

## La innovación en el sector turístico, una oportunidad/ un reto para los profesionales de la accesibilidad

El primer encuentro de la Asociación del 2018 para conversar, debatir e intercambiar opiniones entre los socios, tuvo lugar en el mes de enero. En esta ocasión, coincidiendo con la celebración en Madrid de la feria de turismo internacional Fitur, las conversaciones tuvieron lugar dentro del mismo evento, en un espacio cedido para la ocasión por la organización que se localizaba en el pabellón de la Comunidad de Madrid.

Los asistentes, varios socios y algunos amigos relacionados con la accesibilidad desde diversos ámbitos (Federación Madrileña de Municipios, Colegio de Arquitectos de Madrid, Universidad Politécnica de Madrid, etc.) pudieron intercambiar conocimientos sobre la innovación en el sector turístico, las oportunidades y nuevos retos para los profesionales de la accesibilidad universal, contando con la participación de Vanessa San José Gómez, responsable de Accesibilidad e Inclusión de la empresa pública «Madrid Destino».

Tras la presentación, Vanessa, que lleva casi un año como responsable del equipo, nos hizo una introducción sobre las competencias, funciones y actividades que realiza la empresa y las razones por las que surge su puesto: potenciar la mejora de la accesibilidad (en infraestructuras y contenidos) y mejorar la inclusión de las personas con diversidad funcional dentro de las políticas de cultura (ya sea como espectadores, como trabajadores o a través de la contratación de distintos servicios). Señaló que todas las mejoras en accesibilidad que se planteen en la empresa deben tener tres cosas en común:

- Ir de la mano de los profesionales de la accesibilidad
- Ir de la mano de las entidades sociales
- Ser validadas por las personas con discapacidad

Durante la conversación se expusieron las buenas prácticas que se han ido realizando o que se plantean desde esta empresa pública, y en todo el diálogo y debate, giró en torno a una serie de palabras clave que se planteaban desde el tema de la conversación: «La innovación en el sector turístico, una oportunidad/ un reto para los profesionales de la accesibilidad»



Imagen del debate sobre la innovación en el sector turístico

### Palabras Clave

**1. Innovación:** Es la mejora de lo existente, es la aplicación de las mejores soluciones que satisfagan nuevos requisitos y necesidades del mercado. Se consigue mejorando y haciendo más efectivos los productos, procesos, servicios, tecnologías o modelos de negocio disponibles.

El término innovación puede ser definido como algo original y más efectivo, y por lo tanto nuevo, que se introduce en el mercado o en la sociedad para crear un impacto significativo.

Es el resultado de un proceso que aúna ideas novedosas con el fin de impactar en la sociedad. En términos económicos lo que se persigue es un crecimiento en la demanda del consumidor.

**2. Sector turístico:** Según la Organización Mundial del Turismo, comprende «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros». El turismo puede

ser doméstico (turistas que se desplazan dentro de su propio país) o internacional.

Cabe añadir que a efectos de las actuaciones que es necesario llevar a cabo en cuanto a la accesibilidad, también incluye actividades que se realizan previas a los viajes como la búsqueda de destino en internet o en agencias de viajes

**3. Oportunidad:** Momento o circunstancia convenientes para algo.

**4. Reto:** Objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta.

### Buenas prácticas de «Madrid Destino»

- Obtener la primera oficina de turismo de España certificada con la UNE 170002 (Casa de Panaderías, Plaza Mayor)
- Realización de Jornadas Internacionales de Turismo Accesible junto a la Comunidad de Madrid y Predif (Madrid for All)
- Programa de visitas accesibles guiadas «Madrid para todas y todos»
- Creación de la guía «Madrid Accesible en 7 días»
- Desarrollo de la app Blappy, que permite la comunicación entre personas de distintos idiomas o entre una persona ciega y una persona sorda
- Realización de actividades accesibles con la adaptación de contenidos (circo inclusivo, audiodescripciones de obras, audioexplicaciones, talleres accesibles interpretados en lengua de signos, etc.)
- Mejora en la información de contenidos accesibles
- Auditoria de sus páginas webs para acreditarse como AA
- Formación del personal

- Se está elaborando un plano para personas de baja visión
- Este año participarán en el Congreso European Network for Accessible Tourism
- Trabajando en un programa de comunicación alternativa con el CEAPAT en la realización de un tríptico para los taxis
- Se está trabajando en la mejora de accesibilidad de los distintos puntos turísticos (kioscos)
- Está en desarrollo el pliego para realizar un diagnóstico de accesibilidad de todos los centros que gestiona.
- Siguen trabajando en la inclusión de cláusulas sociales en los pliegos.

### Factores clave para mejorar la accesibilidad en el sector turístico

- Hacer entender a todos los agentes que la accesibilidad debe estar incluida desde el inicio, haciendo una labor de sensibilización que debe plantearse como una herramienta y no como un objetivo en sí misma.
- Concienciar de que la accesibilidad en el turismo no es hacer algo específico, sino que es una condición inherente al sector.
- Promover el conocimiento sobre accesibilidad universal en profesionales del sector público, de los que dependen factores clave, para evitar actuaciones mediocres.
- Promover el conocimiento sobre accesibilidad universal en profesionales de la empresa privada en toda la cadena del turismo: planificación, desplazamiento, estancia, actividades culturales, deportivas, etc.
- Incidir en las cláusulas sociales de contratación, de manera que lo que prime sea la calidad y la accesibilidad en lugar del precio.



*Asistentes al Encuentro «Conversaciones Asepau» en el recinto de Fitur*