

CARTA PARA LA OFERTA DE TURISMO ACCESIBLE

La Comisión Europea, en la comunicación del 30 de junio de 2010 al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, titulada «Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo» declaraba que:

«En los últimos años, se han puesto en marcha otras iniciativas transfronterizas, por ejemplo (...) rutas de peregrinación (...). La Comisión considera que varias de estas iniciativas saldrían ganando si se las reconociera y se beneficiaran de una legitimidad europea que garantizara su carácter transnacional.»

El Tratado de Lisboa, en cuanto proyecto constitucional de la Unión Europea, asume como valores fundamentales:

El «respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres.»
(art. 1 bis)

En este ámbito, la propia Comisión promovió el programa «Turismo y Accesibilidad para Todos» durante el período 2014-2015, potenciando el desarrollo e implementación de servicios turísticos bajo criterios de diseño universal.

En 2017, en el marco del Programa para la Competitividad de las Empresas y para las Pequeñas y Medianas Empresas, COSME, se desarrolló el Proyecto Santiago, San Benedetto Rutas universales, SABER, comunicado con la marca *Open Up Routes*. Este proyecto tenía como objetivos:

«Mejorar las habilidades, sensibilización y preparación de los operadores turísticos implicados, tanto del sector público como el privado con el fin de eliminar las barreras físicas y ambientales, de forma que las personas con alguna discapacidad temporal o permanente puedan disfrutar esta experiencia;

Desarrollar una oferta turística transnacional diversificada basada en el principio de “Turismo para Todos” y en un modelo de “Turismo Slow”, poniendo en valor el patrimonio material e inmaterial existente en las rutas europeas de peregrinación;

Establecer y mejorar la cooperación entre los proveedores de servicios turísticos locales públicos y privados a nivel local, regional y transnacional con el fin de mejorar la calidad de la oferta en todos los niveles de la cadena turística y transformar cada destino en un “entorno accesible”;

Aumentar la competitividad de los operadores turísticos locales y estimular la creación de nuevos servicios destinados a diferentes segmentos del mercado turístico;

Desarrollar una comunicación transnacional y una estrategia de marca que aumente la visibilidad y el atractivo del producto turístico como una experiencia dirigida a todos los públicos, no sólo a personas con discapacidad.»

Con este objetivo, se mantuvieron reuniones de trabajo entre representantes de las Administraciones Públicas, organizaciones sectoriales, iniciativa privada y entidades representantes de personas con discapacidad.

Como resultado de estos encuentros, se acordó un conjunto de mínimos, reunidos en un acta como principios rectores para los Caminos Europeos de Peregrinación.

Valorando el hecho de que todo peregrinaje atraviesa zonas de montaña, rurales y urbanizadas, e incluyendo la densidad de entornos monumentales, el incremento del nivel de accesibilidad deberá ser coherente con la conservación de la naturaleza y los criterios de intervención sobre el patrimonio histórico artístico.

Así, conforme a los valores de la Unión Europea, asumiendo el Mensaje del Comité Mundial de Ética del Turismo sobre Turismo Accesible, y responsabilizándose con la Convención de la Organización de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las *personas y entidades abajo firmantes respaldan y se adhieren a la siguiente:*

CARTA DE TURISMO ACCESIBLE

Artículo 1 - Principios generales

El Camino, así como las infraestructuras, instalaciones, equipamientos, servicios y actividades a él vinculadas, se desarrollarán, diseñarán, construirán y operarán conforme a criterios de inclusión y universalidad, de forma que resulten accesibles en deambulación, aprehensión, localización, comprensión y orientación a todas las personas, independientemente de sus características individuales.

Artículo 2 - Criterios de diseño

Con carácter general, se aplicarán los parámetros de diseño y funcionalidad definidos en la legislación de cada Estado o territorio, conforme a las competencias aplicables.

Artículo 3 - Criterios de validación

Se considerará buena práctica la adopción de un modelo normalizado, que permita la certificación de entornos, instalaciones y servicios, conforme a un rango de parámetros homologados.

