



**UNWTO**

Organización Mundial del Turismo

# Compilación de recomendaciones de la OMT 1975–2015

Marzo 2016



# **Compilación de recomendaciones de la OMT**

## 1975–2015

Copyright © 2016, Organización Mundial del Turismo (OMT)

**Compilación de recomendaciones de la OMT, 1975–2015**

ISBN (versión electrónica): 978-92-844-1778-0

Publicado por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España), 2016  
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)  
Calle Capitán Haya, 42  
28020 Madrid  
España

Tel.: (+34) 915 678 100  
Fax: (+34) 915 713 733  
Internet: [www.unwto.org](http://www.unwto.org)  
E-mail: [omt@unwto.org](mailto:omt@unwto.org)

**Citación de la fuente:**

Organización Mundial del Turismo (2016), *Compilación de recomendaciones de la OMT, 1975–2015*, 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  
Calle Monte Esquinza, 14  
28010 Madrid  
Spain

Tel.: (+34) 91 308 63 30  
Fax: (+34) 91 308 63 27  
Internet: [www.cedro.org](http://www.cedro.org)  
E-mail: [cedro@cedro.org](mailto: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>.

---

## Índice

|   |     |
|---|-----|
| Introducción.....   | 4   |
| Declaración de Manila sobre el turismo mundial (1980) .....   | 5   |
| Carta del turismo y código del turista (1985).....  | 16  |
| Prácticas recomendadas relativas al estatuto de las representaciones turísticas<br>en el extranjero (1985) .....  | 22  |
| Normas y practicas recomendadas en materia de pasaportes y visados (1985).....  | 28  |
| Medidas recomendadas para la seguridad en turismo (1991) .....  | 39  |
| Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90 (1991).....   | 44  |
| Recomendaciones sobre estadísticas del turismo (1991).....  | 49  |
| Cuenta satélite de turismo: recomendaciones sobre el marco conceptual (1999).....   | 58  |
| Código ético mundial para el turismo (1999).....  | 60  |
| Hacia un turismo accesible para todos (2005) .....  | 69  |
| Directrices sobre recomendaciones a los viajeros (2005).....  | 74  |
| Hoja de ruta para la recuperación – el turismo y los viajes: un factor fundamental<br>para la creación de empleo y la recuperación de la economía (2009)..... | 76  |
| Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos (2009) .....  | 82  |
| Recomendaciones sobre el uso de georreferencias (2011).....   | 86  |
| Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008 (2013) .....  | 90  |
| Cuenta satélite de turismo: recomendaciones sobre el marco conceptual 2008 (2013).....  | 97  |
| Recomendaciones sobre el turismo joven (2013) .....   | 102 |
| Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos(2013) .....   | 106 |
| Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística(2015).....  | 120 |
| Recomendaciones sobre señales y símbolos turísticos (2000) .....  | 128 |

---

## Introducción

En 1970, la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT), organización no gubernamental, aprobó la modificación de sus Estatutos para convertirse en Organismo Intergubernamental, la cual entró en vigor en 1975 dando origen a la Organización Mundial del Turismo (OMT). Esta transformación le permitió convertirse en agencia ejecutora en materia de turismo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y establecer acuerdos de cooperación con la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI), con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), y con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), entre otras.

En 2003, la Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) se convirtió en agencia especializada, por Resolución 58/232 de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Los fines de la Organización quedan reflejados en el Artículo 3 de sus Estatutos:

“El objetivo fundamental de la Organización será la promoción y desarrollo del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión. La Organización tomará todas las medidas adecuadas para conseguir este objetivo”

Para la consecución de sus objetivos, la OMT viene promoviendo, desde 1980, la aplicación de sus recomendaciones, las cuales son el instrumento mediante el cual se pretende normalizar los temas desarrollados. No obstante debemos tener en cuenta que la OMT no tiene un mandato regulatorio por lo cual sus recomendaciones no son legalmente vinculantes y por ende su aceptación o aplicación, por parte de los países, es de carácter voluntario.

El Centro de Documentación, recopila en esta publicación, las recomendaciones producidas o promovidas por la OMT y aprobadas en su Asamblea General por Resolución. También se han incluido ciertas declaraciones que tienen igual importancia, como la Declaración de Manila. Excepcionalmente se han incorporado las *Recomendaciones sobre señales y símbolos turísticos*, aprobadas por decisión del Consejo Ejecutivo en su reunión 63–64 de noviembre de 2000, a pesar de no haber sido sometidas a la Asamblea General, por ser la única recomendación sobre este tema.

Finalmente, cabe destacar que las estadísticas y la cuenta satélite de turismo son los campos en los que más se ha normalizado, sin embargo debido a su extensión no se han reproducido los textos completos en esta compilación, para esto se han incluido los enlaces con el fin de facilitar la descarga de estas recomendaciones.

# Declaración de Manila sobre el turismo mundial

## Declaración A

### La Conferencia Mundial del Turismo,

**Que se celebró** en Manila (Filipinas) del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980, convocada por la Organización Mundial del Turismo, con la participación de 107 delegaciones de Estados y de 91 delegaciones de observadores, para esclarecer la naturaleza auténtica del turismo en todos sus aspectos y la función que el turismo está llamado a desempeñar en un mundo dinámico, objeto de cambios profundos, y para examinar también las responsabilidades de los Estados en el desarrollo y la expansión del turismo en las sociedades modernas, en su calidad de actividad que trasciende del dominio puramente económico de las naciones y de los pueblos,

**Tomando nota** con satisfacción de los discursos del Excelentísimo señor Ferdinand E. Marcos, Presidente de la República de Filipinas, y de la señora Imelda Romualdez Marcos, Gobernadora de Metro – Manila y Ministra de Asentamientos Humanos, así como de los mensajes de los Jefes de Estado y de Gobierno a la Conferencia, de las declaraciones de las delegaciones y del informe del Secretario General de la Organización Mundial del Turismo,

**Considerando** que el turismo mundial puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo conjunto de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los Estados,

**Convencida** de que el turismo mundial puede ser una fuerza vital para la paz mundial y puede constituir la base moral e intelectual de la comprensión e interdependencia internacionales,

**Convencida** asimismo de que el turismo mundial puede contribuir a la implantación de un nuevo orden económico internacional que ayude a eliminar el desnivel económico cada vez mayor entre países desarrollados y países en desarrollo, y garantice la aceleración continua del desarrollo y del progreso económico y social, en particular en los países en desarrollo,

**Consciente** de que el turismo mundial sólo puede florecer si está basado en la equidad, la igualdad soberana, la no interferencia en asuntos internos y la cooperación entre todos los Estados, sean cuales fueren sus sistemas económicos y sociales, y si su último objeto consiste en mejorar la calidad de vida y crear mejores condiciones de vida para todos los pueblos, de conformidad con las exigencias de la dignidad humana,

#### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU CUARTA REUNIÓN

(Roma, 14–25 Septiembre 1981)

A/4/RES/105

#### La Asamblea General,

*Considera que la exactitud de las consideraciones y recomendaciones contenidas en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial constituye una fuente de inspiración nueva e imperativa para los Estados, a fin de que sus políticas puedan consolidarse sobre los objetivos originales determinados por la Conferencia Mundial del Turismo,*

*Lanza un llamamiento en consecuencia a los Miembros de la Organización, así como a todos los Estados que han participado en la Conferencia de Manila y a todos aquellos que están llamados inevitable e irreversiblemente a tratar del turismo, para que concedan a la Declaración de Manila toda su generosa atención, con el fin de aplicarla valientemente con una visión realista del futuro,*

**Conviene** en declarar, en este orden de ideas, lo siguiente:

1. El turismo se entiende como una actividad esencial de la vida de las naciones, por sus consecuencias directas para los sectores sociales, culturales, educativos y económicos de las sociedades nacionales y para sus relaciones internacionales en todo el mundo. Su auge está vinculado al desarrollo socioeconómico de las naciones y estriba en el acceso del hombre al descanso creativo y a las vacaciones y a, su libertad de viaje, en el marco del tiempo libre y del ocio, cuya naturaleza profundamente humana subraya. Su existencia misma y su desarrollo están íntegramente vinculados a un estado de paz duradera, al cual el turismo, por su parte, está llamado a contribuir.
2. En el umbral del siglo XXI y ante los problemas que se plantean a la humanidad parece oportuno y necesario analizar el hecho turístico, teniendo en cuenta fundamentalmente la amplitud que ha llegado a tener desde que la concesión a los trabajadores del derecho a las vacaciones anuales pagadas hizo que pasara del ámbito limitado de un placer de minorías al ámbito general de la vida social y económica.
3. Las aspiraciones turísticas de los pueblos interesados, la iniciativa legislativa e institucional de los Estados, la acción permanente de los organismos de carácter asociativo que representan a las diversas capas de la población y la aportación de los sectores técnicos operacionales especializados han dado al turismo moderno un lugar importante en el conjunto de las actividades humanas. Los Estados han reconocido este hecho y la gran mayoría de ellos han confiado a la Organización Mundial del Turismo la misión de velar por el desarrollo armonioso y continuado del turismo, en cooperación, en los casos adecuados, con los organismos especializados de las Naciones Unidas y con las demás organizaciones internacionales interesadas.
4. El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país.
5. Son muchas las limitaciones al desarrollo del turismo. Las naciones y los grupos de naciones deberían definir y estudiar estas limitaciones con el fin de adoptar medidas para atenuar su influencia negativa.
6. La parte del turismo en la economía nacional y en el comercio internacional hacen de él un valioso indicador del desarrollo mundial. Su función constante en la actividad económica nacional, en los intercambios internacionales y en el equilibrio de la balanza de pagos lo sitúan entre las principales ramas de la actividad económica mundial.
7. Dentro de cada país, el turismo que practican los nacionales contribuye a reequilibrar la economía nacional mediante la redistribución de los ingresos nacionales, a infundir una conciencia más clara de la comunidad de intereses y a desarrollar actividades favorables para la economía general del país. Así, el desarrollo del turismo procedente de otros países debe ir acompañado de un esfuerzo similar para desarrollar el turismo nacional.
8. La rentabilidad económica del turismo, en la medida en que sea real y significativa, no puede constituir el único criterio para determinar el grado de estímulo que los Estados deben asignar a esta actividad. El derecho a las vacaciones, la posibilidad de que cada uno conozca su propio medio, la reafirmación de su conciencia nacional y de la solidaridad que le une a sus compatriotas así como el reconocimiento de su pertenencia a una cultura y a un pueblo son otras tantas razones imperiosas para facilitarle, por medio de su acceso a las vacaciones y a los viajes, su participación en el turismo nacional e internacional.



9. La importancia que millones de nuestros contemporáneos conceden al turismo, tanto en su empleo del tiempo libre como en su concepción de la calidad de la vida, hace del turismo una exigencia que los gobiernos deben tener en cuenta y deben satisfacer.
10. El turismo social es un objetivo que la sociedad debe alcanzar para los ciudadanos menos favorecidos en el ejercicio de su derecho al descanso.
11. Por sus efectos sobre la salud física y psíquica de quienes lo practican, el turismo es un factor de equilibrio social, de aumento de la capacidad de trabajo de las colectividades humanas y de bienestar individual y colectivo.
12. Por la amplitud de los servicios que exige para su realización, el turismo es un factor creador de un número considerable de nuevas actividades, fuente de creación de empleos. En tal sentido, constituye un positivo elemento de progreso social en todos los países donde se practica, cualquiera que sea, por otra parte, el grado de desarrollo de esos países.
13. En el marco de las relaciones internacionales y en relación con la búsqueda de una paz basada en la justicia y el respeto de las aspiraciones individuales y nacionales, el turismo aparece como un factor positivo y permanente de conocimiento y de comprensión mutua, base de respeto y confianza entre todos los pueblos del mundo.
14. El turismo moderno nace de la aplicación de esa política social que condujo a la obtención por los trabajadores de vacaciones anuales pagadas, lo cual equivale a la vez al reconocimiento de un derecho fundamental del ser humano al descanso y al ocio. Ha llegado a ser un factor de equilibrio social, de conocimiento mutuo entre los hombres y los pueblos, y de perfeccionamiento individual. El turismo ha adquirido además de sus conocidas dimensiones cuantitativas, una dimensión cultural y moral que es necesario favorecer y proteger contra los desajustes negativos debidos a factores económicos. Por consiguiente, los poderes públicos y los operadores técnicos deberían participar en el desarrollo del turismo con la formulación de líneas directrices que tiendan a estimular las inversiones apropiadas.
15. El turismo de la juventud requiere la atención más activa, en la medida en que esta categoría de la población dispone, por su naturaleza, de ingresos menos favorables al disfrute de viajes y vacaciones. Una política positiva en esta esfera debería consistir en la concesión de los máximos estímulos y facilidades posibles. Se debería conceder la misma atención a las personas de la tercera edad y a los minusválidos.
16. En el ámbito de los intentos emprendidos en todo el mundo con vistas al establecimiento de un nuevo orden económico internacional, el turismo, en condiciones apropiadas, puede desempeñar un positivo papel de equilibrio, de cooperación, de comprensión mutua y de solidaridad entre todos los países.
17. Las naciones deberían fomentar mejores condiciones de empleo para los trabajadores de la actividad turística y confirmar y proteger su derecho a la constitución de sindicatos profesionales y a la negociación colectiva.
18. Los recursos turísticos de que disponen los países están constituidos a la vez por espacio, bienes y valores. Se trata de recursos cuyo empleo no puede dejarse a una utilización incontrolada sin correr el riesgo de su degradación, incluso de su destrucción. La satisfacción de las necesidades turísticas no debe constituir una amenaza para los intereses sociales y económicos de las poblaciones de las regiones turísticas, para el medio ambiente, especialmente para los recursos naturales, atracción esencial del turismo, ni para los lugares históricos y culturales. Todos los recursos turísticos pertenecen al patrimonio de la humanidad. Las comunidades nacionales y la comunidad internacional entera deben desplegar los esfuerzos necesarios para su preservación. La conservación de los lugares históricos, culturales y religiosos, en toda circunstancia y especialmente en tiempos de conflicto, constituye una de las responsabilidades fundamentales de los Estados.

19. La cooperación internacional en materia de turismo es una actividad en la cual deben respetarse la personalidad de los pueblos y los intereses fundamentales de los Estados. A este respecto, se confirma de manera evidente el papel central y decisivo de la Organización Mundial del Turismo como elemento de concepción y de armonización.
20. La cooperación técnica y financiera, bilateral y multilateral, no puede interpretarse como una actividad de ayuda, ya que en realidad constituye el acto por medio del cual se ponen en común los medios necesarios para la utilización de un bien en beneficio de todas las partes.
21. En la práctica del turismo, sobre los elementos técnicos y materiales deben prevalecer los elementos espirituales.

Estos elementos son fundamentalmente los siguientes:

- a) la realización plena del ser humano,
  - b) una contribución cada vez mayor a la educación,
  - c) la igualdad de destino de los pueblos,
  - d) la liberación del hombre respetando su identidad y su dignidad,
  - e) la afirmación de la originalidad de las culturas y el respeto al patrimonio moral de los pueblos.
22. La preparación para el turismo debería formar parte de la preparación a la responsabilidad cívica de los ciudadanos. En tal sentido, es deseable que los gobiernos apliquen por sí mismos los medios de educación y de información de que disponen y que faciliten la acción de los individuos y de las entidades que se dedican a esta tarea. Sería conveniente que la preparación para la práctica del turismo, de las vacaciones y de los viajes formara parte del proceso de formación de la juventud. En tal sentido, la integración del turismo en los métodos de formación de la juventud constituye un elemento fundamental de una educación que favorezca la consolidación permanente de la paz.
  23. Toda concepción prospectiva del desarrollo social, cultural y económico de la humanidad debería tener debidamente en cuenta la actividad turística y recreacional, tanto nacional como internacional, que hoy forma parte integrante de la vida de las sociedades nacionales e internacionales modernas. Al concebir así los valores reconocidos del turismo, que constituyen sus elementos inseparables, las autoridades se verán cada vez más obligadas a prestar una atención constante al desarrollo de la actividad turística y recreacional nacional e internacional, que tiene su origen en la participación cada vez más amplia de la población en las vacaciones y en los viajes, así como en las otras muchas causas que motivan el desplazamiento de los individuos, con el fin de garantizar la expansión ordenada del turismo en armonía con las demás necesidades fundamentales de las sociedades.
  24. Se invita encarecidamente a los Estados y a los demás participantes en la Conferencia, así como a la Organización Mundial del Turismo, a que tengan en cuenta las orientaciones, reflexiones y recomendaciones que resultan de los trabajos de la Conferencia, con el objeto de que, sobre la base de su experiencia, contribuyan en el marco de sus tareas diarias, a convertir en realidades los objetivos que se han fijado con vistas a ampliar el proceso de desarrollo del turismo mundial y para comunicarle un nuevo impulso.
  25. La Conferencia ruega a la Organización Mundial del Turismo que tome todas las medidas necesarias, por medio de sus mecanismos internos y en los casos apropiados en cooperación con otras entidades internacionales intergubernamentales y no gubernamentales, para permitir la aplicación global de los principios, conceptos y líneas directrices contenidos en el presente documento definitivo.

## Declaración B

**La Conferencia Mundial del Turismo**, convocada en Manila por la Organización Mundial del Turismo del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980, con objeto de tratar de cuestiones que interesan tanto al sector público como al sector privado y que reclaman atención inmediata con, miras al desarrollo armonioso del turismo;

**Habiendo oído** las alocuciones del Excelentísimo señor Ferdinand E. Marcos, Presidente de la República de Filipinas y de la Señora Imelda Romualdez Marcos, Gobernadora de Metro Manila y Ministra de Asentamientos Humanos, los mensajes de Jefes de Estado y de Gobierno a la Conferencia, las declaraciones de las delegaciones, el informe del Secretario General y las intervenciones de las delegaciones sobre los documentos pertinentes de la Conferencia,

**Ha convenido** en lo que sigue:

### Una mejor gestión de la oferta

**Habiendo examinado** el documento CNT/DB/13, sobre "Una mejor gestión de la oferta", sometido por el Secretario General, así como los documentos CMT/CP/13, sometidos por los participantes,

**Hace constar** lo que sigue:

1. En el interior de cada país la oferta turística no constituye un enclave aislado, sino que está vinculada a todos los demás sectores de la vida nacional.
2. Las estrategias nacionales en materia de oferta turística deben tener en cuenta las estrategias de las colectividades locales y regionales.
3. El mejoramiento de la calidad de la oferta, que exige también el respeto al consumidor, es un objetivo que conviene tener presente constantemente; esto no implica sólo que deban ofrecerse prestaciones de lujo sino también que deben estudiarse mejor los servicios y las instalaciones para garantizar el acceso al turismo, tanto nacional como internacional, de capas cada vez más amplias de la población, al mismo tiempo que se garantiza la conservación, si no el mejoramientos de su calidad.
4. El desarrollo de los recursos humanos, por la formación y la información, es necesario para mejorar la calidad de todas las empresas turísticas.
5. Los poderes públicos y las organizaciones de turismo tienen una gran responsabilidad en materia de autenticidad de las imágenes y del producto turísticos, así como en la creación y la difusión, por todos los medios de comunicación, de una información objetiva, precisa y completa sobre las facilidades ofrecidas, especialmente en los nuevos puntos de destino.
6. Cuando los Estados organizan nuevas políticas de economía de energía, conviene insistir sobre los beneficios derivados del turismo, con el fin de que la oferta turística sea considerada sobre bases comparables con los demás sectores de actividad y en función de las prioridades nacionales.
7. La política de planificación turística debería desarrollarse a los niveles, local, regional o nacional, en el marco de la planificación nacional; tales políticas deberían ser objeto de evaluación periódica, tanto cuantitativa como cualitativa.

8. El análisis exacto de las tendencias del turismo y la determinación de las necesidades en el dominio de la oferta turística, dependen de la utilización de normas admitidas en general para el establecimiento de las estadísticas del turismo nacional e internacional.
9. El desarrollo de la oferta requiere un mayor esfuerzo de comprensión de cooperación y de coordinación entre el sector público y el sector privado y social, así como entre los diferentes países.
10. EL desarrollo del turismo; tanto nacional como internacional, puede aportar una contribución positiva a la vida de la nación, por medio de una oferta bien concebida y de calidad y que proteja y respete el patrimonio cultural, los valores del turismo, y el medio ambiente natural, social y humano.

Visto lo que antecede,

**Hace votos** por que tengan lugar consultas e intercambios de puntos de vista y de experiencias entre países en desarrollo y países industrializados, con el fin de establecer una interdependencia favorable, para reducir, en el desarrollo del turismo, toda dependencia demasiado grande respecto de las sociedades transnacionales;

**Expresa su convicción** de que una mayor normalización de las características de la oferta turística permitirá adaptar a las necesidades reales los costos de construcción y de mantenimiento del equipamiento;

**Encarece** la importancia de asegurar una mejor utilización de la oferta, por medio de medidas tomadas por los Estados y por los organizadores privados a favor del escalonamiento de las vacaciones, de la protección del consumidor y de la promoción del turismo nacional;

**Hace votos** por que los gobiernos adopten y apliquen las normas y las metodologías admitidas en general para el establecimiento de las estadísticas del turismo nacional e internacional, e invita a la Organización Mundial del Turismo como organismo con un papel central en este dominio, a aumentar sus esfuerzos tendentes a garantizar la armonización y la comparabilidad de las estadísticas del turismo, ampliando sus programas de misiones y de actividades, reforzando su capacidad en materia de aplicación de normas y de metodologías estadísticas admitidas a nivel "internacional, así como por otros medios apropiados;

**Hace votos** por que se asegure a las pequeñas y medianas empresas condiciones mejores para desempeñar su indispensable papel en el desarrollo y la diversificación de la oferta turística;

**Hace votos** por que se estudien nuevas modalidades de oferta turística adaptadas a las exigencias de la futura demanda nacional e internacional a fin de permitir entre otras cosas, la utilización de recursos y de técnicas de construcción locales. poco onerosos, y susceptibles de una integración armoniosa con el medio ambiente local;

**Lanza un llamamiento** en pro de que se redoblen los esfuerzos para evitar que se sobrepase la capacidad de acogida en la ordenación turística para conservar y valorizar el patrimonio artístico y natural, para promover el valor educativo del turismo y para proteger las especies de fauna y de flora, en beneficio de las generaciones futuras.

## Cooperación tecnológica

**Habiendo examinado** el documento CMT/DB/14 sobre "Cooperación tecnológica en materia; de turismo", sometido por el Secretario General, así como los documentos CMT/CP/14, sometidos por los participantes,

**Hace constar** lo que sigue:

1. La cooperación tecnológica en materia de turismo tiende a reducir los costos de producción de los servicios turísticos, a mejorar su calidad, a reforzar las infraestructuras y a promover la autonomía tecnológica.
2. En consecuencia, dicha cooperación aumenta la contribución aportada por la actividad turística al proceso de desarrollo.
3. Una cooperación tecnológica adecuada y justa evita que se reproduzcan mecanismos de subdesarrollo, de desequilibrio de los ingresos y de dependencia.
4. La transferencia de la tecnología debe efectuarse de manera planificada para que pueda ser asimilada por los países receptores, sin crear una ruptura entre la tradición y la innovación.
5. La transferencia de la tecnología puede tener efectos perjudiciales o no alcanzar los objetivos deseados si no se efectúa en las condiciones apropiadas y en un medio, humano apto para recibirla y asimilarla; los Estados deben velar esencialmente por que en toda transferencia de tecnología se reúnan las condiciones previas para asegurar su aceptación por el medio humano.

Visto lo que antecede,

**Hace votos** por que los Estados tengan en cuenta, en su elección de tecnologías en materia de turismo, la necesidad de adaptar dichas tecnologías a las circunstancias locales, la importancia de armonizar las diferentes tecnologías locales y extranjeras, la necesidad, de fundarlas sobre técnicas seguras y que hayan sido puestas a prueba, y la dinámica y la rápida evolución de la tecnología;

**Insiste** sobre lo conveniente que es, para los países en desarrollo, que se basen en los recursos humanos y en otros recursos propios del país para facilitar la transferencia y la absorción de la tecnología dentro del marco de una estrategia global de desarrollo;

**Subraya** el papel primordial que desempeña la formación profesional tanto en la mejora de la calidad como en el aumento del número de expertos disponibles en materia de cooperación tecnológica turística;

**Ruega** a los Estados que, en el momento oportuno y en la medida de lo posible, se inspiren en las disposiciones pertinentes del "Código Internacional para la Transferencia de la Tecnología" en el marco de su cooperación tecnológica turística;

**Desea** que la Organización Mundial del Turismo prosiga sus esfuerzos Para facilitar el intercambio de información técnica turística, especialmente examinando la posibilidad de establecer un sistema global de información turística, en que se evite la dispersión y la duplicación de esfuerzos, con el fin de aumentar las capacidades de conocimiento práctico y de administración de todos los países, en particular de los países en desarrollo, y de reforzar así su autonomía tecnológica, en los casos apropiados por medio de tecnologías avanzadas como la telemática;

**Hace votos** por que se refuercen las relaciones tecnológicas entre Gobiernos, empresas y asociaciones en los países en desarrollo y en los países desarrollados, entre otras cosas, por medio de proyectos conjuntos bilaterales y multilaterales;

**Hace votos** porque la transferencia y la absorción de tecnología constituyan un elemento importante en todo proyecto de cooperación y de inversión turísticas;

**Hace votos** por que la Organización Mundial del Turismo siga atribuyendo Una elevada prioridad a sus actividades en este dominio, en su calidad de organismo encargado de la ejecución de proyectos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

## Recursos humanos

**Habiendo examinado** el documento CMT/IDB/15, sobre “Desarrollo de recursos humanos”, sometido por el Secretario General, así como los documentos CMT/CP/15, sometidos por los participantes,

**Hace constar** lo que sigue:

1. La formación profesional y la puesta al día continua de las competencias técnicas en el dominio del turismo, son esenciales, no sólo para los beneficiarios, sino también para el conjunto de la sociedad.
2. La competencia profesional depende en alto grado de la calidad de la formación de base, tanto general como técnica, en el interior del país como en el extranjero, así como de la apertura hacia los intercambios de experiencias entre las naciones.
3. En la planificación del desarrollo turístico, la formación. De recursos humanos calificados debe estar asociada con la creación del producto turístico.
4. El turismo es una de las actividades en las cuales el hombre figura en el centro del proceso de desarrollo.
5. La calidad del producto turístico constituye un factor determinante de la imagen turística del país.
6. Los problemas de formación profesional, tanto en loa países desarrollados como en los países en desarrollo, presentan un carácter prioritario para el desarrollo turístico da esos países.
7. Las políticas de desarrollo de recursos humanos no sólo deben aplicarse sobre la base de criterios económicos y responder a las necesidades en materia de formación sino que deben apuntar también a los aspectos sociales de las actividades turísticas, y más especialmente a la promoción del ser humano completo, en su inserción social y en su realización plena, tanto en el aspecto espiritual y moral como en el aspecto material.

Visto lo que antecede,

**Encarece** la importancia de la planificación integrada de la formación de recursos humanos;

**Hace votos** por que se adopten todas las medidas necesarias par a, valorizar las profesiones turísticas y para mejorar el estatuto de quienes las ejercen;

**Hace votos** por que los países industrializados y los países en desarrollo estudien conjuntamente, dentro del marco de la Organización Mundial del Turismo, sobre una base regional y, cuando proceda, en cooperación con las demás organizaciones internacionales interesadas, los problemas de penuria del personal docente, de contratación para puestos de dirección media de personal local en número suficiente y de éxodo del personal calificado;

**Toma nota** con satisfacción de las decisiones adoptadas por la Organización Mundial del Turismo con vistas a la regionalización de sus estructuras de formación profesional y hace votos por que se acelere la creación de tales estructuras;

**Hace votos** por que se prosigan los esfuerzos desplegados con vistas a promover la conciencia turística, con el fin de facilitar y favorecer la comunicación entre los visitantes, los residentes en el lugar de acogida y el personal turístico;

**Subraya**, a este respecto, la importancia del conocimiento de lenguas, especialmente de las lenguas de vocación universal, como el esperanto;

**Hace votos** por que las instituciones internacionales y regionales de financiación existentes participen de manera más activa en los proyectos de formación profesional, y especialmente en la creación de centros de enseñanza en los países en desarrollo;

**Hace votos** por que la Organización Mundial del Turismo pueda definir nuevos objetivos en materia de formación profesional, a fin de hacer frente de manera adecuada a las necesidades futuras del sector turístico;

**Toma nota con satisfacción** de la importancia atribuida por los Miembros de la Organización Mundial del Turismo a la formación profesional en el dominio del turismo, y de los esfuerzos desplegados por la Organización para garantizar el perfeccionamiento de los recursos humanos, especialmente en los países en desarrollo, en particular por medio de reuniones técnicas, así como por medio de los ciclos de estudios y los cursos por correspondencia organizados por el Centro Internacional de Estudios Superiores de Turismo (CIEST), en México;

**Hace votos** por que la Organización Mundial del Turismo siga asumiendo plenamente su papel fundamental y sus responsabilidades en materia de formación profesional turística, en particular en su calidad de organismo encargado de la ejecución de proyectos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

## Objetivos en materia de libertad de movimientos

**Habiendo examinado** el documento CMT/DB/16, sobre los “Objetivos en Materia de libertad de movimientos”, sometido por el Secretario General, así como los documentos CMT/CP/16, sometidos por los participantes,

Hace constar lo que sigue:

1. La libertad de movimientos, expresada en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 1966, y en el Acta Final de la Conferencia sobre la Seguridad y la Cooperación en Europa, de 1975, es indispensable para participar en los viajes, para el desarrollo armonioso del turismo y para la plena realización del individuo.
2. A este respecto, las recomendaciones sobre facilitación adoptadas por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales (Roma, 1963), constituyeron una etapa decisiva en el dominio de la facilitación y siguen siendo un punto de referencia para la acción futura.
3. En materia de relaciones turísticas internacionales es necesario tener en cuenta la situación social y económica de cada país y la importancia de respetar su soberanía nacional, su

legislación y sus tradiciones en el sector del turismo, de la misma manera que los derechos y obligaciones de sus nacionales.

Visto lo que antecede:

**Toma nota con satisfacción** de que la Organización Mundial del Turismo ha inscrito ya en su programa general de trabajo el examen de la situación en el mundo en materia de facilitación y la formulación de normas y prácticas recomendadas a este respecto;

**Hace votos** por que la Organización Mundial del Turismo, en sus deliberaciones sobre esta cuestión, pueda tener en cuenta entre otras las siguientes preocupaciones:

- a) la necesidad de garantizar una formación adecuada, especialmente en materia de conciencia turística, de todos los funcionarios responsables de las formalidades de frontera,
- b) la conveniencia de normalizar las tarjetas de embarque/desembarque, y posteriormente nuevos sistemas de compilación de estadísticas de turismo, la conveniencia de eliminar tales tarjetas,
- b) la aplicación de la electrónica en el control de pasaportes y en los controles de seguridad,
- d) los medios de acelerar y de simplificar el control aduanero.

