

HOJA DE RUTA DEL TURISMO ACCESIBLE PARA CHILE 2022-2026



**Turismo
Accesible**
SERNATUR



**Turismo
Accesible**
SERNATUR



INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un turismo responsable y sostenible implica el reconocimiento de todos los actores involucrados en un proceso de desarrollo inclusivo que no deje a nadie atrás en una actividad que genera cambios en la calidad de vida de las personas.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 2005 incorpora como elemento esencial del turismo la inclusión de personas con discapacidad proponiendo recomendaciones a ser adoptadas por los Estados partes de las Naciones Unidas (NU). Estas disposiciones fueron reafirmadas en 2009 en la Declaración sobre la facilitación de Viajes en Turismo aprobado por su Asamblea General en Astana, Kazajstán, desencadenando una serie de acciones tendientes a elaborar directrices en el ámbito de la inclusión de personas con discapacidad, capaces de ir más allá de los problemas de infraestructura y Diseño Universal para vincular aspectos multidimensionales que contribuyen a una experiencia completa y satisfactoria.

Este marco internacional junto con lo normativo¹ e institucional nacional², genera las bases sobre las cuales el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), dependiente del Ministerio Economía, Fomento y Turismo de Chile, desarrolla una serie de actividades colaborativas con actores claves para elaborar la “Hoja de Ruta de Turismo Accesible 2022-2026”. La creación de esta Hoja de Ruta de Turismo Accesible incorpora vo-



Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, se consiguen más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia con nuevas oportunidades.

ces involucradas de profesionales pertenecientes a diferentes áreas de SERNATUR, así como también de otras instituciones del sector público, de instituciones y organizaciones privadas, de gremios asociados al turismo; los cuales aportaron con sus experiencias y perspectivas para identificar y definir los diferentes elementos necesarios a abordar en el logro de un Turismo Accesible para todas las personas involucradas en la actividad turística. Los resultados se compartieron en el desarrollo de la Primera Mesa de Trabajo Pública-Pública liderada por la Dirección Nacional de SERNATUR ante las directivas³ pertenecientes a servicios vinculados al turismo en nuestro país.

La elaboración de las estrategias para el Turismo Accesible además se encuentra inmersa en un contexto mundial de pandemia por COVID-19 que ha impactado profundamente en la actividad del sector. Por lo que toda acción, en los siguientes años, estará además comprometida con una planificación de nuevos protocolos y medidas sanitarias nacionales⁴, tendientes a prevenir la propagación del virus y sus variantes y, al mismo tiempo, responder a las condiciones y ajustes de la actividad turística, golpeada fuertemente por las medidas de confinamiento y cierre de fronteras nacionales e internacionales.

Accesibilidad significa igualdad, NO privilegios.

¹ Ley 20.422, la cual establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades.

² Ley de turismo N°20.423, establece un sistema institucional para el desarrollo del turismo, que regula la actividad incluyendo articulados relacionados con accesibilidad.

³ Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), Corporación Nacional Forestal (CONAF).

⁴ Plan paso a paso, define medidas de confinamiento ante indicadores sanitarios epidémicos, que se basa en las recomendaciones e información del Ministerio de Salud y de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

BENEFICIOS

TURISMO ACCESIBLE (SERNATUR):

1

Contribuye a aumentar los niveles de rentabilidad y seguridad empresarial.

2

Los Productos con enfoque accesible e inclusivo, mejora la cadena de valor.

3

Quiebre de estacionalidad: destinos y prestadores preparados para segmentos que viajan todo el año.

4

Desconcentración de oferta: permite distribuir la demanda en destinos no tradicionales generando desarrollo de economías locales y desconcentrando los principales destinos tradicionales de Chile.

5

Mejora la imagen: Las diferencias entre los destinos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos.

6

Creación de empleo: Al aumentar la demanda aumentan los puestos de trabajo. También existe la posibilidad de incorporar a personas con discapacidad en nuevos puestos de trabajos en servicios turísticos.

7

Tener mayor calificación y competencias en atención de persona con discapacidad.

8

Prepararse para diseñar productos a medida del cliente y adquirir cultura de innovación y mejora continua.

9

Según datos de la ENDISC II (2015), la distribución de personas adultas en Chile con discapacidad severa, leve o moderada afecta más a las mujeres, ya que ellas corresponden a un al 24,9% del total mientras que los hombres adultos representan un 14,8%.



Es una obligación del sector turístico garantizar que las personas con discapacidad puedan gozar en igualdad de condiciones al resto de los ciudadanos, del ocio, el deporte y el turismo.



“Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos” (2018):

El Turismo Accesible “es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal”



En Chile

16,7%

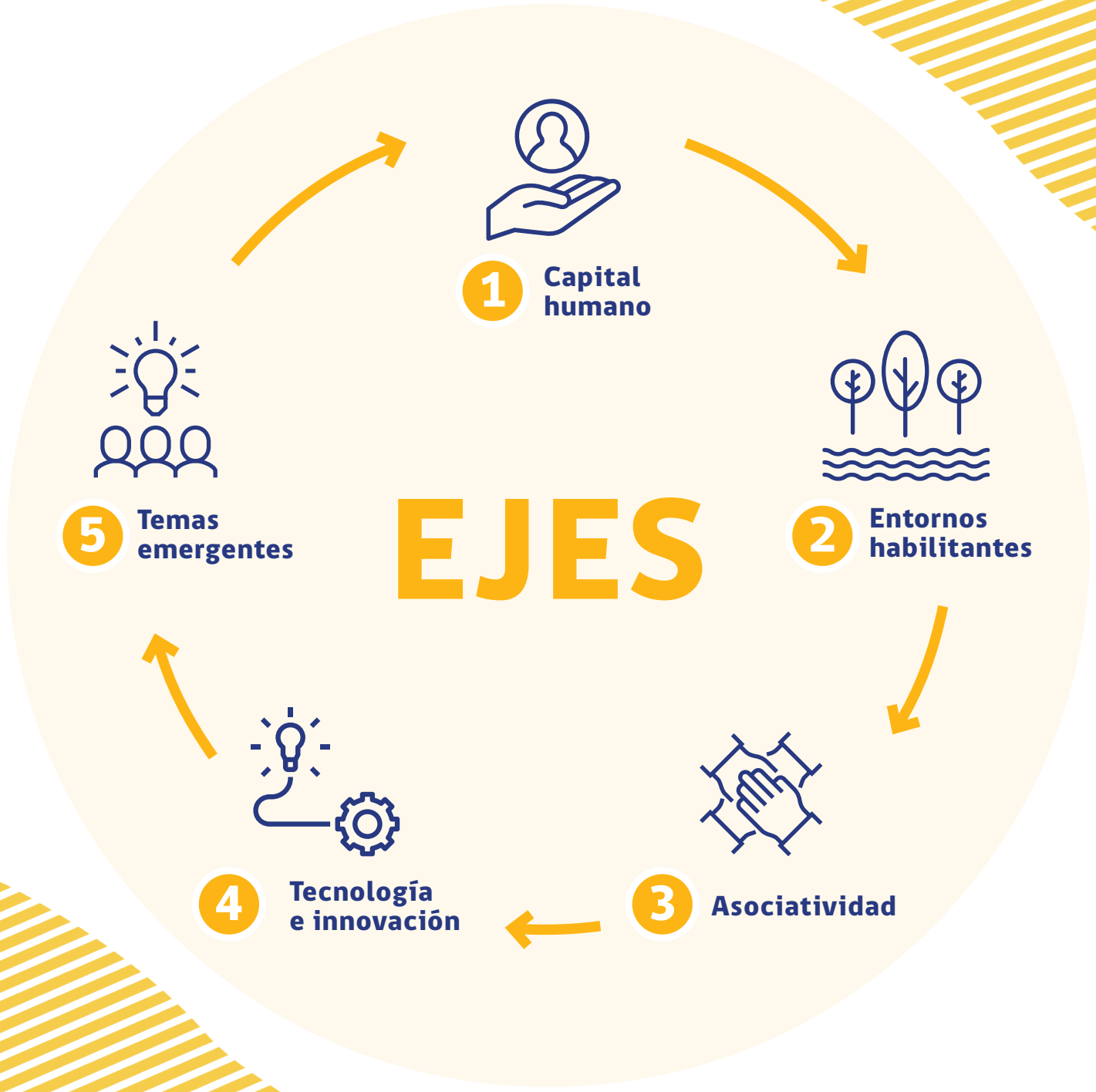
de la población tiene un grado de discapacidad de moderada o severa.

(2.836.818 personas)

Fuente: II Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC II: 2015)



**EJES ESTRATÉGICOS
PARA EL TURISMO
ACCESIBLE EN CHILE
2022-2026**




EJES ESTRATÉGICOS PARA EL TURISMO ACCESIBLE EN CHILE 2022-2032

Los ejes estratégicos se levantaron en base al trabajo colaborativo con diversos actores con experiencia para compartir en torno al proceso de transformación que la actividad turística debía transitar desde los parámetros del turismo general a un turismo inclusivo capaz de incorporar a todas las personas, sin importar su tipo o condición de discapacidad.