Artículo 4 - Ámbito de aplicación

Se reconocen como ámbitos de aplicación:

- a) El itinerario, su trazado, plataforma y sistema de señalización.
- b) Instalaciones de información, transporte alojamiento, restauración y, en general, todo servicio vinculado a la actividad del Camino.
- c) Fomento de la ejemplaridad a través de un Catálogo de Buenas Prácticas.

Artículo 5 - Accesibilidad en el itinerario

Se asumen como condiciones básicas:

- a) La gestión y mantenimiento del trazado será coherente con el respeto al medio ambiente y la integración de la actividad humana en un entorno natural.
- b) Se señalará mediante un sistema de iconografía homologado, que resulte perceptible e inteligible de forma universal, incluyendo identificación y comprensión táctil.
- c) Se mantendrá en buen estado, libre de obstáculos y maleza, de forma que sea transitable aún con productos de apoyo para la deambulación.
- d) En los tramos que entrañen especial dificultad se propondrá un itinerario alternativo, indicando distancia de la vía sustitutiva y punto de retorno al camino original.

Artículo 6 - Accesibilidad en instalaciones y servicios.

- a) Las infraestructuras y vehículos del sistema de transporte público, independientemente de su titularidad, serán accesibles en deambulación, aprehensión, localización, comprensión y orientación.
- b) Los edificios e instalaciones que alberguen servicios al peregrino se ubicarán en localizaciones comunicadas mediante itinerario peatonal accesible con el trazado del Camino.
- e) Los edificios e instalaciones que alberguen servicios al peregrino se señalarán mediante un sistema de iconografía homologado, que resulte perceptible e inteligible de forma universal, incluyendo identificación y comprensión táctil. El uso de esta señalética en una instalación implica la adhesión a los principios de esta CARTA.
- c) La entrada de los edificios e instalaciones que alberguen servicios al peregrino será accesible, por una misma puerta, para todas las personas, de modo autónomo y sin necesidad de ayuda complementaria a los recursos de accesibilidad instalados o que cada quien utilice individualmente.
- d) La oferta de actividades, recursos y servicios, contenidos y operados en cada edificio o instalación, será accesible para todas las personas de modo autónomo y sin necesidad de ayuda complementaria a los recursos de accesibilidad instalados o que cada quien utilice individualmente.

Artículo 7 - Ejemplaridad en Buenas Prácticas

- a) Se promoverán servicios de apoyo al peregrino desde iniciativa pública, privada, tercer sector y mixta.
- b) Se dinamizará la formación en lengua de signos y sistema de signado internacional para promover una competencia suficiente entre las personas con funciones de atención al público, equiparando ambos con los idiomas orales para evaluar y calificar la calidad de la prestación de servicios.
- c) Se fomentará el uso de nuevas tecnologías en cuantos ámbitos puedan resultar de utilidad.



- d) Se canalizará la comunicación de lecciones aprendidas y experiencias de éxito entre las organizaciones con actividad vinculada al Camino tanto en la propia ruta como observadas en otros recorridos.
- e) Se reconocerán, comunicarán y difundirán las buenas prácticas de entornos e instalaciones en el ámbito de todos los Caminos Europeos de Peregrinación acogidos a esta CARTA.

ANEXO 1

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Debilidades

- Legislación e intervenciones focalizadas en recursos de accesibilidad física en detrimento de soluciones para accesibilidad auditiva, visual y cognitiva.
- Desconocimiento del por qué y para qué de los recursos de accesibilidad entre los sectores del diseño, gestión, explotación y supervisión de entornos e instalaciones.
- Dificultad o imposibilidad para proponer un itinerario alternativo válido en entornos con orografía pronunciada, edificios patrimoniales e instalaciones ya construidas.
- Baja implantación de la lengua de signos, inducción magnética, vídeo subtulado en puntos de atención al público y espacios de comunicación, y signoguías con información sobre instalaciones y contenidos.
- Baja implantación de señalética con relieve, texto en sistema Braille, maquetas táctiles, recursos tiflotécnicos para interpretación del entorno y audioguías con audiodescripción para personas ciegas y deficientes visuales.
- Baja implantación de un sistema homogéneo de señalética, comunicación simplificada e información redactada en lectura fácil validada.