**Recuerda** las medidas tomadas durante el Año Internacional del Turismo, proclamado en 1967, a iniciativa de la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo; y a este respecto,

**Invita** a los Estados a examinar la posibilidad de suprimir, recíproca o unilateralmente, los visados para visitas turísticas de corta duración;

**Estima** que la expansión de la circulación turística entre países en desarrollo exige una mayor flexibilidad y una liberalización de las medidas de control de cambios que existen en dichos países;

**Estima** que las tasas impuestas exclusivamente a los turistas, a diferencia de las tasas de aplicación general; son frecuentemente perjudiciales para el turismo, salvo que los ingresos así obtenidos se

**Estima** que los trabajos desarrollados por la Organización Mundial del Turismo para establecer un Código del Turista y una Carta del Turismo pueden promover la comprensión mutua y la cooperación entre todos los pueblos y un mayor desarrollo del turismo en todos sus aspectos;

**Hace votos** por que la Organización Mundial del Turismo examine la posibilidad de establecer prácticas recomendadas en materia de asistencia sanitaria y de protección jurídica de los intereses económicos de los turistas, en el curso de viajes individuales o colectivos realizados fuera del país de residencia;

**Pide** a los gobiernos que se abstengan de introducir restricciones, formalidades u otras disposiciones que puedan hacer más difícil la entrada o la salida de viajeros, o que puedan constituir obstáculos materiales o psicológicos para el movimiento de los turistas entre uno y otro país;

**Dirige un llamamiento** a los Estados para que reconozcan y respeten el derecho del individuo, independientemente de su religión, su raza, sus creencias o su residencia, a ir a su país de origen y para que adopten todas las disposiciones necesarias para facilitar su libertad de movimientos y garantizar su seguridad;

**Pide** a los Estados que se benefician de facilidades en cuanto a visados y a otras formalidades de viaje, a causa de las medidas adoptadas unilateralmente por otros Estados, que consideren la posibilidad de garantizar la reciprocidad de dichas medidas.



**Pide** a los Estados para facilitar los movimientos turísticos que pongan en aplicación las disposiciones de los instrumentos de facilitación establecidos por las Naciones Unidas, la Organización de la Aviación Civil Internacional, la Organización Consultiva Marítima Intergubernamental, el Consejo de Cooperación Aduanera.

**Invita** a la Organización Mundial del Turismo a. tomar todas las medidas posibles, con la ayuda de los mecanismos existentes, para la facilitación del turismo.

# Carta del turismo y código del turista

La Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, reunida en Sofía (República Popular de Bulgaria), en su sexta reunión ordinaria, del 17 al 26 de septiembre de 1985:

1. **Consciente** de la importancia del turismo en la vida de los pueblos por sus efectos directos y positivos en los sectores sociales, económicos, culturales y educativos de las sociedades nacionales y de la contribución que puede aportar el turismo, de conformidad con el espíritu de la Carta de las Naciones Unidas y de la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, para lograr un mejor conocimiento recíproco y el acercamiento de los pueblos y, por consiguiente, para el reforzamiento de la cooperación internacional,
2. **Recordando** el papel decisivo y central que la Asamblea General de las Naciones Unidas ha reconocido a la Organización Mundial del Turismo en el fomento del turismo con miras, a tenor del artículo 3, apartado 1, de sus Estatutos a "contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión",
3. **Recordando** la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, y especialmente su artículo 24, según el cual "toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas", así como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966, que invita a los Estados a garantizar a toda persona "el descanso, el disfrute de~ tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos",
4. **Considerando** la resolución y las recomendaciones adoptadas por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales (Roma, septiembre de 1963) y en particular las que tienden a fomentar el desarrollo del turismo en los distintos países del mundo y a simplificar las formalidades exigidas por los gobiernos cuando se realizan viajes internacionales,
5. **Inspirándose** en los principios enunciados en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, adoptada por la Conferencia Mundial del Turismo el 10 de octubre de 1980, en la cual se subraya la auténtica dimensión humana del turismo, se reconoce la nueva función del turismo, instrumento adecuado para mejorar la calidad de la vida en todos los pueblos y fuerza viva al servicio de la paz y de la comprensión internacional, y se definen las responsabilidades de los Estados en el desarrollo del turismo, especialmente en el fomento de la conciencia turística entre

## RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU SEXTA REUNIÓN

Sofía, 17–26 Septiembre 1985

A/6/RES/168

La Asamblea General,

**Recomienda** a los Estados que insten a los medios interesados por el texto en cuestión a poner en práctica, dentro de lo posible y sin perjuicio de las legislaciones y reglamentaciones en vigor, los principios que contiene,

**Opina** que la observancia de estos principios está especialmente destinada a permitir una mejor interpretación y armonización de las políticas turísticas existentes y tiende a dar a los viajes y al turismo toda la dignidad y el valor socioeconómico y cultural que representan,

los pueblos del mundo y en la protección y revalorización, con miras a contribuir a la instauración de un nuevo orden económico internacional, de los recursos turísticos que pertenecen al patrimonio de la humanidad,

6. **Afirmando solemnemente**, como consecuencia natural del derecho al trabajo, el derecho fundamental de todo ser humano, consagrado ya por la Declaración Universal de Derechos Humanos, al descanso, al disfrute del tiempo libre y a vacaciones periódicas pagadas, a utilizar éstas con fines de vacaciones, a viajar libremente para su educación y su recreo y a disfrutar de las ventajas relacionadas con el turismo, tanto en su país de residencia como en el extranjero,
7. **Invita** a los Estados a inspirarse en los principios seguidamente enunciados, que constituyen la Carta del Turismo y el Código del Turista, y a aplicarlos de conformidad con sus propias modalidades, tal como se prevea en su legislación y reglamentaciones respectivas.

## Carta del turismo

### Artículo I

1. Se reconoce universalmente a toda persona el derecho al descanso y al tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo, a vacaciones periódicas pagadas y a la libertad de viajar, sin limitación, dentro de los límites legales.
2. El ejercicio de este derecho constituye un factor de equilibrio social y de intensificación de la conciencia nacional y universal.

### Artículo II

Como consecuencia de ese derecho, los Estados deberían formular y aplicar políticas que tiendan al desarrollo armonioso de las actividades nacionales e internacionales de turismo y de tiempo libre, para beneficio de todos los que participan en ellas.

### Artículo III

A estos efectos los Estados deberían:

- a) favorecer el crecimiento ordenado y armonioso de la actividad turística, tanto nacional como internacional,
- b) integrar su política turística en su política global de desarrollo a sus diversos niveles – local, regional, nacional e internacional – y ampliar la cooperación turística en un marco bilateral, como en uno multilateral, así como en el marco de la Organización Mundial del Turismo,
- c) prestar la debida atención a los principios enunciados en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial y el Documento de Acapulco "cuando formulen o apliquen, según proceda, sus

políticas, planes y programas de turismo, con arreglo a sus prioridades nacionales y en el marco del programa de trabajo de la Organización Mundial del Turismo<sup>1</sup>.

- d) estimular la adopción de medidas que permitan la participación de todos en el turismo nacional e internacional, especialmente mediante la ordenación del tiempo de trabajo y del tiempo libre, la creación o la ampliación del sistema de vacaciones anuales pagadas y el escalonamiento de las fechas de vacaciones, y concediendo una atención especial al turismo de los jóvenes, de las personas de edad y de los minusválidos, y
- e) proteger, en interés de las generaciones presentes y futuras, el medio ambiente turístico, que, por ser al mismo tiempo un medio humano, natural, social y cultural, constituye el patrimonio de la humanidad entera.

## Artículo IV

Los Estados también deberían:

- a) favorecer el acceso de los turistas nacionales e internacionales al patrimonio de las comunidades visitadas, en aplicación de las disposiciones de los instrumentos de facilitación existentes concluidos en el marco de las Naciones Unidas, de la Organización de Aviación Civil Internacional, de la Organización Marítima Internacional, del Consejo de Cooperación Aduanera y de cualquier otra instancia, especialmente de la Organización Mundial del Turismo, que tienden a liberalizar cada vez más los desplazamientos de personas,
- b) fomentar la conciencia turística y facilitar los contactos de los visitantes con las comunidades visitadas, con un objetivo de comprensión y enriquecimiento mutuos,
- c) garantizar la seguridad de los visitantes y de sus bienes por una acción de prevención y de protección,
- d) ofrecer a los visitantes en toda la medida posible las mejores condiciones de higiene y de acceso a los servicios de salud, así como de prevención de enfermedades contagiosas y de accidente,
- e) impedir toda posibilidad de utilización del turismo para la explotación de la prostitución de otros, y
- f) reforzar, para la protección de los turistas y de la población de las comunidades visitadas, las medidas destinadas a prevenir e impedir la utilización ilegal de estupefacientes.

## Artículo V

Por último, los Estados deberían:

- a) permitir la libertad de desplazamiento de los turistas nacionales e internacionales en el interior del país r sin perjuicio de medidas limitativas adoptadas en beneficio del interés nacional en ciertas zonas del territorio,
- b) no permitir la aplicación de ninguna medida de discriminación respecto de los turistas,
- c) permitir a los turistas un acceso rápido a los servicios administrativos y judiciales y a las representaciones consulares y hacer que puedan disponer de comunicaciones públicas interiores y exteriores, y

<sup>1</sup> Resolución 38/146, 38º período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 19 de diciembre de 1983.

- d) contribuir a la información de los turistas para ayudarles a comprender las costumbres de las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia.

## Artículo VI

1. Las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito o de estancia tienen derecho al libre acceso a sus propios recursos turísticos, sin dejar de velar, con su actitud y comportamiento, por el respeto de su medio ambiente natural y cultural.
2. Esas poblaciones tienen también derecho a la comprensión y al respeto por parte de los turistas de sus costumbres, de sus religiones y de otras formas de su cultura, que constituyen parte integrante del patrimonio de la humanidad.
3. Para facilitar esta comprensión y este respeto por parte de los turistas, convendría estimular la difusión de informaciones adecuadas sobre:
  - a) las costumbres de las comunidades visitadas, sus prácticas tradicionales y religiosas, los usos prohibidos por la costumbre local, los parajes y lugares sagrados que deben respetarse,
  - b) sus riquezas artísticas, arqueológicas y culturales que deben preservarse, y
  - c) la fauna, la flora y los demás recursos naturales que deben protegerse.

## Artículo VII

Se invita a las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia a ofrecer a los turistas las mejores condiciones de hospitalidad, cortesía y respeto necesarias para el establecimiento de relaciones humanas y sociales armoniosas.

## Artículo VIII

1. Los profesionales y gestores de los servicios de turismo y de viajes pueden aportar una contribución positiva al desarrollo del turismo y a la aplicación de las disposiciones de la presente Carta.
2. Esos profesionales y gestores deberían actuar de conformidad con los principios de la presente Carta y respetar las obligaciones de cualquier clase que hayan contraído en el marco de sus actividades profesionales, para contribuir a asegurar al turismo su carácter humanista, al respetar la calidad de los productos ofrecidos.
3. Dichos profesionales y gestores deberían abstenerse de todo lo que pueda fomentar la utilización del turismo con el fin de explotar, de cualquier forma, a otras personas.

## Artículo IX

Los profesionales y gestores de los servicios de turismo y de viajes, por medio de una legislación apropiada, a los niveles nacional e internacional, deberían ser estimulados y deberían disponer de facilidades que les permitan:

- a) ejercer sus actividades en condiciones favorables, sin obstáculos especiales y sin discriminación,

- b) beneficiarse de una formación general y técnica, tanto en su propio país como en el extranjero, a fin de que se disponga de recursos humanos calificados, y
- c) cooperar entre ellos, así como con los poderes públicos, en el seno de organizaciones nacionales e internacionales, a fin de mejorar la coordinación de sus actividades y la calidad de sus prestaciones.

## Código del turista

### Artículo X

Los turistas deberían favorecer, con su comportamiento, la comprensión y la amistad entre los hombres, en las esferas nacional e internacional, y contribuir así al mantenimiento de la paz.

### Artículo XI

1. En los lugares de tránsito y de estancia, los turistas deben respetar el orden establecido en las esferas política, social, moral y religiosa y acatar las leyes y reglamentos en vigor.
2. En esos mismos lugares, los turistas también deben:
  - a) mostrar la mayor comprensión con respecto a las costumbres, creencias y comportamientos de las comunidades visitadas, y el mayor respeto por el patrimonio natural y cultural de esas comunidades,
  - b) evitar que se pongan de relieve las diferencias económicas, sociales y culturales que existen entre ellos y la población local,
  - c) abrirse a la cultura de las comunidades visitadas, que forman parte integrante del patrimonio de la humanidad,
  - d) abstenerse de toda explotación de la prostitución de otros:, y
  - e) abstenerse de comerciar, transportar o utilizar estupefacientes y/u otras drogas prohibidas.

### Artículo XII

Los turistas, en el curso de sus desplazamientos, tanto de un país a otro como en el interior del país visitado, deberían poder beneficiarse de medidas apropiadas dictadas por los poderes públicos, a fin de disponer:

- a) de una reducción de los controles de carácter administrativo y económico, y
- b) de las mejores condiciones posibles de transporte y de estancia que ofrezcan los gestores de los diferentes servicios turísticos.

### Artículo XIII

1. Debería permitirse a los turistas, tanto en su país como fuera de él, el libre acceso a los lugares y localidades de interés turístico y, a reserva de los reglamentos y limitaciones en vigor, circular libremente por los lugares de tránsito y de estancia.
2. Con ocasión de su acceso a los lugares y localidades de interés turístico y durante su tránsito y estancia, debería asegurarse también a los turistas:
  - a) una información objetiva, exacta y completa sobre las condiciones y facilidades que les ofrecen durante su viaje y estancia los servicios oficiales de turismo y los gestores de los servicios turísticos,
  - b) la seguridad de su persona y sus bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores,
  - c) una higiene pública satisfactoria especialmente en materia de alojamiento y de servicios de restaurante y transporte, una información para la prevención eficaz de enfermedades contagiosas y de accidentes así como el libre acceso a los servicios de salud,
  - d) el acceso a comunicaciones públicas rápidas y eficaces, tanto interiores como exteriores,
  - e) los procedimientos y garantías administrativas y judiciales necesarios para la protección de sus derechos, y
  - f) la posibilidad de practicar su propia religión, utilizando las facilidades disponibles a estos efectos.

### Artículo XIV

Toda persona tiene derecho a exponer a los legisladores y a los poderes públicos sus necesidades, con miras a poder ejercer su derecho al descanso y al recreo, a fin de poder gozar de los beneficios del turismo en las condiciones más favorables y, cuando sea apropiado y en la medida en que sea posible según la ley, a asociarse con otros a estos efectos.

# Prácticas recomendadas relativas al estatuto de las representaciones turísticas en el extranjero

## Definición

En el presente documento, el término representación designa una representación turística en el extranjero.

Por representación turística en el extranjero se entiende generalmente en la actualidad toda delegación nombrada oficialmente por la autoridad turística del país que la delegación representa y dependiente de la administración nacional de turismo (ministerio, comité, dirección, departamento, comisaría de turismo, organización, instituto u oficina nacional de turismo). La representación se instala en el territorio de un Estado extranjero para promover, sin fines lucrativos, el turismo hacia su país.

## A. Apertura de las representaciones turísticas

### 1 Formalidades administrativas

Se admite ya en general que, en el marco de las relaciones de cooperación turística que existen entre los Estados, pueden establecerse representaciones en el territorio de cualquier Estado, por consentimiento de las partes interesadas.

Se recomienda que desde la conclusión del acuerdo para el establecimiento de una representación en el territorio de un Estado, se reduzcan las formalidades exigidas y se facilite al máximo su aplicación.

### 2 Personalidad jurídica

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio se instale una representación reconozca a ésta el estatuto jurídico correspondiente a su mandato, permitiéndole ejercer en las mejores condiciones la función para la cual se ha creado e instalado.

Tal reconocimiento de mandato podrá realizarse en el contexto de las disposiciones jurídicas existentes o por medio de acuerdos concluidos entre las partes interesadas.

### 3 Adquisición de locales

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio se haya autorizado el establecimiento de una representación facilite, por medio de las disposiciones ya existentes o que se adopten sobre la base de un acuerdo, sea el alquiler de locales, sea su adquisición, exonerando el alquiler o la

#### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU SEXTA REUNIÓN

Sofia, 17–26 Septiembre 1985

A/6/RES/169

*La Asamblea General,*

*Considerando que las prácticas recomendadas contienen una serie de principios que pueden resultar de utilidad en los acuerdos y negociaciones para el establecimiento de esas representaciones,*

*Pide a los Estados Miembros de la Organización que consideren la posibilidad de aplicar, en todos los casos oportunos y de conformidad con las legislaciones nacionales, las prácticas recomendadas que figuran en anexo a la presente resolución,*



adquisición de todas las cargas e imposiciones, dado el carácter oficial de la representación, y en el contexto de este carácter oficial.

#### 4 Adaptación de los locales

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación facilite, por medio de las disposiciones ya existentes o que se adopten sobre la base de un acuerdo, la adecuada adaptación de los locales adquiridos o alquilados por la representación.

#### 5 Importación de mobiliario de oficina de equipo y de elementos decorativos

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice a ésta para importar en franquicia de aduana el mobiliario de oficina, el equipo y los elementos apropiados para la decoración de ésta, a fin de responder a la imagen del país que representa, en el estilo y la tradición correspondientes.

#### 6 Escaparates y rótulos luminosos

Se recomienda que la representación sea autorizada por el Estado en cuyo territorio esté instalada, o por las autoridades locales, para disponer en sus locales de los escaparates y rótulos luminosos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, sin estar sometida a tasas o impuestos.

#### 7 Seguro de los locales, del mobiliario, de los escaparates y de los rótulos luminosos

Se recomienda que la representación sea autorizada por el Estado en cuyo territorio esté instalada, o por las autoridades locales, para asegurar sus locales, mobiliario, escaparates y rótulos luminosos, de conformidad con las leyes y prácticas en vigor.

#### 8 Protección y seguridad del personal y de los locales

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio se instale una representación establezca las condiciones necesarias para el cumplimiento de las: funciones de la representación, asegurando la protección y la seguridad del personal, de sus locales, de su mobiliario, de sus escaparates y de sus rótulos luminosos.

#### 9 Importación y repatriación de los vehículos automóviles de servicio

Se recomienda que la representación sea autorizada por el Estado en cuyo territorio esté instalada para importar en franquicia de aduana uno o varios vehículos automóviles para fines de servicio y que sea autorizada para repatriar el o los vehículos en las mismas condiciones que para la importación en cuanto a facilidades administrativas y aduaneras.

## B. Personal de las representaciones turísticas

### 10 Personal extranjero

Se recomienda que cuando un Estado haya concedido a una representación el derecho de instalación y de funcionamiento en su territorio, autorice en consecuencia la entrada, la estancia y el ejercicio de sus funciones a los miembros del personal procedentes del país de origen, pertenecientes a la representación y debidamente designados y autorizados por el país de origen, así como a los miembros de la familia de dicho personal.

### 11 Estatuto del personal extranjero

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación conceda un estatuto apropiado a los miembros del personal extranjero de dicha representación, que corresponda a un estatuto de no-inmigrante y de no-residente y que esté en relación con el estatuto jurídico de dicha representación, sea en el marco de las disposiciones existentes, sea en el marco de un acuerdo que se concluya.

### 12 Formalidades exigidas por el país donde se encuentra la representación en lo que se refiere a entrada, estancia y salida del personal extranjero

Se recomienda que cuando un Estado haya concedido a una representación el derecho de instalación y de funcionamiento en su territorio, se adopten procedimientos apropiados relativos a las facilidades de entrada, estancia y salida del personal extranjero de dicha representación, así como de los miembros de la familia de dicho personal. Este personal y los miembros de su familia deben estar dispensados del permiso de estancia y de trabajo por acuerdo entre las dos partes, reconociéndoseles un estatuto apropiado.

### 13 Importación de mobiliario y de efectos personales

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice al personal extranjero de ésta, en el momento de asumir sus funciones; para importar en franquicia de aduana su mobiliario, efectos personales y bienes de uso corriente, por vía de acuerdo o por aplicación de reglamentos ya existentes.

Esta medida puede quedar sometida, en casos apropiados, a las reglamentaciones en vigor en lo que se refiere a la importación de bienes de uso corriente y de efectos personales de no-residentes.

### 14 Importación y repatriación de un vehículo automóvil para uso privado

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice a los miembros del personal extranjero de ésta a importar en franquicia de aduana un vehículo automóvil para uso privado, sea en el momento en que dichos miembros asuman sus funciones, sea durante el período en que desempeñan sus funciones en la representación.

Deberían concederse a los miembros de dicho personal las mismas facilidades administrativas y aduaneras en el momento de la repatriación del vehículo.

## 15 Repatriación de una parte del sueldo mensual

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice a los miembros del personal extranjero de ésta para repatriar a su país de origen una parte de su sueldo mensual.

## 16 Repatriación de las cantidades ahorradas

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice a los miembros del personal extranjero de ésta para repatriar en todo momento a su país de origen las cantidades que hayan podido ahorrar de los ingresos procedentes de sus funciones oficiales en el seno de la representación.

## 17 Prestaciones sociales

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación exima a los miembros del personal extranjero de ésta de toda contribución en materia de prestaciones sociales, a menos que sobre esta materia existan o se concluyan acuerdos que dispongan otra cosa.

## 18 Personal local

Se recomienda que cuando un Estado haya concedido a una representación el derecho de instalación y de funcionamiento en su territorio, autorice también la contratación de su personal local, que estará sometido a la legislación de trabajo del país receptor en lo referente a remuneración, prestaciones sociales, imposiciones fiscales, etc.

# C. Impuestos, tasas y bancos

## 19 Impuestos sobre bienes raíces e inmueble

Se recomienda que las representaciones, en razón de su carácter oficial y de sus fines no lucrativos, puedan beneficiarse de un régimen fiscal especial en materia de impuestos sobre bienes raíces e inmuebles en el territorio del Estado donde hayan sido autorizadas para establecerse.

## 20 Impuestos sobre los ingresos

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación exonere a los miembros del personal extranjero pertenecientes a ésta de todo impuesto sobre los ingresos correspondientes a su función oficial, a menos que existan acuerdos especiales entre las partes interesadas con disposiciones específicas sobre esta cuestión, quedando entendido que dicho personal está sometido normalmente al régimen impositivo de su país de origen.

Esta medida se inspira también en el principio de la no aplicación de la doble imposición.

El personal local está sometido a la legislación fiscal en el país donde la representación ejerce sus actividades.

## 21 Bancos

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice a ésta para abrir cuentas en bancos, sea en el contexto de las disposiciones en vigor en el país, sea por medio de acuerdos concluidos entre las partes interesadas.

## D. Ejercicio de funciones

### 22 Importación de material de promoción<sup>1</sup>

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación autorice a ésta para importar en franquicia de aduana, sobre la base de los instrumentos internacionales existentes a este respecto o por medio de acuerdos concluidos entre las partes interesadas, el material de promoción turística destinado a utilización oficial.

### 23 Producción de material de promoción sobre el lugar mismo

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación facilite, en toda la medida de lo posible, la producción en el lugar mismo de ciertas cantidades de material de promoción turística para su utilización por dicha representación.

### 24 Utilización de los medios oficiales de información y de comunicación

Se recomienda que se autorice a los medios oficiales de información y de comunicación (prensa, radio, televisión) del Estado en cuyo territorio esté instalada una representación para aceptar y difundir, en un pie de igualdad con otros sectores de la promoción, los mensajes de información y publicidad turísticas de dicha representación.

### 25 Manifestaciones promocionales

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación turística facilite en toda la medida de lo posible la participación de ésta en los actos (ferias, exposiciones, concursos, festivales, etc.) nacionales e internacionales que tengan lugar en el país, así como la organización por la representación misma de sus propias manifestaciones promocionales, recepciones, conferencias de prensa, etc.

<sup>1</sup> Se entiende por "material de promoción" los documentos (prospectos, folletos, libros, revistas, guías, carteles, tarjetas postales, fotos, mapas) para distribución gratuita; así como el material técnico (anuarios, listas de abonados al teléfono, listas de hoteles, catálogos de ferias, muestras de productos de artesanía, documentación sobre museos, universidades, estaciones termales, de deportes de invierno, etc.); los objetos destinados a ser expuestos en las oficinas de las representaciones (cuadros, dibujos, fotografías y ampliaciones fotográficas enmarcadas, libros de arte, pinturas, grabados, litografías, esculturas, obras de tapicería); el material para exhibición (escaparates, soportes y objetos similares); los filmes documentales, video cassettes, discos, otras grabaciones sonoras destinadas a sesiones gratuitas; las banderas, dioramas, maquetas, diapositivas, clichés de impresión, negativos fotográficos; las muestras de productos de la artesanía nacional, de trajes regionales y de otros artículos similares de carácter folklórico.

## 26 Desplazamiento de los miembros del personal extranjero por el territorio del país receptor

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio esté instalada una representación facilite, por todas las medidas existentes o que se establezcan por medio de un acuerdo, el ejercicio legítimo de sus funciones, reconociendo en particular a los miembros del personal extranjero de la representación el derecho del libre desplazamiento por su territorio en conformidad con la legislación en vigor.

## 27 Derecho de asociación

Se recomienda que el Estado en cuyo territorio estén instaladas representaciones turísticas extranjeras autorice a éstas para formar una asociación profesional en el marco de sus actividades de promoción turística, de conformidad con los procedimientos prescritos por la legislación y la reglamentación de dicho Estado.

# Normas y practicas recomendadas en materia de pasaportes y visados

## Definiciones

### Norma

Toda disposición que la Asamblea General de la OMT ha adoptado, por recomendación del Consejo Ejecutivo, tras haber reconocido que su aplicación uniforme es realizable y necesaria para lograr la supresión y/o la flexibilización y/o la normalización de las formalidades de frontera y de viajes aplicables a los visitantes temporales<sup>1</sup> según la definición de este término por la OMT, basada en la adoptada por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales (Roma, 1963).

### Practica recomendada

Toda disposición que la Asamblea General de la OMT ha adoptado, por recomendación del Consejo Ejecutivo, tras haber reconocido que su aplicación uniforme es generalmente realizable y particularmente oportuna, puesto que constituye un progreso apreciable con vistas a la supresión y/o la flexibilización y/o la normalización de las formalidades de frontera y de viajes aplicables a los visitantes temporales según la definición de este término por la OMT, basada en la adoptada por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales (Roma, 1963).

### Nota

Insertada en el texto cuando es necesario facilitar datos sobre algunas normas o prácticas recomendadas o indicaciones sobre ciertas posibilidades por las que se puede optar para la aplicación de la norma o la práctica recomendada correspondiente.

<sup>1</sup> Visitante temporal

Toda persona que visita por no más de un año un país diferente de aquel en el cual tiene de ordinario su residencia y cuyo motivo principal para la visita es distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo país que visita.(1)

Esta definición comprende dos categorías de visitantes: turistas y excursionistas, que se definen como sigue:

Turista

A saber, visitantes como se definen anteriormente, que permanecen al menos, 24 horas pero no más de un año en el país que visitan<sup>1</sup> y cuyos motivos de viaje pueden clasificarse del modo siguiente:

a) placer, distracción, vacaciones, deporte;

b) negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios, religión.

Excursionista

A saber, visitantes como se definen anteriormente, que permanecen menos de 24 horas en el país que visitan (incluidos los pasajeros en crucero).

(1) La expresión "visitante" incluye a los nacionales del país que tienen su lugar habitual de residencia en otro país y vuelven al país del cual son nacionales por un periodo de menos de un año.

## RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU SEXTA REUNIÓN

Sofia, 17–26 Septiembre 1985

A/6/RES/180

*La Asamblea General,*

**Reconociendo** que la flexibilización de las reglas y formalidades en materia de pasaportes y visados contribuye al desarrollo de los viajes internacionales y del turismo,

**Decide:** ... *solicitar entre tanto a los Estados que consideren estas normas y prácticas recomendadas como fuente de inspiración y como orientación para formular y aplicar las reglamentaciones a las que están sujetos los viajeros a su paso por las fronteras;*

# I Pasaportes

## Pasaporte (Salida)

### a) Procedimiento de expedición

#### 1.1 Norma

Los Estados Miembros adoptarán todas las medidas necesarias para mejorar y simplificar al máximo las modalidades y procedimientos de expedición de los pasaportes.

##### 1.1.1 Práctica recomendada

Para poner en práctica las disposiciones de la anterior norma 1.1, se recomienda a los Estados Miembros que descentralicen al máximo sus servicios de expedición de pasaportes, que expidan los pasaportes a la mayor brevedad posible tras recibir la solicitud y, como norma general, que no exijan, a menos que así lo justifiquen motivos particulares, la presentación de certificados de buena conducta, atestados de situación financiera, fianzas, o cualquier otro atestado o garantía análogos en apoyo de su petición.

### b) Validez

#### 1.2 Norma

Los Estados Miembros adoptarán todas las medidas necesarias para que los pasaportes se expidan por un período de validez inicial de por lo menos cinco años y sean válidos para un número ilimitado de viajes y para todos los países.

Nota: La norma anterior no intenta desalentar a los Estados Miembros que deseen mostrarse más liberales ampliando el período de validez del pasaporte de cinco a diez años, a partir de la fecha de la primera expedición.

### c) Prórroga y renovación

#### 1.3 Práctica recomendada

Se recomienda que los Estados Miembros establezcan los procedimientos más sencillos posibles para la prórroga o renovación de los pasaportes y que, en principio, los prorroguen o renueven, sin limitar su número, para un plazo mínimo de cinco años y, en todos los casos, igual a su validez inicial.

Nota:

1.- El término "prórroga" se utiliza para indicar la extensión de la validez del mismo documento; el término "renovación" se reserva para los casos que implican la expedición de un nuevo documento.

2.- Con objeto de acelerar la operación, normalmente la prórroga o renovación del pasaporte no debería necesitar el depósito de los documentos exigidos al efectuarse la primera solicitud, a menos que haya cambiado el estado civil del solicitante.

## d) Costo (pasaporte inicial, prórroga y renovación)

### 1.4 Práctica recomendada

Si para la expedición, prórroga o renovación del pasaporte se percibe un canon, se recomienda que éste se calcule considerando, dentro de lo posible, el nivel de vida y el promedio de ingresos mensuales en el Estado Miembro interesado y, en todos los casos, que su cuantía no supere al coste de la operación.

