

Agenda de Acción de San Marino 2030 para promover el turismo accesible

El Gobierno de la República de San Marino, el Ministerio de Turismo de Italia y otros Estados Miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes de destinos, del sector privado, de instituciones educativas, de órganos intergubernamentales, así como expertos en accesibilidad y organizaciones destacadas de la sociedad civil que representan a las personas con discapacidad, se han reunido con ocasión de la **Conferencia Internacional sobre Turismo Accesible de la OMT: Promover la accesibilidad para los destinos, las empresas y las personas**, que ha tenido lugar el 16 y 17 de noviembre de 2023.

Los signatarios han acordado contraer los siguientes compromisos en virtud de la «**Agenda de Acción de San Marino 2030 para promover el turismo accesible**», con miras a que sean catalizadores para el cambio hacia la inclusión de las personas con discapacidad y el turismo para todos y reflejen los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible.

I. Todos los interesados

- **Sensibilizar** sobre los beneficios sociales y económicos del turismo accesible, que impulsa la igualdad de oportunidades para todos y es una oportunidad de negocio para los destinos.
- **Aplicar** normas internacionales y de diseño universal. Las personas cruzan fronteras para viajar y deben conocer las características de los servicios que reservan, en todo el mundo.
- **Dar prioridad** a las intervenciones en materia de accesibilidad, incluso cuando no se disponga de demasiados recursos. Es esencial formar al personal, empezando por los directivos y los responsables de la toma de decisiones.
- **Incentivar** la iniciativa empresarial y la creación de un ecosistema comercial que ofrezca servicios accesibles. Los destinos inclusivos son más resilientes y no hay sostenibilidad sin accesibilidad.
- **Promover** la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Las autoridades y las empresas de los destinos que adoptan medidas de accesibilidad están también más preparadas para tener una fuerza de trabajo más diversa.

II. El sector público

- **Contemplar** la accesibilidad como una oportunidad en lugar de una dificultad.
- **Estudiar** el comportamiento de los visitantes, sus pautas de gasto y sus sugerencias para mejorar los accesos. Los datos cualitativos y cuantitativos muestran lo que las personas necesitan y lo que se debe acometer.
- **Adoptar** leyes, políticas y normas que aumenten la comodidad, la seguridad y la calidad de vida de las personas. El turismo accesible es bueno para todos, tanto los visitantes como la población local.
- **Implantar** estrategias que garanticen nuevas fuentes de ingresos y afiancen la lealtad de los clientes. Aumentar la accesibilidad lleva aparejadas ventajas competitivas para los países y los destinos.
- **Velar** por que se exijan criterios de accesibilidad a las empresas turísticas que concurren a licitaciones o financiaciones públicas.
- **Promover** buenas prácticas en las redes de interesados del sector turístico y el seguimiento de los progresos realizados a partir de indicadores clave de rendimiento. Comunicar los logros más destacados a la OMT para que los difunda.

III. El sector privado

- **Actualizar** los productos accesibles y hacer que los principales interlocutores estén en sintonía en cuestiones de marketing, estrategias y plataformas comerciales. Hay muchas ofertas en materia de accesibilidad que no llegan a los clientes objetivo.
- **Diversificar** las ofertas en materia de accesibilidad y **conseguir** que todos podamos disfrutar del placer de viajar. La innovación en los servicios de alojamiento, ocio y RICE (reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones) permite llegar a más mercados y aumentar la calidad de los servicios.
- **Innovar** en el transporte, las tecnologías de la información y las comunicaciones y la agenda digital. Son claves para que los clientes potenciales reserven y disfruten de experiencias accesibles.
- **Invertir** en avances en materia de accesibilidad, paso a paso. Realizar un seguimiento de la mejora de los resultados comerciales, la reputación de la marca y las opiniones de los clientes.

IV. Los organizadores y los colaboradores estratégicos

El Gobierno de San Marino

- **Convertir** a San Marino en uno de los centros neurálgicos en los que celebrar actos accesibles a partir de 2023 y concienciar sobre soluciones de accesibilidad. Basándose en la colaboración con otros destinos y la inversión en accesibilidad, este compromiso pueden mantenerlo interlocutores tanto del sector público como del privado.
- **Seguir** mejorando la accesibilidad de los lugares del patrimonio cultural y los accesos de toda la cadena de valor del turismo. Tomar medidas de forma aislada no mejora la experiencia general del viajero.
- **Cocrear** nuevas experiencias de turismo accesible, en colaboración con regiones italianas adyacentes, mediante itinerarios temáticos. La creación de estas rutas impulsa la prosperidad de las zonas urbanas y rurales y de las comunidades receptoras.

La OMT

- **Promover** la Agenda de Acción de San Marino 2030 como una hoja de ruta para el turismo accesible.
- **Publicar**, en 2024, un compendio de buenas prácticas sobre turismo accesible basado en las que se hayan presentado en la Conferencia, en colaboración con San Marino, AccessibleEU y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT).
- **Colaborar** estrechamente con las administraciones nacionales de turismo y realizar una encuesta sobre legislación y políticas. Necesitan ayuda para elaborar y aplicar políticas, estrategias y metodologías de medición que integren la accesibilidad.
- **Publicar** investigaciones, directrices y experiencias positivas, centradas en la accesibilidad del turismo cultural y de naturaleza, las soluciones digitales y las iniciativas que adopten las administraciones y las empresas de turismo.
- **Retomar** en 2024/2025 el reconocimiento internacional «Accesible Tourism Destination» (destino turístico accesible). Poner de relieve los proyectos más destacados que hayan puesto en marcha destinos consolidados y emergentes en zonas urbanas o rurales.
- **Sensibilizar** al sector sobre los beneficios de que los lugares de trabajo sean inclusivos y estén adaptados para personas con discapacidad.

El Centro europeo de recursos de accesibilidad, «AccessibleEU», y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT)

- **Recopilar** y promover la investigación y las buenas prácticas enfocadas a los profesionales del turismo. Nuestro sector requiere de herramientas específicas para implantar correctamente medidas que mejoran la accesibilidad.
- **Garantizar la accesibilidad** de las nuevas herramientas digitales desde la fase de diseño. Las nuevas experiencias inmersivas nos brindan la oportunidad de vivir el turismo, el ocio, la cultura y la

naturaleza a lo grande, pero deben ser accesibles.

- **Insistir** en el diseño universal no solo entre los proveedores de servicios turísticos. Es esencial hablar con las industrias manufactureras que son claves en la cadena de suministro del turismo para garantizar que en la experiencia de los viajeros se tenga en cuenta la accesibilidad.
- **Colaborar** con las instituciones educativas para introducir la accesibilidad. Debe ser un elemento transversal que esté presente en el ciclo formativo de cualquier profesional que trabaje en la cadena de valor del turismo.

Conferencia impulsada por:



Documento redactado en colaboración con:

