



RESUMEN EJECUTIVO

MANUAL SOBRE TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS: PRINCIPIOS, HERRAMIENTAS Y BUENAS PRÁCTICAS

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso normalizado a los bienes y servicios turísticos.

La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

La idea de proporcionar herramientas para la realización y gestión eficiente de la accesibilidad en los destinos turísticos ha sido la base del acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en el año 2011. Esta colaboración tiene como resultados, entre otras acciones, la publicación de este manual que provee una serie de recomendaciones para asegurar el acceso, uso y disfrute de todas las personas a los servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones, independientemente de sus capacidades.

Las recomendaciones expuestas en el manual son pautas de intervención extraídas de la experiencia, de recientes estudios académicos, la normativa internacional y los avances tecnológicos y científicos llevados a cabo sobre la materia. La Fundación ONCE ha puesto a disposición de este manual una larga

trayectoria de experiencia profesional, de más de 25 años, en la realización de proyectos relacionados con la implantación de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en diferentes entornos y servicios, que cuenta a la par con el apoyo de ENAT, en la que ejerce la vicepresidencia.

El presente manual ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del turismo accesible. A través de estos instrumentos, la OMT pretende alentar a los actores clave del sector a implementar medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad, entre otros.

La publicación se divide en cinco bloques diferenciados que dan respuesta a las principales cuestiones sobre la accesibilidad en el turismo: contexto, recomendaciones, principales áreas de intervención, indicadores para administraciones nacionales de turismo y buenas prácticas a nivel internacional.

En primer lugar, se establecen unas bases teóricas y una exposición de las barreras de accesibilidad que se pueden encontrar en las actividades relacionadas con el turismo. Se pone de relieve un amplio abanico de beneficiarios del turismo accesible donde se destaca la aparición del "turista senior" que desarrolla una actividad turística similar o superior a otros grupos de población y que presenta unas necesidades y demandas que requieren de las medidas de accesibilidad. En este primer bloque también se realiza un desglose de la repercusión económica de la accesibilidad en el turismo y una relación de

datos estadísticos que prueban que la accesibilidad, además de un derecho, es una oportunidad de negocio.

En el segundo bloque se presentan las recomendaciones de acuerdo a las especificaciones del Diseño para Todos, basadas en la norma internacional más actual, incluyendo la ISO FDIS 21542, referente a la construcción de edificios respecto a la accesibilidad y usabilidad del entorno edificado. Estas recomendaciones constituyen la base para poder crear destinos turísticos accesibles y ponen especial énfasis en la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo para lo que recorren cinco puntos principales: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. En cada uno de estos apartados se da respuesta a las necesidades de accesibilidad de los distintos entornos turísticos desde hoteles, oficinas de información o espacios deportivos a entornos naturales, playas y transporte, entre otros.

El tercer bloque hace una revisión de las áreas de intervención que conforman la piedra angular del éxito en la consecución del turismo accesible y están dirigidas a los responsables de la gestión de destinos turísticos. Estas áreas de intervención se concretan en cinco puntos clave: 1) legislación, destacando la necesidad de su existencia en materia de igualdad de derechos, 2) investigación, como punto de partida para conocer la repercusión del turismo accesible, 3) sensibilización y formación, en planes de educación formal y profesional, 4) promoción de la oferta a través de estrategias de marketing y, por ende 5) gestión, como elemento aplicable para todos los sectores turísticos para que resulte en una práctica mantenida en el tiempo.

La cuarta parte del manual desarrolla una serie de indicadores, destinados a las organizaciones nacionales de turismo, de manera que puedan valorar la evolución de la accesibilidad en los destinos turísticos. Estos indicadores, acompañados de la metodología correspondiente para su aplicación, son una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo.

La última parte del manual expone una selección de buenas prácticas que servirá de ejemplo a los agentes interesados en implantar

y transferir mejoras en la accesibilidad en el turismo. Fundación ONCE, junto con ENAT, desarrolló un estudio de entre diversas fuentes y experiencias consolidadas, que permitieron una selección de ejemplos destacados y una categorización tanto por área geográfica como por ámbito turístico.

El Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas, nace de la necesidad de disponer de un documento de referencia para sector turístico que ofrezca las directrices indispensables para lograr la accesibilidad en los destinos de la manera más eficiente y planificada posible.

Es uno de los primeros manuales de la Organización Mundial del Turismo que facilitará la visión global sobre la accesibilidad que, al igual que el turismo, es una actividad transversal e internacional.

La Fundación ONCE ha trasladado la experiencia profesional y vivencial en materia de turismo accesible a los contenidos de este manual. Es este marco destaca su trabajo realizado en la organización de cuatro ediciones internacionales del Congreso turismo para todos, la realización de más de 700 planes de accesibilidad en municipios, distintas actuaciones relacionadas con la accesibilidad en el transporte, incluyendo la implantación de servicios de asistencia, así como y el apoyo y colaboración con numerosas iniciativas de turismo accesible en los ámbitos públicos y privados.

El resultado de este proyecto será una herramienta para que los diferentes agentes comprendan las necesidades de la accesibilidad en el sector turístico, conozcan la ventaja competitiva que supone su implantación y obtengan la información que les permita llevar a cabo las medidas adecuadas incentivando la accesibilidad como valor añadido y de calidad.