Nota: Dadas las dificultades administrativas y financieras que supondría la introducción de una tarifa normalizada para la expedición de pasaportes, la administración nacional encargada de los movimientos de personas y del turismo podría tomar la iniciativa de proponer a las autoridades competentes medidas para hacer que se beneficien de un trato especial ciertas categorías de personas, como los jóvenes, los estudiantes, las personas de la tercera edad, etc., previendo bien una reducción de los gastos y tasas de expedición, bien simplemente el carácter gratuito del pasaporte, como ya se practica en ciertos Estados Miembros.

## e) Normalización

### 1.5 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que se ajusten a las recomendaciones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales (Roma, 21 de Agosto – 5 de Septiembre de 1963) como base para la normalización internacional de los pasaportes.

Nota: Cualquier nueva medida adoptada por los Estados Miembros en favor de la normalización, simplificación y armonización de los documentos de identidad, en particular en lo que se refiere a pasaportes, deberá comunicarse a la Secretaría General de la OMT.

## f) Retirada (para los nacionales)

### 1.6 Norma:

Durante su período de validez, se supone que el pasaporte permanece en poder de su titular; debería suprimirse la obligación de devolverlo al regreso de un viaje al extranjero, donde dicha práctica exista.

## Pasaporte (entrada)

### a) Pasaporte individual

#### 1.7 Norma:

Los Estados Miembros no exigirán a los visitantes temporales que se desplazan de un país a otro un documento de identidad que no sea el pasaporte en curso de validez.



## b) Sustitución del pasaporte por otro documento de identidad oficial

### 1.8 Práctica recomendada

Se recomienda que, dentro de lo posible, los Estados Miembros adopten la iniciativa sobre una base unilateral, o convengan por vía de acuerdos bilaterales o multilaterales, tanto a nivel intrarregional como interregional, de aceptar documentos oficiales de identidad como pasaportes caducados o tarjetas de identidad nacionales en lugar del pasaporte en curso de validez, a fin de mejorar y facilitar los movimientos internacionales de personas.

## c) Pasaportes colectivos o familiares

### 1.9 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que acepten como títulos de viaje válidos, sobre una base multilateral o en virtud de acuerdos bilaterales o multilaterales, los pasaportes colectivos y familiares, a fin de facilitar los desplazamientos al extranjero de grupos de personas y en particular para fomentar el desarrollo del turismo de jóvenes a nivel internacional.

Nota: Los titulares de dichos documentos de identidad se favorecerán, en principio, de las mismas facilidades que los Estados concedan a los poseedores de pasaporte individual, tanto en lo que se refiere a los procedimientos de expedición y condiciones de obtención de dichos documentos de identidad como en lo que concierne a las condiciones de admisión en el territorio de los Estados interesados.

## d) Pasaportes de menores

### 1.10 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros no exigir un pasaporte separado a los menores de 16 años que entran en su territorio en compañía de uno de sus padres o de un tutor legal, a condición de que los datos relativos al menor figuren en el pasaporte del adulto que le acompaña.

## e) Retención o incautación del pasaporte (visitantes temporales y viajeros en tránsito)

### 1.11 Norma:

El pasaporte de los visitantes temporales lo mismo que el de los viajeros en tránsito o que efectúan una simple escala, o cualquier otro documento de identidad que lo sustituya, no deberá ser retenido o incautado por las autoridades del Estado Miembro interesado.

## II Visados

### Supresión del visado de entrada

#### 2.1 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que hagan extensiva al mayor número posible de países la práctica consistente en suprimir mediante acuerdos bilaterales, trilaterales, multilaterales o por decisión unilateral, tanto a nivel intrarregional como interregional, la exigencia de visado de entrada para los visitantes temporales.

##### 2.1.1 Práctica recomendada

En el caso de que el visado de entrada no pudiera abolirse para el conjunto de visitantes temporales, se recomienda a los Estados Miembros que prevean la posibilidad de suprimir esta exigencia en lo que respecta a los visitantes temporales que lleguen a su territorio con fines turísticos, para un período de estancia equivalente a un mínimo de tres meses.

### Visado de entrada (individual)

#### a) Validez

##### 2.2 Norma

Como regla general, si se exige un visado a los visitantes temporales, éste deberá ser válido para su presentación a la entrada en el territorio del Estado Miembro interesado durante un mínimo de 12 meses, a partir del día de expedición, y será válido para un número ilimitado de entradas en el Estado Miembro interesado, en todas las vías abiertas al movimiento de viajeros y para todos los modos de transporte utilizados.

##### 2.2.1 Práctica recomendada

En el caso de circunstancias excepcionales, cuando un visitante temporal se presente en un puesto fronterizo para entrar en el territorio de un Estado Miembro sin estar provisto, por razones válidas, del visado de entrada requerido, se recomienda al Estado Miembro interesado que se le expida un visado en la frontera o se autorice su entrada en el territorio para un período de hasta 72 horas, a fin de que regularice su situación.

Nota:

1. La inexistencia de representaciones diplomáticas o consulares entre dos Estados Miembros puede considerarse como una "circunstancia excepcional", de conformidad con el principio contenido en la práctica recomendada 2.2.1, relativa a la expedición del visado de entrada en las fronteras de los Estados. En este caso sería deseable que los Gobiernos de los Estados interesados acepten que se conceda a sus nacionales tal facilidad, sobre una base de reciprocidad, en sus respectivos puestos fronterizos
2. En ciertos casos especiales, como el de los visitantes no residentes que llegan por vía terrestre, puede autorizarse su entrada sin visado en el territorio del Estado interesado, por un período superior a setenta y dos horas, a fin de que puedan regularizar su situación.

### 2.2.2 Práctica recomendada

En el caso de que un nacional de un Estado Miembro, cuando este Estado Miembro no tenga relaciones diplomáticas con otro Estado Miembro, desee ir al territorio de este último Estado, se recomienda que se faculte a las autoridades consulares de este segundo Estado, en funciones en un tercer país, para expedir visados a los nacionales del Estado con el cual su propio Gobierno no mantiene relaciones diplomáticas.

## b) Duración de la estancia autorizada

### 2.3 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que exijan un visado de entrada a los visitantes temporales, que concedan el visado para un período de estancia equivalente a tres meses como mínimo que, normalmente podrá prorrogarse para un período idéntico.

## c) Prolongación

### 2.4 Práctica recomendada

En el caso de que un visitante temporal desee prolongar su estancia en el territorio de un Estado Miembro, se recomienda que las autoridades competentes del Estado Miembro interesado procedan a prolongar la validez de dicho visado y la autorización de estancia que supone con el mínimo de formalidades y sin que ello implique gastos.

## d) Procedimiento de expedición

### 2.5 Norma:

Los Estados Miembros simplificarán y reducirán al mínimo los documentos exigidos en apoyo de la solicitud de visado.

Nota: Cuando se exijan datos particulares relativos al solicitante en apoyo de la solicitud de visado, éstos podrán obtenerse mediante un formulario de solicitud, sin necesidad, como norma general, de exigir al interesado la presentación de documentos suplementarios.

#### 2.5.1 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que simplifiquen y normalicen al máximo las formalidades exigidas para la expedición del visado, especialmente utilizando para todos los visados el mismo formulario de solicitud y reduciendo a un único ejemplar el número de formularios requeridos para la solicitud. Las formalidades y documentos requeridos en apoyo de la solicitud de visado deben ser idénticos, en principio, bien se efectúe ésta en el Estado interesado o ante sus representaciones diplomáticas en el extranjero.

#### 2.5.2 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que descentralicen al máximo los servicios de expedición de visados. Las autoridades encargadas de expedir los visados, deberían, en principio, estar habilitadas para expedirlos a las personas

no domiciliadas en su ámbito de competencia, pero que por razones válidas se encuentran temporalmente en dicho ámbito.

#### 2.5.3 Práctica recomendada

Se recomienda que los visados se expidan a los visitantes temporales a la mayor brevedad posible una vez presentada la solicitud.

Nota: Cuando la expedición del visado no pueda ser inmediata, debería efectuarse, como norma general, dentro de los dos días siguientes a la presentación de la solicitud.

#### 2.5.4 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que exijan un visado de entrada a los visitantes temporales que, como norma general no se obligue al solicitante a presentarse personalmente para obtener su visado, siempre que sea posible determinar por otros medios su identidad, nacionalidad y el hecho de que se trata de un visitante temporal "bona fide".

### e) Costo del visado

#### 2.6 Norma

Si un Estado continúa exigiendo un visado de entrada individual o colectivo, el visado en cuestión deberá expedirse gratuitamente a los visitantes temporales en condiciones de reciprocidad.

##### 2.6.1 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que perciben un canon por los visados de entrada, que su cuantía no supere el costo de la operación y que ésta sea idéntica, cualquiera que sea la nacionalidad del solicitante.

### f) Normalización

#### 2.7 Práctica recomendada

Como norma general se recomienda que los visados comprendan los siguientes datos, en el orden indicado:

- número de visado
- tipo de visado
- fecha de expedición (día, mes, año, en este orden)
- duración de validez del visado
- número de entradas autorizadas
- duración autorizada de cada estancia
- motivo de la visita

### 2.7.1 Práctica recomendada

En lo que se refiere a los datos enumerados en 2.7, se recomienda utilizar las cifras 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0 y el calendario gregoriano (indicando el mes sin abreviatura).

### 2.7.2 Práctica recomendada

Si el texto del visado está redactado en una lengua que no es el español, el francés o el inglés, se recomienda que también se redacte en uno de estos tres idiomas.

## Visado de entrada (colectivos)

### 2.8 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que expidan visados colectivos para facilitar y fomentar los viajes en grupo, en particular para fines de ocio y vacaciones, tanto a los nacionales de los países de la misma región, como a los de países pertenecientes a otras regiones del mundo.

#### Nota:

Los titulares de este tipo de visados se beneficiarán, en términos generales, de las mismas facilidades concedidas por los Estados a los poseedores de un visado de entrada individual, en particular en lo que se refiere a los procedimientos de expedición, validez y duración de la estancia – autorizada, para dichos documentos de viaje.

## Visado de salida (nacionales, residentes extranjeros, visitantes temporales)

### 2.9 Norma

Los Estados Miembros no deberán exigir visado de salida a sus nacionales o residentes extranjeros en su país que deseen efectuar viajes al extranjero, así como tampoco a los visitantes extranjeros al término de su estancia en su territorio.

## Visado de readmisión (nacionales, residentes extranjeros)

### a) Nacionales

#### 2.10 Norma

Los Estados Miembros no deberán exigir visado de readmisión en el momento del regreso a su territorio de sus nacionales.

## b) Residentes extranjeros

### 2.11 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros no exigir, aparte del pasaporte en vigor y del permiso de residencia, un visado de readmisión a los extranjeros que habitualmente residen en su territorio.

## Visado de tránsito

### 2.12 Norma

Generalmente, los Estados Miembros no exigirán ninguna formalidad de visado, de policía, de aduana o de sanidad a los viajeros que efectúen una simple escala o en tránsito directo en su territorio, cualquiera que sea el modo de transporte utilizado, a condición, no obstante, de que permanezcan en una zona controlada de tránsito.

#### 2.12.1 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros y especialmente a los Estados agrupados en uniones o asociaciones regionales o subregionales de interés económico, político o cultural que siguen exigiendo un visado a los viajeros que efectúan una simple escala o están en tránsito directo en su territorio que estudien la posibilidad de establecer entre ellos, por medio de acuerdos o arreglos a nivel bilateral o multilateral, el principio de un reconocimiento mutuo de los visados en virtud del cual los viajeros que disponen de un visado para uno de los Estados que es parte de tales acuerdos o arreglos queden autorizados para atravesar el territorio del o de los demás Estados partes de esos mismos acuerdos o arreglos, sin que se les exijan para ello formalidades adicionales.

### 2.13 Norma

Los Estados Miembros adoptarán disposiciones para que los viajeros en tránsito que no puedan permanecer en el aeropuerto, puerto o estación internacional de llegada hasta su próxima correspondencia, por falta de instalaciones necesarias o por cualquier otro motivo válido, sean autorizados a permanecer hasta 72 horas en su territorio, sin la obligación de obtener un visado.

## III Otras formalidades de frontera a la entrada y a la salida del territorio de los estados miembros

### Flexibilización de las formalidades de Frontera

#### 3.1 Norma

Los Estados Miembros no exigirán a los visitantes temporales ni a la entrada ni a la salida de su territorio, ningún otro documento aparte de los indicados en las rúbricas I y II.

#### 3.2 Norma

Los Estados Miembros no exigirán a los visitantes temporales poseedores de un pasaporte en curso de validez y a los que no se les exige ningún visado que obtengan de sus autoridades competentes, antes de iniciar el viaje, otro documento de identidad.

Nota: La anterior norma 3.2 pretende que los Estados Miembros supriman, para los visitantes temporales, la obligación de presentar otros documentos de identidad, a la entrada y a la salida de su territorio, excepto, si cabe, la tarjeta de embarque/desembarque, actualmente utilizada y, en caso necesario, la documentación sanitaria requerida para los viajes internacionales.

#### 3.3 Norma

Por regla general, los Estados Miembros no exigirán a los visitantes temporales la presentación de un certificado del pago del impuesto sobre la renta en el momento de su partida.

## IV Nueva tecnología y nuevos métodos / practicas operacionales en materia de formalidades de frontera y de viajes

### Nueva tecnología

#### 4.1 Práctica recomendada

Se recomienda a los Estados Miembros que estudien la posibilidad de introducir progresivamente sistemas nuevos, mecánicos o electrónicos, para facilitar y acelerar, a la entrada y a la salida de su territorio, el control de los documentos de identidad oficiales (en particular, pasaportes), cuando el volumen de movimientos de viajeros lo justifique y siempre que tales sistemas no superen los límites de los recursos humanos y financieros, ni las posibilidades técnicas de los Estados Miembros.

Nota: Toda medida adoptada por los Estados Miembros con miras a la introducción de nuevos sistemas y técnicas modernas, destinados a facilitar las formalidades de frontera y de viajes deberá ser comunicada a la Secretaría General de la OMT.

## Nuevos métodos / Prácticas operacionales

### 4.2 Norma

Los Estados Miembros adoptarán todas las disposiciones necesarias para simplificar y acelerar al máximo, a la entrada y a la salida de su territorio, los procedimientos de control sanitario, aduanero y de inmigración de los viajeros internacionales.

#### 4.2.1 Práctica recomendada

Para aplicar las disposiciones de la anterior norma 4.2, se recomienda que los Estados Miembros adopten todas las medidas necesarias para que, de conformidad con sus respectivos reglamentos, los controles con fines de inmigración, policía, sanidad y aduana sólo supongan una única parada, a la entrada y a la salida de su territorio, en los puestos fronterizos aéreos, marítimos o terrestres.



# Medidas recomendadas para la seguridad en turismo

## I. Campo de aplicación

1. Las Medidas Recomendadas para la Seguridad en Turismo, en adelante denominadas "Medidas Recomendadas", están encaminadas en particular a garantizar la seguridad de los turistas y excursionistas internacionales, aunque se entiende que esas medidas beneficiarán asimismo a los turistas nacionales y a los demás usuarios de instalaciones turísticas.
2. Para los efectos de estas Medidas Recomendadas se entenderá por "turista internacional", en adelante denominado "turista", toda persona:
  - a) que viaje a un país distinto de aquél en el que tiene su residencia habitual;
  - b) cuyo motivo principal de viaje sea el de efectuar una visita o una estancia turística no superior a un año;
  - c) que no ejerza ninguna actividad remunerada en el país visitado, y
  - d) que, al final de dicha visita o estancia turística, salga del país visitado, sea para regresar al país de su residencia, sea para viajar a otro país.
3. El término "turista" no se aplica a las personas que, después de entrar en un país para efectuar una visita o una estancia turística, traten de prolongar su visita o estancia para establecer su residencia y/o ejercer una actividad remunerada en ese país.
4. Las presentes Medidas Recomendadas no se interpretarán de forma que beneficien a las personas que abusen de su condición de turista para cometer delitos penales graves, como atentar contra la seguridad física de las personas o participar en el crimen organizado, en actividades terroristas, en el tráfico de drogas o en robos de bienes culturales.
5. Las presentes Medidas Recomendadas no se interpretarán de manera perjudicial o restrictiva para los intereses y derechos de seguridad y protección de los turistas internos, de los proveedores de servicios turísticos o de las comunidades receptoras de los turistas.
6. Ninguna disposición de las presentes Medidas Recomendadas se interpretará de manera que limite o contravenga la legislación nacional o los convenios internacionales relativos a los derechos, privilegios y deberes de los extranjeros, a la prevención del delito y al trato de los delincuentes, incluidos los turistas acusados de algún delito o encarcelados en países extranjeros.

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU NOVENA REUNIÓN

Buenos Aires, Argentina, 30 de  
septiembre – 4 de octubre de  
1991

**A/9/RES/284**

**La Asamblea General,**

*Vistos los documentos sobre  
"Medidas recomendadas para la  
seguridad en turismo" y "Para un  
turismo accesible a los  
minusválidos en los años 90",  
presentados por el Comité de  
Seguridad en Turismo por  
conducto del Consejo Ejecutivo,*

**Aprueba los documentos  
mencionados;**

## II. Medidas preventivas

1. Todos los Estados deberían evaluar y controlar el alcance y el grado de los riesgos para la vida y la salud, los bienes y los intereses económicos de los turistas en su territorio y establecer una política nacional de seguridad en turismo de las proporciones necesarias para prevenir los riesgos de los turistas.
2. Todos los Estados deberían tomar medidas necesarias para:
  - a) definir los riesgos turísticos potenciales en tipos de viaje, en sectores turísticos receptores y en centros turísticos específicos;
  - b) instaurar normas y prácticas de seguridad en los establecimientos y sitios turísticos, y garantizar su observancia por las empresas que los explotan, con especial referencia a:
    - I protección contra incendios,
    - II inocuidad de los alimentos,
    - III requisitos de saneamiento y salud,
    - IV protección medioambiental;
  - c) elaborar directrices destinadas a los operadores de instalaciones turísticas para casos de actos ilícitos contra la seguridad de esas instalaciones;
  - d) asegurar que los lugares y las instalaciones de interés turístico reciban la protección adecuada de las fuerzas de orden público para detectar y prevenir los delitos contra los turistas;
  - e) proporcionar al público, tanto el que sale de viaje al extranjero como el que llega al país, así como el que se aloja en instalaciones turísticas, una documentación e información adecuadas sobre la seguridad en turismo y que trate de:
    - I la reglamentación básica relativa a la seguridad en turismo,
    - II las prácticas correctas de seguridad en los centros de transporte turístico (aeropuertos, estaciones de ferrocarril y de autocar, y otras terminales de transporte),
    - III las advertencias sobre posibles peligros en instalaciones y sitios turísticos,
    - IV los posibles riesgos para la salud y los medios de autoprotección,
    - V los servicios de que disponga el turista cuando necesite asistencia;
  - f) proteger a los turistas contra el tráfico de drogas y proteger también los medios de transporte turístico contra su utilización para el transporte y contrabando de drogas;
  - g) garantizar que el personal de los establecimientos turísticos y de los servicios conexos esté adecuadamente formado en cuestiones de seguridad de los turistas;
  - h) fomentar el desarrollo del seguro de asistencia en viajes y la información que facilite a los turistas el acceso a esos seguros y su elección;
  - i) fomentar la elaboración de unas normas de responsabilidad civil de las empresas turísticas y asegurar que la información sobre esas normas sea fácilmente disponible para los turistas y sus representantes;
  - j) establecer políticas y servicios nacionales de salud de los turistas, incluidos los sistemas de notificación de problemas sanitarios de los turistas.

### III. Facilitación de la asistencia a los turistas

#### 1. Procedimientos penales contra los autores de daños a la persona o a los bienes del turista.

Los Estados deberían facilitar la posibilidad de participación del turista en esos procedimientos, sobre todo en el caso de las agresiones más graves, como los actos de carácter violento; el turista deberá tener derecho al mismo trato que los ciudadanos del Estado donde se cometiera el delito.

#### 2. Protección del consumidor y solución no judicial de conflictos entre turistas y prestatarios de servicios turísticos:

- a) Los Estados deberían establecer normas para la protección del consumidor en el campo del turismo, con arreglo a la distinta condición de:
  - I los turistas independientes, es decir, los que establecen relaciones contractuales directas con los prestatarios de servicios turísticos individuales, y
  - II los turistas que adquieren una combinación de servicios turísticos preparada por un organizador.
- b) En lo que respecta a los turistas independientes, los Estados deberían establecer procedimientos claros para la solución rápida de los conflictos de consumo, y designar organismos a los que tengan fácil acceso los turistas para presentar sus reclamaciones de consumo.
- c) Asimismo, los Estados deberían determinar claramente la responsabilidad de los organizadores, los minoristas o los prestatarios directos en las deficiencias de prestación de los servicios contratados a los turistas que compran una combinación de servicios y productos turísticos.

#### 3. Asistencia médica de urgencia a los turistas.

Los Estados deberían designar o indicar servicios de salud públicos o privados para los turistas y facilitar la información correspondiente a los turistas y a sus representantes.

#### 4. Acceso de los turistas a los representantes diplomáticos y consulares de sus países y a las comunicaciones públicas exteriores.

Los Estados deberían tomar medidas apropiadas para:

- a) facilitar el acceso a esos recursos a los turistas que soliciten asesoramiento de su país de origen como consecuencia de una situación de emergencia;
- b) avisar a los representantes diplomáticos o consulares del país del turista o directamente a sus familiares cuando un turista sea víctima de una catástrofe natural, de un accidente importante, de un delito grave contra su persona o de un problema de salud de consideración y esté, por tanto, incapacitado para establecer esos contactos.

## 5. Repatriación de los turistas.

Los Estados deberían tomar las medidas apropiadas para:

- a) facilitar la repatriación de los turistas víctimas de catástrofes naturales, accidentes, delitos o problemas de salud y que, por la deficiencia de su situación, no puedan continuar su viaje o su estancia turística ni gestionar el regreso a su país de origen;
- b) facilitar al Estado de origen de los turistas o a sus servicios especializados la repatriación del cuerpo del turista que haya fallecido durante su viaje.

## IV. Cooperación internacional

### 1. Campos de cooperación.

Con la debida conformidad a la legislación nacional y a los acuerdos y arreglos internacionales relativos a la seguridad, a la prevención del delito y al trato de los delincuentes, así como a los procedimientos generales establecidos en los países para casos de emergencia, los Estados deberían cooperar con carácter bilateral y multilateral y, en lo posible, dentro del marco legal existente, en los campos siguientes:

- a) intercambio de información sobre seguridad en turismo;
- b) compatibilidad internacional de las normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y lugares de interés turístico;
- c) formación del personal en materia de seguridad turística;
- d) asistencia en viaje, seguro turístico y responsabilidad civil;
- e) protección del turista en su calidad de consumidor;
- f) asistencia a los turistas en casos de emergencia;
- g) salud de los turistas;
- h) supresión del uso indebido y del tráfico de drogas en relación con el turismo.

### 2. Cooperación en casos de actos ilícitos contra la seguridad de las instalaciones turísticas.

Los Estados deberían cooperar para que los turistas víctimas de actos ilícitos contra la seguridad de las instalaciones turísticas, incluidos todos los medios de transporte turístico, reciban la asistencia y las indemnizaciones necesarias por los daños que puedan causarles esos actos. La presente medida recomendada tiene en cuenta que varios Estados son ya parte de los instrumentos internacionales correspondientes en los que se estipula esa asistencia, como los adoptados bajo los auspicios de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Organización Marítima Internacional (OMI).

## V. Aplicación de las medidas recomendadas

1. Para que la información sobre aplicación de las Medidas Recomendadas pueda facilitarse con regularidad a los gobiernos interesados, a los organismos no gubernamentales de promoción turística, al sector operacional del turismo y al público en general, los Estados procurarán informar cada dos años a la Secretaría de la OMT sobre su legislación, normas, prácticas, acuerdos y arreglos internacionales, y servicios relacionados con las Medidas Recomendadas.
2. La información sobre la aplicación de las Medidas Recomendadas se reunirá conforme a una lista normalizada que establecerá el Comité de Seguridad en Turismo de la OMT. Este Comité informará a su vez al Consejo Ejecutivo de la Organización y formulará las recomendaciones pertinentes.
3. La Secretaría de la OMT publicará esa información en los tres meses siguientes a su comunicación al Consejo Ejecutivo.

# Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90

---

## I. Definición del término "minusválido"

Para los efectos del presente documento, se entiende por "minusválido" a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene necesidades especiales en los viajes, y en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales y mentales o con otras afecciones médicas que requieran atención especial, los ancianos y otras personas que necesiten asistencia temporal.

## II. Información y publicidad turísticas

1. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo deberían incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones disponibles para los minusválidos, incorporando preferiblemente símbolos de fácil comprensión.
2. Las zonas receptoras de turistas deberían proporcionar, en consulta con las organizaciones de la población minusválida, una lista de todos los servicios e instalaciones disponibles para los turistas minusválidos.
3. La enumeración de servicios e instalaciones para los minusválidos debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros lazarillos y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.
4. Los sistemas de reserva deberían disponer de los datos sobre instalaciones y servicios anunciados para turistas minusválidos a fin de prever y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.
5. Las instancias encargadas de recibir y atender las quejas del consumidor turístico deberían registrar y solucionar por un procedimiento claramente diseñado todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya disponibilidad para minusválidos se haya presentado o anunciado.

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU NOVENA REUNIÓN

**Buenos Aires, Argentina, 30 de  
septiembre – 4 de octubre de  
1991**

**A/9/RES/284**

**La Asamblea General,**

*Vistos los documentos sobre  
"Medidas recomendadas para la  
seguridad en turismo" y "Para un  
turismo accesible a los  
minusválidos en los años 90",  
presentados por el Comité de  
Seguridad en Turismo por  
conducto del Consejo Ejecutivo,*

**Aprueba los documentos  
mencionados;**

*Estas recomendaciones son  
reemplazadas en 2005 por:  
Hacia un turismo accesible para  
todos (véase p. 69)*

### III Preparación del personal

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para comprender y tratar los problemas a que se enfrentan los clientes minusválidos, en especial los que utilizan sillas de ruedas y los que padecen deficiencias auditivas o visuales.
2. El personal debería recibir una formación adecuada para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes minusválidos.
3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicar con deficientes sensoriales.
4. El personal debería estar formado para tratar a los minusválidos con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no adaptados a sus problemas físicos y sensoriales específicos.
5. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojen y transporten, respectivamente, a los minusválidos, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimientos ocupados por esas personas, como previsión de los casos de emergencia.

### IV Requisitos generales

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deben observar:

1. **Zonas de estacionamiento**<sup>1</sup>
  - a) Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de los minusválidos, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Esas zonas deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no minusválidas.
  - b) Se deberían situar puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros minusválidos. Esos puntos deberían tener vigilancia para evitar que se ocupen con otros vehículos y objetos.
  - c) Los espacios de estacionamiento individuales serán lo suficientemente amplios para que los pasajeros minusválidos puedan manejarse con comodidad entre los coches y sillas de ruedas, y estarán situados de manera que las personas que utilicen sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los coches. Siempre que sea posible, el acceso viario al edificio o lugar debe encontrarse resguardado.

<sup>1</sup> Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las zonas de transporte y estacionamiento de las terminales y otras áreas semejantes, se encontrarán recomendaciones específicas y detalladas en el capítulo 9.11 del manual de planificación de aeropuertos de la OACI (documento 9184) y en el capítulo 6 (dedicado a las instalaciones de aeropuertos internacionales y servicios para el tráfico), del anexo 9 de la Convención sobre Aviación Civil (Novena edición), así como el material de orientación sobre el tema, en el apéndice de la Convención.

## 2. Señalización

- a) Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y bien equipados para su utilización por las personas en silla de ruedas y situados lo más cerca posible de la entrada.
- b) Los anuncios deberían ser a la vez visuales (ej. caracteres claros en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y orales (precedidos por una sintonía).
- c) Los servicios e instalaciones especiales para viajeros minusválidos deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión.

## 3. Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios para que pueda entrar y moverse con facilidad una persona en silla de ruedas y deberían estar especialmente diseñados y equipados para su funcionamiento por dichas personas así como por los invidentes (es decir, con indicaciones orales o en braille).

## 4. Teléfonos públicos

Además de los teléfonos normalmente instalados en los lugares públicos, deberían existir teléfonos especiales para minusválidos y personas de corta estatura (ej. teléfonos con amplificadores para personas con dificultades auditivas, cabinas amplias para las personas en sillas de ruedas, aparatos situados a una altura inferior a la habitual, etc.).

## 5. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los servicios higiénicos normales, debería haber servicios públicos unisex, especiales para los usuarios de sillas de ruedas.

## 6. Precios

Independientemente de los gastos adicionales necesarios para preparar o adaptar servicios e instalaciones al uso de los minusválidos, las tarifas correspondientes deberían ser iguales a las de los no minusválidos.

# V Requisitos generales

## A. Terminales estaciones e instalaciones afines

1. Los pasajeros con deficiencias de movilidad, en especial los que utilizan sillas de ruedas, deberían tener fácil acceso a servicios de transporte de ida y vuelta hacia y desde todas las terminales de los medios de transporte.
2. Siempre que sea posible, las terminales deberían estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de altura.
3. Cuando sea necesario, deberían preverse rampas especiales o ascensores no utilizados para carga y otros fines, con destino a las personas con deficiencias de movilidad y a las que utilizan silla de ruedas.
4. Los cruces de las vías de acceso deberían estar provistos de señales especiales y semáforos para las personas con deficiencias visuales o auditivas para que puedan atravesarlas con seguridad.



5. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y disponer de asistencia cuando sea requerida.
6. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque, deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser almacenadas de modo que se les puedan devolver intactas inmediatamente a la llegada al destino o punto de tránsito.

## B. Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en silla de ruedas.
2. Esas habitaciones deberían estar equipadas con puertas de entrada y de cuarto de baño que cumplan las normas internacionales para usuarios de sillas de ruedas, instalaciones de cuarto de baño y servicios higiénicos accesibles, algunas de ellas con duchas móviles especiales para tetrapléjicos y personas con deficiencias similares, dispositivos para facilitar su traslado y un espacio de maniobra adecuado, junto a la cama.
3. Esas habitaciones deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos e invidentes y tener un número o designación en braille para estos últimos.
4. Los corredores y pasillos deberían tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulación normal.
5. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respeta a cuartos de baño y servicios higiénicos accesibles, así como a sistemas de alarma.

## C. Instalaciones de restauración

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones para minusválidos (mesas especiales accesibles, menús impresos en grandes caracteres, así como en braille y servicios higiénicos y teléfonos accesibles). Estos establecimientos deberían estar adecuadamente indicados para facilitar la orientación.