Este no es un trabajo que esté recién comenzando, **el compromiso con la inclusión social de SERNATUR ya tiene un camino recorrido, por lo que estos ejes son el resultado de un período previo de reflexión y experiencia.** Por lo mismo, en algunas actividades se incluirán los links que conducen al trabajo que se está realizando desde la institución, como una forma de socializar, compartir conocimientos y promover el trabajo colaborativo.

Ideas transversales como la promoción de nuevas líneas de financiamiento que fomenten el desarrollo de nuevas estrategias y tecnologías que contribuyan a la incorporación de Turismo Accesible en la oferta turística, la necesidad de contar con datos que apoyen una gestión localizada, por lo mismo, la realización de estudios focalizados que permitan elaborar una visión global de los territorios, de sus actores turísticos y de las personas con discapacidad, la intersectorialidad como herramienta de asociatividad y la incorporación de los componentes del Turismo Accesible, la reactivación de la actividad turística, aún en un proceso pandémico, se declaran como preocupación en todos los subsectores y rubros del turismo.



En la elaboración de los ejes estratégicos de accesibilidad, se incorporaron además las bases de trabajo propuestas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las recomendaciones para el Turismo Accesible desarrolladas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y los principios y definiciones de la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad” redactada en el 2007 por la Asamblea General de Naciones Unidas, cuyo propósito fue **promover, proteger y asegurar la igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, de acuerdo al respeto de su dignidad inherente como ser humano.**

Los ejes estratégicos propuestos se presentan en su definición como acciones a realizar con las actividades necesarias para su logro. Además, junto a ellos, se integra un sistema de indicadores expresados en una fórmula simple, que permitirán su seguimiento y evaluación al final del plazo⁵ definido para su total desarrollo.

Cada actividad descrita está construida como un objetivo específico que tiene una instancia final. Para su adecuado seguimiento, se deben establecer hitos en la planificación de las actividades donde se monitorea el logro en etapas intermedias del proceso.



1 CAPITAL HUMANO:

Es la base de toda política pública porque pone al centro de la acción a las personas. Corresponde a las habilidades, competencias, experiencias y conocimientos que permiten el desarrollo del objetivo buscado, fundándose de esta forma una actitud y buen trato con las necesidades y características particulares de cada persona, sin caer en discriminaciones a personas con discapacidad, de manera que la experiencia sea ganancia para todas las personas. Para ello se debe aumentar la profesionalización del sector turístico en diversos ámbitos, desde la atención al cliente, al conocimiento del entorno normativo de la accesibilidad física, sensorial y cognitiva de las personas con movilidad reducida y de las alergias alimentarias.

- ★ **Realizar acciones de capacitación⁶, de formación y/o promoción** para que los profesionales y futuros profesionales del sector turístico público y privado encargados de la atención al cliente presten un servicio que se adapte a las necesidades de cada cliente y turista, considerando a las personas con discapacidad, con movilidad reducida u otras personas que tengan necesidades particulares. Estas acciones pueden resultar también del trabajo colaborativo con otras instituciones, generado por el eje estratégico de asociatividad por ejemplo con el sector de transporte.
- ★ **Las acciones relacionadas con la capacitación** deben considerar contenidos vinculados a los nuevos protocolos sanitarios de prevención de COVID-19⁷ y sus variantes desde la planificación e información sobre el viaje, hasta las condiciones de alojamiento, servicios de comida, transporte y actividades dentro un entorno particular.
- ★ **Conocer los diversos perfiles de turista** y sus necesidades en el marco del Turismo Accesible.
- ★ **Socializar y transversalizar** dentro de Sernatur los lineamientos y estrategias definidas para el desarrollo de un Turismo Accesible, identificando responsables de esta acción en las direcciones regionales.

⁵ El plazo descrito, tiene tres categorías: corto (hasta dos años), mediano (hasta 5 años) correspondientes a la temporalidad planificada.

⁶ Para mayor información sobre los desarrollos y avances de SERNATUR ir a <https://www.sernatur.cl>

⁷ Para mayor información consultar Organización Mundial del Turismo, 2020: <https://www.unwto.org/es/news/omt-fundacion-once-y-enat-reclaman-a-los-destinos-turisticos-que-tenga-en-cuenta-las-necesidades-de-las-personas-con-discapacidad>.

El nuevo contexto pandémico de COVID-19 demanda respuestas efectivas, oportunas y de calidad en torno a protocolos, aforos, espacios y distancia social, sistemas de higienización, medidas de higiene y sanitización.



