

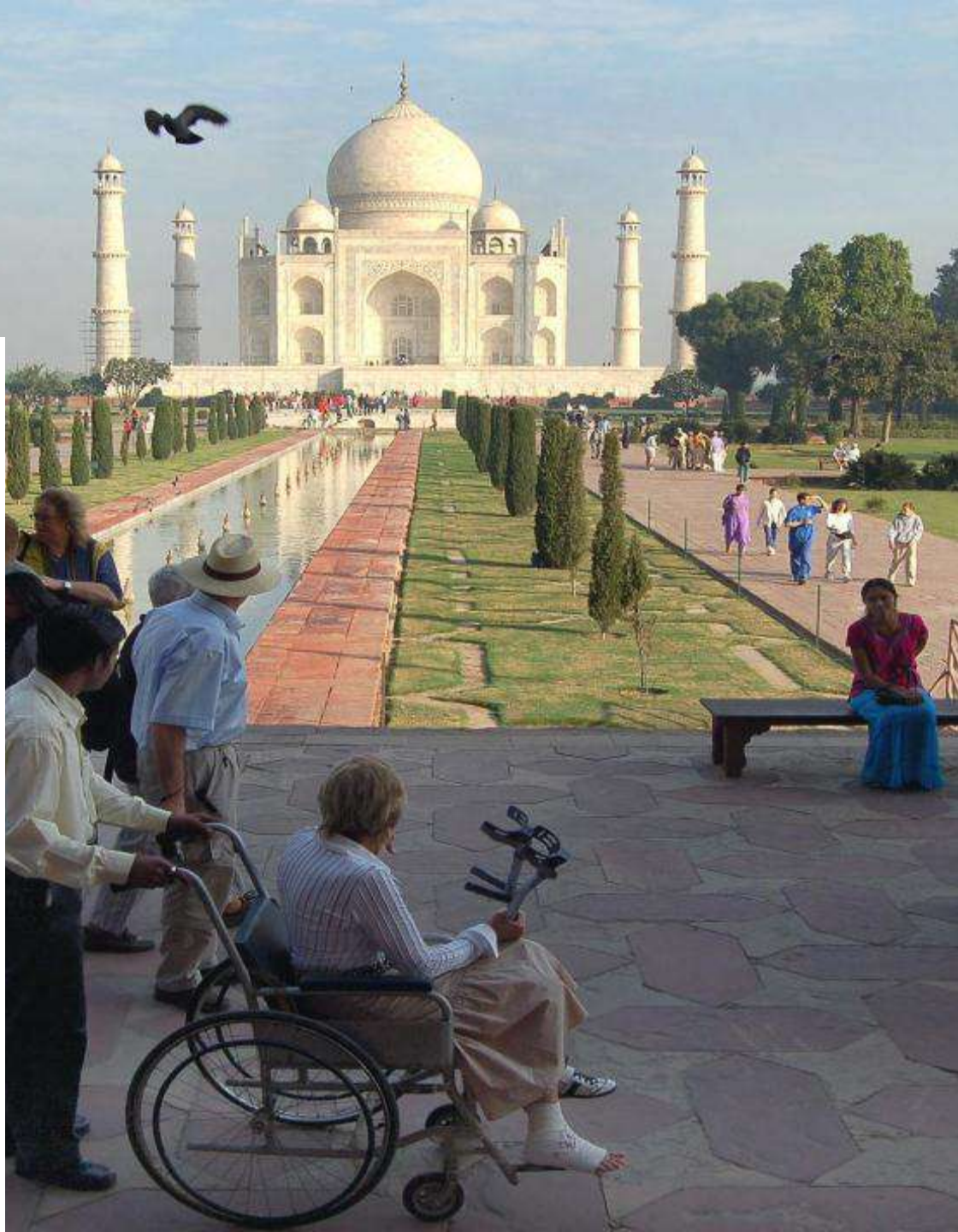
Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos

Igor Stefanovic

Coordinador Técnico

Departamento de Ética, Cultura y
Responsabilidad Social

ecsr@unwto.org



Turismo Accesible para Todos

Art. 7 del Código ético

«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**»

Turismo para Todos - adecuar los entornos, productos y servicios turísticos que permitan el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios

Una cuestión de **derechos humanos** y también **oportunidad de negocio**

Esencial y transversal en políticas de turismo responsable y sostenible



Fotos: José Antonio Juncá Ubierna

¿Para quién?

- **Turistas** y población local
- **Personas con discapacidad** (15% de la población mundial)
- **Los seniors** (más de 20 % de la población en 2050)
- Familias con niños pequeños
- Mujeres embarazadas, personas con enfermedades o lesiones temporales
- Viajeros con equipaje pesado, etc...