## D. Museos y otros edificios de interés turístico

1. Los museos y otros edificios de interés histórico, cultural y religioso abiertos para las visitas de los turistas deberían tener al menos una entrada claramente señalizada para los usuarios de sillas de ruedas.
2. Se debería contar con un suministro adecuado de sillas de ruedas para las personas de movilidad limitada durante sus visitas turísticas.
3. Debería instalarse para los invidentes un sistema especial de orientación, sin cables o similar, con dispositivos táctiles siempre que sea posible.

## **E. Excursiones**

1. Los autocares de excursiones deberían estar previstos para acomodar a los turistas con minusvalías físicas y facilitar tanto informaciones auditivas como visuales y demás tipos de ayuda para invidentes y sordos.
2. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberían tener contratados intérpretes del lenguaje de señas para los turistas con sordera u otras deficiencias auditivas y/o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares abiertos a las visitas de turistas.

## **F. Instalaciones para congresos**

Además de las características mencionadas aplicadas a los edificios utilizados por los turistas (entradas, servicios higiénicos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales para personas con deficiencias auditivas.

## **G. Carreteras importantes**

Las estructuras viarias deberían disponer en las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, de instalaciones y servicios especiales para viajeros minusválidos, tales como entradas, cuartos de baño, servicios higiénicos y teléfonos accesibles, y de señalización apropiada.

## Recomendaciones sobre estadísticas del turismo

---

### **RESOLUCIONES ADOPTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU NOVENA REUNION**

*Buenos Aires (Argentina), 30 de septiembre – 4 de octubre de 1991*

**A/9/RES/284**

**La Asamblea General,**

Enterada de los resultados de la Conferencia Internacional sobre Estadísticas de Viajes y Turismo (ICTTS) celebrada en Ottawa (Canadá) del 24 al 28 de junio de 1991,

**Refrenda** las resoluciones de la Conferencia que figuran en el documento A/9/9 a)b)c)d) Add.1,

**Aprueba** el Plan de Acción señalado en esas resoluciones,

**Encomienda** al Secretario General la creación de un Comité Directivo compuesto por un corto número de expertos en la materia, representantes de gobiernos, organismos internacionales y empresas turísticas para llevar a cabo un programa de trabajo encaminado a asegurar la aprobación de las recomendaciones de la Conferencia por la Oficina de Estadística de las Naciones Unidas,

**Pide** al Secretario General que presente un informe a su décima reunión sobre los progresos habidos en el cumplimiento de las recomendaciones de la Conferencia,

### **RESOLUCIONES ADOPTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU DECIMA REUNION**

*Bali (Indonesia), 4-8 de octubre de 1993*

**A/10/RES/309**

**La Asamblea General,**

**Recordando** su resolución 284(IX) relativa a la aplicación de las recomendaciones adoptadas por la Conferencia Internacional sobre Estadísticas de Viajes y Turismo celebrada en Ottawa (Canadá) en 1991,

**Expresa su satisfacción** por la evolución experimentada en la normalización de las estadísticas

de turismo a escala mundial y, en especial, por la adopción en la vigésima séptima reunión de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (Nueva York, marzo de 1993) de las definiciones de la OMT recomendadas por la Conferencia de Ottawa,

**Apoya** el programa emprendido por el Secretario General en colaboración con el Comité de Seguimiento para la aplicación de las recomendaciones de la Conferencia de Ottawa, y en especial la preparación de manuales técnicos y la organización de seminarios encaminados al fortalecimiento de la capacidad institucional,

*Acceso al texto completo en:*

[Recomendaciones sobre estadísticas de turismo](#)

*Esta recomendación es reemplazada por la [Recomendación de 2008](#)*

Debido a la extensión de estas recomendaciones, se ha reproducido el documento que recoge los principales conceptos y definiciones de estas recomendaciones.

**E**n Marzo de 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas adoptó una serie de **Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo** preparadas por la OMT como continuación a la Conferencia Internacional sobre Estadísticas de Viajes y turismo, organizada conjuntamente por la OMT y el Gobierno de Canadá, y que se celebró en Ottawa en Junio de 1991.

La adopción de estas Recomendaciones representa una etapa fundamental en la mejora de las estadísticas de turismo y en su comparabilidad a escala internacional.

El turismo consta de un gran potencial de crecimiento futuro y se enfrenta a profundos cambios tanto en su naturaleza como en su significación. Simultáneamente, las necesidades actuales en materia de estadísticas de turismo van a aumentar considerablemente. No sólo las administraciones nacionales de cada país necesitan datos sobre aspectos específicos del turismo, sino que lo mismo ocurre para otras categorías de usuarios - profesionales y sus organizaciones representativas, colectividades locales e investigadores.

La adopción de una terminología común para las estadísticas de turismo por parte de los Gobiernos y de los profesionales del turismo reforzará la credibilidad de la industria turística en los diferentes países del mundo.

## CONCEPTO Y FORMAS DEL TURISMO

El turismo comprende *"las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos"*.

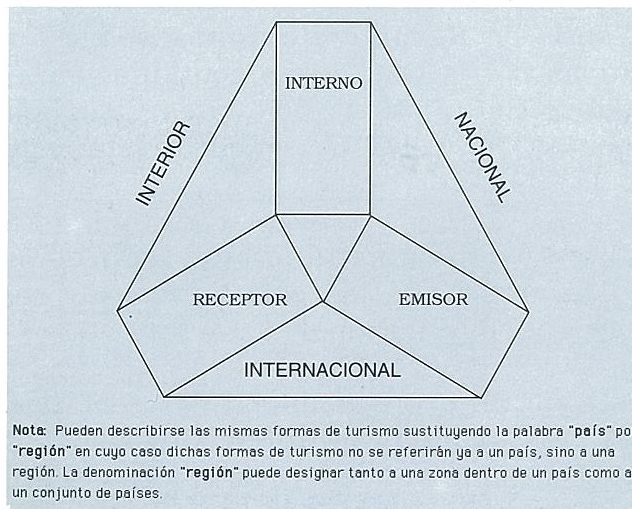
### FORMAS DE TURISMO

Con relación con un país dado, se pueden distinguir los siguientes tipos de turismo:

- (a) **Turismo interno** : el de los residentes del país dado que viajan únicamente dentro de este mismo país;
- (b) **Turismo receptor** : el de los no residentes que viajan dentro del país dado;
- (c) **Turismo emisor** : el de los residentes del país dado que viajan a otro país.

Estas tres formas básicas de turismo pueden combinarse de diversas maneras produciendo entonces las siguientes categorías de turismo:

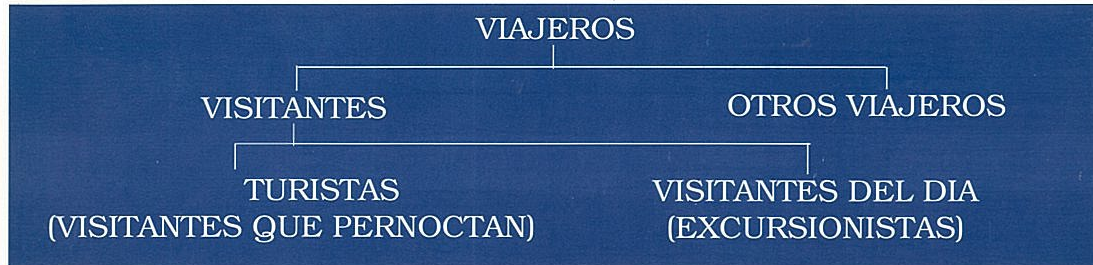
FORMAS DE TURISMO  
(desde el lado de la demanda)



- **Turismo interior** que incluye el turismo interno y el turismo receptor;
- **Turismo nacional** que incluye el turismo interno y el turismo emisor;
- **Turismo internacional** que se compone de turismo receptor y turismo emisor.

## UNIDADES BASICAS DEL TURISMO

Todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo se denominan visitantes. Por consiguiente, el término "visitante" es el concepto básico para el conjunto del sistema de estadísticas de turismo:



A efectos de las estadísticas de turismo y de conformidad con los tipos elementales de turismo, los visitantes pueden clasificarse en:

### VISITANTES INTERNACIONALES

A efectos estadísticos, la expresión "**visitante internacional**" designa a "**toda persona que viaja, por un período no superior a 12 meses, a un país distinto de aquél en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado**".

Los visitantes internacionales incluyen:

#### TURISTAS (visitantes que pernoctan)

*Un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.*

#### VISITANTES DEL DIA (excursionistas)

*Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado. Esta definición incluye a los **pasajeros en crucero**, que son las personas que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y que vuelven cada noche a bordo de su buque para pernoctar, aunque éste permanezca en el puerto durante varios días. Están comprendidos en este grupo, por extensión, los propietarios o los pasajeros de yates y los pasajeros que participan en un programa de grupo y están alojados en un tren.*

### VISITANTES INTERNOS

A efectos estadísticos, la expresión "**visitante interno**" designa a "**toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado**".

Los visitantes internos incluyen:

#### TURISTAS (visitantes que pernoctan)

*Visitantes que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.*

#### VISITANTES DEL DIA (excursionistas)

*Visitantes que no pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.*

## CLASIFICACIONES DE LA DEMANDA TURISTICA

### MOTIVO DE LA VISITA PARA TURISMO RECEPTOR, EMISOR E INTERNO

1. Ocio, recreo y vacaciones
2. Visitas a parientes y amigos
3. Negocios y motivos profesionales
4. Tratamientos de salud
5. Religión/peregrinaciones
6. Otros motivos

### DURACION DE LA ESTANCIA O DEL VIAJE

Número de noches

|   |   |
|---|---|
| VISITANTES DEL DIA<br>(EXCURSIONISTAS)    | : 0   |
| TURISTAS<br>(visitantes que<br>pernoctan) | : 1 a 3<br>4 a 7<br>8 a 28<br>29 a 91<br>92 a 365 |

### ORIGEN Y DESTINO DEL VIAJE

En el *turismo receptor*, es preferible la clasificación de los visitantes por país de residencia a la clasificación por nacionalidad.

### CLASIFICACION POR ZONA DE RESIDENCIA Y DE DESTINO EN EL INTERIOR DEL PAIS

Cada país debería desarrollar, con fines de estadísticas de turismo, un sistema de clasificación por ciudades o centros turísticos importantes, así como por regiones de destino dentro del país, ya que los datos sobre el turismo son de particular interés a nivel de pequeñas áreas.

## MEDIO DE TRANSPORTE

|           |  |
|-----------|--|
| AEREO     | Vuelos regulares<br>Vuelos no regulares<br>Otros servicios   |
| ACUATICO  | Líneas de pasajeros y transbordadores<br>Cruceros<br>Otros   |
| TERRESTRE | Ferrocarril<br>Autocares y otros transportes colectivos por carretera<br>Vehículos privados (hasta ocho plazas)<br>Vehículos de alquiler<br>Otros medios de transporte terrestre |

## ALOJAMIENTO TURISTICO

|  |  |  |
|--|--|--|
| ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO COLECTIVOS | HOTELES Y ESTABLECIMIENTOS ASIMILADOS        | Hoteles<br>Establecimientos parahoteleros  |
|  | ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS              | Establecimientos de cura<br>Campamentos de trabajos y vacaciones<br>Alojamiento en los medios de transporte colectivos<br>Centros de conferencia   |
|  | OTROS ESTABLECIMIENTOS COLECTIVOS            | Alojamientos de vacaciones<br>Alojamientos de camping turístico<br>Otros establecimientos de alojamiento colectivo   |
| ALOJAMIENTO TURISTICO PRIVADO              | ALOJAMIENTOS TURISTICOS PRIVADOS O SIMILARES | Viviendas en propiedad<br>habitaciones alquiladas en casas particulares<br>Habitaciones alquiladas en viviendas familiares o en agencias profesionales<br>Hospedajes proporcionados gratuitamente por familiares o amigos<br>Otros alojamientos particulares |



## EL GASTO TURISTICO

El gasto turístico se define como **"todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante durante su desplazamiento y su estancia turística en el lugar de destino"**.

### PAGOS TURISTICOS INTERNACIONALES

#### TURISMO RECEPTOR

Los **ingresos por turismo internacional** se definen como "los gastos efectuados en el país de acogida por los visitantes internacionales, incluido el pago de sus transportes internacionales a las compañías nacionales de transporte. Deberían incluir igualmente todo pago hecho por adelantado por bienes/servicios recibidos en el país de destino. En principio, este apartado debería incluir igualmente los ingresos procedentes de los gastos efectuados por los visitantes del día (excursionistas), excepto cuando estos gastos sean tan importantes que justifiquen una clasificación por separado. Se recomienda igualmente, para una mayor conformidad con las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional relativas a la Balanza de Pagos, que los ingresos por pagos de pasajes de transportes internacionales se clasifiquen por separado".

Los **ingresos por pagos de pasajes de transportes internacionales** se definen como "todo pago a las compañías de transporte registradas en el país, efectuado por los visitantes no residentes, tanto si viajan como si no al país que contabilice el ingreso". Esta categoría de pagos corresponde a la rúbrica "Otros transportes, servicios a los viajeros, créditos" del formulario tipo para informes del Fondo Monetario Internacional.

#### TURISMO EMISOR

Los **gastos por turismo internacional** se definen como "los gastos efectuados en el extranjero por los visitantes con destino a otros países, incluido el pago de sus transportes internacionales a las compañías de transporte extranjeras. En principio esta partida debería incluir igualmente los gastos de los residentes que viajan al extranjero como visitantes del día (excursionistas), excepto cuando estos gastos sean tan importantes que justifiquen una clasificación por separado. Se recomienda igualmente, para una mayor conformidad con las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional relativas a la Balanza de Pagos, que los gastos por pagos de pasajes internacionales se clasifiquen por separado".

Los **gastos por pagos de pasajes de transportes internacionales** se definen como "todo pago a las compañías de transporte registradas en el extranjero por parte de toda persona residente en el país que contabiliza los gastos". Esta categoría de pagos corresponde a la rúbrica "Otros transportes, servicios a los viajeros, débitos" del formulario tipo para informes del Fondo Monetario Internacional.

### CLASIFICACION DEL GASTO TURISTICO

1. **Viajes combinados, vacaciones combinadas, circuitos combinados**
2. **Alojamiento**
3. **Comida y bebidas**
4. **Transporte**
5. **Ocio, cultura y actividades deportivas**
6. **Compras**
7. **Otros**

## CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS A PARTIR DE LA OFERTA

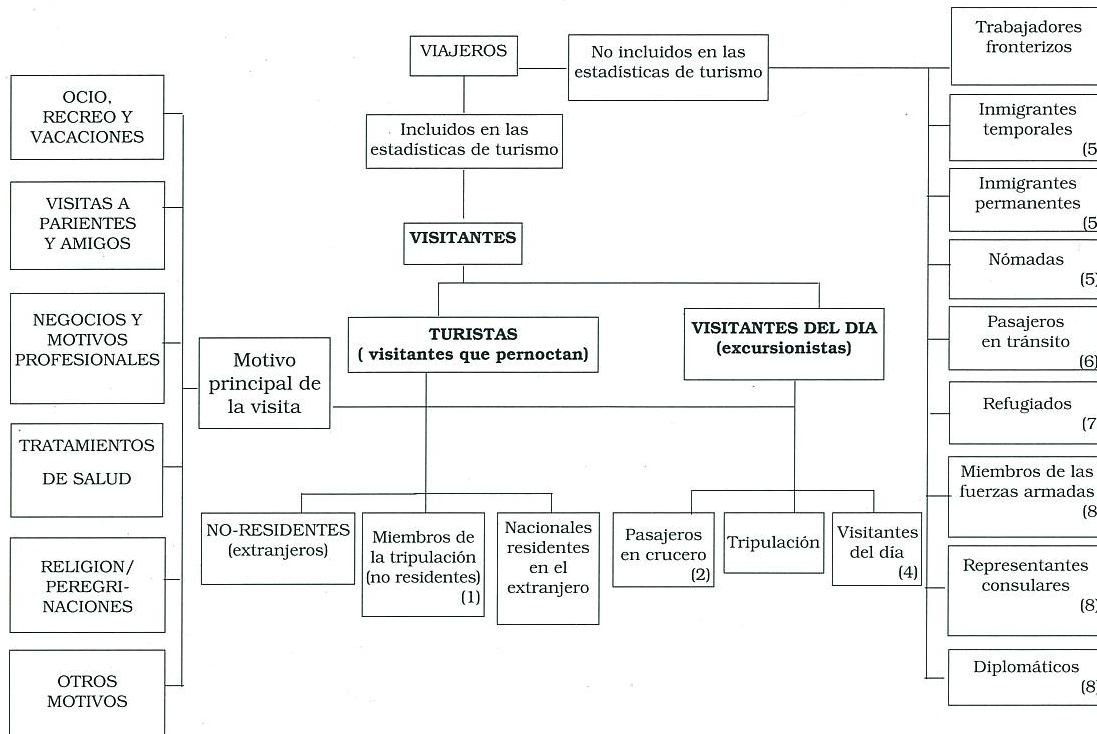
Si bien no se puede prescindir de la demanda al definir el alcance del turismo, es preciso trazar con mayor claridad la estructura conceptual de estas actividades desde el punto de vista de la oferta, que es el punto de vista en el que se basan la mayoría de las estadísticas económicas nacionales. Una vez incorporadas adecuadamente esas actividades a la estructura estadística basada en la oferta, será posible poner de manifiesto las relaciones del turismo con otros sectores.

La OMT ha elaborado una **Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas (CIUAT)**. Los objetivos específicos de la CIUAT son los siguientes:

- Fomentar una representación estadística más completa del turismo;
- Orientar el desarrollo de unos cuadros nacionales de entradas y salidas que reflejen unas categorías más válidas y significativas de las actividades económicas relacionadas con el turismo;
- Construir un marco general que facilite la compatibilidad entre las estadísticas turísticas nacionales y las multinacionales;
- Ofrecer a los profesionales del un conocimiento mejor de los productos y mercados turísticos, así como de la situación o condiciones del sector;
- Establecer una vinculación estadística entre el lado de la oferta turística (servicios ofrecidos/ ingresos/ costos) y el lado de la demanda turística (gastos/ necesidades/ preferencias);
- Permitir una evaluación más nítida de las condiciones en que se desenvuelve la balanza de pagos y de la contribución del turismo a los flujos del comercio internacional.

La CIUAT fue adoptada por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en marzo de 1993 como clasificación provisional. El texto de la CIUAT forma parte del documento completo de las **Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo** publicado conjuntamente por la División de Estadística de las Naciones Unidas y la OMT.

## CLASIFICACION DE LOS VISITANTES INTERNACIONALES



1. Tripulación de barcos o aviones extranjeros en reparación o que hacen escala en el país y que utilizan los medios de alojamiento del país.
2. Personas que llegan a un país a bordo de un buque de crucero ( tal como lo define la Organización Marítima Internacional (OMI 1965) y que están alojados a bordo aunque desembarquen para realizar visitas de uno o más días de duración.
3. Tripulación que no es residente del país visitado y que permanece en él durante el día.
4. Visitantes que llegan y salen el mismo día por motivos de ocio, recreo y vacaciones; visitas a parientes y amigos; negocios y motivos profesionales; tratamientos de salud; religión/peregrinaciones; otros motivos, incluido el tránsito de los visitantes del día que van y vuelven a sus países de destino.
5. Según ha sido definido por las Naciones Unidas En las recomendaciones sobre estadísticas de Migraciones Internacionales, 1980.
6. Que no abandonan el área de tránsito del aeropuerto o del puerto, incluido el traslado entre aeropuertos o puertos.
7. Según ha sido definido por el Alto Comisionado para los Refugiados, 1967.
8. Cuando se desplazan de sus países de origen hacia países donde están en funciones e inversamente (incluidos los sirvientes y las personas a cargo que acompañan al titular o se reúnen con él).

# Cuenta satélite de turismo: recomendaciones sobre el marco conceptual

Las recomendaciones se basan en un marco conceptual común elaborado para el diseño de una cuenta satélite de turismo por un grupo de trabajo inter-Secretaría. Este grupo de trabajo fue creado por la División de Estadística de las Naciones Unidas, con la participación de la Oficina Estadística de las Comunidades Europeas, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y la Organización Mundial del Turismo. Estos tres organismos habrán de fomentar la aplicación de las recomendaciones en sus Estados Miembros. Las recomendaciones fueron aprobadas por la Comisión de Estadística en su trigésimo primer período de sesiones, en 2000.

La estructura fundamental de las recomendaciones sobre la cuenta satélite de turismo se fundamenta en el equilibrio general que existe en una economía cualquiera entre la demanda de productos generada por el turismo y su oferta. El sentido de la confección de una cuenta satélite de turismo es analizar detalladamente todos los aspectos de la demanda de bienes y servicios que podrían estar asociados con el turismo dentro de la economía, observar su correlación efectiva con la oferta de dichos bienes y servicios dentro de la misma economía de referencia, y describir cómo esta oferta se relaciona con otras actividades económicas. Las recomendaciones facilitan un marco que los países podrán utilizar para elaborar una cuenta satélite de turismo y que, en general, permitirá una mayor comparabilidad internacional de las estadísticas de turismo.

## Contenido y estructura de la Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual

El **Capítulo 1** de la Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual presenta una introducción general a las recomendaciones. Expone las razones para el desarrollo de las recomendaciones, sintetiza los aspectos técnicos, destaca la utilidad de la aplicación de este nuevo instrumento estadístico y presenta una breve historia del proceso que condujo a la edición de las presentes recomendaciones.

El **Capítulo 2** “La perspectiva de la demanda: conceptos y definiciones” comienza por analizar la unidad básica de observación, “el visitante”, y establece una serie de indicaciones para la correcta aplicación de los conceptos de consumo por parte del visitante, dónde el gasto en efectivo del consumo final del visitante (su componente principal) corresponde al término “gasto del visitante”, tradicionalmente utilizado en el análisis del turismo. También se presentan en el capítulo 2 otros conceptos y definiciones precisadas en la CST tales como, la definición y evaluación del consumo del

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU DECIMOTERCERA REUNIÓN

Santiago de Chile, 27 de septiembre – 1 de octubre de 1999

A/13/RES/395

La Asamblea General,

**Toma nota** con satisfacción de los resultados de la Conferencia Mundial Enzo Paci sobre la Evaluación de la Incidencia Económica del Turismo, celebrada en Niza (Francia) en junio de 1999,

**Aprueba** las resoluciones adoptadas por la Conferencia y encomienda al Secretario General que tome las medidas necesarias en el programa general de trabajo y presupuesto de la Organización para 2000-2001, con el fin de asegurar la continuación y el desarrollo de las actividades previstas en el Plan de Acción que preparó la Conferencia y de someter el marco conceptual de la cuenta satélite de turismo (CST) a las Naciones Unidas para su adopción final,

*Acceso al texto completo en:*

*Estas recomendaciones son reemplazadas por la cuenta satélite de turismo: [2008](#)*

visitante, lugar donde se realiza el consumo del visitante, y casos especiales como los servicios de alojamiento proporcionados por segundas viviendas por cuenta propia o gratuitos, y los servicios proporcionados dentro de los hogares en beneficio de sus miembros.

Los párrafos restantes del capítulo 2 especifican los contenidos de los tres componentes que conforman la demanda turística total generada por esta atención al visitante. El consumo turístico interior constituye el agregado central utilizado para evaluar la importancia de la “demanda directa del visitante” en el país de referencia. No obstante, la demanda turística se puede concebir como un concepto mucho más amplio. En las presentes recomendaciones, se sugiere que el consumo del visitante podría ser complementado por otros componentes de la demanda, tales como el consumo colectivo turístico y la formación bruta de capital fijo turística, para constituir un agregado de la demanda ampliada identificado como “Demanda turística total”.

El **Capítulo 3** “La perspectiva de la oferta: conceptos y definiciones” se centra en la oferta de bienes y servicios a los visitantes, definiendo las actividades productivas y los productos que constituirán el núcleo del análisis, y las variables económicas relevantes asociadas con la oferta. El análisis del turismo desde un punto de vista de la oferta se centra en las unidades de producción del mismo tipo que las utilizadas en las tablas de origen y destino del SCN 1993, a saber, los establecimientos. Bajo la perspectiva funcional, el SCN 1993 define la “rama de actividad” como “un reagrupamiento de establecimientos dedicados a la misma clase de actividad productiva”. De acuerdo con esta definición, el conjunto de actividades características del turismo no conforma una rama de actividad única, sino que este conjunto, incluye un número de clases de “ramas de actividad” en el sentido tradicional. Consecuentemente, la CST define las “industrias turísticas” como todos los establecimientos cuya actividad productiva principal es una actividad productiva característica del turismo. Asimismo, se consideran casos especiales, tales como las agencias de viajes y los tour operadores.

El **Capítulo 4** “Tablas, cuentas y agregados” es el componente central del diseño metodológico de la CST e incluye un conjunto de 10 tablas. Las tablas provisionales propuestas en este documento utilizan una agregación determinada de los productos y actividades características del turismo y se presentan en su secuencia normal de compilación.

Varios párrafos del capítulo 4 hace especial referencia al procedimiento a utilizar en la elaboración de las tablas con el fin de, por un lado, reflejar la coherencia establecida en los capítulos 2 y 3 entre los conceptos, definiciones y clasificaciones, y, por otro lado, destacar aquellos aspectos que se consideran más importantes.

Los **Anexos (I a V)** se refieren a las clasificaciones a utilizar de productos y actividades característicos, y sus correspondencias con otras clasificaciones internacionales existentes (el SCN 1993, la Clasificación Central de Productos (CCP), Versión 1.0, la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU) Revisión 3 y la CIUAT). Contienen una lista de productos específicos del turismo, una lista de productos característicos del turismo y una introducción general al módulo de empleo de la OCDE, una propuesta de clasificación de activos fijos producidos para utilizar en la presentación de los datos de la formación bruta de capital fijo turística, y un breve análisis de la relación existente entre la CST y el SCN 1993. Una bibliografía y un índice cierran esta publicación.

# Código ético mundial para el turismo

## Preámbulo

Nosotros, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999,

**Reafirmando** los objetivos enunciados en el artículo 3 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, y conscientes de la función "central y decisiva" que reconoció a la Organización la Asamblea General de las Naciones Unidas en la promoción y en el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión,

**Profundamente convencidos** de que, gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos,

**Ateniéndonos** a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las Naciones Unidas en la "Cumbre sobre la Tierra" de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión,

**Teniendo presente** el rápido y continuo crecimiento, tanto pasado como previsible, de la actividad turística originada por motivos de ocio, negocio, cultura, religión o salud, y sus poderosos efectos positivos y negativos en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países emisores y receptores, en las comunidades locales y en las poblaciones autóctonas, así como en las relaciones y en los intercambios internacionales,

**Movidos** por la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos,

**Pero persuadidos** también de que el sector turístico mundial en su conjunto se favorecería considerablemente de desenvolverse en un entorno que fomente la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, y que le permita optimizar sus beneficiosos efectos de creación de actividad y empleo,

**Íntimamente convencidos** de que, siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan las empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU DECIMOTERCERA REUNIÓN

Santiago de Chile, 27 de diciembre –  
1 de octubre de 1999

**A/13/RES/406**

*La Asamblea General,*

*Reafirmando que el Código Ético Mundial para el Turismo tiene el propósito de realizar una síntesis de varios documentos, códigos y declaraciones de la misma naturaleza o de propósito similar publicados a lo largo de los años, de enriquecerlos con consideraciones nuevas nacidas de la evolución de nuestras sociedades, y de servir así de marco de referencia para los agentes del turismo mundial al inicio del nuevo siglo y del nuevo milenio,*

*Adopta el Código Ético Mundial para el Turismo, cuyo texto es el siguiente:...*

ambiente y desarrollo, y apertura a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales,

**Considerando** individual y social del turismo, y que la definición de los derechos y deberes de cada uno contribuirá a lograr ese objetivo que en ese proceso todos los agentes del desarrollo turístico – administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico–, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas ejercen responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización,

**Interesados**, al igual que la propia Organización Mundial del Turismo desde que en 1997 su Asamblea General adoptara en Estambul la resolución 364(XII), en promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extiendan de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores y entre sus sectores turísticos respectivos,

**Expresando** nuestra voluntad de dar continuidad a las Declaraciones de Manila de 1980 sobre el turismo mundial y de 1997 sobre los efectos sociales del turismo, así como a la Carta del Turismo y al Código del Turista adoptados en Sofía en 1985 bajo los auspicios de la OMT,

**Pero entendiendo** que esos instrumentos deben completarse con un conjunto de principios interdependientes en su interpretación y aplicación, a los cuales los agentes del desarrollo turístico habrán de ajustar su conducta en los comienzos del siglo XXI,

**Refiriéndonos**, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de "visitante", "turista" y "turismo" que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones,

**Remitiéndonos** particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación: Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico,

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948,
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966,
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966,
- Convenio de Varsovia sobre el transporte aéreo, del 12 de octubre de 1929
- Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio,
- Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de 1954, y Protocolo asociado,
- Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultura y natural del 23 de noviembre de 1972,
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980,
- Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985,
- Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 de noviembre de 1989,

- Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991,
- Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992,
- Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994,
- Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995,
- Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995,
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996, \_ Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y
- Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo,

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico.

Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

## Artículo 1

### Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades

1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.
2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus



gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.

4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.
5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.
6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

## Artículo 2

### El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.
2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.
3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.
4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.
5. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

## Artículo 3

### El turismo, factor de desarrollo sostenible

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.
3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.
5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

## Artículo 4

### El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.
2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.
3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrían de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.
4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su estandarización y empobrecimiento.

## Artículo 5

### El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.
2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.
3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.
4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

## Artículo 6

### Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.
2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.
4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los

mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.

5. Los Gobiernos tienen el derecho –y el deber–, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.
6. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

## Artículo 7

### Derecho al turismo

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.
2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.

## Artículo 8

### Libertad de desplazamiento turístico

1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.
2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.
3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.
4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.
5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.

## Artículo 9

### Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.
2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.
3. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores –especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa– el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.

4. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.
5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.
6. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

## Artículo 10

### Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.
2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.
3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.

# Hacia un turismo accesible para todos

---

## I Definición del término “Persona con Discapacidad”

Para los efectos del presente documento, se entiende por «persona con discapacidad» a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente.