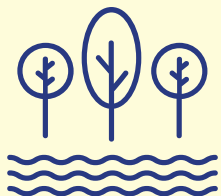
De acuerdo a los datos de marketing digital obtenidos por SERNATUR, el **nuevo turista** en contexto pandémico de COVID-19, **está más informado y es digitalizado, busca en su experiencia aseguramiento sanitario, evitar la masividad y flexibilidad para un viaje confiable.**

Acciones de capital humano	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Fomentar la capacitación en materia de Turismo Accesible e Inclusivo del sector turístico en base a documentos guías o manuales que contemplen las diferentes escalas y rubros involucrados	Elaborar y difundir guías y manuales sobre diferentes dimensiones en la implementación y desarrollo integral del Turismo Accesible (atención al cliente, accesibilidad entornos físicos, accesibilidad entornos virtuales, etcétera), considerando las diferentes escalas y rubros dentro del sector.	Nº de guías o manuales elaborados que integran Turismo Accesible en tiempo t	Las Guías o manuales elaborados que integran el Turismo Accesible
Conocer los diferentes perfiles de turistas en el marco del Turismo Accesible	Levantar información que permita construir perfiles de turistas que forman parte del Turismo Accesible que permita facilitar la adaptación del sector, así como operativizar la diversidad de turistas	Nº de perfiles elaborados de turistas con discapacidades o movilidad reducida en tiempo t	Informe correspondiente a perfiles de turistas con tipología de discapacidad o movilidad reducida
Transversalizar la responsabilidad al interior de Sernatur en temas de Turismo Accesible	Nombrar responsables de Turismo Accesible en las direcciones regionales de Sernatur encargados de promover y monitorear la transversalización del Turismo Accesible	Cargo responsable de turismo accesible en direcciones regionales (Nº de acciones de promoción y transversalización del Turismo Accesible efectuadas en tiempo t/Nº de acciones de promoción y transversalización del Turismo Accesible planificadas en tiempo t)*100	1. Cargo responsable de turismo accesible en direcciones regionales 2. Fotos de acciones de promoción y transversalización del Turismo Accesible en diferentes plataformas
Realizar acciones de formación y/o promoción para que los profesionales del sector turístico público y privado presten un servicio que se adapte a las necesidades de cada cliente y turista, considerando a las personas con discapacidad, con movilidad reducida u otras personas que tengan necesidades particulares	Conformar al menos una mesa de trabajo con representantes de universidades que imparten carreras vinculadas al rubro del turismo con el fin de incluir contenidos sobre Turismo Accesible e Inclusivo	Nº mesas de trabajo con representantes de universidades que imparten carreras vinculadas al rubro del turismo con el fin de incluir contenidos sobre Turismo Accesible e inclusivo en tiempo T	1. Actas de MT 2. Ficha de registro asistentes a MT 3. Fotos asistentes 4. Oficio de apoyo a acuerdos sobre contenidos de Turismo Accesible a incorporar en las carreras de turismo

Acciones de capital humano	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Fomentar la capacitación del sector turístico sin formación profesional en materia de derechos humanos, discriminación, accesibilidad y diseño universal para fortalecer sus capacidades y competencias en materia de Turismo Accesible.	Generar cursos y capacitaciones sobre las pautas de comportamiento para el personal sin formación técnica ni profesional del sector turístico, orientando sus conocimientos y habilidades para facilitar la atención a todas las personas, sin discriminar a personas con discapacidad o movilidad reducida.	(N° de cursos de capacitación realizados a personal sin formación técnica, para el desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias para la atención de personas con discapacidad o movilidad reducida en tiempo t/N° de cursos de capacitación realizados a personal sin formación técnica, para el desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias para la atención de personas con discapacidad o movilidad reducida en tiempo t)*100	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asistencia 2. Fotos realización cursos 3. Informes evaluación del curso

La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo (2018) define Diseño Universal como **“el diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden utilizar todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”**





2 ENTORNOS HABILITANTES:

Identificado como la base para desarrollar un Turismo Accesible para todas las personas. Se funda en el reconocimiento de la diversidad de intereses, experiencias y necesidades de todas las personas y en la importancia de generar espacios coherentes y accesibles con esas diferencias incorporando el Diseño Universal como principio inclusivo del entorno y fortaleciendo un desarrollo sustentable preservando el respeto y equilibrio medioambiental.