Fortalezas

- Mantenimiento del Camino como un destino de peregrinación y turismo consolidado por la tradición.
- Visión de marca respaldada por la UNESCO y las principales organizaciones de turismo y cultura a nivel internacional.
- Existencia de legislación estatal, autonómica y municipal para desarrollar entornos y servicios accesibles.
- Redacción y ejecución de planes municipales, provinciales y autonómicos de accesibilidad.
- Referencia de otras legislaciones sectoriales, entre ellas la de Turismo, a la legislación de accesibilidad.
- Tejido empresarial y comercial en crecimiento, impulsado y gestionado por personas asentadas en la zona y vinculadas al territorio.
- Sentido de identidad y pertenencia entre las poblaciones y habitantes por donde transita el Camino.
- Respaldo de las Administraciones Públicas al desarrollo y la excelencia mediante legislación, inspección y promoción de las mejores prácticas.
- Visualización de personas mayores y con discapacidad como un público objetivo habitual y normalizado en las rutas de peregrinación.

- Sensación final de experiencia única para la práctica totalidad de personas que recorren el Camino, actuando como prescriptores entre su círculo de influencia.

Amenazas

- Fatiga en la iniciativa privada, motivada por la necesidad de adaptar instalaciones y procesos a la evolución legislativa del sector.
- Percepción de la accesibilidad como un coste añadido, derivada de la necesidad de ejecutar correcciones y reformas por no haberla valorado desde el inicio de proyecto.
- Deterioro de ruta y señalización por falta de conservación y actos de vandalismo.
- Intersecciones entre Camino y vías rodadas resueltas en el mismo nivel, implicando riesgo para peregrinos y vehículos.
- Concentración del flujo de peregrinación en el Camino Francés durante el verano, generando una situación de sobredemanda.
- Deterioro paisajístico por agentes diversos -planificación industrial, urbanización descontrolada, incendios, cambio climático, pérdida de sostenibilidad.

Oportunidades

- Comprensión de la accesibilidad como un parámetro de mejora en la calidad turística.
- Aumento de la demanda sobre instalaciones, productos y servicios accesibles, por la mayor socialización de las personas con discapacidad y longevidad de los mayores.
- Existencia de normalización en materia de accesibilidad, con posibilidad de certificarse conforme a ella.
- Mantenimiento e incremento de la demanda de los caminos de peregrinación como destino turístico y entorno de actividad.
- Incentivo periódico para realizar el Camino por el efecto llamada del Ciclo Xacobeo (cada 6, 5, 6, y 11 años).
- Verificación del público objetivo como una tipología de cliente desestacionalizado, que permite mantener un nivel de actividad económicamente viable durante todo el año.

ANEXO 2

BUENAS PRÁCTICAS

- SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN HOMOGÉNEA Y HOMOLOGADA
Señalética utilizada en los aeropuertos y estaciones de tren, universal en la Unión Europea y en la mayoría de países del mundo.
- SIGNO GUÍA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA CON LENGUA DE SIGNOS SUBTITULADA
App desarrollada por GVAM, en un proyecto financiado por Fundación Orange, que permite descargarse y operarse en dispositivos móviles para disponer de una signoguía de Santiago de Compostela en el propio teléfono.
- PARQUE ARQUEOLÓGICO DA ARTE RUPESTRE DE CAMPO LAMEIRO
El museo tiene dos ámbitos: centro de interpretación y petroglifos en campo abierto. El centro de interpretación está diseñado conforme a criterios de accesibilidad universal, incluyendo recursos de movilidad y aproximación, táctiles, de percepción auditiva y comprensión. El área natural, aunque no es accesible por sus características en cuanto a movilidad, sí dispone de recursos táctiles y recursos de apoyo a la comprensión.
- AUTOBÚS AL AEROPUERTO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA
El vehículo cuenta con sistema de aviso de parada visual y acústico.
- CASA FANDÍN, RIBADEO
Alojamiento turístico pensado y desarrollado con todas las habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida -no sólo el mínimo prescrito por ley-.
- CABANAS DO BARRANCO, OUTES
Alojamientos tipo «cabaña en árbol». La ampliación de cabañas, realizada en 2017, se ha planteado con un total de seis unidades, de las que cinco son accesibles. El tránsito del itinerario peatonal a la cabaña se realiza mediante pasarelas, señalizadas de modo perceptible y comprensible.