## II Información y publicidad turísticas

1. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo se debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.
2. Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían proporcionar una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.
3. Los sistemas de reserva deberían disponer de los datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad a fin informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.
4. Los sistemas de reserva deberán ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Para ello las páginas web y demás sistemas de reserva deberán estar diseñados de forma que puedan ser utilizados por todos.
5. Las instancias encargadas de recibir y atender las quejas del consumidor turístico deberían registrar y solucionar por un procedimiento claramente diseñado todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

**RESOLUCION ADOPTADA POR LA  
ASAMBLEA GENERAL EN SU  
DECIMOSEXTA REUNIÓN**

**Dakar (Senegal), 28 de noviembre –  
2 de diciembre de 2005**

**A/16/RES/492**

**La Asamblea General,**

**Adopta las recomendaciones del  
Comité de Apoyo a la Calidad y al  
Comercio encaminadas a mejorar la  
accesibilidad del turismo para las  
personas con discapacidades,**

Esta recomendación es actualizada  
en 2013 por: **“Recomendaciones de  
la OMT por un turismo accesible  
para todos”** (véase p. 106)

### III. Preparación del personal

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para comprender y tratar los problemas a que se enfrentan los clientes con alguna discapacidad.
2. El personal debería recibir una formación adecuada para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.
3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.
4. El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.
5. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojen y transporten, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

### IV. Requisitos generales

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deben observar:

#### 1. Zonas de estacionamiento<sup>1</sup>

- a) Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Esas zonas deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas.
- b) Se deberían situar puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad. Esos puntos deberían tener vigilancia para evitar que se ocupen con otros vehículos y objetos.
- c) Los espacios de estacionamiento individuales serán lo suficientemente amplios para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los coches y sillas de ruedas, y estarán situados de manera que las personas que utilicen sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los coches. Siempre que sea posible el acceso viario al edificio o lugar debe encontrarse resguardado.

<sup>1</sup> Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las normas y prácticas recomendadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) figuran en el capítulo 8 de la duodécima edición del Anexo 9 – Facilitación (2005) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, bajo el título de «G. Facilitación del transporte de los pasajeros que requieran asistencia especial». Recomendaciones específicas y detalladas también han sido incluidas en el capítulo 9.11 del documento de la OACI 9184-AN/902 – Airport Planning Manual (segunda edición – 1987).



## 2. Señalización

- a) Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona de atención accesible reservada para su utilización por las personas con movilidad reducida y situados lo más cerca posible de la entrada.
- b) Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).
- c) Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y contrastados cromáticamente con su fondo.

## 3. Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios para que pueda entrar y moverse con facilidad una persona usuaria silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de la botonera, señalización en braille, información tanto escrita como sonora).

## 4. Teléfonos públicos

Estarán diseñados y dispuestos para el uso del público de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

## 5. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los servicios higiénicos se habilitarán cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas se tendrá en cuenta tanto los aspectos dimensionales como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se deberá cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento.

## 6. Precios

Independientemente de los gastos adicionales necesarios para obtener servicios e instalaciones accesibles esto no significará un incremento de las tarifas a los clientes con discapacidad.

# V. Requisitos para instalaciones específicas

## A. Terminales, estaciones e instalaciones afines

1. Los pasajeros con movilidad reducida, en especial los usuarios de sillas de ruedas, deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.

2. Siempre que sea posible, las terminales deberían estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de altura. Cuando sea necesario, deberían preverse rampas accesibles, ascensores o plataformas elevadoras.
3. Toda la información que se facilite tendrá en cuenta a las necesidades especiales de personas con problemas sensoriales. Por ello toda información estará tanto en formato visual como acústico. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sea captada en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura-fondo.
4. Los cruces de las vías de acceso deberían estar provistos de semáforos con señales acústicas y visuales para las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan atravesarlas con seguridad.
5. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y disponer de asistencia cuando sea requerida.
6. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque, deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se les puedan devolver intactas inmediatamente a la llegada al destino o punto de tránsito.

## B. Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en silla de ruedas.
2. Esas habitaciones deberían estar diseñadas de forma que cualquier usuario puedan realizar las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación de forma cómoda e independiente. Esto se hará extensivo tanto al cuarto de baño como a la terraza si la hubiera.
3. Para ello se tendrán en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores tendrán en cuenta en su diseño las necesidades de personas con problemas de manipulación, personas ciegas y personas sordas.
4. Esas habitaciones deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistema de comunicación entre la recepción y la habitación que estuviera adaptado a estas personas.
5. Los corredores y los pasillos deberían tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulación normal, o en su defecto prever zonas de cruce.
6. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y servicios higiénicos accesibles así como a sistemas de alarma.

## C. Instalaciones de restauración

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior, mobiliario diseñado para que pueda ser utilizado por usuarios en silla de ruedas, barras a diferentes alturas, menús en formato braille y con caracteres de fácil lectura, cuartos de baño accesibles, etc. Estos establecimientos deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización.

## D. Museos y otros edificios de interés turístico

1. Los museos y otros edificios de interés histórico, cultural y religioso abiertos para las visitas de los turistas deberían solucionar los problemas que puedan tener los visitantes con movilidad reducida en sus desplazamientos tanto horizontales como verticales, disponiendo rampas o ascensores según sea el caso.
2. La información que se facilite tendrá en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello toda la información se facilitará tanto en formato escrito como sonoro.
3. Las personas de atención al público tendrá en la formación necesaria para atender a visitantes con discapacidad. También tendrán la formación necesaria para poder comunicarse con personas sordas.
4. Se debería contar con un servicio de préstamo adecuado de sillas de ruedas u otros dispositivos para los visitantes con movilidad reducida.

## E. Excursiones

1. Los autocares de excursiones deberían estar previstos para acomodar a los turistas con discapacidad física y facilitar tanto informaciones auditivas como visuales y demás tipos de ayuda para ciegos y sordos.
2. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberían tener contratados intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o con otras deficiencias auditivas y/o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares de visita.

## F. Instalaciones para congresos

Además de las características mencionadas aplicadas a los edificios utilizados por los turistas (entradas, servicios higiénicos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales y/o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

## G. Carreteras importantes

Las estructuras viarias deberían disponer en las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, de instalaciones y servicios accesibles para viajeros con discapacidad.

# Directrices sobre recomendaciones a los viajeros

---

## Preparación, redacción y publicación

1. Al recabar información para preparar recomendaciones a los viajeros, siempre que sea posible y oportuno se recurrirá a diversas fuentes pertinentes, tanto gubernamentales como no gubernamentales.
2. Las recomendaciones a los viajeros serán precisas, pertinentes y oportunas, y evitarán las formulaciones ambiguas así como la parcialidad o las consideraciones de orden político.
3. La información de las recomendaciones a los viajeros se publicará en unas páginas web centrales, fáciles de consultar y bien conocidas, con el fin de que los diversos departamentos gubernamentales interesados puedan coordinar su mensaje. Las recomendaciones de viaje se actualizarán con regularidad, de preferencia en un plazo de tres meses.
4. Se exhortará a los viajeros a consultar todas las fuentes de información, gubernamentales y no gubernamentales, antes de salir de viaje.

**RESOLUCION ADOPTADA POR  
LA ASAMBLEA GENERAL EN SU  
DECIMOSEXTA REUNIÓN**

**Dakar (Senegal), 28 de noviembre  
– 2 de diciembre de 2005**

**A/16/RES/508**

***La Asamblea General,***

***Reconociendo la importancia de  
las recomendaciones a los  
viajeros, tanto para los países  
emisores como para los países  
receptores de turismo,***

***Adopta las directrices sobre  
recomendaciones a los viajeros  
que figuran en el anexo,***

## Anuncios relativos a amenazas y riesgos para los viajeros

1. Las recomendaciones que contengan anuncios públicos de amenazas para los viajeros habrán de precisar, en lo posible, la localización geográfica de los problemas e incluir mapas e indicaciones de distancia.
2. Las recomendaciones a los viajeros precisarán la naturaleza de la amenaza o del riesgo a que se refieran, y se elaborarán con criterios sólidos y ponderados. Podrán referirse, entre otras, a las siguientes categorías de amenazas y riesgos:
  - políticos (causados por la situación política)
  - sociales (criminalidad, delincuencia)
  - relacionados con el terrorismo
  - ambientales (catástrofes naturales)
  - industriales (riesgos químicos o nucleares)
  - relacionados con la salud (situación de las enfermedades transmisibles y emergencias, como las epidemias)
  - relacionados con los sistemas de transporte

3. Al evaluar el riesgo y redactar las recomendaciones, se tendrán presentes los criterios de prudencia y moderación. Las amenazas y los riesgos se comunicarán de manera precisa y coherente, calificando en todo lo posible la escala, la probabilidad o la inminencia del problema o del acontecimiento.
4. Los anuncios públicos de amenazas y riesgos que figuren en dichas recomendaciones se revisarán permanentemente, y especificarán siempre la fecha de su publicación.

## Cooperación con los países afectados

1. Los países afectados facilitarán información puntual y exacta sobre cualquier cambio de circunstancias a los países emisores de recomendaciones, por los canales de comunicación establecidos. Sin embargo, corresponderá al país emisor efectuar su propia evaluación de los factores que incidan en la seguridad de sus ciudadanos.

# Hoja de ruta para la recuperación – el turismo y los viajes: un factor fundamental para la creación de empleo y la recuperación de la economía

La hoja de ruta para la recuperación está dirigida a los líderes mundiales y a los responsables de la toma de decisiones que tratan de estimular la economía mundial, apoyar a los países en desarrollo y acelerar la transición a una economía verde.

Aspira a mostrar cómo puede contribuir el sector turístico a las medidas que se están adoptando para responder a la crisis, mediante la creación de empleo, la promoción del comercio y el fomento del desarrollo.

La hoja de ruta para la recuperación es un conjunto de directrices estratégicas para dar apoyo a la economía mundial y al sector turístico, centradas en tres campos de acción interrelacionados: **capacidad de recuperación, estímulo y economía verde.**

El presente documento ha sido elaborado por la OMT, que pretende lograr compromisos de colaboración para su evaluación y puesta en práctica.

## ¿Por qué el turismo y los viajes<sup>1</sup>?

**El turismo es...**

**Una de las mayores fuentes de empleo en el mundo.**

- Genera más de 75 millones de puestos de trabajo directos en todo el mundo<sup>2</sup>.
- Ofrece una vía de acceso rápido al mundo del trabajo, en especial para los jóvenes y las mujeres de comunidades urbanas y rurales.

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU DECIMOCTAVA REUNIÓN

**Astana (Kazajstán), 5 – 8 de octubre de 2009**

**A/18/RES/562**

**La Asamblea General,**

*Hace suya la Hoja de ruta para la recuperación (A/18/8) y sus recomendaciones, como documento que manifiesta la posición de la Organización frente a los retos que se plantean al turismo a corto y largo plazo, entre otros ámbitos en los de la capacidad de recuperación, los programas de estímulo y la transformación hacia una economía verde,*

*Subraya que las medidas de estímulo adoptadas para impulsar la promoción, simplificar la reglamentación, construir infraestructuras, racionalizar los impuestos y facilitar los viajes, que a su vez animan a las empresas a invertir e innovar y estimulan la demanda, ayudarán a potenciar la capacidad de recuperación y a promover la reactivación, no solo en el sector turístico sino en toda la economía, e invita, por tanto, a todos los Miembros a estudiar las recomendaciones de la Hoja de ruta para la recuperación para hacerlas suyas y aplicarlas,*

<sup>1</sup> Por "turismo y viajes" se entiende un amplio abanico de negocios y actividades de turismo internacional y nacional que engloba el transporte, el alojamiento y otros servicios afines. En adelante, se utilizará el término "turismo".

<sup>2</sup> Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), se calcula que, en 2009, el turismo genera 77 millones de puestos de trabajo directos en el sector (el 2,7% del empleo total) y alrededor de 220 millones de puestos de trabajo directos e indirectos (el 7,6% del empleo total).

### Un importante sector de exportación, en particular para los países en desarrollo.

- El 30% de las exportaciones mundiales de servicios (1 billón de dólares estadounidenses al año)<sup>3</sup>.
- Hasta el 45% del total de las exportaciones de servicios de los países en desarrollo<sup>4</sup>.

### Un factor clave de estímulo y transformación hacia una economía verde..

- Contribuye, directamente y por su efecto multiplicador, a la creación de empleo en el mundo y a la recuperación económica.
- Responsable de una parte relativamente baja (5%) de las emisiones de CO<sub>2</sub>, el turismo está bien posicionado y comprometido para reducir progresivamente sus emisiones de carbono y contribuir a la transformación de la economía en una economía verde.

## Resumen de las recomendaciones

### I CAPACIDAD DE RECUPERACIÓN

1. Centrarse en la conservación de los puestos de trabajo y en el apoyo al sector
2. Entender el mercado y reaccionar con rapidez
3. Impulsar las asociaciones y la «competencia cooperativa»
4. Fomentar las innovaciones y el uso de la tecnología
5. Fortalecer el apoyo regional e interregional

### II. ESTIMULACIÓN

6. Crear nuevos empleos, en particular en las pequeñas y medianas empresas (PYME)
7. Integrar el turismo en los programas de estímulo y de infraestructura
8. Replantear los obstáculos fiscales y de visados que dificulten el crecimiento
9. Mejorar la promoción del turismo y capitalizar los grandes eventos
10. Incluir el turismo en la ayuda para el comercio y en el apoyo al desarrollo

<sup>3</sup> Organización Mundial del Turismo (OMT), [www.unwto.org](http://www.unwto.org). En comparación con otros sectores como el uso de la tierra y la silvicultura (24%) o la industria manufacturera y la construcción (13%).

<sup>4</sup> Entre las actividades de su programa de trabajo, la OMT está preparando una importante actualización de su pronóstico a largo plazo con el proyecto *El turismo hacia 2030*.

### III. ECONOMÍA VERDE

11. Fomentar la creación de puestos de trabajo y la capacitación para una economía verde
12. Responder con eficacia al cambio climático
13. Incluir el turismo en todas las estrategias de la economía verde
14. Incentivar la inversión en infraestructura turística verde
15. Promover una cultura de turismo verde entre proveedores, consumidores y comunidades

## Recomendaciones

### I. Capacidad de recuperación

#### 1. Centrarse en la conservación de los puestos de trabajo y en el apoyo al sector

El turismo es una actividad económica que proporciona trabajo a millones de personas en el sector y en otras muchas actividades relacionadas con él. El personal bien formado está capacitado para moverse a diferentes empleos. En general, el turismo crece con más rapidez que el PIB, duplicando cada 10 o 15 años los puestos de trabajo creados. Durante la recesión es importante que los gobiernos y el sector adopten medidas para conservar al núcleo de sus trabajadores y mantener la calidad de la formación. Las estrategias correspondientes deberían reconocer las especiales necesidades de las PYME, en particular en los países menos adelantados.

#### 2. Entender el mercado y reaccionar con rapidez

Vigilar estrechamente los cambios de tendencia, analizarlos, y reaccionar a ellos con rapidez ayudará al sector a mantener su competitividad. Para ello será preciso aumentar la colaboración, la investigación y el intercambio de información entre los sectores público y privado, las organizaciones internacionales y las instituciones docentes, así como elaborar nuevas herramientas y análisis de datos. Sería conveniente además alentar la creación de redes de intercambio de conocimientos turísticos a escala nacional, regional e internacional. La OMT y otras organizaciones deberían reforzar los vínculos y los sistemas de apoyo de esas redes.

#### 3. Impulsar las asociaciones y la «competencia cooperativa»

Cuando sea posible, se deberían reforzar las asociaciones público-privadas, para ayudar a conservar y crear puestos de trabajo, a racionalizar los procedimientos, a simplificar las regulaciones y a aumentar la productividad. Este refuerzo puede ampliarse, más allá del marco del turismo tradicional, a los ámbitos de la economía, del empleo y del desarrollo, maximizando las sinergias entre agentes nacionales, regionales e internacionales. En la transformación hacia una economía verde y la reducción de los obstáculos que dificultan el crecimiento, los competidores compartirán a menudo los mismos objetivos.



#### 4. Fomentar las innovaciones y el uso de la tecnología

La innovación puede ser un factor esencial para ayudar al turismo a adaptarse a nuevas condiciones económicas sostenibles. Entre los ámbitos en los que se podría plantear una revisión y una actuación figuran los sistemas fronterizos, los visados electrónicos, la ordenación del tránsito aéreo y terrestre, el control de la congestión, la reducción de los residuos y la aplicación de tecnologías de eficiencia energética. Debería alentarse a todos los agentes a adoptar prácticas innovadoras y a incrementar la aplicación de la tecnología. Podría prestarse especial atención a prestar apoyo financiero y capacitación institucional a los países en desarrollo y a las PYME para que puedan beneficiarse de avances asequibles en tecnología y dar así un salto en su desarrollo.

#### 5. Fortalecer el apoyo regional e interregional

Los vínculos geográficos tienen un valor especial. Durante las recesiones la demanda tiende a aproximarse al lugar de residencia habitual, por lo que los incentivos nacionales, que entonces se regionalizan, permiten distribuir los costos. Lo mismo se puede aplicar a la promoción dentro y fuera de la región. Buenos ejemplos de la viabilidad de los planteamientos regionales son los aplicados a la eliminación de visados, la liberalización del transporte, de moderación de los impuestos y la reducción de la saturación del tránsito aéreo.

## II. Estímulos

#### 6. Crear nuevos empleos, en particular en las PYME

Es particularmente importante para la viabilidad económica de las empresas turísticas, especialmente para las PYME, y para la creación de nuevos puestos de trabajo facilitar líneas de crédito (incluidos los microcréditos), planes especiales de financiación, préstamos y formación, ya sea mediante mecanismos específicos del sector o dando prioridad al turismo en los programas generales. Cabe considerar programas de enseñanza y formación profesional específicos para el sector turístico, con especial hincapié en las TIC, los productos y los servicios verdes y las actividades de apoyo a la calidad.

#### 7. Integrar el turismo en los programas de estímulo y de infraestructura

El turismo debería ser un elemento fundamental de los programas de estímulo: ámbitos como la reducción de impuestos, la promoción de las exportaciones, el apoyo al empleo o los cursos de reciclaje también pueden beneficiar al sector. El turismo puede beneficiarse en gran medida de la inversión en infraestructura por su efecto directo en la creación de empleo en la construcción y otros sectores afines. Dentro de esta categoría figuran los trenes de alta velocidad, las instalaciones portuarias y aeroportuarias, las estaciones y las principales autopistas, así como la modernización con criterios de sostenibilidad ambiental y la adaptación al clima de hoteles, atracciones turísticas y otras instalaciones.

#### 8. Replantear los obstáculos fiscales y de visados que dificulten el crecimiento

Se deberían examinar con objetividad todos los impuestos turísticos para detectar los que gravan excesivamente a los viajeros o a las empresas. Los gobiernos podrían estudiar su reducción

temporal cuando sea difícil su reducción permanente. Cuando fuera factible, se podría plantear la exención del pago por los visados, la eliminación o la simplificación de los requisitos para su obtención y la introducción de visados electrónicos. También se pueden considerar los beneficios de la colaboración intrarregional en la facilitación de los viajes.

## 9. Mejorar la promoción del turismo y capitalizar los grandes eventos

Las estrategias de turismo, deberían diversificarse y evitar la dependencia de una actividad o mercado particular. Los visitantes extranjeros son exportaciones de alto valor y deben considerarse en las actividades de promoción de las exportaciones. Los programas de marketing deben tener en cuenta los cambios subyacentes de la demanda para ofrecer una mejor relación calidad/precio, así como las realidades de la competencia. Asumir el cambio en las preferencias de los consumidores que se decantan por Internet y los sistemas multimedia es primordial. Debería explorarse la forja de asociaciones y la cooperación regional para mejorar la promoción del turismo. Deberían investigarse también las ventajas que ofrece una mayor participación en los grandes eventos (sobre todo los deportivos).

## 10. Incluir el turismo en la ayuda para el comercio y en el apoyo al desarrollo

Convenría que los agentes del turismo colaborasen con los organismos de ayuda para apoyar las nuevas disposiciones de Ayuda para el Comercio de la Ronda de Desarrollo de Doha, la asistencia específica a los países en desarrollo de las iniciativas del G20 para los países menos adelantados y otras iniciativas similares y los posibles fondos que se asignen a un desarrollo limpio y a la adaptación de emisiones de carbono a raíz de las negociaciones sobre el clima de la CMNUCC7. La ayuda al desarrollo para el turismo podría emplearse para la capacitación, la transferencia de tecnología, y la creación de infraestructura y empleos verdes.

## III. Economía verde

### 11. Fomentar la creación de puestos de trabajo y la capacitación para una economía verde

En un mundo que evoluciona hacia una reducción progresiva de las emisiones de carbono – objetivo fundamental de la economía verde–, el turismo puede ser un agente motor del cambio al promover y ofrecer empleo en actividades sostenibles. La clave estará en identificar programas verdes y nuevos puestos de trabajo asociados a ellos, así como en facilitar una formación apropiada. Debería prestarse especial atención a buscar el modo de llevar este objetivo a los países en desarrollo de una forma asequible y viable. También son importantes la formación profesional, el «voluntarismo» y la armonización con los programas formativos generales de turismo verde.

### 12. Responder con eficacia al cambio climático

La comunidad del turismo debe seguir defendiendo la neutralidad en carbono y afrontando los compromisos aprobados por las partes de la CMNUCC para responder al cambio climático. Las medidas deben incluir incentivos para la adaptación, además de un apoyo financiero sustancial y la transferencia de tecnología de bajo coste a las economías más pobres. Todas las estrategias

y la financiación asociada deberían ayudar al sector a ir utilizando cada vez más transportes y hospedaje con bajas emisiones de carbono y a emplear tecnología verde.

### 13. Incluir el turismo en todas las estrategias de la economía verde

El turismo debería integrarse en las leyes/normativas internacionales, nacionales y regionales que incluyen y alientan estrategias de la economía verde. Debería además ocupar un lugar destacado en las estrategias de empleo verde. La planificación de inversiones y adquisiciones verdes y los programas en favor de la eficiencia energética y de las energías renovables también deben abarcar el turismo.

### 14. Incentivar la inversión en infraestructura turística verde

El transporte y las edificaciones son objetivos primordiales de las políticas y de las inversiones verdes. Las infraestructuras de transporte, tales como autopistas, trenes de alta velocidad, puertos y sistemas de gestión del tránsito aéreo, están muy orientadas a las necesidades del turismo, aunque no se reconozca directamente y convendría que esta relación fuera explícita. En cuanto a las soluciones arquitectónicas sostenibles y a prueba de variaciones climáticas, suelen centrarse en los edificios públicos, pero también podrían y deberían aplicarse a los hoteles, los atractivos turísticos y otras instalaciones turísticas.

### 15. Promover una cultura de turismo verde entre proveedores, consumidores y comunidades

Teniendo en cuenta los considerables efectos del consumo en la sociedad moderna, el gran reto será el de aumentar la sensibilidad de la población con respecto al turismo sostenible y estimular el cambio hacia nuevos modelos de producción y de consumo de la economía verde. Es necesario introducir ajustes en las expectativas del público y lograr una amplia participación del sector en programas de certificación ambiental creíbles. El turismo no sólo debe ser líder del cambio de productos y servicios, sino también un faro para ese cambio a través de sus intensas actividades de comunicación. Se trata de un objetivo que se puede incorporar a los mensajes internos y externos.

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417780 - Tuesday, June 16, 2020 5:05:00 PM - IP Address: 186.148.232.14

# Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos

---

## La Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo,

**Convencida** de que la facilitación de los desplazamientos turísticos contribuye al desarrollo del sector del turismo y, yendo aún más lejos, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad y al respeto universal y a la observancia de las libertades del ser humano sin distinción de raza, sexo, lengua o religión, de acuerdo con la misión de la Organización Mundial del Turismo (OMT);

**Considerando** que, a pesar de los grandes avances logrados durante las últimas décadas en materia de facilitación de los desplazamientos turísticos, todavía se pueden realizar progresos considerables en este ámbito, en beneficio de todos los agentes del desarrollo turístico;

**Teniendo presentes** sus anteriores resoluciones relativas a la facilitación del desarrollo del turismo y, en particular, sus resoluciones 139 (V), 180 (VI) y 243 (VIII), así como el Código Ético Mundial para el Turismo;

**Interesada** en la necesidad de facilitar en mayor medida los desplazamientos turísticos en todo el mundo;

### Declara lo siguiente:

- 1.1. Los Estados Miembros de la OMT y todos los agentes del turismo deberían adoptar todas las medidas a su alcance para facilitar los desplazamientos turísticos.
- 1.2. Con este fin, se comprometen a considerar todos los medios posibles de eliminar o reducir los obstáculos de naturaleza jurídica, financiera o técnica, que no sean estrictamente indispensables al mantenimiento de la seguridad, la salud y el orden público.
- 1.3. Los Estados Miembros de la OMT están dispuestos a examinar con prioridad medidas destinadas a facilitar los desplazamientos turísticos y alentar a los agentes turísticos a hacerlo especialmente en los ámbitos siguientes:

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU DECIMOCTAVA REUNIÓN

Astana (Kazajstán), 5 – 8 de octubre de 2009

A/18/RES/578

La Asamblea General,

**Aprueba** el texto adjunto de la Declaración,

**Reconoce** que la presente Declaración constituye solo un conjunto de recomendaciones, no siendo en modo alguno vinculante, y es consciente de que la facilitación de los desplazamientos turísticos es un proceso continuo que deberá ser objeto de un examen periódico,

**Encomienda:**...recomendar a los Estados Miembros de la OMT que animen a todos los agentes del desarrollo turístico a observar y seguir las recomendaciones de la presente Declaración,

- las recomendaciones a los viajeros;
- las modalidades de concesión de visados (salvo las condiciones de fondo de estas concesiones, que no entran en el mandato de la OMT);
- los desplazamientos turísticos de las personas con discapacidad;
- las restricciones a los desplazamientos turísticos de las personas afectadas por el virus VIH.

## 2. Recomendaciones a los viajeros

2.1. Consciente de que las recomendaciones a los viajeros tienen un papel innegable que representar en el suministro de información útil para proteger a los ciudadanos cuando viajan al extranjero, la Asamblea General reconoce también que pueden tener consecuencias graves para la actividad turística y para la economía de los países y destinos.

2.2. La Asamblea General reafirma, por lo tanto, las disposiciones que figuran en el párrafo 5 del artículo 6 del Código Ético Mundial para el Turismo, según el cual:

«Los Gobiernos tienen el derecho –y el deber–, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros, con los que pueden encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de los propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad».

2.3. Se invita a los Estados Miembros de la OMT que emitan recomendaciones a los viajeros con respecto a países terceros, a comprometerse a consultar de la forma más extensa posible a los gobiernos de esos países y destinos, especialmente con respecto a la seguridad de cada región turística del país, y a actualizar la información de interés a intervalos regulares, por lo menos cada seis meses.

2.4. La Asamblea General reafirma igualmente la plena validez de las Directrices sobre Recomendaciones a los Viajeros anejas a la resolución 508 (XVI) adoptada durante su reunión de Dakar (Senegal), celebrada del 28 de noviembre al 2 de diciembre de 2005, y además insta a los Estados Miembros a considerar otras recomendaciones al respecto establecidas por otros organismos competentes.

## 3. Concesión de visados

3.1. La Asamblea General reafirma el derecho soberano de los Estados a controlar el acceso de los extranjeros a sus territorios, en particular mediante una política de visados que pueden determinar con libertad, unilateralmente o en cooperación con otros Estados. La Asamblea General reconoce el poder discrecional de los Estados en este asunto, aunque

considera que mejorar las modalidades de concesión de visados podría ayudar significativamente a facilitar los desplazamientos turísticos.

- 3.2. Convencida de que se podrían facilitar en gran medida los desplazamientos turísticos mediante medidas que pueden aplicarse fácilmente y sin perjuicio para ese poder discrecional, la Asamblea General hace un llamamiento a los Estados Miembros para que adopten, cuando sea posible y teniendo en cuenta sus legislaciones respectivas, medidas destinadas a simplificar las gestiones de solicitud y tramitación de visados y reducir los plazos de su concesión.

#### 4. Personas con discapacidad

- 4.1. Plenamente convencida de que la facilitación de los desplazamientos turísticos de las personas con discapacidad es un elemento fundamental de cualquier política de desarrollo del turismo responsable.
- 4.2. Teniendo en cuenta el preámbulo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad de 30 de marzo de 2007, según el cual «es importante integrar la condición de las personas con discapacidad en las estrategias pertinentes del desarrollo sostenible», la Asamblea General recuerda que el turismo responsable es parte necesaria de esas estrategias y que es conveniente realizar grandes esfuerzos para integrar en las prácticas y políticas turísticas a las personas con discapacidad, la mayoría de las cuales viven en países en desarrollo.
- 4.3. La Asamblea General reafirma asimismo solemnemente los principios enunciados durante su reunión de Buenos Aires (Argentina) en 1991 (A/RES/284(IX)), bajo el título de «Por un turismo accesible a las personas con discapacidad en los años 90», y que se actualizaron durante su reunión de Dakar (Senegal) (A/RES/492(XVI)), bajo el título de «Por un turismo accesible a todos», y hace de nuevo un llamamiento a todos los Estados para que:
- hagan que sus establecimientos y complejos turísticos sean accesibles a las personas con discapacidad y les ofrezcan instalaciones especiales, sin coste adicional para ellas;
  - impartan al personal de los establecimientos y complejos turísticos, y de los servicios vinculados al turismo, cursos de formación especiales que les preparen para trabajar con personas con discapacidad; y
  - publiquen información clara y detallada sobre el equipamiento existente para la acogida de las personas con discapacidad y sobre los problemas que podrían encontrar durante sus desplazamientos turísticos.
- 4.4. La Asamblea refrenda también los principios generales expresados en el artículo 3 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad e invita a todos los Estados a aplicarlos. También llama la atención sobre el trabajo que está llevando a cabo el Grupo Interinstitucional de Apoyo a la Convención.
- 4.5. La Asamblea pide al Secretario General de la OMT:
- que inicie consultas con organizaciones no gubernamentales representativas, que actúen en el ámbito de la asistencia a las personas con discapacidad, para determinar de forma más precisa el papel que la OMT podría representar en este asunto y que comunique el resultado de esas consultas al Consejo Ejecutivo; y
  - que tome las medidas oportunas para que la OMT tenga representación en las reuniones del Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad cuando

examine las disposiciones de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad que guarden relación con el mandato de la OMT.

## 5. Personas afectadas por el virus VIH

- 5.1. Preocupada por las restricciones a los desplazamientos turísticos de las personas afectadas por el virus VIH, la Asamblea General decide prestar especial consideración a este tema, teniendo en cuenta las recomendaciones del Comité Mundial de Ética del Turismo.