- ★ **Establecer una gradualidad** en los procesos de accesibilidad de acuerdo a las leyes y normativas vigentes, considerando las condiciones, escalas y realidades de los diversos subsectores y rubros relacionados con el turismo.
- ★ **Establecer una categorización** de niveles de accesibilidad vinculados a las características de la oferta turística en relación a los subsectores y rubros involucrados, junto con las facilidades añadidas para diferentes dificultades. Actualizar el catastro de lugares de interés y atractivos turísticos, teniendo siempre presente la accesibilidad universal del entorno y de la información, considerando las distintas barreras existentes.
- ★ **Socializar los catastros y mapeos** en función de la información y facilidades añadidas o supra normativas para diferentes tipos de dificultad.
- ★ **Diseñar paquetes de experiencias turísticas accesibles** para personas con diferentes tipos de discapacidad (cognitiva, motora, sensorial) y personas con movilidad reducida.
- ★ **Socializar y promocionar** los paquetes de experiencias turísticas diseñados bajo los principios del Turismo Accesible⁸.
- ★ **Aunar esfuerzos** con la Corporación Nacional Forestal (CONAF) para fortalecer la gestión de accesibilidad universal e inclusión social en las áreas silvestres protegidas del Estado, las cuales abarcan el 21% del territorio nacional y contienen los principales escenarios naturales que motivan el desarrollo del turismo nacional e internacional.

⁸ Para mayor información sobre los desarrollos y avances de SERNATUR ir a <https://www.sernatur.cl/prestadores-turisticos-accesibles/>



En el mundo

15%

**de la población sufren
algún tipo de discapacidad**
(alrededor de 1.000 millones
de personas)

FUENTE: Informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial (2121)

Acciones de entornos habilitantes	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Conformar circuitos turísticos en todo el país encadenando infraestructura, actividades e individuos en condiciones de cumplir estrictas normas de accesibilidad turística.	Constituir -al menos- un circuito completo en cada región que tenga infraestructura, actividades e individuos en condiciones de cumplir estrictas normas de accesibilidad turística.	N° circuitos por región con infraestructura, actividades e individuos en condiciones de cumplir con normas de accesibilidad turística en tiempo t	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos, Informe de estudios sobre aplicación de norma de accesibilidad turística en circuitos 2. Informe de encuestas de satisfacción de usuarios con discapacidad o movilidad reducida
	Fomentar el diseño de paquetes de experiencias turísticas accesibles para atraer a un mayor número de turistas con necesidades de accesibilidad y aumentar el potencial de los destinos accesibles.	N° de paquetes diseñados de experiencias turísticas accesibles al tiempo t [N° de turistas con necesidades de accesibilidad que realizan los paquetes de experiencias turísticas accesibles al tiempo t/ N° de turistas con necesidades de accesibilidad que realizan los paquetes de experiencias turísticas accesibles al tiempo t (año 1)]*100	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de diseño de paquete 2. Documento con información de tasas de variación en el número de usuarios de los paquetes de experiencias turísticas accesibles al año de proyección de aumento de los destinos accesibles en relación a Línea Base
	Realizar formaciones para los profesionales y trabajadores/as del sector del transporte sobre necesidades de accesibilidad para una correcta atención a todas las personas de acuerdo a sus necesidades.	(N° de formaciones realizadas para profesionales y trabajadores del sector del transporte sobre necesidades de accesibilidad en tiempo t/ N° de formaciones planificadas para profesionales y trabajadores del sector del transporte sobre necesidades de accesibilidad en tiempo t)*100	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asistencia 2. Fotos realización cursos 3. Informes evaluación del curso
Fomentar la adecuación de la infraestructura existente a condiciones de accesibilidad turística, adoptando las medidas pertinentes sujetas a leyes y normativas, considerando las necesidades y particularidades de los diferentes subsectores, rubros dentro del turismo.	Elaborar una guía para la conversión de las empresas del sector turísticos hacia entornos accesibles considerando las necesidades y particularidades de los diferentes subsectores y rubros del turismo y las tipologías de discapacidades	N° Guía para la conversión de las empresas del sector turístico hacia entornos accesibles.	Guía para la conversión de las empresas del sector turístico hacia entornos accesibles.

