

-NOTA DE PRENSA-

## **Jornada de formación para mejorar la atención a las personas con discapacidad y promover las buenas prácticas en los establecimientos**

- **Turisme de Barcelona y Ayuntamiento de Barcelona han organizado, hoy y mañana, la segunda edición de la jornada "Turismo accesible y atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas"**
- **La jornada se dirige a profesionales y empresas del sector turístico para mejorar la atención a las personas con discapacidades y quiere dar a conocer las buenas prácticas en este ámbito**

**Barcelona, 15 de marzo de 2019.** - Turisme de Barcelona junto con el Ayuntamiento de Barcelona, en colaboración con el Instituto Municipal de Personas con discapacidad y ECOM con el apoyo de la Fundación Vodafone han organizado hoy y mañana la segunda edición del **curso sobre "turismo accesible y atención a personas con discapacidades y otras necesidades diversas"**. El curso va dirigido a profesionales del sector turístico, que tengan interés en mejorar la atención a las personas con discapacidad y conocer de cerca buenas prácticas y herramientas del turismo accesible. El objetivo principal de esta formación es mejorar la atención que se ofrece a las personas con discapacidad en los establecimientos y puntos de interés de la



ciudad, así como dar a conocer el concepto de turismo accesible y las buenas prácticas en este ámbito, además de dar herramientas para auto-diagnosticar la accesibilidad del establecimientos, gestionar su mantenimiento y poner en marcha las actuaciones de mejora.

### **Segunda edición de la formación especializada sobre turismo accesible**

El curso celebra la segunda edición, cuenta con más de una cincuentena de personas inscritas y se dirige a profesionales del sector turístico, de administraciones públicas y / o empresas turísticas locales. El acto de apertura cuenta con la participación del concejal de Turismo, Comercio y Mercados, Agustí Colom, y representantes de la Fundación Vodafone España y el AC Hotel Marriot Diagonal la Isla. La conferencia inaugural, a cargo de PREDIF, versa sobre "Marco general de turismo accesible en referencia a establecimientos turísticos".

A diferencia de la primera edición del curso, y de acuerdo con las valoraciones del alumnado que participó, esta segunda edición se ha planteado mucho más práctica que la anterior, porque se detectó que es desde la experimentación personal que entienden mejor las necesidades que tienen las personas en función de su discapacidad. Así, durante los dos días de formación, los participantes pueden desarrollar talleres de experimentación con los diferentes tipos de discapacidad, impartidos por cada una de las entidades de referencia en cada uno de los ámbitos.

Estos talleres se complementan con la ponencia inaugural de PREDIF "Marco general de turismo accesible en referencia a establecimientos turísticos" y con una mesa de buenas prácticas, donde han participado diferentes empresas y organizaciones (Barcelona Zero Límites, Universidad Ramon Llull, Fundación Miró y Easy Walking Tours) mostrando diferentes iniciativas en relación al turismo accesible. En esta tabla también ha participado José Antonio González, viajero con experiencia.

### **Implicación también de las entidades en hacer la ciudad más accesible**

Barcelona ya cuenta actualmente con gran parte de los espacios visitables de la ciudad adaptados para personas con movilidad reducida, como las playas, la mayoría de museos o espacios municipales de atracciones y ocio; y buena parte de los lugares de interés son accesibles para personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual, como pueden ser edificios singulares, iglesias, mercados y centros de exposiciones, entre otros. Y se trabajará también para incorporar la accesibilidad en los eventos celebrados en la ciudad, en la promoción en línea, o en la formación de los y las trabajadoras de los atractivos de visita y de los productos turísticos en materia de accesibilidad.

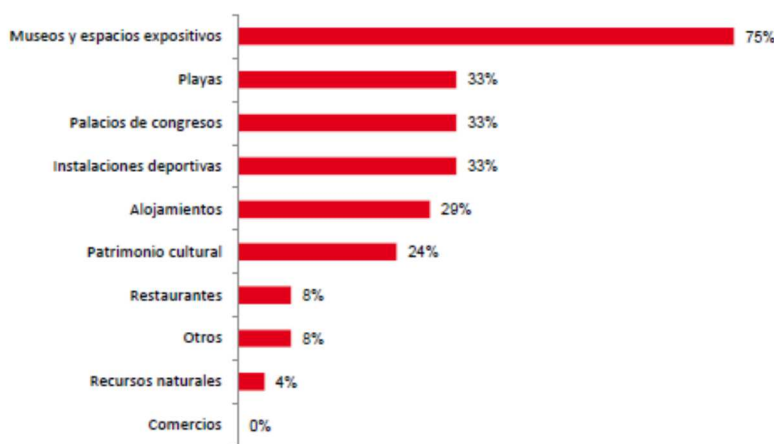
Sin embargo, se quiere implicar tanto las entidades que trabajan en el ámbito de la diversidad funcional como los operadores públicos y privados del sector turístico, con el objetivo de conseguir una ciudad 100% accesible tanto para los vecinos y vecinas como para las personas que visitan Barcelona y conseguir hacer de la ciudad un destino turístico de calidad e innovadora en este ámbito.