## 6. Finalmente

- 6.1. Aunque la presente Declaración tiene carácter exclusivamente de recomendación y carece de fuerza vinculante, la Asamblea General está consciente de que la facilitación de los desplazamientos turísticos es un proceso continuo que debería revisarse periódicamente.
- 6.2. Con este fin, la Asamblea General encomienda al Secretario General de la OMT:
- a) buscar consejo del Comité Mundial de Ética del Turismo para examinar más a fondo los medios para facilitar los desplazamientos turísticos;
  - b) promover los principios arriba mencionados, incluido el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en relación con las recomendaciones a los viajeros y la facilitación de visados;
  - c) alentar la organización de todo tipo de intercambios de información, sesiones de formación y otras actividades beneficiosas para todos los Estados Miembros y ofrecerles asistencia técnica cuando lo requieran;
  - d) recomendar a los Estados Miembros de la OMT que alienten a todos los agentes turísticos a que observen y sigan las recomendaciones de la presente Declaración;
  - e) informar del seguimiento de la presente Declaración en su siguiente reunión.

### Recomendaciones sobre el uso de georreferencias: fecha y hora en las recomendaciones a los viajeros y en la información sobre sucesos

#### Antecedentes

La Asamblea General de la OMT de 2009 aprobó, en su resolución 578(XVIII), la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos y encomendó al Secretario General «promover los principios mencionados en la Declaración, incluida la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en lo que se refiere a las recomendaciones a los viajeros y la facilitación en materia de visados».

En esta resolución, la Asamblea General pedía también al Secretario General que informara en su siguiente reunión sobre el curso dado a la Declaración.

Como se recordará, el Código Ético Mundial para el Turismo, adoptado en virtud de la resolución 406(XIII) de la decimotercera reunión de la Asamblea General de la OMT, celebrada en Santiago (Chile) del 27 de septiembre al 1 de octubre de 1999, exponía en su artículo 6 las obligaciones de los agentes del desarrollo turístico del siguiente modo:

- «Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia...» (párrafo 1).
- «Los Gobiernos tienen el derecho – y el deber –, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.» (párrafo 5)
- «La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se

RESOLUCION  
ADOPTADA POR LA  
ASAMBLEA GENERAL EN  
SU DECIMONOVENA  
REUNIÓN

*Gyeongju (República de  
Corea), 13 de octubre de  
2011*

Anexo a: A/19/RES/593



desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico...» (párrafo 6)

La Secretaría inició en 2010 un examen pormenorizado de las recomendaciones a los viajeros, centrándose especialmente en la necesidad de maximizar la importancia y la eficiencia, incrementar la transparencia y ayudar a limitar repercusiones innecesarias.

Un primer resultado de este análisis fue comprobar que, además de las recomendaciones a los viajeros, era importante también la información sobre los sucesos facilitada por los destinos o países afectados y debería remitirse a ella para dar a la cuestión una cobertura completa. Aunque el principal foco de interés siguiera estando en las recomendaciones a los viajeros, quedó claro que los destinos que proporcionan información sobre un suceso podrían contribuir a reducir el impacto de estos eventos adversos, como hizo por ejemplo la autoridad de turismo de Tailandia en 2010.

Quedó claro también que, desde la aparición de Google Maps en 2005, la información georreferenciada ha adquirido un papel cada vez más importante para el sector mundial de los viajes y el turismo.

Si bien la información relativa a los desastres naturales recurre frecuentemente a las georreferencias, las recomendaciones a los viajeros y la información sobre eventos no han aprovechado hasta hoy esta herramienta. Para delimitar los eventos adversos a determinadas zonas geográficas de un país se usa únicamente información textual.

La utilización de la información sobre fecha y hora en relación con las recomendaciones a los viajeros y la información sobre eventos fue otro de los puntos analizados con miras a mejorar la eficiencia y la fiabilidad del uso de esta información, especialmente en el contexto de las modernas tecnologías de la información y la comunicación.

La Secretaría invitó por lo tanto a todos los Estados Miembros, Miembros Afiliados y Miembros de la Red de Respuesta ante Emergencias Turísticas (TERN) que estuvieran interesados a participar en una consulta técnica sobre «Georreferencias y sellos de fecha y hora para información sobre eventos y recomendaciones a los viajeros», celebrada en la sede de la OMT el 29 de marzo de 2011, para discutir los temas mencionados y preparar unas posibles recomendaciones.

Después de los debates celebrados durante la reunión, la Secretaría preparó un proyecto de Recomendaciones centradas en cuatro áreas esenciales:

- a) El primer ámbito de las recomendaciones tiene en cuenta que deberían tomarse medidas técnicas para ayudar a identificar claramente elementos importantes de las recomendaciones a los viajeros y la información sobre sucesos, especialmente el nombre del país, los componentes de fecha y hora (ya sea la fecha y la hora del suceso, la fecha y la hora de la emisión o cualquier otro concepto de fecha y hora) y la zona geográfica a la que se refiere la recomendación. Las recomendaciones se formulan de manera genérica, subrayando la necesidad de coherencia y teniendo presente que los expertos han sugerido que los canales RSS (Really Simple Syndication), como norma para la información que se actualiza frecuentemente en Internet, sería la forma ideal de transmitir este tipo de información.
- b) El segundo ámbito de las recomendaciones se centra en la descripción de las zonas geográficas que son objeto de la recomendación a los viajeros o la información del suceso. Como se ha mencionado antes, el uso y la importancia crecientes de las georreferencias dentro del sector de los viajes y el turismo y su extendida utilización para la información relativa a desastres naturales instan a la aplicación de las mismas técnicas. Con ello se limitaría con mayor claridad la recomendación al área afectada y se reducirían sus repercusiones indeseadas.
- c) La utilización de la información de fecha y hora varía ampliamente en las recomendaciones a los viajeros analizadas. La información sobre fecha y hora es importante, entre otras cosas, para identificar el momento en que se produce un determinado episodio adverso y el momento

en que se emite o actualiza la información. Entra, por lo tanto, dentro del tercer ámbito de las recomendaciones propuestas, que la información sobre la fecha y la hora describa, cuando sea posible, cuándo se emitió esa información por primera vez o cuándo fue la última vez que se actualizó. Para facilitar una interpretación clara, se recomienda asimismo que la información utilice al menos una norma internacional, a ser posible la hora universal coordinada (UTC). La necesidad de distinguir claramente las actualizaciones, especialmente en situaciones que evolucionan con rapidez y en las que pueden llegar varias actualizaciones al día, exige medidas que ayuden a distinguir fácilmente una actualización de otra, ya sea en forma de secuencia, fecha y sello de fecha y hora o mediante otra medida.

- d) La recomendación final se centra en la necesidad de facilitar el intercambio de información y, especialmente, el apoyo de las modernas tecnologías de la información y la comunicación. Se recomienda, por lo tanto, que se tomen disposiciones para permitir y facilitar que la información pueda difundirse y encontrarse en formato de lectura electrónica, preferiblemente en forma de canales RSS.

Las Recomendaciones se presentaron previamente a la 90ª reunión del Consejo Ejecutivo. Los Miembros recibieron favorablemente las recomendaciones (CE/DEC/3(XC) punto 6).

Las Recomendaciones no son vinculantes.

## Recomendaciones

### Identificación de información importante

- 1.1 Las recomendaciones a los viajeros y la información sobre sucesos que se publiquen o difundan a través de Internet u otras formas de comunicación electrónica deben incorporar medidas técnicas que ayuden a identificar claramente y con facilidad la información pertinente, especialmente el nombre del país, las zonas geográficas afectadas, la fecha y la hora,<sup>1</sup>
- 1.2 Las medidas técnicas las documentará y describirá la institución que emita la información para facilitar su uso sistemático y correcto. Esta documentación debería ser de fácil acceso.

### Zonas geográficas

- 2.1 La descripción de las zonas geográficas para las que se emiten las recomendaciones a los viajeros y la información sobre un determinado evento debe completarse, siempre que sea posible y útil, de tal forma que los sistemas de información geográfica (SIG) puedan interpretarla y mostrar las zonas afectadas fácilmente, utilizando estándares comunes para el intercambio de estos datos.<sup>2</sup>

### Fecha y hora

- 3.1 Cuando sea posible, se facilitará información sobre fecha y hora, en la que se indicará cuándo se emitió esa información por primera vez o cuándo fue la última vez que se actualizó.
- 3.2 Al actualizar las recomendaciones a los viajeros y la información sobre los sucesos en situaciones que evolucionan rápidamente, deben tomarse todas las medidas razonables para ayudar a la identificación pronta y clara de los elementos actualizados,
- 3.3 De forma excepcional, la información sobre fecha y hora puede limitarse a los datos en bruto de un sitio web y no ser visible para el lector, a fin de evitar interpretaciones erróneas,
- 3.4 La información sobre la hora se utilizará en relación con al menos un estándar horario internacional, a ser posible la hora universal coordinada (UTC), para contribuir a una interpretación clara y sistemática.

### Interfaces

- 4.1 La institución emisora deberá tomar disposiciones, cuando sea posible, para permitir y facilitar que la información pueda difundirse y encontrarse en formato de lectura electrónica.

<sup>1</sup> Este podría ser por ejemplo el uso y la aplicación de nombres variables en un formato coherente. Ejemplos de nombres variables (etiquetas) en un formato basado en archivos XML son: <country\_name> </country\_name>, <issuing\_date> </issuing\_date>, <issuing\_time> </issuing\_time>.

<sup>2</sup> Ejemplos de estos estándares de datos son el Geo RSS (extensión RSS), el Geography Markup Language (GML) o el Keyhole Markup Language (KML).

# Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008

---

Las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008 se prepararon de conformidad con la decisión adoptada por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su 35° período de sesiones, celebrado del 2 al 5 de marzo de 2004 y fueron el resultado de una revisión de las Recomendaciones sobre estadísticas del turismo, adoptadas por la Comisión en 1993 y publicadas en 1994.

Las recomendaciones internacionales fueron redactadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en estrecha colaboración con la División de Estadística de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otros miembros del Grupo de Coordinación Interinstitucional sobre Estadísticas de Turismo, creado en 2004 a solicitud de la Comisión e integrado por la OMT, la División de Estadística de las Naciones Unidas, la OIT, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), EUROSTAT, el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización Mundial del Comercio (OMC). Incorporan observaciones y conclusiones del Comité de Estadísticas y de la Cuenta Satélite de Turismo de la OMT, así como aportaciones facilitadas por las oficinas nacionales de estadística, administraciones nacionales de turismo y organizaciones internacionales durante una consulta realizada a escala mundial sobre el contenido de las recomendaciones. El Grupo de Expertos de las Naciones Unidas en Estadísticas de Turismo, reunido en Nueva York del 25 al 28 de junio de 2007, revisó y aprobó un proyecto de las recomendaciones. Statistics Canada proporcionó una revisión detallada del texto antes de ser sometido a la Comisión para su adopción.

Las presentes Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008, proporcionan un amplio marco metodológico para la recopilación y elaboración de estadísticas de turismo en todos los países, con independencia del grado de desarrollo de sus sistemas estadísticos. Están dirigidas fundamentalmente al personal de las oficinas nacionales de estadística y de las administraciones nacionales de turismo que participan en la compilación de estadísticas de turismo. Estas Recomendaciones contienen asimismo abundante información que podría revestir interés para los usuarios de los datos que deseen comprender mejor la naturaleza de los datos turísticos. Por último, en ella se proporciona orientación general sobre las fuentes de datos y los métodos empleados para la recopilación de datos, que será complementada por unas Orientaciones para la elaboración de estadísticas básicas de turismo.

Las RIET 2008 fueron aprobadas por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su 39° período de sesiones (26–29 de febrero de 2008). Actualizan y reemplazan a las anteriores Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo (RET 1993) adoptadas por la Comisión en 1993 y publicadas en 1994.

## RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU VIGÉSIMA REUNIÓN

**Cataratas Victoria (Zambia / Zimbabwe), 29 de agosto de 2013**

**A/20/RES/617**

**La Asamblea General,**

*Encomia y valora la labor que están llevando a cabo los Estados Miembros para aplicar las recomendaciones internacionales sobre estadísticas de turismo (RIET 2008 y CST: RMC 2008) y apoya a la Secretaría para que prosiga sus esfuerzos con el fin de garantizar la aplicación, la supervisión y la evaluación a escala mundial de estas recomendaciones.*

**Para obtener las Recomendaciones completas, siga el link: [IRTS](#)**

**Reemplaza las recomendaciones de [1991](#)**

Las Recomendaciones internacionales, 2008, están organizadas como sigue:

- Capítulo 1 Introducción general (),
- Capítulo 2 Se presenta la definición de turismo como un subconjunto de los viajes y, más en concreto, se definen algunos conceptos y términos conexos, como el país de residencia, el lugar de residencia habitual y el entorno habitual. Se esclarecen asimismo nociones como los viajes turísticos y las visitas, y se presentan las diferentes formas de turismo.
- Capítulo 3 Se caracterizan los visitantes y los viajes turísticos, que son fundamentales para un enfoque más analítico de los movimientos de los visitantes.
- Capítulo 4 Se hace referencia a la actividad de los visitantes desde la perspectiva del gasto turístico.
- Capítulo 5 Se presentan las clasificaciones uniformes de productos y actividades productivas que deben utilizarse para armonizar las observaciones formuladas desde las perspectivas de la demanda y de la oferta en el plano nacional, y para elaborar mediciones y agregados económicos internacionalmente comparables a cierto nivel de desglose de los productos y actividades productivas.
- Capítulo 6 Se presenta la definición de *establecimientos* en las industrias turísticas cuya actividad principal es una actividad característica del turismo, y se proporcionan indicaciones sobre la información que podría revestir interés con respecto a dichas actividades productivas desde una perspectiva del análisis del turismo.
- Capítulo 7 El empleo es un aspecto fundamental del análisis de la importancia que reviste el turismo para una economía nacional. Se describen los conceptos y definiciones de empleo en las industrias turísticas, y sus categorías fundamentales, clasificaciones principales y mediciones.
- Capítulo 8 Se examina sucintamente la Cuenta Satélite de Turismo, y se identifican posibles extensiones al núcleo de las *Recomendaciones internacionales, 2008*, tales como el vínculo con la medición de transacciones externas (la balanza de pagos), extensiones de estadísticas de turismo a los niveles sub-nacionales, y la cuestión de la sostenibilidad del turismo.
- Capítulo 9 Se examinan algunos temas complementarios, incluido el de la calidad de las estadísticas de turismo y su difusión.

Por último, se incluyen un índice temático, un glosario de términos y cuatro anexos. En el glosario de términos se recuerdan las definiciones básicas de los conceptos más importantes utilizados en estas recomendaciones. Este glosario se basa en definiciones internacionalmente aceptadas extraídas del *Manual de Balanza de Pagos* o del Sistema de Cuentas Nacionales, o en las definiciones de conceptos turísticos presentados en las *Recomendaciones internacionales, 2008*. En el anexo 1 se identifican las principales diferencias entre las *Recomendaciones internacionales, 2008*, y las *Recomendaciones sobre estadísticas del turismo, 1993*. En los anexos 2 a 4 se presentan las listas de actividades y productos característicos del turismo para la comparabilidad internacional.

## Principales diferencias entre las Recomendaciones sobre estadísticas del turismo, 1993 (RET, 1993) y las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008 (RIET, 2008)

| Temas   | RET, 1993   | RIET, 2008   |
|---|---|--|
| 1. Introducción de la definición de visitas y viajes turísticos                                 | No se definen las visitas ni los viajes.  | Un viaje se compone de visitas a diferentes lugares. El término "visita turística" hace referencia a una estancia en un lugar visitado durante un viaje turístico. No es necesario que la estancia incluya una pernoctación para que se considere una visita turística. No obstante, el concepto de estancia supone la realización de una parada. La entrada en una zona geográfica sin realizar una parada en la misma no significa que se realice una visita a dicha zona. |
| 2. Nueva definición de visitante: aclaración sobre la exclusión                                 | Un "visitante" es toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado (párrafo 20). | Un viaje turístico es aquel que realiza un viajero a un destino principal fuera de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. Se considera visitante a todo viajero que realiza un viaje turístico.   |
| 3. Grupo de viaje/Viajeros en grupo   | No se menciona.   | Nueva unidad (o nuevas unidades) de observación.   |
| 4. Exclusión de las viviendas de vacaciones del entorno habitual                                | No se menciona.   | Las viviendas de vacaciones quedan excluidas explícitamente del entorno habitual.  |
| 5. Revisión del alcance del término "visitantes": inclusión de todos los visitantes en tránsito | Quedan excluidos algunos visitantes en tránsito: los pasajeros que circulan directamente entre aeropuertos y otras terminales.  | Sólo quedan excluidos aquellos que no entran en el territorio legal y económico.   |

| Temas   | RET, 1993   | RIET, 2008  |
|---|---|---|
| 6. Modificación en la formulación de la definición de las diferentes formas de turismo      | <p>Con relación a un país dado, se pueden distinguir los tipos siguientes de turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Turismo interno: el de los residentes del país, dado que viajan únicamente dentro de este mismo país;</li> <li>b) Turismo receptor: el de los no residentes que viajan dentro del país dado, y</li> <li>c) Turismo emisor: el de los residentes del país, dado que viajan a otro país.</li> </ul> | <p>Con relación al país de referencia, se recomienda distinguir las tres formas de turismo siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Turismo interno: incluye las actividades de un visitante residente dentro del país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor;</li> <li>b) Turismo receptor: incluye las actividades de un visitante no residente dentro del país de referencia como parte de un viaje turístico receptor, y</li> <li>c) Turismo emisor: incluye las actividades de un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.</li> </ul> |
| 7. Revisión de la clasificación de los viajes por motivo principal de la visita o del viaje | <p>Clasificación de los viajes turísticos por motivo de la visita o del viaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ocio, recreo y vacaciones</li> <li>2. Visitas a parientes y amigos</li> <li>3. Negocios y motivos profesionales</li> <li>4. Tratamientos de salud</li> <li>5. Religión/peregrinaciones</li> <li>6. Otros motivos</li> </ul>  | <p>Clasificación de los viajes turísticos por motivo principal de la visita o del viaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Personales <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Vacaciones, recreo y ocio</li> <li>1.2. Visitas a familiares y amigos</li> <li>1.3. Educación y formación</li> <li>1.4. Salud y atención médica</li> <li>1.5. Religión/peregrinaciones</li> <li>1.6. Compras</li> <li>1.7. Tránsito</li> <li>1.8. Otros motivos</li> </ul> </li> <li>2. Negocios y motivos profesionales</li> </ul>   |

| Temas   | RET, 1993  | RIET, 2008  |
|---|--|---|
| 8. Revisión de la clasificación de tipos de alojamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimientos de alojamiento colectivos               <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Hoteles y establecimientos parahoteleros                   <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1. Hoteles</li> <li>1.1.2. Establecimientos parahoteleros</li> </ul> </li> <li>1.2. Establecimientos especializados                   <ul style="list-style-type: none"> <li>1.2.1. Establecimientos de cura</li> <li>1.2.2. Campamentos de trabajo y vacaciones</li> <li>1.2.3. Medios de transporte colectivos</li> <li>1.2.4. Centros de conferencias</li> </ul> </li> <li>1.3. Otros establecimientos colectivos                   <ul style="list-style-type: none"> <li>1.3.1. Alojamientos de vacaciones</li> <li>1.3.2. Alojamientos de camping turístico</li> <li>1.3.3. Otros establecimientos de alojamiento colectivo</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. Alojamiento turístico privado               <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Alojamientos turísticos privados o particulares                   <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.1. Viviendas propias</li> <li>2.1.2. Habitaciones alquiladas en casas particulares</li> <li>2.1.3. Habitaciones alquiladas en viviendas familiares o a agencias profesionales</li> <li>2.1.4. Hospedajes proporcionados gratuitamente por familiares o amigos</li> <li>2.1.5. Otros alojamientos particulares</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> | <p>Debido a las clasificaciones internacionales recientemente revisadas de actividades y productos (CIU, Rev.4, y CCP, vers. 2), que constituyen actualmente la base de las listas de actividades y productos característicos del turismo para el análisis de los servicios de alojamiento turístico (véanse los anexos 3 y 4), es necesario revisar la clasificación uniforme de alojamientos turísticos contenida en las Recomendaciones de 1993. Se lanzará un proceso internacional de consulta en el que participarán oficinas nacionales de estadística, autoridades nacionales de turismo y organizaciones internacionales, tal como se acordó en su momento y tras la conclusión de la guía práctica para la CIU, Rev.4, y la CCP, vers. 2.</p> |

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417780 - Tuesday, June 16, 2020 5:05:00 PM - IP Address: 186.148.232.14



| Temas  | RET, 1993  | RIET, 2008  |
|--|--|---|
| 9. Revisión de las clasificaciones de productos y de actividades productivas                     | <p>No existe una clasificación de productos CIUAT para las actividades, definidas a partir de la CIIU utilizando una subclasificación de categorías de cuatro cifras de la CIIU, Rev.3)</p> <p>Escasa relación con el consumo por los visitantes.</p>  | <p>Los productos característicos del turismo y los productos conexos al turismo se definen en términos de la categoría de cinco cifras de la CCP, vers. 2, a la que pertenecen; se pueden incluir los bienes; una fuerte relación con la adquisición por los visitantes.</p> <p>Los establecimientos cuya producción principal es característica del turismo (industrias turísticas) se definen sobre la base de la categoría de cuatro cifras de la CIIU, Rev.4, a la que pertenecen; no se incluye la producción de bienes, sino sólo su comercio al por menor, ya que las industrias turísticas deben atender directamente las necesidades de los visitantes.</p>  |
| 10. Revisión de la definición del gasto turístico y de consumo turístico                         | <p>El consumo turístico, salvo cuando corresponda al consumo intermedio de las empresas, se ajustará al concepto de "consumo final" del SCN, independientemente del tipo de consumidor.</p> <p>Así pues, el gasto turístico se define como "los gastos de consumo total realizados por un visitante o en nombre de un visitante para su viaje y estancia en un destino o durante los mismos".</p> <p>El consumo turístico y el gasto turístico parecen considerarse sinónimos.</p> | <p>El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos. Incluye los gastos realizados por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros.</p> <p>Excluye la adquisición de ciertos artículos, como las transferencias sociales en especie que benefician a los visitantes, la imputación del servicio de alojamiento en viviendas de vacaciones que pertenecen a los visitantes, y servicios de intermediación financiera medidos indirectamente (SIFMI). Éstos están contemplados en el concepto más inclusivo de consumo turístico, en la cuenta satélite de turismo. En los párrafos 4.6 y 4.7 se mencionan otras categorías de exclusiones.</p> |
| 11. Aclaración de la relación con el pago por los visitantes                                     | <p>Formulación ambigua que utiliza términos de pagos, desembolsos, ingresos en divisas y gastos en divisas.</p>  | <p>El gasto turístico se basa en el principio de la adquisición.</p>  |
| 12. Tratamiento de los bienes de consumo duraderos y los objetos valiosos de gran valor unitario | <p>Quedan excluidos.</p>   | <p>Se incluyen en el gasto turístico si se adquieren durante los viajes.</p>  |

| Temas   | RET, 1993                         | RIET, 2008   |
|---|-----------------------------------|--|
| 13. Aclaración de la relación entre las formas de turismo y las categorías de gasto turístico (consumo turístico)             | No se incluye ninguna aclaración. | <p>De un modo paralelo a las tres formas de turismo definidas en el párrafo 2.39, pueden definirse las siguientes tres categorías de gasto turístico basados en el país de residencia de las personas que realizan las transacciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El gasto turístico interno es el gasto turístico de un visitante residente en la economía de referencia;</li> <li>b) El gasto turístico receptor es el gasto turístico de un visitante no residente en la economía de referencia, y</li> <li>c) El gasto turístico emisor es el gasto turístico de un visitante residente fuera de la economía de referencia.</li> </ul> |
| 14. El empleo en las industrias turísticas  | No se menciona.                   | Capítulo especial 7.   |
| 15. Vínculo con la balanza de pagos   | No se menciona.                   | Sección especial en el capítulo 8.   |
| 16. Referencia a un mayor alcance: la cuenta satélite de turismo, estadísticas sub-nacionales, el turismo y la sostenibilidad | No se menciona                    | Secciones especiales en el capítulo 8.   |

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417780 - Tuesday, June 16, 2020 5:05:00 PM - IP Address: 186.148.232.14

# Cuenta satélite de turismo: recomendaciones sobre el marco conceptual 2008

Las recomendaciones [Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual \(CST:RMC 2008\)](#), representan una actualización de un marco conceptual común para la concepción de la cuenta satélite de turismo que fue elaborada inicialmente en 2000 por un Grupo de Trabajo entre Secretarías convocado por la División de Estadística de las Naciones Unidas, con la participación de la Oficina Estadística de las Comunidades Europeas (Eurostat), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

El proceso de actualización fue llevado a cabo por la OMT bajo la supervisión del Grupo de Coordinación Interinstitucional sobre Estadísticas de Turismo. El Grupo fue establecido en 2004, con arreglo a un acuerdo concluido entre los organismos interesados — la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL), la División de Estadística de las Naciones Unidas, Eurostat, el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Mundial del Turismo (OMT)— en la cuarta reunión del Comité de Coordinación de Actividades Estadísticas. El alcance de la labor del Grupo se centró en reducir las diferencias conceptuales existentes en los procesos de revisión de la cuenta satélite de turismo y otros marcos conexos (por ejemplo, el Manual de estadísticas del comercio internacional de servicios, el Manual de Balanza de Pagos, sexta edición (MBP6), proyecto de publicación (diciembre 2008), el Sistema de Cuentas Nacionales, 2008 y estadísticas de las migraciones).

La cuenta satélite de turismo (CST) es un marco estadístico normalizado y el principal instrumento de medición económica del turismo. Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual 2008 (también conocido como CST: RMC 2008) proporciona el marco conceptual común, actualizado, para elaborar una CST. Adopta el sistema básico de conceptos, clasificaciones, definiciones, tablas y agregados del Sistema de Cuentas Nacionales 2008 (SCN 2008), la norma internacional para una sinopsis sistemática de la actividad económica nacional, desde una perspectiva funcional.

La CST permite así la armonización y la conciliación de las estadísticas de turismo desde una perspectiva económica (cuentas nacionales). Permite por ello generar datos económicos sobre turismo (como el PIB turístico directo), comparables con otras estadísticas económicas.

La forma exacta en que la CST logra estos fines está relacionada con la lógica de la SCN de contrastar los datos obtenidos desde la perspectiva de la demanda (la adquisición de bienes y servicios por parte de los visitantes durante un viaje turístico) con datos obtenidos desde la perspectiva de la oferta (el valor de los bienes y servicios producidos por las industrias en respuesta al gasto de los visitantes).

## RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU VIGÉSIMA REUNIÓN

**Cataratas Victoria (Zambia / Zimbabwe), 29 de agosto de 2013**

**A/20/RES/617**

**La Asamblea General,**

**Encomia y valora** *la labor que están llevando a cabo los Estados Miembros para aplicar las recomendaciones internacionales sobre estadísticas de turismo (RIET 2008 y CST: RMC 2008) y apoya a la Secretaría para que prosiga sus esfuerzos con el fin de garantizar la aplicación, la supervisión y la evaluación a escala mundial de estas recomendaciones.*

Para obtener el texto completo de las Recomendaciones, siga el link: [Cuenta satélite de turismo CST: RMC](#)

## Contenido y estructura

En el **capítulo 1** se proporciona una introducción general a la *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008*, como norma relacionada con las otras normas sobre estadísticas de turismo (RIET, 2008), se subraya la utilidad de la elaboración de este nuevo instrumento estadístico y se presenta una historia sucinta del proceso seguido hasta la publicación del documento actualizado.

En el **capítulo 2** (La perspectiva de la demanda: conceptos y definiciones) se resumen la mayoría de los conceptos presentados en las *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008* (capítulos 2 a 4) y se introduce un concepto de consumo turístico que amplía el de gasto turístico más allá del concepto que se utiliza en las *Recomendaciones*. Se examinan asimismo cuestiones especiales, como el consumo turístico que también es consumo intermedio de las unidades de producción en el Sistema de Cuentas Nacionales, 1993, los servicios prestados dentro de los hogares en beneficio propio y los servicios de vivienda por cuenta propia o sin cargo. También se explica el concepto de bienes de consumo duraderos de finalidad únicamente turística.

En el **capítulo 3** (La perspectiva de la oferta: conceptos y definiciones) se resume una gran parte de las observaciones formuladas sobre el tema en las *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008* (véase RIET, 2008, capítulos 5 y 6) y se subrayan aspectos específicos que serán importantes al elaborar las tablas de la cuenta satélite de turismo, en particular el caso de todos los tipos de servicios asociados con la propiedad de casas de vacaciones y el de los servicios de reserva. También se mencionan variables importantes que caracterizan las industrias turísticas, como el valor añadido bruto directo, el empleo y la formación bruta de capital fijo.

El **capítulo 4** (Tablas, cuentas y agregados) es el núcleo del diseño metodológico de la *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008* y contiene un conjunto de diez tablas. En este capítulo se muestra hasta qué punto las tablas dependen de la coherencia establecida en los capítulos 2 y 3 entre los conceptos, definiciones y clasificaciones, y se enfatizan los aspectos que se consideran más pertinentes. Se describe el contenido de cada tabla y las conexiones entre ellas. También se presentan los diferentes agregados que podrían obtenerse para caracterizar la magnitud del turismo. *Introducción 9*

## Anexos

- En el anexo 1 se presentan de forma esquemática las actualizaciones que han tenido lugar entre la *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2000* y la revisión de 2008.
- En el anexo 2 se presenta la relación existente entre la cuenta satélite de turismo y el marco central del Sistema de Cuentas Nacionales, una cuestión importante que se tuvo presente en la mayoría de las decisiones conceptuales.
- En el anexo 3 se describe el efecto de registrar por separado los servicios de reserva en los diferentes agregados relacionados con el consumo turístico: consumo turístico interno, receptor y emisor.
- En el anexo 4 se describe el tratamiento de los bienes y de la actividad comercial minorista en la cuenta satélite de turismo, en particular en la tabla 6, y el cálculo del valor añadido bruto directo turístico.
- En el anexo 5 se proponen listas adicionales de productos y códigos que podrían ser útiles: la lista de bienes de consumo duraderos de finalidad únicamente turística, la lista de bienes de capital específicos del turismo y los códigos de la CCP correspondientes a los productos considerados parte del consumo colectivo turístico.

- En el anexo 6 se presenta sucintamente la medición de los efectos económicos del turismo, sobre la base de la información proporcionada por el marco de la cuenta satélite de turismo.
- En el anexo 7 se trata de los principales aspectos relacionados con la aplicación del marco en el plano subnacional.
- En el anexo 8 se presenta el módulo de empleo turístico de la OCDE.