Acciones de entornos habilitantes	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
<p>Establecer escalas de gradualidad en la transición hacia entornos accesibles e inclusivos que considere las diferentes particularidades del turismo.</p>	<p>Elaborar una guía que establezca gradualidades en la implementación del Turismo Accesible en las empresas del sector turístico considerando las necesidades y particularidades de los diferentes subsectores y rubros del turismo.</p>	<p>Nº guía de gradualidades en la implementación del Turismo Accesible en las empresas del sector considerando las necesidades y particularidades de los diferentes subsectores y rubros del turismo y las tipologías de discapacidades.</p>	<p>Guía de gradualidades en la implementación del Turismo Accesible en las empresas del sector</p>
<p>Ampliar la mirada sobre entornos accesibles incluyendo dimensiones interpersonales y de buen trato.</p>	<p>Incluir dentro de guías y programas de capacitación dimensiones interpersonales y de buen trato en el marco de la habilitación de los entornos hacia el Turismo Accesible.</p>	<p>Nº de dimensiones interpersonales y de buen trato introducidas en las guías y programas de capacitación en tiempo t/ Nº de dimensiones interpersonales y de buen trato existentes en las guías y programas de capacitación en tiempo t.</p>	<p>Guías analizadas en materia de accesibilidad con presencia de dimensiones interpersonales y de buen trato.</p>
<p>Aunar esfuerzos con la Corporación Nacional Forestal (CONAF) para fortalecer la gestión de accesibilidad universal e inclusión social en las áreas silvestres protegidas del Estado, las cuales abarcan el 21% del territorio nacional y contienen los principales escenarios naturales que motivan el desarrollo del turismo nacional e internacional.</p>	<p>Realizar acciones pertinentes en el marco de los convenios vigentes entre SERNATUR y CONAF.</p>	<p>Nº de proyectos ejecutados en conjunto a lo largo del país.</p>	<p>Notas y artículos de promoción de los proyectos realizados en conjunto.</p>



24,9%

de las personas adultas en Chile con **discapacidad severa, leve o moderada** corresponde a mujeres. Mientras que los **hombres adultos** representan un 14,8%.

Fuente: ENDISC II (2015)



3 ASOCIATIVIDAD:

El establecimiento de un capital social es central para la generación de un esfuerzo colectivo y estratégico. Ésta permite abordar situaciones multidimensionales que requieren la participación de competencias provenientes de diferentes expertises. Se reconoce que, al unir los esfuerzos, conocimientos y experiencias, se logran bases más sólidas y de confianza para construir un proyecto común con objetivos compartidos y comprometidos en la tarea de actuar en forma pertinente ante las características y necesidades del Turismo Accesible, disminuyendo así las brechas existentes.

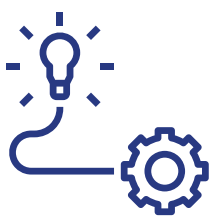
- ★ **Establecer instancias de diálogo** con una periodicidad que permita la actualización de la información con enfoque nacional y territorial sobre oportunidades, competencias, necesidades y barreras que inciden en el Turismo Accesible⁹.
- ★ **Reforzar el trabajo intersectorial** con el liderazgo de SERNATUR para la adopción de medidas particulares y pertinentes al Turismo Accesible.
- ★ **Ampliar las redes de colaboración** para incorporar a nuevos actores que pueden contribuir en el enfoque inclusivo del Turismo Accesible y en la emergencia de nuevos problemas como la sustentabilidad medio ambiental en la actividad turística¹⁰.
- ★ **Gestionar de manera transversal** el diseño universal de las actividades participativas.

⁹ Para mayor información sobre desarrollos y avances en accesibilidad turística de SERNATUR ir a Programa de Turismo Accesible <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>

¹⁰ Para mayor información sobre los desarrollos y avances en sustentabilidad medio ambiental en la actividad turística ir a Estrategia Nacional de Turismo (2012-2020) <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/Estrategia-Nacional-de-Turismo-2012-2020.pdf> Y al Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/20150701-PLAN-DE-DESARROLLO-SUSTENTABLE_28_XPAG.pdf

Acciones de asociatividad	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Generar instancias de diálogo con asociaciones gremiales y profesionales del sector turismo.	Realizar jornadas periódicas de información y de diálogo para asociaciones gremiales y profesionales del sector turismo.	Nº de jornadas realizadas de información y de diálogo para asociaciones gremiales y profesionales del sector turismo con periodicidad t.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asistencia 2. Fotos realización jornadas
Ampliar las redes de colaboración incluyendo diferentes actores que puedan contribuir a la incorporación y promoción del Turismo Accesible.	Generar encuentros con grupos de interés que sean parte de los componentes del Turismo Accesible, incluyendo actores que no forman parte de la oferta turística como el Transporte aéreo, transporte marítimo comercial, puertos, metro y ferrocarriles, patrimonio, CONAF, Carabineros y Policía de investigaciones, etcétera.	<p>(Nº de encuentros realizados con grupos de interés sobre Turismo Accesible pertenecientes a la actividad turística en tiempo t/ Nº de encuentros planificados con grupos de interés sobre Turismo Accesible pertenecientes a la actividad turística en tiempo t)*100.</p> <p>(Nº de encuentros realizados con grupos de interés sobre Turismo Accesible no pertenecientes a la actividad turística en tiempo t/ Nº de encuentros planificados con grupos de interés sobre Turismo Accesible no pertenecientes a la actividad turística en tiempo t)*100.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asistencia 2. Fotos realización encuentros
	Generar alianzas e instancias de intercambio de experiencias con el sector de las culturas, artes y patrimonio.	Nº Convenios de intercambio de experiencias con el sector de las culturas, artes y patrimonio.	Convenios firmados con el sector de las culturas, artes y patrimonio.
Promover instancias de asociatividad a nivel regional y local.	Generar alianzas sostenibles a nivel regional y local por medio de los representantes regionales de Turismo Accesible de Sernatur a lo largo del país.	Nº de alianzas regionales y locales para el desarrollo de componentes del Turismo Accesible con SERNATUR.	Alianzas establecidas con organizaciones regionales y locales para el desarrollo de componentes del Turismo Accesible con SERNATUR.
Promover instancias de diálogo con comunidades de pueblos originarios que participen del turismo para el fomento del Turismo Accesible.	Generar instancias de diálogo con comunidades de pueblos originarios que participen del turismo para el fomento de Turismo Accesible.	Nº de encuentros con comunidades de pueblos originarios para el fomento del Turismo Accesible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asistencia con identificación de pueblo originario. 2. Fotos realización encuentros.