Todos seremos demandantes de la accesibilidad antes o después

Turismo para todos: Principales desafíos

Falta de inclusión política, económica, social y cultural

Graves impedimentos a la hora de viajar

Bajo grado de satisfacción

Oferta turística que no integra sistemáticamente la accesibilidad

Poca información sobre productos y servicios

Falta de conocimiento de los profesionales & estándares

Beneficios para toda la sociedad aún sin reconocer



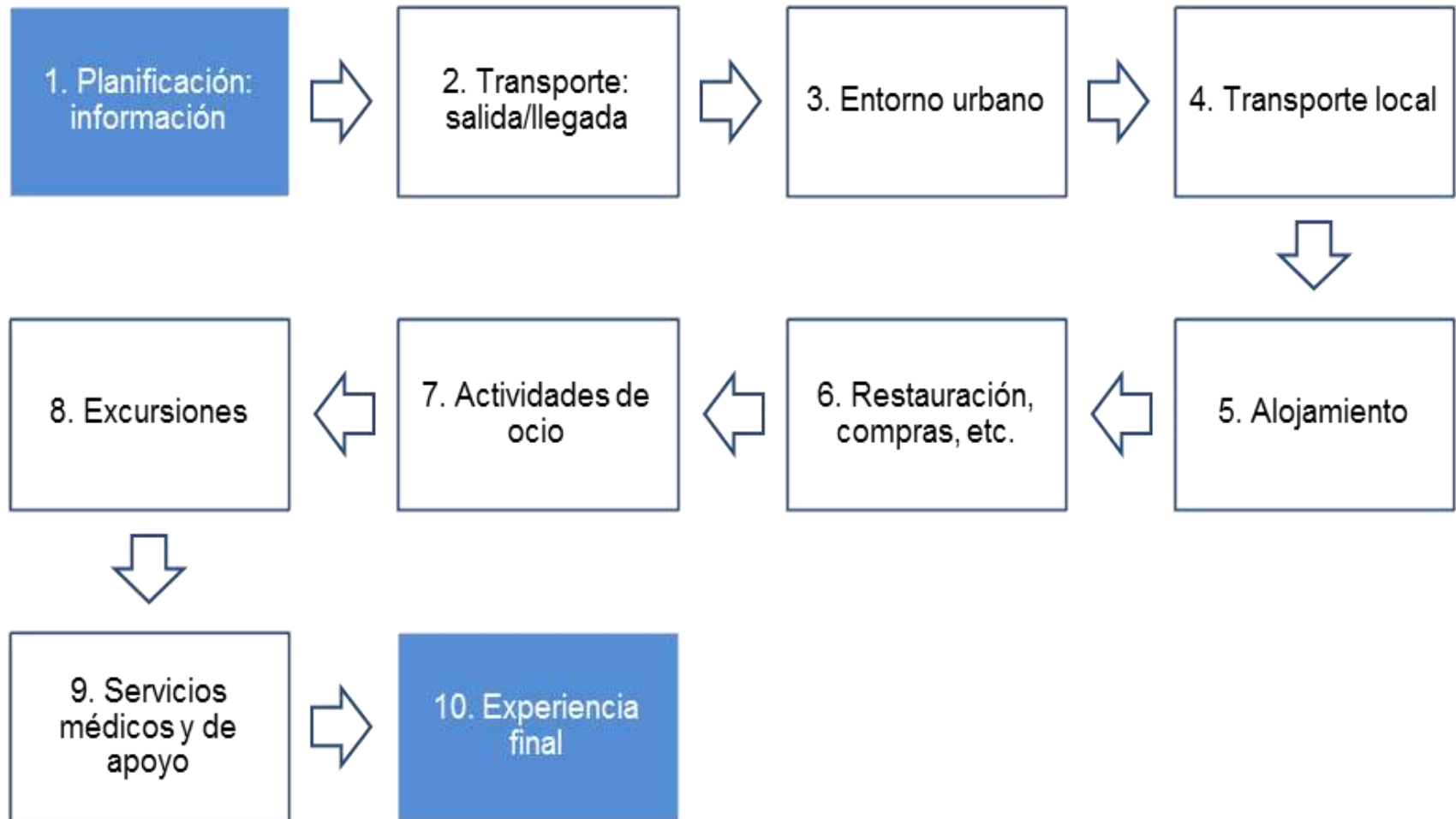
World Tourism Organization | a specialized Agency of the United Nations

¿Por qué hacer mi producto accesible?

