaciones transitorias que pueden generar discapacidad, como personas que han sufrido un accidente, con una enfermedad o mujeres embarazadas. Por extensión, los beneficios incluyen a todas las personas, por la vinculación de la accesibilidad con la calidad, comodidad y seguridad.

#### DESTINATARIOS

- Profesionales del sector turístico
- Técnicos de los ayuntamientos de las Ciudades, de las áreas de Turismo, Cultura, Patrimonio, Accesibilidad, Infraestructuras, etc.
- Estudiantes de Turismo

#### LUGAR

Sala de Actos  
Institut Municipal d'Educació (IMET)  
Avenida Ramón y Cajal, 70  
43005 Tarragona

#### PROFESORES

Ignacio Osorio de Rebellón. Arquitecto y Responsable del Área de Accesibilidad de PREDIF  
Aima Tafur. Responsable de Comunicación de PREDIF

## PROGRAMA

---

**Martes 29 de abril de 2014**

#### Mañana

**9:00 – 9:15 Entrega de documentación**

**9:15 - 9:30 Inauguración**

**9:30 – 11:00 ¿Qué es el turismo accesible?**

- Definición conceptual, público objetivo
- Ventajas del turismo accesible para el sector
- Hábitos turísticos de las personas con discapacidad

**11:00 – 11:15 Pausa café**

**11:15 - 12:45 Atención al cliente con discapacidad y con necesidades diversas**

- Explicación y diferenciación de términos conceptuales
- Tipología de discapacidades
- Las consecuencias de las grandes discapacidades en el desarrollo de la actividad turística de las personas afectadas; principales necesidades de los turistas.
- Pautas de atención al cliente con necesidades especiales.

**12:45 - 13:30 h Actividad práctica: práctica ponte en mi lugar**

#### Tarde

**15:00 – 15:30 Buenas prácticas en accesibilidad en Tarragona**

**15:30 – 16:00 Legislación básica de Accesibilidad y Turismo**

- Comparativa de la legislación en el ámbito europeo, estatal, autonómico y municipal.

**16:00 – 17:00 ¿Cómo mejorar la accesibilidad de los recursos turísticos? (parte I)**

- Requisitos básicos de accesibilidad que deben reunir los recursos turísticos.

**17:00 – 17:15 Pausa café**

**17:15 – 18:15 ¿Cómo mejorar la accesibilidad de los recursos turísticos? (parte II)**

- Aspectos claves a tener en cuenta según la tipología de los establecimientos.
- Aspectos a tener en cuenta en edificios de patrimonio histórico

**18:15 - 19:00 Actividad práctica: ¿Cómo hacer un autodiagnóstico de accesibilidad y ofrecer la información al cliente de forma correcta?**