## Principales diferencias entre la Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual de 2000 y de 2008

| Temas   | CST: RMC, 2000   | CST: RMC, 2008  |
|---|--|---|
| Análisis del turismo según las características de los viajes y los visitantes                                       | No se destaca su importancia.  | Aunque las 10 tablas se refieren a estimaciones globales, se subraya la importancia de detallar los cálculos y los resultados.  |
| Definición del consumo del visitante y sus diversos ámbitos de aplicación   | El gasto de consumo total efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante para o durante su viaje y estancia en el lugar de destino. | Dos conceptos: gasto turístico y consumo turístico:<br><br><b>Gasto turístico:</b> se refiere a la suma pagada por la adquisición, para y durante los viajes turísticos, de bienes y servicios de consumo y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar. Comprende los gastos de los propios visitantes y los pagos o reembolsos por cuenta del visitante realizados por terceros.<br><br><b>Consumo turístico:</b> tal como se utiliza en la cuenta satélite de turismo, este concepto es más amplio que el de gasto turístico. Además del gasto turístico, abarca los servicios asociados con el alojamiento de vacaciones por cuenta propia, las transferencias sociales en especie en turismo y otro consumo imputado |
|   | Consumo final en efectivo de los visitantes.   | En términos generales, similar al gasto turístico.  |
|   | Gastos de consumo final, en efectivo y en especie, incurridos por los visitantes: consumo turístico.   | En términos generales, similar al consumo turístico: se explicita la diferencia con respecto al gasto turístico.  |
| Diferencia entre una actividad (un mero proceso de producción) y una industria (una agrupación de establecimientos) | No se indican claramente las diferencias. Uso ambiguo de la terminología..   | Se distingue claramente entre <i>industrias turísticas</i> que agrupan establecimientos cuya actividad principal es una actividad característica del turismo, y <i>actividades características del turismo</i>  |

| <b>Temas</b>   | <b>CST: RMC, 2000</b>  | <b>CST: RMC, 2008</b>   |
|--|--|---|
| Productos característicos  | Lista única aplicable por todos los países.  | Incluidos dos subconjuntos diferentes:<br><br>A.1.i Productos característicos del turismo internacionalmente comparables<br><br>A.2.ii Productos característicos del turismo específicos de cada país (cada país especificará los suyos).   |
| Actividades características  | Lista única aplicable por todos los países.  | Las actividades características del turismo hacen referencia a ambas subcategorías de productos característicos del turismo (A.1.i y A.2.ii).   |
| Industrias conexas   | Se definen por separado: específicas de cada país.   | Quedan excluidas desde el punto de vista conceptual.  |
| Objetos valiosos   | Quedan excluidos.  | Se incluyen cuando son adquiridos durante los viajes.   |
| Acuerdos de multipropiedad y otros tipos innovadores de propiedad de casas de vacaciones | No se mencionan.   | Se reconocen.   |
| Industria de las reuniones   | No se menciona.  | Se reconoce, pero se considera marginal, ya que su producción no es adquirida fundamentalmente por los visitantes.  |
| Tratamiento de los bienes y los márgenes sobre los bienes                                | La ambigüedad como consecuencia de la falta de consenso sobre el tratamiento de los bienes adquiridos por los visitantes y el valor añadido generado en sus márgenes de producción figuran en los cuadros 1 a 6 como productos diferentes. | Las actividades comerciales minoristas se asocian con los bienes adquiridos por los visitantes, y las actividades asociadas con los productos característicos del turismo se consideran características del turismo (RIET, 2008).<br><br>El valor añadido en la producción de bienes no forma parte del valor añadido bruto directo turístico, pero ha de tomarse en consideración en la estimación de los efectos indirectos.<br><br>El tratamiento de los márgenes del comercio y el transporte en las tablas es similar al de las tablas de oferta-utilización del SCN, 2008 (se ha añadido una columna como elemento del valor de la oferta). |
| Turismo emisor   | El turismo emisor es el turismo de los visitantes residentes fuera del territorio económico del país de referencia.  | El turismo emisor comprende las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.  |
| Tabla 7, Empleo en las industrias turísticas   | Incluye los empleos por situación en el empleo y el número de empleados.   | Incluye los empleos, las horas trabajadas y los empleos equivalentes a tiempo completo, por situación en el empleo.   |

| Temas  | CST: RMC, 2000   | CST: RMC, 2008  |
|--|--|---|
| Tabla 8, Formación bruta de capital fijo turística de las industrias de turismo y otras industrias | No se incluye la infraestructura destinada principalmente a fines turísticos.  | Se incluye la infraestructura destinada principalmente a fines turísticos, pero sólo cuando es viable; se examina el desglose de productos.   |
| Tabla 9, Consumo colectivo turístico, por productos y niveles de las administraciones públicas     | El consumo colectivo turístico se presenta de forma ambigua, de conformidad con la Clasificación de las Funciones de las Administraciones Públicas (CFAP). | El consumo colectivo turístico es tan sólo una parte del gasto de las administraciones públicas a favor del turismo. Se presenta de conformidad con la Clasificación Central de Productos, versión 2.   |
| Utilidad de la CST para la medición de los impactos económicos del turismo                         | Relación ambigua entre la cuenta satélite de turismo y el análisis de los impactos.  | La CST mide la contribución económica directa del turismo en la economía de referencia, en respuesta al consumo turístico interior. Por consiguiente, no mide con exactitud los efectos directos totales del turismo, ya que excluye la contribución de otros componentes de la demanda turística interior total. |

https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417780 - Tuesday, June 16, 2020 5:05:00 PM - IP Address: 186.148.232.14

# Recomendaciones sobre el turismo joven

## Antecedentes

La OMT lleva ya años trabajando e investigando sobre los viajes de jóvenes, que se perciben desde hace tiempo como un segmento turístico importante y prometedor. La primera labor específica elaborada por la Secretaría sobre turismo de jóvenes fue el informe final con las conclusiones de la Conferencia Internacional de la OMT sobre Turismo Joven, celebrada en Nueva Delhi (India) en 1991.

Desde entonces, conferencias, declaraciones, documentos e investigaciones diversos han tratado el turismo joven o se han dedicado a ese tema, como la Declaración de Lisboa de la UNESCO sobre Políticas y Programas relativos a la Juventud (1998), el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT (1999) y la publicación conjunta de la OMT y WYSE Travel Confederation «Youth Travel Matters» (2008), por mencionar solo algunas.

Más recientemente, los estudios de la OMT acerca del turismo juvenil ganaron nuevo impulso con la publicación del Informe de Miembros Afiliados Vol. 2 «La Fuerza del Turismo Joven» en 2011, también preparado conjuntamente por la OMT y WYSE Travel Confederation, y con la participación activa de la OMT en las conferencias anuales de ese Miembro Afiliado celebradas en 2011 y 2012.

En la Conferencia Anual de WYSE Travel Confederation celebrada en San Diego (Estados Unidos de América) en septiembre de 2012, los participantes aprobaron la «Declaración de San Diego sobre viajes juveniles, estudiantiles y educativos», en la cual los signatarios pidieron que, por invitación del Secretario General de la OMT, el texto se presentara a la 94ª reunión del Consejo Ejecutivo de la OMT celebrado en octubre de 2012 (documento CE/94/5(a) Add.2), con miras a su posible aprobación por la vigésima reunión de la Asamblea General de la OMT en agosto de 2013.

El Consejo Ejecutivo, en su 94ª reunión celebrada en Campeche (México) en octubre de 2012, por su decisión CE/DEC/15 (XCIV), alentó «a la Secretaría a seguir adelante con actividades de cooperación específicas, como el apoyo a los esfuerzos del Miembro Afiliado WYSE Travel Confederation, en el contexto de la Declaración de San Diego sobre viajes juveniles, estudiantiles y educativos...».

Dado todo lo anterior y teniendo en cuenta la pertinencia actual y el potencial del turismo joven para impulsar la contribución al desarrollo del turismo, las comunidades anfitrionas, los destinos y los países, como demuestra la investigación llevada a cabo por la OMT, la Secretaría preparó un proyecto de recomendaciones en las que se ocupó de cuatro esferas principales:

- a) la primera esfera de las recomendaciones se centra en torno a la necesidad de adoptar medidas para resaltar la incidencia positiva de los viajeros jóvenes en las comunidades anfitrionas, los destinos y los países;
- b) la segunda esfera de las recomendaciones hace hincapié en la necesidad de facilitar y estimular los viajes de jóvenes;

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU VIGÉSIMA REUNIÓN

**Cataratas Victoria (Zambia /  
Zimbabue), 29 de agosto de 2013**

**A/20/RES/632**

**La Asamblea General,**

**Oído el informe preparado por el  
Presidente de la Junta Directiva de  
los Miembros Afiliados de la OMT,**

**Hace suyas las recomendaciones  
sobre turismo joven;**



- c) la tercera esfera de recomendaciones se refiere a los problemas que se han de detectar y solucionar para mejorar la comprensión y la visibilidad de este importante segmento, y los servicios que se le prestan;
- d) las últimas recomendaciones mencionan el importante vínculo existente entre la educación y el turismo en beneficio de los jóvenes.

Las recomendaciones no son vinculantes.

## Recomendaciones

### Los viajeros jóvenes ejercen una incidencia positiva en las comunidades anfitrionas, los destinos y los países

- Los Planes nacionales de turismo reconocerán a los viajeros jóvenes como un segmento merecedor de atención especial por los beneficios sociales que aportan en términos de interacción cultural, comprensión mutua y promoción de las bases para la paz mundial.
- Los Planes nacionales de turismo reconocerán la incidencia positiva del turismo joven en el crecimiento económico y la creación de empleo en los planos local y nacional.
- Los Planes nacionales de turismo reconocerán los beneficios para el desarrollo del turismo aportados por los viajeros jóvenes, ya que detectan destinos turísticos nuevos y crean demanda para productos nuevos.
- Los gobiernos y las instituciones de enseñanza destacarán la importancia que reviste para los jóvenes la participación en actividades que contribuyan al desarrollo sostenible, en los ámbitos social, cultural, ambiental y económico, de las comunidades anfitrionas, los destinos y los países en desarrollo.

### Facilitación y estimulación del turismo joven

- Se establecerán disposiciones para facilitar la entrada de viajeros jóvenes extranjeros en visita temporal, incluidas las que tengan fines educativos, mediante políticas y medidas adecuadas.
- Se establecerán disposiciones para asegurar que los visados y otras formalidades gubernamentales para los viajeros jóvenes se tramiten de manera puntual y eficiente.
- Las autoridades nacionales y locales elaborarán y aplicarán procedimientos adecuados para garantizar la seguridad y el bienestar de los viajeros jóvenes.
- Se establecerán disposiciones para incentivar los viajes y para ofrecer tarifas favorables y productos turísticos adecuados a los viajeros jóvenes.

### Identificación de elementos fundamentales del turismo joven

- Las estrategias de desarrollo del turismo abarcarán la información y los análisis pertinentes para comprender el perfil, las características y los intereses de los viajeros jóvenes.
- Se alentarán las iniciativas conjuntas y las asociaciones entre interesados en el sector del turismo, públicos y privados, a fin de fomentar el intercambio de información, el desarrollo de conocimientos, las medidas en materia de políticas, la inversión y la prestación de los mejores servicios posibles en beneficio del turismo joven.
- Los interesados en el turismo joven buscarán posiciones comunes, se manifestarán públicamente y hablarán de manera consensuada sobre las cuestiones relacionadas con este segmento turístico.

## Importancia educativa del turismo joven

- Los gobiernos y las instituciones de enseñanza destacarán la importancia que reviste para los jóvenes la participación en actividades que mejoren su desarrollo personal y profesional, especialmente en lo relacionado con los viajes.
- Los gobiernos y las instituciones de enseñanza analizarán el valor de incorporar viajes en los planes de estudios como medio para mejorar las aptitudes y el desarrollo personal de los jóvenes.

# Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

## Introducción

Los viajes y el turismo se han convertido en el sector de mayor volumen y más rápido crecimiento del mundo y siguen creciendo de manera constante año tras año. Con mil millones de turistas internacionales en el año 2012, los países están incorporando cada vez en mayor medida el turismo como parte de sus estrategias de desarrollo nacional, considerándolo un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo inclusivo, que genera empleo y bienestar para las comunidades<sup>1</sup>.

La provisión de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, incluidos los bebés y las personas mayores, excluye a muchos destinos de este prometedor mercado<sup>2</sup>. Sin embargo, por la manera en que están diseñados el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás ciudadanos.

Los problemas de accesibilidad son innumerables, el visitante puede verse afectado en cada parte del recorrido, ya sea en el acceso a la información, en el transporte local, el alojamiento, las visitas o la participación en eventos culturales o deportivos, ya sea como espectador o como participante.

La OMT es consciente de esta situación desde que en la Asamblea General de 1991 se aprobaron las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del turismo accesible, revisadas más tarde en 2005.

Con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (2007), se ha dedicado una mayor atención a las obligaciones del sector turístico de garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos. Los Estados Partes en la Convención deberían liderar el camino para guiar a los sectores público y privado a fin de que el turismo sea accesible para todos los ciudadanos.

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU VIGÉSIMA REUNIÓN

**Cataratas Victoria (Zambia /  
Zimbabwe), 29 de agosto de  
2013**

**A/20/RES/637**

**La Asamblea General,**

**Teniendo presente** su resolución 492(XVI) adoptada en 2005, en la que se aprueba una serie de recomendaciones sobre accesibilidad bajo el título de «Hacia un turismo accesible para todos», y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas del 30 de marzo de 2007,

**Aprueba y hace suyas las** «Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos (2013)» propuestas, que actualizan el texto anterior de 2005;

<sup>1</sup> Comité Mundial de Ética del Turismo, Declaración «El espíritu de Bali» (Bali, 2011). Disponible en inglés en [http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the\\_spirit\\_of\\_bali\\_statement.pdf](http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf)

<sup>2</sup> CESPAP, Declaración de Bali sobre el Desarrollo Sostenible del Turismo (Bali, 2007). Disponible en [http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS\\_pubs/Toreview\\_No26\\_2474/Toreview\\_No26\\_fulltext.pdf](http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf)

Como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la OMT en su resolución 578(XVIII) de 2009<sup>3</sup>, el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable. Por lo tanto, incorporar las cuestiones de la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible garantizará que las políticas y prácticas del turismo integren a las personas con discapacidad, dando lugar a un turismo equitativo y accesible para todos.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los visitantes<sup>4</sup>.

En este contexto, el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados<sup>5</sup>.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial<sup>6</sup>.

A estos datos se suma el hecho de que se está produciendo un rápido envejecimiento de la población. En 2009, había más de 730 millones de personas de más de 60 años, el equivalente al 10% de la población<sup>7</sup>, lo que supone un incremento de más del 20% desde el año 2000. Para el año 2050, el número de personas mayores de 60 años se habrá incrementado hasta representar un 20% de la población mundial, con una quinta parte de este grupo mayor de 80 años<sup>8</sup>.

Debido al envejecimiento de la población en los países industrializados, la tasa de discapacidad entre la población con posibilidad de viajar es cada vez mayor, aumentando así la demanda de entornos, transporte y servicios accesibles, y añadiéndose valor al mercado del sector del turismo accesible. Una gran parte de la población de mayor edad tiene importantes ingresos y el deseo de viajar, tanto en su propio país como en el extranjero, y su gasto suele ser superior al de los turistas en general<sup>9</sup>. Debido a que muchas de las personas con discapacidad y las personas mayores ya no están laboralmente activas, cuentan con la posibilidad de viajar durante todo el año, lo que ayuda a reducir la estacionalidad de la demanda que experimentan muchos destinos.

Por otra parte, varios estudios realizados en Australia, Estados Unidos y la Unión Europea han demostrado que los turistas con discapacidad se están convirtiendo en una parte importante del mercado turístico. Por ejemplo, el porcentaje de turistas australianos con discapacidad se ha

<sup>3</sup> Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos, resolución 578(XVIII) de la Asamblea General de la OMT, Astana (Kazajstán), 2009.

<sup>4</sup> Lilian Müller, Presidenta de la ENAT, Mensaje de la Presidenta.

<sup>5</sup> Dimitrios Buhalis, Simon Darcy e Ivor Ambrose, eds., Best Practice in Accessible Tourism (Bristol, Channel View Publications, 2012).

<sup>6</sup> Organización Mundial de la Salud, World Report on Disability 2011 (Ginebra, 2011). Disponible en:

[http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/en/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/)

<sup>7</sup> Naciones Unidas, World Population Ageing Report 2009 (Nueva York, 2009). Disponible en:

[http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009\\_WorkingPaper.pdf](http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf)

<sup>8</sup> Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas División de Población, World Population Ageing: 1950-2050 (Nueva York, 2002). Disponible en:

<http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>

<sup>9</sup> Souca Maria Luiza, «Accessible Tourism – the Ignored Opportunity» (Cluj Napoca, Babes-Bolyai University Cluj Napoca, 2010) Disponible en:

<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

estimado en alrededor del 11% del número total de turistas<sup>10</sup>. En Reino Unido registró en su encuesta de turismo de 2009 que el 12% del conjunto de personas que realizaron turismo interno (pernoctando al menos una noche fuera) tenía una discapacidad o problemas de salud crónicos. Estos turistas también se quedaron más tiempo y gastaron más que la media<sup>11</sup>. De forma similar, estudios realizados en Estados Unidos han demostrado que los adultos estadounidenses con discapacidad o movilidad reducida gastan un promedio de 13.600 millones de dólares al año en viajes<sup>12</sup>.

La atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector del turismo mundial, en términos de mejorar las políticas y movilizar la inversión para realizar las mejoras necesarias de manera generalizada, a corto y largo plazo.

Sin embargo, con el enfoque adecuado, el sector turístico también tiene una oportunidad de oro para servir a un mercado importante y en crecimiento, ganar nuevos clientes y aumentar los ingresos en un momento en que otros segmentos del mercado pueden estar debilitándose.

## Definiciones

Tradicionalmente, la discapacidad se ha considerado como una condición médica o biológica atribuida a una disfunción individual particular, que necesita corregirse con un tratamiento o una rehabilitación. Según este enfoque, es la persona con discapacidad la que necesita un cambio o alteración.

Hoy en día, se tienen en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad. Es posible plantear la cuestión de cómo las sociedades crean obstáculos para las personas con discapacidad y de cómo pueden eliminarse estas barreras. En este contexto, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad reconoce que la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos y la define como un constructo social, más que como una cualidad inherente al individuo. Hace hincapié en la eliminación de las barreras sociales, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se trata de simples prejuicios y hostilidad. Además, el incremento proporcional de la población de mayor edad está empezando a diluir la distinción entre personas con o sin discapacidad. A los efectos de este documento, se aplicarán las definiciones de las Naciones Unidas.

### A. Discapacidad

La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>13</sup>.

Al entender la discapacidad como una interacción, se entiende que la discapacidad es un constructo social, no un atributo de la persona.

<sup>10</sup> Larry Dwyer y Simon Darcy, «Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology», in *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Dimitrios Buhalis y Simon Darcy, eds. (Bristol, Channel View Publications, 2010), pp. 213-239.

<sup>11</sup> European Network for Accessible Tourism (ENAT), «VisitEngland Tourism Figures Show Access Means Profits», 23 de junio de 2010.

Disponible en: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933>

<sup>12</sup> Scott Rains, «Disability Pride and World Travel by Dr. Scott Rains», 18 de agosto de 2009. Disponible en:

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192>

<sup>13</sup> Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (Nueva York, 2006). Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

## B. Personas con discapacidad

A los efectos del presente documento, se entiende por «persona con discapacidad» toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentra y las barreras actitudinales obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos<sup>14</sup>.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. Otras personas que se pueden incluir en este grupo por tener problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos son las personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña<sup>15</sup>.

## C. Turismo accesible para todos<sup>16</sup>

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

## D. Discriminación por motivos de discapacidad<sup>17</sup>

Por «discriminación por motivos de discapacidad» se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas la denegación de ajustes razonables.

## E. Ajustes razonables

Por «ajustes razonables» se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

## F. Diseño universal

Por «diseño universal» se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal» no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

<sup>14</sup> La Convención no contiene una definición de «personas con discapacidad» como tal. No obstante, en el Preámbulo y en el artículo 1 se expone lo siguiente: «Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás», según el Informe final del Comité Especial encargado de preparar una convención internacional amplia e integral para proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas (A/61/611) en 2006.

<sup>15</sup> La definición que figura en las recomendaciones de la OMT de 2005 sobre «Hacia un turismo accesible para todos», adoptadas por la resolución 492(XVI) de la Asamblea General de la OMT en Dakar (Senegal), adopta un enfoque según el cual las personas se benefician de la provisión de turismo accesible a lo largo de su vida.

<sup>16</sup> Adaptado de Simon Darcy y Tracey Dickson, «A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences», en *Journal of Hospitality and Tourism Management*, vol. 16, núm. 1 (marzo de 2009), pp. 32-44.

<sup>17</sup> Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas. En consecuencia, el diseño universal es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad (Fuente: The Center for Universal Design, NC State University, Principles of Universal Design (Raleigh, NC, 1997))<sup>18</sup>.

## Ámbito de aplicación

### Infraestructuras y servicios

Estas recomendaciones indican las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas informáticos y la tecnología de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales y costeras.

La accesibilidad debería estar presente en toda la cadena turística, las conexiones entre todos los lugares, servicios y actividades deberían estar bien planificadas y probadas. Entre los elementos de la cadena del turismo figuran:

- A. La gestión del destino turístico
- B. La información y la publicidad turísticas (preparación, información y reservas)
- C. Unos entornos urbanísticos y arquitectónicos
- D. Los medios de transporte y las estaciones
- E. El alojamiento, los servicios de comidas y los congresos
- F. Las actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)
- G. Otras actividades y eventos turísticos

#### A. Gestión del destino turístico

Las entidades de gestión de los destinos turísticos, así como las administraciones, deberían llevar a cabo una estrategia de turismo accesible en la que se exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar.

El concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca está ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles que den lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos.

<sup>18</sup> Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo / Grupo de Apoyo Interinstitucional para la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (UNDG/IASG/TT), *Nota orientativa para los equipos de las Naciones Unidas en los países y los asociados en la ejecución sobre la inclusión de los derechos de las personas con discapacidad en la programación de las Naciones Unidas* (Nueva York, 2010).



## B. Información y publicidad turística (preparación, información y reservas)

La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. En la medida de lo posible, la información destinada a los turistas con discapacidad debería incluirse en la información turística general.

El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos.

Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.

Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad, a fin de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.

Los sistemas de reserva deberían ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Con este propósito, las páginas web y demás sistemas de reserva deberían estar diseñados de forma que puedan ser utilizados por todos, siguiendo las Pautas de accesibilidad para contenidos web (WCAG según su sigla inglesa) publicadas en: [www.w3c.org](http://www.w3c.org)

Las entidades encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores deberían registrar y solucionar, por un procedimiento adecuado, todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

## C. Entornos urbanísticos y arquitectónicos

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deberían cumplir.

### I. Zonas de estacionamiento<sup>19</sup>

Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Estas zonas de estacionamiento deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas.

Se debería disponer de puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad. Estos puntos deberían estar vigilados para evitar que los bloqueen otros vehículos y objetos.

Los espacios de estacionamiento individuales deberían ser lo suficientemente amplios como para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los automóviles y las sillas de ruedas, y estar situados de manera que las personas que utilizan

<sup>19</sup> Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las normas prácticas recomendadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) figuran en la decimotercera edición del Anexo 9- Facilitación (2005) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, bajo el título de «G- Facilitación del transporte de los pasajeros que requieran asistencia especial». Las recomendaciones específicas y detalladas también han sido incluidas en el capítulo 9.11 del documento de la OACI 9184-AN/902 – Airport Planning Manual (segunda edición- 1987).

sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los automóviles. Siempre que haya un acceso viario al edificio o lugar, debería ser seguro para todos los peatones.

## II. Comunicación

Se debería aceptar y facilitar la utilización de la lengua de signos, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad<sup>20</sup>

Los teléfonos y otros sistemas de comunicación públicos (Internet, fax) estarán diseñados y dispuestos para el uso del público, de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

## III. Señalización

Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona accesible, reservada para su utilización por las personas con movilidad reducida, situada lo más cerca posible de la entrada.

Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).

Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y un color que contraste con su fondo.

La información dirigida al público en general se debería facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para los diferentes tipos de discapacidad.

Las alarmas de incendio deberían emitir señales tanto visuales como acústicas. La señalización de las salidas de emergencia debería ser clara y estar bien iluminada; es recomendable que los establecimientos dispongan de planos que indiquen claramente el punto de encuentro y, en caso de haberlos, los refugios de evacuación.

## IV. Desplazamiento horizontal

Se deberían adoptar medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad puedan desplazarse por el lugar con la mayor independencia posible.

Los corredores y los pasillos principales deberían estar libres de obstáculos físicos y visuales y tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas a la vez de manera que no queden bloqueadas en circulación normal, o en su defecto prever zonas de adelantamiento.

<sup>20</sup> La «comunicación» incluirá las lenguas, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. Por «lenguaje» se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

## V. Desplazamiento vertical

### Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios como para que pueda entrar y moverse con facilidad un usuario de silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas, así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de los botones de control, señalización en braille, información tanto escrita como sonora). Deberían instalarse sistemas de emergencia accesibles para personas con deficiencias auditivas.

### Escaleras y rampas

Siempre que sea posible, el espacio construido deberá estar situado a un mismo nivel o equipado con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

## VI. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los aseos deberían habilitarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas han de tenerse en cuenta tanto los aspectos dimensionales, como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se debería cuidar el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento. Se debería prever un sistema que permita a las personas que se encuentran en el interior de las cabinas de los aseos encontrar y utilizar las señales de emergencia lumínicas y los interruptores.

## VII. Precios

Siempre que sea posible, los proveedores de servicios turísticos deberán ofrecer infraestructuras y servicios adecuados a los visitantes con discapacidad. Los costos de implementación de medidas de accesibilidad se incluirán en las partidas presupuestarias de mantenimiento o realización de obras de mejora generales.

Los costos adicionales necesarios para ofrecer servicios e instalaciones accesibles no significarán un incremento de las tarifas para los clientes con discapacidad.

## D. Medios de transporte

### I. Medios de transporte

Los vehículos de transporte de pasajeros, incluidos los vehículos privados de alquiler, autobuses y autocares, taxis, tranvías, funiculares (teleféricos), trenes, transbordadores y barcos de crucero deberían diseñarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

La información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como la lengua de signos y la escritura.

## II. Estaciones, terminales de pasajeros e instalaciones afines

Los pasajeros con discapacidad deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.

Siempre que sea posible, las terminales deberán estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de planta. Cuando sea necesario, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.

Toda la información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de las personas con deficiencias sensoriales. Por ello, toda la información estará en formato visual y sonoro. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sean captadas en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura y fondo.

La información debería estar disponible en canales alternativos de comunicación (webs o aplicaciones para dispositivos móviles).

Los pasos para peatones deberían estar provistos de semáforos con señales sonoras y visuales para que las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan cruzar con seguridad.

El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y se debería disponer de asistencia cuando fuera requerida.

Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque (por ejemplo, para embarcar en la cabina del avión) deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se puedan devolver intactas de manera inmediata a la llegada al destino o punto de tránsito.

## III. Carreteras principales

En las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, debería haber zonas de descanso a intervalos regulares, equipados con instalaciones y servicios, así como con aseos y teléfonos de emergencia, accesibles para todo el mundo y, en particular, para los viajeros con discapacidad.

## E. Alojamiento, establecimientos de servicio de comidas e instalaciones para congresos

### I. Instalaciones de alojamiento

Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda.

Cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que se faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia.

Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay.

En este sentido, habrán de tenerse en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas técnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma cómoda y segura. Todos los dispositivos y accionadores deberían tener en cuenta los principios del diseño universal.

Las habitaciones e infraestructuras de los establecimientos de alojamiento deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos y sistemas de comunicación entre la recepción y la habitación adaptados a estas personas.

Dichos establecimientos deberían estar pensados para acoger a los perros guía y proporcionar los elementos esenciales para facilitar su estancia.

Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y aseos, así como a sistemas de alarma.

## II. Establecimientos donde se sirven comidas

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona debería disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior y la existencia de mobiliario diseñado para poder ser utilizado por usuarios de sillas de ruedas, barras a diferentes alturas, menús con caracteres de fácil lectura, en formato braille o en formatos alternativos (web o aplicaciones para terminales portátiles), aseos accesibles, etc.

Los menús deberían incluir opciones adicionales para personas con diferentes tipos de intolerancias alimentarias (por ejemplo: diabéticos, celíacos, etc.).

Estos establecimientos deberían estar adecuadamente señalizados para facilitar su localización.

## III. Instalaciones de congresos

Además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (entradas, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtítulo o lengua de signos, según se requiera.

## F. Actividades culturales (museos, teatros, cines y otros)

Las entidades responsables de realizar y fomentar las actividades culturales de una región, destino o establecimiento deberían adoptar todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad:

- tengan acceso a material y actividades culturales en formatos accesibles;
- puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no solo en su propio beneficio, sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

## I. Museos y otros edificios de interés turístico

Los propietarios o directores de museos u otros edificios de interés histórico, cultural o religioso abiertos a los visitantes deberían resolver los problemas de acceso horizontal o vertical mediante rampas o ascensores, según proceda.

La información que se facilite debería tener en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello, toda la información debería facilitarse tanto en formato escrito como sonoro.

El personal que atiende a los visitantes debería obtener la formación necesaria para recibir y atender a los visitantes con discapacidad. También tendrá la formación necesaria para poder comunicarse con personas sordas.

Cuando proceda, por ejemplo en lugares más amplios, debería existir un servicio de préstamo de sillas de ruedas u otros dispositivos para visitantes con movilidad reducida.

## II. Teatros y cines

Además de las características mencionadas para los edificios utilizados por los turistas (servicio de venta de entradas, ya sea a través del personal o con sistemas automáticos, aseos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de teatros y cines deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

Se intentará que la información audiovisual se complemente con audiodescripción y subtítulo o lengua de signos, según se requiera.

## G. Otras actividades y eventos turísticos

Las entidades encargadas de actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás.

Se deberá velar por que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas, en particular para las actividades enumeradas a continuación:

### I. Excursiones a los alrededores

Los autocares de excursiones deberían estar preparados para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar tanto información sonora como visual, así como otros tipos de ayuda para ciegos y sordos.

Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberán contratar intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares visitados.

## II. Deportes

Se debería alentar y promover el acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones deportivas (estadios, pistas, etc.), así como su participación, en la mayor medida posible, en las actividades deportivas generales a todos los niveles.

Las instalaciones deportivas deberían estar equipadas para acomodar a los turistas con discapacidades físicas y facilitar la información de forma tanto sonora como visual, así como otros servicios de comunicación para personas ciegas y sordas.

## III. Zonas verdes y entornos naturales

Deberían existir itinerarios accesibles que recorran el recinto, conectando las áreas de interés, los aseos y el resto de servicios e instalaciones.