- La accesibilidad es un **derecho**
- **Obligación legal** donde haya legislación adecuada
- **Es una inversión** con posibilidad de retorno muy positivo
- **Aumenta la cuota de mercado, mejora la competitividad y beneficios económicos, favorece la fidelización de los clientes**
- **Disminuye los efectos de la estacionalidad del sector turístico**
- **Proporciona satisfacción a los clientes y a toda la población al incrementar la calidad**



Cadena de valor del turismo accesible



Principios a considerar

- **Integridad de la cadena:** sin rupturas e “islas accesibles” (ej. un hotel accesible sin transfer, autobús o taxi adecuado desde el aeropuerto)
- **Información** precisa, fiable y actualizada, disponible en formatos accesibles
- **Medios de transporte** adecuados
- **Seguridad** de uso para todos, con mantenimiento regular
- **Inclusión** integrada de servicios dentro de la oferta general del destino
- **Actitud** de los profesionales que mejora con formación y capacitación



Recomendaciones de la OMT

Recomendaciones generales (2013)

Recomendaciones específicas sobre la accesibilidad de la información (2015)

Socios: F. ONCE + ENAT

Ámbitos de aplicación: toda la cadena turística

Ejes principales:

- **Infraestructuras y servicios**
- **Formación** de los profesionales
- Principios del **Diseño Universal**



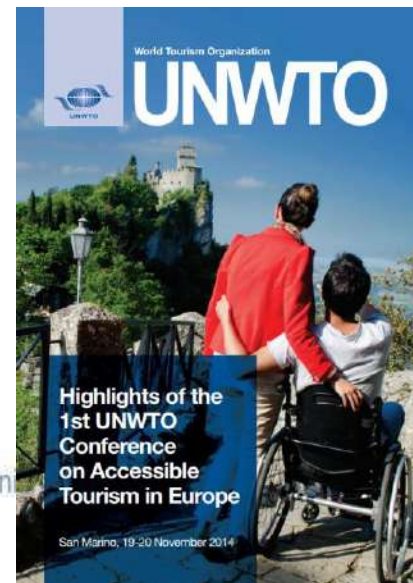
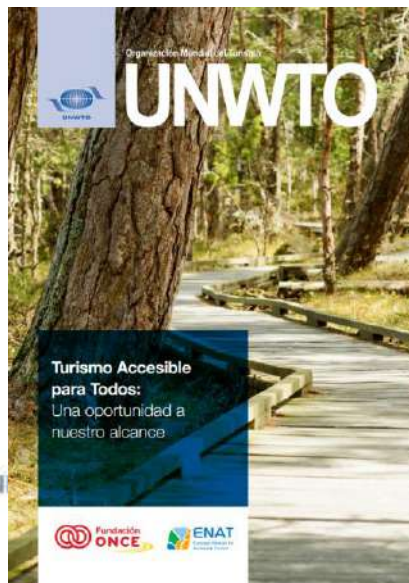
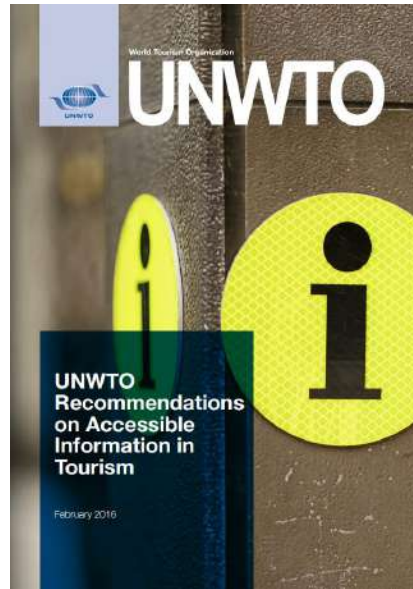
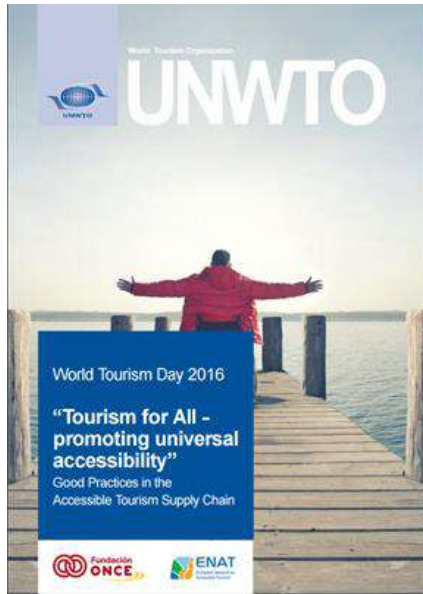
Manuales sobre Turismo Accesible

Uso de los Manuales:

- Para entender los **conceptos** y las **ventajas** de la accesibilidad
- Para evaluar el **nivel de accesibilidad** de los **destinos, empresas y servicios turísticos**
- Para aprender **modalidades de aplicación** en **las áreas necesarias** (sensibilización, legislación, investigación mercado, intervenciones en los entornos, comercialización, formación y gestión)