### **Margen de mejora en oferta, formación y comunicación**

En una primera aproximación cuantitativa y cualitativa a la oferta turística de la ciudad realizada el 2017, todos los operadores turísticos consultados ven el turismo accesible como una oportunidad de negocio (92% de los encuestados valoran su potencial como alto o muy alto) y consideran que la mejora de la accesibilidad mejoraría también los beneficios en término de llegada de turistas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad en Barcelona. En cuanto a las valoraciones de espacios concretos de la ciudad, sector turístico y personas con discapacidad encuestadas coinciden en valorar

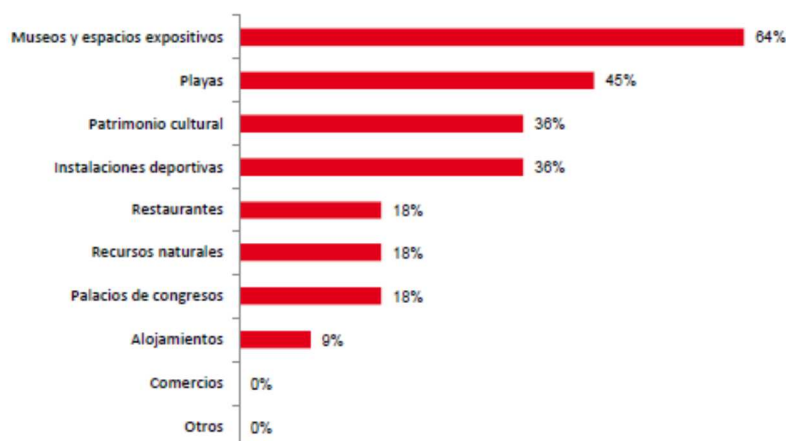
museos, espacios expositivos y playas como recursos más accesibles de la ciudad. Siguen en la clasificación los recursos de patrimonio histórico, y obtiene una buena valoración el transporte público urbano. En cambio, alojamientos y establecimientos de restauración obtienen valoraciones bajas y sólo el 9% de los encuestados con discapacidad y el 8% del personal del sector turístico consideran que son los recursos más accesibles.

Valoración de la accesibilidad de los principales productos y recursos turísticos de Barcelona - Sector turístico



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de los focus group.

Valoración de la accesibilidad de los principales productos y recursos turísticos de Barcelona - Entidades de la discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de los focus group.

Como elementos de mejora para la visita a la ciudad, tanto los agentes del sector turístico como las personas con discapacidad consultadas indican puntos como la mejora de la accesibilidad en apartamentos turísticos y establecimientos hoteleros, o bien oferta de habitaciones adaptadas; mejora de la señalización y de las indicaciones para orientarse en la ciudad y dentro de los puntos de interés de ciudad; o la demanda de una homogeneización de los criterios de accesibilidad.

En cuanto a la comercialización o la difusión de la oferta turística, los encuestados destacan la dificultad de encontrar información sobre las condiciones de accesibilidad de los principales recursos turísticos de la ciudad, e información veraz; además, demandan una apuesta firme por las herramientas TIC y que la oferta de turismo accesible incorpore en los canales generales, y no sólo en los canales especializados.

En cuanto a la formación del sector, este primer análisis muestra que la mayoría del personal desconoce las necesidades de las personas con discapacidad, demandan asesoramiento en el diseño y propuestas de productos turísticos accesibles y proponen por ejemplo incluir contenidos en el currículo formativo de los grados en hostelería y turismo.

### **Más de 138 millones de personas en Europa con necesidades de accesibilidad**

En relación a la información de contexto, hay que señalar que la Comisión Europea estima en más de 10 millones las personas con necesidades de accesibilidad en España, incluyendo las personas mayores de 65 años, y calcula que los Estados miembros son más de 138 millones. De hecho, los cinco países más grandes de la UE reúnen más de 90 millones de personas con necesidades de accesibilidad. Y la ONU habla de mil millones de personas con discapacidad en todo el mundo.

**Número de personas con necesidades de accesibilidad en los principales mercados emisores de turismo. 2012**

<b> Mercados</b>	<b> Personas con discapacidad (15-64 años)</b>	<b> Personas mayores (65+ años)</b>	<b> Necesidades de accesib. (Total)</b>
China	61.441.000	112.498.000	173.939.000
UE 27	49.825.000	88.778.000	138.603.000
Estados Unidos	31.961.000	41.444.000	73.405.000
Japón	4.695.000	29.892.000	34.587.000
Rusia	9.193.000	18.104.000	27.298.000
Reino Unido	11.219.000	10.547.000	21.766.000
Francia	10.394.000	11.169.000	21.563.000
Alemania	4.534.000	16.829.000	21.363.000
Italia	2.621.000	12.509.000	15.130.000
España	2.726.000	7.918.000	10.645.000
Portugal	1.454.000	1.934.000	3.388.000

*Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2011.*

Para más información: [Lali Ferrando lferrando@barcelonaturisme.com](mailto:Lali.Ferrando@barcelonaturisme.com) 93 368 97 00