



Mensajes del Comité Mundial de Ética del Turismo sobre turismo accesible

Turismo accesible para todos: promover la accesibilidad universal en el turismo

En el mundo, mil millones de personas (el 15% de la población mundial) tiene alguna forma de discapacidad. Con el rápido envejecimiento de la población, para 2050 habrá 2.000 millones de personas que tendrán más de 60 años (más del 20% de la población). El número de personas con necesidades de acceso específicas no deja de crecer y el sector turístico ha de responder a ello.

I. MENSAJES PARA LA PROMOCIÓN GENERAL

- El turismo accesible es un derecho, pero también una oportunidad empresarial.
- «Turismo accesible para todos» significa que cualquier producto turístico debería diseñarse de modo que se tuviera en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que conllevara costos adicionales para los clientes con discapacidad y necesidades de acceso específicas.
- El turismo accesible para todos exige un enfoque de trabajo conjunto en toda la cadena de valor del turismo (es decir, el transporte, el alojamiento, las actividades de ocio, los servicios de recepción de visitantes, los destinos) para garantizar una experiencia turística positiva.
- Resulta esencial contar con información sobre la oferta de turismo accesible, y las empresas tienen que explicar con claridad y exactitud qué servicios ofrecen y cómo reservarlos.

II. MENSAJES SECTORIALES ESPECIFICOS

a) Los Gobiernos y las administraciones nacionales deberían:

- Formular políticas e instrumentos de reglamentación sobre turismo accesible.
- Promover la aplicación de normas de accesibilidad y directrices técnicas para hacer que el turismo accesible para todos sea una realidad.
- Favorecer la inversión y evaluar comparativamente los logros de los agentes interesados.
- Facilitar información y capacitación a los prestadores de servicios turísticos sobre cómo mejorar la experiencia viajera de las personas con discapacidad.
- Promover oportunidades de empleo y emprendimiento para las personas con discapacidad.
- Consultar a organizaciones de personas con discapacidad para la planificación y el desarrollo del turismo.
- Incentivar y premiar las buenas prácticas.

b) Las autoridades locales y los destinos deberían:

- Garantizar que las instalaciones turísticas, los espacios públicos y los diferentes servicios estén diseñados de modo que tengan en cuenta las necesidades de todo el mundo, sin importar su edad o sus capacidades.
- Incluir la accesibilidad como prioridad en las políticas y estrategias de las organizaciones de gestión de destinos.
- Desarrollar las capacidades de los gestores de destinos para preparar planes y medidas que fomenten turismo accesible.

c) Las empresas de turismo y de viajes deberían:

- Atender al creciente mercado del turismo accesible y así convertirse en empresas más orientadas al cliente.
- Mejorar los servicios, invirtiendo para ello en la sensibilización del personal, su capacitación y sus habilidades de atención al cliente.
- Estar preparados para atender a los clientes con discapacidad y necesidades de acceso y tener una política de accesibilidad clara enunciada en la web de la empresa.
- Aprender más sobre cómo mejorar sus servicios, poniéndose en contacto con la organización nacional de personas con discapacidad y con la asociación profesional de las empresas turísticas del país.
- Dar empleo a personas con discapacidad.

III. RECOMENDACIONES PARA IMPULSAR LA DEFENSA DEL TURISMO ACCESIBLE Y SU DESARROLLO

Estas son las recomendaciones del Comité Mundial de Ética del Turismo:

Para todos los agentes interesados, consultar y aplicar las Recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo por un turismo accesible para todos y utilizar los manuales técnicos publicados por la OMT. Estos materiales pueden descargarse en <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>.

Para los Estados Miembros de la OMT, hacer realidad los principios del turismo accesible mediante leyes y normas o mediante prácticas concretas; facilitar y apoyar la comunicación y la promoción de forma dirigida en sus campañas, a través de todos los medios de comunicación; forjar alianzas activas con las asociaciones de turismo y con las organizaciones de personas con discapacidad nacionales y regionales; y apremiar a las universidades e institutos de formación a que incluyan los mecanismos apropiados en sus programas.

Para los Miembros Afiliados de la OMT y las asociaciones profesionales del sector de turismo y de viajes, rechazar toda forma de discriminación, instar a sus propios socios a promover activamente el turismo accesible, estar abiertos al empleo de personas con discapacidad y mejorar sus propias prácticas y los servicios que ofrecen.

Para los miembros de Comité Mundial de Ética del Turismo, seguir apoyando a la Secretaría en la promoción de los principios de la accesibilidad, dar a conocer las buenas prácticas y ejemplos positivos concretos de distintos destinos a la Secretaría para poder promoverlos en la web, y defender también el turismo accesible en sus encuentros e intervenciones.

Para la OMT, mantener en su agenda la cuestión del turismo accesible, instar a los Estados Miembros para que actúen, comunicar y promover (especialmente a través de la web), premiar casos de éxito y difundir ejemplos de buenas prácticas.