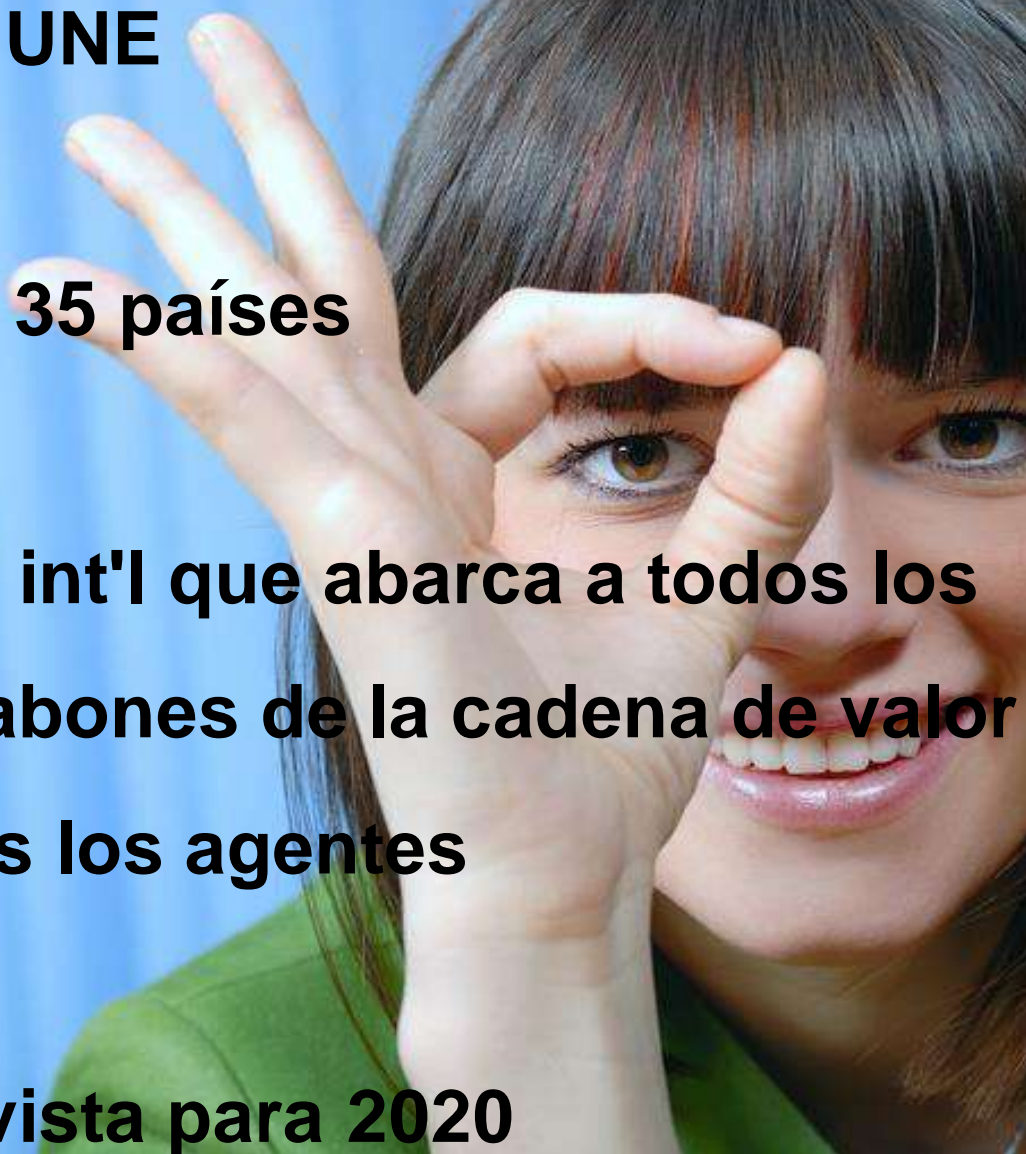
Otras publicaciones



World Tou

Agency of the Un

ISO-21902

- **F. ONCE, OMT, UNE**
 - **75 expertos de 35 países**
 - **Primera norma int'l que abarca a todos los entornos y eslabones de la cadena de valor**
 - **Dirigida a todos los agentes**
 - **Adopción prevista para 2020**
- 

Turismo Accesible & COVID-19





TURISMO PARA TODOS

Día Mundial del Turismo 27 Septiembre 2016

PROMOVER LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



Para lograr un turismo que sea accesible para todos el sector necesita de voluntad política, de alianzas sólidas y de destinos inteligentes dispuestos a innovar

#tourism4all



Muchas Gracias

Igor Stefanovic

OMT