Acciones de asociatividad	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Involucrar a diferentes actores con los ejes estratégicos y los planes asociados a la implementación y promoción del Turismo Accesible.	Generar encuentros anuales con actores estratégicos que formen o no parte de la oferta turística, con el fin de coordinar y vincular en la implementación y promoción del Turismo Accesible, en tanto en sus planes, metas y actividades.	(Nº de encuentros realizados con actores estratégicos con el fin de coordinar y vincular en la implementación y promoción del Turismo Accesible, en tanto en sus planes, metas y actividades/ Nº de encuentros planificados con actores estratégicos con el fin de coordinar y vincular en la implementación y promoción del Turismo Accesible, en tanto en sus planes, metas y actividades)*100	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de asistencia 2. Acuerdos concertados y responsables designados. 3. Fotos realización encuentros.



4 TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN:

Corresponde a la herramienta para acortar brechas en comunicación, información, promoción y facilitación de destino. Se trata de poner a las personas en el centro, configurando un escenario donde el mundo digital esté al servicio de la experiencia turística inclusiva.

- ★ **Identificar y difundir** tecnologías que pueden ser un apoyo en la reducción de brechas relacionadas con información, acceso y disfrute de actividades turísticas, de ocio y deporte por parte de personas beneficiarias de la accesibilidad, familias y cuidadoras(es).
- ★ **Identificar y difundir** tecnologías accesibles e inclusivas que permitan la socialización de la oferta turística a la mayor cantidad de personas posibles considerando distintos requerimientos para acceder a la información¹¹.
- ★ **Elaboración de modalidades** que hacen uso de tecnología para procesos de capacitación y enseñanza para un Turismo Accesible.
- ★ **Considerar las plataformas digitales** como otros entornos no geográficos que deben también ser habilitados para desarrollar un Turismo Accesible.

- ★ **Actualización de los portales web y aplicaciones** a partir de los estudios previos y las identificaciones de nuevas modalidades y tecnologías de apoyo.
- ★ **Acompañar los principales contenidos** presentes en los portales web de turismo y en las oficinas de promoción turística, con videos con explicación en Lenguaje de Signos y con subtítulos, así como con pictogramas o textos en lectura sencilla¹² para que sean más comprensibles para personas con discapacidad cognitiva.

Acciones de tecnología e innovación	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Promover iniciativas tecnológicas e innovadoras que apoyen la incorporación, adaptación y promoción del Turismo Accesible.	Levantar y difundir un catastro de iniciativas tecnológicas virtuales que contribuyan en las experiencias turísticas accesibles, como información dirigida a beneficiarias de la accesibilidad, familias y cuidadoras(es). Información sobre cómo llegar, cómo desplazarse en el destino, dónde encontrar puntos accesibles de información turística y otros servicios necesarios para el turismo.	N° Catastro de iniciativas tecnológicas virtuales sobre servicios necesarios para el Turismo Accesible.	Catastro de iniciativas tecnológicas virtuales sobre servicios necesarios para el Turismo Accesible.
	Promover y difundir nuevas líneas de financiamiento que fomenten el desarrollo de nuevas tecnologías que contribuyan a la incorporación de Turismo Accesible en la oferta turística.	N° de nuevas líneas de financiamiento de fomento de desarrollo de nuevas tecnologías que contribuyan al Turismo Accesible.	Bases de las nuevas líneas de financiamiento de fomento del desarrollo de nuevas tecnologías que contribuyan al Turismo Accesible.