Se debería disponer de fuentes y bancos adaptados en los recorridos largos, con accesos adecuados para que puedan aproximarse los usuarios de sillas de ruedas y ayudas para la movilidad. Los sumideros y alcorques deberían estar enrasados con el pavimento que los rodea, y firmemente fijados al suelo.

## IV. Playas

Las playas deberían incluir itinerarios accesibles que permitan el acceso a los puntos de información, a los espacios, instalaciones o servicios.

Las playas deberían disponer de acceso mediante pasarelas y rampas, zonas acotadas de sol y sombra, vestuarios y servicios adaptados y sillas y muletas anfibia para bañarse en el mar, con la asistencia de un equipo de profesionales.

En caso de existir paseos marítimos, estos deberían incluir itinerarios accesibles.

## Formación del personal

El personal de los lugares turísticos desempeña un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o la solución de las dificultades imprevistas, y su formación en la conciencia de la discapacidad y la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad<sup>21</sup>.

El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad.

En virtud de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006<sup>22</sup>, el personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios y explicar el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.

Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.

<sup>21</sup> Jean-Louis Vignuda, «Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region», trabajo presentado en el Seminario sobre Desarrollo Sostenible del Ecoturismo en los Países Insulares del Pacífico, Suva (Fiji), octubre de 2001.

<sup>22</sup> Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.

El personal debería proporcionar información accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo de que disponga el establecimiento.

Se deberían ofrecer formas de asistencia humana y animal, así como información concreta y adecuada sobre los servicios disponibles en el hotel y los servicios externos, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de signos, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojan y transportan, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

El personal debería estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deberían realizarse de manera rutinaria de acuerdo a las leyes y normativa vigente.

## Anexo I

### LOS SIETE PRINCIPIOS DEL DISEÑO UNIVERSAL

(The Center for Universal Design, NC State University<sup>23</sup>)

#### 1er principio. Uso equitativo.

El diseño es útil y de fácil comercialización para personas con distintas capacidades.

#### 2º principio. Flexibilidad en el uso

El diseño puede adaptarse a una variedad de preferencias y capacidades individuales.

#### 3er principio. Uso sencillo e intuitivo

El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario.

#### 4º principio. Información perceptible

El diseño comunica al usuario la información necesaria de manera eficaz, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.

#### 5º principio. Tolerancia al error

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.

<sup>23</sup> Principles of Universal Design. The Center for Universal Design, NC State University (1997). Disponible en: [http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/udprinciplestext.htm](http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm).



**6º principio. Bajo esfuerzo físico**

El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente y con un mínimo de fatiga física.

**7º principio. Tamaño y espacio apropiados para la aproximación y el uso**

El tamaño y el espacio son los apropiados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, la postura o la movilidad del usuario.

# Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística

## I. Introducción

Las empresas privadas y los distintos agentes del sector público que trabajan en el ámbito del turismo tienen que proporcionar información exacta, pertinente y puntual a sus clientes antes, durante e incluso después del viaje. Garantizar que **la información sea accesible** es, sin duda alguna, una de las claves para que la comunicación con los visitantes en todas las etapas del viaje pueda establecerse con éxito.

En el siglo XXI, la sociedad de la información ha vivido un avance decisivo en la comunicación instantánea a través de medios digitales. Con las nuevas tecnologías móviles, los destinos y los proveedores pueden llegar a un público más amplio y dar acceso a los turistas a una mayor cantidad de información, así como a contenidos personalizados. Esta información es más ágil y permite a los clientes comparar diferentes ofertas y servicios, proporcionándoles de este modo una mayor autonomía en la toma de decisiones.

No obstante, estos nuevos sistemas de comunicación pueden tener algunas características que reducen el acceso a la información de un gran número de personas, especialmente aquellas con deficiencias visuales, auditivas, cognitivas o de movilidad. La información turística debe diseñarse según los principios del diseño universal para que sea fácil de usar por el mayor número de personas y en condiciones y situaciones circundantes diversas. Y ello tanto para los soportes en papel, como para el material gráfico y los formatos digitales de comunicación. Nadie debería quedar excluido de participar en actividades turísticas a causa de unas herramientas y unos sistemas de información mal diseñados, ya que eso significa quedar excluido también de la oportunidad de vivir una vida independiente.

Más allá del aspecto del diseño, persiste la falta de información con respecto a la accesibilidad de las instalaciones y los servicios turísticos. Incluso en los casos en que se suministra esta información, su fiabilidad tiende a ser cuestionable. Para que los clientes puedan reservar y comprar la totalidad del itinerario y los servicios relacionados en tiempo real, hace falta reunir sistemáticamente información exacta y actualizada sobre instalaciones, productos y servicios accesibles y ponerla a su disposición.

Los clientes necesitan poder estar seguros de que la solución elegida cuenta con el apoyo, la asistencia y las infraestructuras que necesitan desde el inicio hasta el final del viaje, puesto que eso es lo que les va a permitir realmente desplazarse sin verse obligados a buscar intermediarios para completar su viaje.

Una información con un diseño adecuado es además buena para los negocios. Numerosos estudios han revelado que la accesibilidad y la facilidad de uso de los sitios web, en lo que se refiere a navegar

### RESOLUCION ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL EN SU VIGÉSIMA RIMERA REUNIÓN

Medellín (Colombia), 17 de  
septiembre de 2015

**A/21/RES/669**

*La Asamblea General,*

1. **Reconoce** los retos apremiantes, y las posibles soluciones, en el suministro de información accesible respecto a la infraestructura, los productos y los servicios turísticos;
2. **Aprueba y refrenda** las Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística propuestas; y
3. **Alienta a los Estados Miembros** de la OMT, y a los Miembros Asociados y Afiliados, a difundir las Recomendaciones entre todos los agentes turísticos.

por los contenidos y encontrar y leer la información, puede tener un efecto decisivo en las «tasas de conversión», es decir, en el número de clientes que hacen una consulta o una compra.<sup>1</sup>

## II. Empleo de este documento

Las recomendaciones propuestas en este documento tienen su origen en las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, de carácter general, adoptadas por la Asamblea General de la OMT en 2013.

Las presentes recomendaciones específicas tienen por objeto familiarizar a las administraciones nacionales de turismo, a las oficinas de turismo, a las organizaciones de gestión de destinos, así como a las empresas de viajes y turismo, con los principios generales en lo que se refiere a criterios de accesibilidad en el suministro de información y a la aplicación de diferentes técnicas y formatos para cumplir los principios del diseño universal. Se aconseja a los agentes turísticos que lean estas recomendaciones en su totalidad para tener una visión completa de la cuestión y poder considerar la adopción de medidas adecuadas en sus respectivas esferas de influencia.

## III. Principios rectores sobre diseño universal de material de información y comunicación para clientes

Cuando se diseña material de información y comunicación para turistas, es importante pensar en cómo van a encontrar realmente los clientes la información que les interesa. Hay cuatro pasos que pueden señalarse:

- Paso A** – Percepción: Los clientes utilizan la vista, el oído o el tacto para percibir el contenido.
- Paso B** – Encuentro: Los clientes encuentran la información que quieren.
- Paso C** – Comprensión: Los clientes interpretan y entienden cómo han de utilizar el contenido.
- Paso D** – Uso: Los clientes deciden cómo usar el contenido presentado y cómo actuar al respecto.

Para cumplir el requisito del paso A, es decir, que la información se perciba, los diseñadores deben tener en cuenta las distintas capacidades de los clientes, entre los que puede haber personas con dificultades de aprendizaje, deficiencias cognitivas, auditivas o visuales, o problemas de movilidad o destreza. Para los pasos siguientes, B, C y D, es importante considerar la disposición, el estilo y el contenido de la información, tal como se explica a continuación.

## IV. Suministro de información sobre accesibilidad

Además de considerar cómo ha de presentarse la información para que sea accesible para todos los visitantes, hay algunas cuestiones importantes relacionadas con el tipo de información que se necesita y el modo en que ha de suministrarse.

Los cinco elementos siguientes son esenciales para suministrar información accesible, así como para que los turistas puedan fiarse de la información que obtienen:

- 1) Incluir información sobre la accesibilidad de las infraestructuras y los servicios cuando sea posible o facilitar una referencia a otro lugar en el que puedan encontrar esa información.

<sup>1</sup> Las Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística se ha preparado en estrecha colaboración con la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT por su sigla inglesa).

- 2) Al facilitar material promocional o información sobre servicios o procedimientos, indicar un punto de contacto para que el lector pueda obtener más información, así como mensajes personalizados.
- 3) Asegurarse de que en todos los medios y canales de comunicación la información sea coherente, tanto la que se proporciona en línea como la que facilita directamente el personal, ya sea en el lugar en cuestión, por teléfono o por correo electrónico.
- 4) Es altamente aconsejable formar a las personas que gestionan la información en las técnicas específicas que se indican en estas recomendaciones y, cuando se contrate un sitio web o un servicio informático o similar, pedir que el personal técnico cuente con los conocimientos necesarios para proporcionar servicios accesibles.
- 5) Asegurarse de que el contenido esté actualizado, ya que un contenido obsoleto minará la calidad de la información relacionada y puede hacer peligrar la seguridad y el confort de los visitantes.

## A. Material impreso

El material impreso en el ámbito del turismo se centra en la promoción, la información sobre servicios tales como menús o procedimientos y otros contenidos. Sigue siendo bastante común, a pesar del extraordinariamente rápido aumento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector en el último decenio. Las siguientes recomendaciones incrementan la legibilidad y lecturabilidad de todo documento, a fin de que el cliente pueda percibir y encontrar mejor los contenidos que le interesan.

### i) Disposición

- Presentar la información con una estructura organizada, utilizar frases cortas o una idea por frase.
- Utilizar un lenguaje sencillo y claro. Evitar los tecnicismos o las abreviaturas para que la información sea fácil de entender para un público más amplio, incluidas las personas que no son hablantes nativos del idioma.
- Justificar los textos añada espacios adicionales entre las palabras y dificulta la lectura, por lo que es preferible alinear el texto a la izquierda y colocar todo el texto en horizontal (según el idioma).
- Evitar dividir las palabras entre dos líneas.
- Si el texto está escrito en columnas, asegurarse de que estén adecuadamente separadas.
- Dejar espacio suficiente entre las líneas, ya que un interlineado insuficiente dificulta la lectura.
- Utilizar un espacio en blanco para separar los bloques de información, de modo que la información se vea claramente y sea fácil de leer.

### ii) Fuentes

- Utilizar una fuente de un tamaño mínimo de 12 puntos, siendo recomendable utilizar un tamaño de 14 puntos.

- Las fuentes sans serif tienen finales sencillos (como este estilo de fuente Arial). Carecen de remates, trazos u otras formas de ornamentación y son, por lo tanto, más fáciles de leer que las letras serif, decorada, de fantasía o cursiva.

### iii) Contraste y color

- El texto es mucho más fácil de leer cuando hay suficiente contraste entre el texto y el fondo. Lo mejor es utilizar texto negro sobre fondo blanco o amarillo. Si se utiliza un texto blanco, el color del fondo debería ser lo suficientemente oscuro como para proporcionar un contraste suficiente.
- El contraste es mayor cuando se utilizan colores muy oscuros en contraste con otros muy claros.
- Un fondo liso es mejor que un fondo estampado. Colocar el texto delante de una imagen o de un fondo estampado dificulta la lectura.
- Evitar imprimir sobre materiales con brillo porque el texto será más difícil de leer.

### iv) Formatos alternativos

- Considerar la preparación de material impreso en formatos alternativos tales como letra grande (preparada con una fuente de entre 16 y 20 puntos o más), braille o formato audio.
- Considerar suministrar material de fácil lectura, adecuado para personas con dificultades de aprendizaje (y también para personas con un conocimiento limitado del idioma).
- Incluir un código de barras QR o BIDI (códigos de respuesta rápida utilizados para dar un acceso fácil a la información) en el material impreso permite a los clientes acceder a la información a través de distintos canales, utilizando por ejemplo teléfonos inteligentes o tabletas.
- Las organizaciones deberían estar abiertas a trabajar con los usuarios de la información para conocer sus necesidades y proporcionar el formato o apoyo apropiados dentro de sus posibilidades.
- Si la información general se facilita gratuitamente, también los formatos accesibles deben ser gratuitos. Si una organización cobra por la información, no debería cobrar más por la versión accesible.

## B. Documentos digitales

En el sector turístico se utilizan documentos digitales para transmitir una gran cantidad de información. En todo documento enviado por correo electrónico, folleto o pasaje de viaje, o en documentos descargables en páginas web sobre turismo, es importante asegurarse de que el público sepa qué se está descargando y de que el contenido sea utilizable y accesible.

Además de las recomendaciones que rigen para los documentos impresos, hay algunas recomendaciones útiles para los documentos digitales. Estas recomendaciones sirven también para documentos elaborados en diferentes formatos, como por ejemplo los documentos de Microsoft Office o los de formato de documento portátil (pdf) de Adobe.

- Aplicar estilos al texto, como son los epígrafes y títulos, para crear documentos estructurados. Una buena estructura de epígrafes debería seguir un orden lógico, como título 1 y luego título 2.

- Cuando se utilicen imágenes o pictogramas, incluir contenido en formato de texto. Es un elemento crucial para la accesibilidad, ya que puede transformarse en sonido mediante lectores de pantalla con sintetizador de voz.
- Utilizar formatos preestablecidos, como las viñetas, la numeración de párrafos y las tablas para formatear y estructurar los documentos. Con ello se facilita la navegación.
- Es preferible no utilizar columnas, salvo que sea necesario. Los lectores de pantalla más antiguos leen el texto de izquierda a derecha como si fuera lineal, lo que hace que el texto se lea desordenadamente.
- Utilizar imágenes de forma razonable, para que añadan información al texto. Deben situarse en un lugar coherente, evitando las imágenes aleatorias que interrumpen el flujo del texto y hagan difícil seguirlo. Debería haber también algún espacio entre el texto y la imagen.
- Para las imágenes, los diagramas o los gráficos, incluir una descripción escrita como texto alternativo. Con esa descripción de lo que muestran las imágenes, estas se hacen accesibles. Es un recurso útil cuando no se puede disponer de las imágenes, por ejemplo cuando el dispositivo no es capaz de mostrar la imagen o cuando el cliente tiene una deficiencia visual. El texto alternativo debería servir al mismo propósito y trasladar el mismo significado que la imagen.
- En lugar de utilizar la fórmula de «haga clic aquí», por ejemplo, insertar el nombre del documento o el tema de la página a la que está vinculado el enlace.
- Para transmitir un significado (por ejemplo, subrayar un texto para resaltar su importancia) no utilice solo el color. Emplee en su lugar textos descriptivos o símbolos.
- Todos los documentos descargables deberían tener un resumen en HTML, así como información detallada sobre el formato del documento y el tamaño del archivo.

### C. Contenido audiovisual

El contenido audiovisual puede aparecer en diversas formas en la información del sector turístico. Puede tratarse de un vídeo introductorio en un lugar de interés, de una guía de audio o vídeo en un museo o de los letreros luminosos que dan información en los vehículos de transporte o las terminales de pasajeros.

Siguiendo estas recomendaciones, una organización se asegurará de que no se prive de información a quienes no la puedan ver, oír o manipular, ofreciendo instrumentos multimedia que atiendan a requisitos diferentes para que la información sea perceptible.

- Incluir subtítulos en los materiales multimedia, de forma que puedan entender la información todos los clientes, independientemente del volumen con que se emitan los contenidos.
- Cuando no haya subtítulos, facilitar transcripciones de los materiales multimedia, bien en la misma página o bien con un enlace a la transcripción en una página distinta.
- Considerar incluir una ventana emergente en un vídeo con un intérprete, o contratar a un intérprete para un evento.
- Incluir versiones del vídeo con descripción audio para que sea accesible para personas ciegas.
- Compartir los vídeos en un enlace específico para que puedan verse con otros formatos. Proporcionar un enlace a una versión autónoma.

- Ofrecer los archivos digitales en diferentes tamaños para su descarga. La información sobre el tamaño del archivo debería figurar en la página.
- Si un porcentaje amplio de su mercado meta no tiene como primera lengua el idioma del vídeo, cuando sea posible, ofrecer el contenido en otros idiomas.
- Cuando esté destinado a un uso individual, proporcionar botones para saltar un fragmento, hacer una pausa o detener la presentación.

## D. Sitios web

Internet y la tecnología de la web desempeñan un papel extraordinariamente importante en el turismo, puesto que dan acceso a un mayor número de productos y servicios turísticos de diferentes partes del mundo, desde agencias de viajes virtuales o sitios de reserva hasta información sobre instalaciones turísticas.

La accesibilidad de los contenidos web es posible si se aplican las normas internacionales descritas en las Pautas de accesibilidad de contenido web<sup>2</sup>.

En el desarrollo de cualquier página o aplicación web (tanto en textos como en imágenes, formas y sonidos) deberían seguirse las doce orientaciones que se proponen a continuación, organizadas en cuatro principios. Los sitios web deberían ser:

**Perceptibles:** que puedan utilizarse independientemente de la capacidad del cliente para ver, oír o tocar.

- Proporcionar textos alternativos para contenidos no textuales.
- Proporcionar subtítulos y otras alternativas para elementos multimedia.
- Crear contenidos que puedan presentarse de diferentes formas, incluso con tecnologías de apoyo, sin perder significado.
- Hacer más fácil que los usuarios vean y oigan el contenido.

**Manejables:** con formas, botones y medios de navegación utilizables.

- Hacer que toda funcionalidad sea accesible a través de un teclado.
- Dar a los usuarios suficiente tiempo para leer y usar el contenido.
- No utilizar contenidos que puedan causar crisis epilépticas.
- Ayudar a los usuarios a navegar y a encontrar los contenidos.

**Comprensible:** con interfaces y contenidos claros y fáciles de entender.

- Hacer el texto legible y comprensible.
- Crear contenidos cuya apariencia y funcionamiento sean predecibles.
- Ayudar a los usuarios a evitar y corregir errores.

<sup>2</sup> Iniciativa sobre accesibilidad de la web del Consorcio World Wide Web (W3C), Pautas de accesibilidad de contenido web, preparadas por el grupo de trabajo creado a tal efecto (WCAG 2005, actualizado en 2012,) disponible en su versión 2.0 en <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag> y en traducción no oficial al español en <http://www.codexemplar.org/traduccion/pautas-accesibilidad-contenido-web-2.0.htm>.

**Robusto:** con contenidos que puedan utilizarse de manera fiable a través de una amplia variedad de dispositivos.

- Maximizar la compatibilidad con las herramientas de usuario actuales y futuras.

Para cada orientación, hay criterios de éxito comprobables, que definen tres niveles: A, AA y AAA. Se recomienda llegar al nivel AA en todos los sitios web públicos.

## E. Aplicaciones

Las «apps» turísticas son aplicaciones informáticas para dispositivos móviles. Han ido ganando terreno gradualmente a los sitios web, especialmente para prestar diferentes servicios por móvil relacionados con los medios de transporte o los destinos. Empresas y organizaciones en general se han dado prisa en distribuir sus propias aplicaciones para ofrecer o anunciar sus servicios a los consumidores. Algunas de estas aplicaciones ofrecen sistemas de orientación para ayudar a los turistas a encontrar su camino en un edificio o una ciudad y son muy populares para suministrar información sobre contenidos tales como las exposiciones de los museos y galerías de arte.

No hay una ley nacional o internacional específica sobre el diseño de aplicaciones accesibles, aunque hay orientaciones para mejorar la experiencia de los visitantes cuando acceden a contenidos web desde dispositivos móviles<sup>3</sup>.

## F. Terminales de autoservicio y dispositivos móviles/inteligentes

Hay una gran cantidad de información turística que se pone a disposición de los turistas mediante terminales de acceso público. Estas terminales pueden ser quioscos de información, máquinas de venta de entradas, paneles de información (por ejemplo, información sobre vuelos) o terminales punto de venta para el pago con tarjeta.

Estas terminales permiten a los visitantes realizar determinadas acciones, como comprar entradas o comprobar información de manera autónoma durante las 24 horas del día. Además de las orientaciones sobre software u otras tecnologías web, los diseñadores de terminales deben considerar varias recomendaciones sobre diseño y colocación en el entorno para que todo el mundo pueda acercarse e interactuar cómodamente con el dispositivo. Estas son algunas orientaciones específicas:

- Las terminales deben tener elementos y disposiciones manejables, con una altura y una inclinación que hagan posible que las utilicen personas de diferente altura. Deben incluir también un hueco delante y debajo de la terminal para que pueda acercarse una persona en silla de ruedas.
- Las pantallas deben situarse de modo que se eviten los reflejos, los destellos del sol, la iluminación artificial o la iluminación de la calle. Deberían tener además una buena iluminación interna que evite destellos o parpadeos.
- Los elementos de control, como los teclados y los sistemas para introducir tarjetas, deben estar diseñados de forma que tengan un tamaño adecuado para que puedan utilizarse aun careciendo de fuerza o habilidad. Las teclas funcionales deben estar también en altorrelieve o braille y tener un buen contraste.
- Cuando el dispositivo tenga una interfaz de pantalla táctil, debería incluir también una guía de voz que indicara los pasos que se han de seguir u ofrecer un sistema de comunicación alternativo.

<sup>3</sup> Véase la iniciativa sobre accesibilidad de la web del Consorcio World Wide Web, Accesibilidad móvil, en <http://www.w3.org/WAI/mobile/>



- Las terminales informáticas deben poder comunicar los procedimientos de uso de manera visual y auditiva. Si existe un sistema de guía por voz, debe haber también un bucle de inducción.

## G. Señalización

Cuando un turista se abre camino por un entorno que desconoce, la señalización es una herramienta que le permite orientarse sin ayuda. Es importante, por lo tanto, diseñar la señalización de acuerdo con las necesidades de acceso, por ejemplo en mapas, directorios, rutas táctiles en el pavimento, pantallas de información y señales exteriores. Aunque no hay una norma internacional sobre señalización, hay algunas recomendaciones útiles resumidas en el módulo II del Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas de la OMT, del que se ha extraído el siguiente resumen:

- Utilizar materiales mates y resistentes y asegurarse de que las señales estén bien iluminadas.
- Utilizar un diseño homogéneo en los mismos entornos para que sean percibidos con mayor facilidad por los usuarios.
- Decidir el tamaño y la altura de la señal teniendo en cuenta la distancia desde la que se va a ver.
- Asegurarse de que la información se suministra con el suficiente contraste y un fondo adecuado.
- Utilizar pictogramas normalizados para que las señales pueda entenderlas un gran número de turistas.
- Incluir imágenes claras para explicar información importante.
- Cuando las señales estén situadas en una zona a la que uno se deba aproximar, asegurarse de que no haya obstáculos en el camino.
- Valorar la posible inclusión de formatos alternativos, como el altorrelieve o el braille, para ayudar a encontrar el camino o proporcionar sistemas de orientación alternativos, como la geolocalización y los sistemas de navegación inteligentes.

# Recomendaciones sobre señales y símbolos turísticos

## Principales conclusiones y recomendaciones sobre señales y símbolos turísticos

Comité de Apoyo a la Calidad, cuarta reunión. QSC/4 7 b)  
(Madrid, España, 12–13 de abril de 2000)

### A Recomendación sobre la señal de información turística

Recordando el texto revisado de la recomendación B (13 bis) dirigida a los Gobiernos por la Comisión Regional para el Turismo en Europa (CRTE) de la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo/UIOOT (Ámsterdam, Países Bajos, 28 de abril de 1975), según la cual la señal indicativa del emplazamiento de las oficinas de información turística debe ajustarse a cualquiera de los dos modelos de señal que se reproducen en el apéndice 1 de la presente recomendación,

Considerando el actual uso difundido de esa señal, tanto en su variante de "i" como de "i", y la práctica creciente en Europa y en otras regiones, especialmente en aquellas donde el alfabeto latino se usa poco o no se usa, de acompañar la señal de un signo de interrogación,

Considerando, sin embargo, que la situación actual de esa señal no siempre resulta clara para sus usuarios y beneficiarios actuales y potenciales,

1. **Reitera su recomendación** de utilizar la señal "i" (o "i") que se reproduce en el apéndice con el fin de:
  - a) señalar el emplazamiento de las oficinas de información pública para los turistas
  - b) señalar cualquier otro lugar, oficial y privado, donde se facilite gratuitamente información turística al público en general,
  - c) señalar la disponibilidad de información turística en soporte impreso, audiovisual o electrónico, y
2. **Recomienda** que, en esos casos, se pueda utilizar igualmente la señal de "i" (o "i") acompañada de un signo de interrogación, tal y como se reproduce a continuación.

#### DECISIONES ADOPTADAS POR EL CONSEJO EJECUTIVO EN SUS 63ª Y 64ª REUNIONES

Madrid (España), 28-30 de noviembre de 2000

CE/DEC/6(LXIII-LXIV)

*El Consejo Ejecutivo,*

*Aprueba el informe de la cuarta reunión del Comité de Apoyo a la Calidad (Madrid, España, 12-13 de abril de 2000) y acepta las recomendaciones que en él formula el Comité con respecto a las señales y a los símbolos turísticos, así como el uso de un logotipo para promocionar el Día Mundial del Turismo,*

## La señal de información turística

**Modelo de señal A**



**Modelo de señal B**



**Modelo de señal A.1**



**Modelo de señal B.1**



### **B Recomendación sobre el uso uniforme de referentes de color para las banderas de señalización de playas**

**Considerando** que la gama de colores utilizada actualmente en los sistemas de señalización de playas con banderas es confusa para los visitantes internacionales que practican la natación,

**Reconociendo** que esa situación supone graves riesgos para su seguridad, y crea inquietudes a los operadores de viajes y de instalaciones recreativas en cuanto a la atribución de responsabilidad civil,

**Recomienda** que, para los sistemas de señalización de playas con banderas, tanto en actividades marítimas como de agua dulce, se utilicen uniformemente los siguientes referentes de colores con el siguiente significado:

Verde: seguro

Amarillo: precaución

Rojo: peligro

### **C Proyecto de recomendación sobre el uso uniforme de referentes de colores para actividades e instalaciones recreativas al aire libre**

**Considerando** que la gama de referentes de colores utilizada en la actualidad para indicar el grado de dificultad en actividades e instalaciones recreativas al aire libre (pistas de senderismo y marcha, trekking o jogging, entre otras) no es uniforme a escala internacional,

**Considerando asimismo** que esa situación puede resultar confusa e incluso peligrosa para los visitantes internacionales que practican actividades recreativas al aire libre,

**Considerando igualmente** que los operadores de actividades e instalaciones recreativas al aire libre interesados en ofrecer esas actividades e instalaciones a los visitantes internacionales y en darles servicio, necesitan que se les oriente en cuanto a las normas de señalización con colores que pueden aplicar para comunicar el grado de dificultad de las actividades e instalaciones en cuestión,

**Recomienda** que se utilicen los siguientes referentes de colores con el siguiente significado

|           |                         |
|-----------|-------------------------|
| Verde:    | fácil                   |
| Amarillo: | medio                   |
| Rojo:     | difícil                 |
| Negro:    | muy difícil y peligroso |

## **D Proyecto de recomendación sobre el uso uniforme de referentes de colores para actividades e instalaciones de esquí y otros deportes de invierno**

**Considerando** que la gama de referentes de colores empleada en la actualidad para señalar el grado de dificultad en actividades e instalaciones de esquí y otros deportes de invierno (esquí alpino, pistas turísticas para esquiadores, snowboarding, etc.) no es uniforme a escala internacional,

**Considerando asimismo** que esa situación puede resultar confusa e incluso peligrosa para los visitantes internacionales que practican actividades relacionadas con el esquí y otros deportes de invierno,

**Considerando igualmente** que los operadores de actividades e instalaciones relacionadas con el esquí y con otros deportes de invierno que tengan interés en ofrecer esas actividades e instalaciones a los visitantes internacionales y en darles servicio, necesitan que se les oriente en cuanto a las normas de señalización con colores para comunicar el grado de dificultad de las actividades e instalaciones en cuestión,

**Recomienda** que se utilicen los siguientes referentes de colores con el siguiente significado

|           |                         |
|-----------|-------------------------|
| Verde:    | fácil                   |
| Amarillo: | medio                   |
| Rojo:     | difícil                 |
| Negro:    | muy difícil y peligroso |

## E Proyecto de recomendación sobre cooperación en el campo de las señales y de los símbolos turísticos

**Considerando** los contactos de trabajo y la cooperación establecida entre la Secretaría y el Comité Técnico de la ISO responsable de símbolos gráficos/símbolos de información pública (ISO/TC 145),

**Una vez examinada**, en particular, la propuesta formulada por la Secretaría en la reunión que celebró dicho Comité en Madrid del 2 al 4 de noviembre de 1998, en el sentido de que los referentes relativos a las atracciones e instalaciones turísticas se ensayen con sus grupos de usuarios específicos (hoteles, tour operadores y autoridades de turismo) antes de su normalización,

**Recomienda:**

- a) que la Secretaría prepare con el Comité ISO/TC145 un programa de trabajo sobre la normalización de las señales y de los símbolos turísticos, que comprenda un programa de ensayo de referentes relativos a las atracciones e instalaciones turísticas,
- b) que los Miembros, incluidos los representantes del sector privado que utilizan señales y símbolos turísticos (hoteles, tour operadores, y otros proveedores de servicios y productos de turismo, recreo y deporte), examinen la posibilidad de apoyar, financieramente o en especie, los procedimientos de ensayo de los referentes seleccionados, y
- c) que la Secretaría prosiga sus consultas con los Miembros, representantes del sector privado y de otras organizaciones internacionales interesadas, con el fin de celebrar reuniones informativas y seminarios encaminados a lograr la transparencia y la armonización de las señales y de los símbolos turísticos.

## F Proyecto de recomendación sobre el uso de un logotipo para promover el Día Mundial del Turismo

**Considerando** que el Día Mundial del Turismo sigue recibiendo gran atención a escala nacional e internacional por la creciente importancia del turismo en la vida económica, social y cultural de las sociedades,

**Persuadido/a** de que el mensaje del Día Mundial del Turismo puede reforzarse con una identidad gráfica similar a la de otros acontecimientos mundiales,

1. **Recomienda** que se provea a cada Día Mundial del Turismo de su propio logotipo en función del tema de cada año, y
2. **Pide** al Secretario General que dé cumplimiento a esa recomendación a partir del Día Mundial del Turismo del año 2000.





https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417780 - Tuesday, June 16, 2020 5:05:00 PM - IP Address: 186.148.232.14

**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 157 países, seis territorios, dos observadores permanentes y más de 480 Miembros Afiliados.



Organización Mundial del Turismo

Capitán Haya 42, 28020 Madrid, España  
Tel: (+34) 915678100 / Fax: (+34) 915713733  
omt@UNWTO.org / www.UNWTO.org