¹¹ Para mayor información sobre los desarrollos y avances de SERNATUR ir a <https://www.sernatur.cl/tecnologia-en-turismo/>

¹² Para mayor información de cómo elaborar documentos accesibles ver en <https://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/146/accesibilidad>

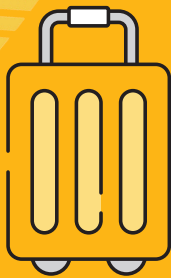
Acciones de tecnología e innovación	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
<p>Promover iniciativas tecnológicas e innovadoras que apoyen la incorporación, adaptación y promoción del Turismo Accesible.</p>	<p>Generar manuales para la actualización, conversión y adaptación de plataformas virtuales del sector turismo en el marco del Turismo Accesible.</p>	<p>Nº Manuales para la actualización, conversión y adaptación de plataformas virtuales del sector turismo en el marco del Turismo Accesible.</p>	<p>Manuales para la actualización, conversión y adaptación de plataformas virtuales del sector turismo en el marco del Turismo Accesible.</p>

El perfil del nuevo turista hecho por SERNATUR muestra a una persona digitalizada en todas las etapas de la experiencia. Es un turista multicanal y multidispositivo.



40% de las visitas a páginas web de viajes vienen de dispositivos móviles.

Según los datos de marketing digital obtenidos por SERNATUR de Think with Google.



La interacción entre los objetivos sociales, económicos y ambientales, es primordial para el desarrollo sustentable de la actividad turística.

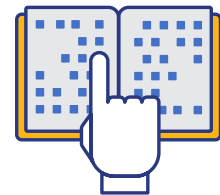


5 TEMAS EMERGENTES:

Corresponde a aquellos tópicos que aparecieron en el proceso de trabajo colaborativo con los diferentes actores que participaron en la creación de los ejes estratégicos para el desarrollo del Turismo Accesible en Chile.

- ★ **Necesidad de generar espacios** institucionalizados para el levantamiento de datos en directa relación con la cadena de valor turística, enfatizando la accesibilidad.
- ★ **Transversalización de contenidos** vinculados con Turismo Accesible en diferentes áreas de estudios en el sector público para la generación de conocimiento con pertinencia temática.
- ★ **Generación de instancias participativas** para el levantamiento y co-construcción de conocimiento para el desarrollo del Turismo Accesible en Chile con pertinencia territorial y que guarde relación de afinidad y eficacia con los diferentes actores involucrados en el proceso de inclusión para las personas con discapacidad o movilidad reducida.

La **accesibilidad en el turismo** para el logro de la incorporación de las personas con algún tipo de discapacidad o con movilidad reducida no es un trabajo



aislado, **se trata de una estrategia integrada** que requiere de una institucionalidad que releve el valor público y que agencie la convergencia de intereses, necesidades, realidades, recursos, competencias a diferentes niveles, públicas y privadas para el **desarrollo responsable, inclusivo y sustentable del turismo chileno en un escenario global.**

Acciones de temas emergentes	Actividades	Indicadores de logro	Verificador
Generar iniciativas que levanten diagnósticos e información vinculados a los grupos objetivos del Turismo Accesible en Chile.	Incluir un capítulo/dimensión sobre accesibilidad turística en diferentes áreas de estudios en el sector público manera que se facilite la generación de conocimientos en torno al Turismo Accesible y los grupos objetivo asociados.	N° de capítulos o dimensiones que aborde variables vinculadas a la accesibilidad turística en diferentes documentos dentro del sector público.	Documento de estudios que hayan abordado variables vinculadas a la accesibilidad turística,
	Fomentar la inclusión del ámbito del turismo en instrumentos aplicados a las personas con discapacidad.	N° de preguntas dentro de instrumentos aplicados a personas con discapacidad del ámbito del turismo.	Instrumento aplicado a personas con discapacidad donde se aborde el ámbito del turismo.
	Conformar un observatorio sobre el Turismo Accesible, articulado con diferentes asociaciones gremiales, sociedad civil, la academia y organismos públicos.	N° de observatorio sobre el Turismo Accesible.	Observatorio de Turismo Accesible.
	Elaboración información sobre las necesidades y demandas de diferentes grupos objetivos del Turismo Accesible, a través de instancias de participación y diálogo.	N° Diagnósticos participativos sobre necesidades y demandas de diferentes grupos objetivos del Turismo Accesible.	Informes diagnósticos participativos sobre necesidades y demandas de diferentes grupos objetivos del Turismo Accesible.



De acuerdo a la ENDISC II (2015):

53,9%



73,9%

Es porcentaje de población adulta con algún tipo de discapacidad que no cuenta con asistencia (cuidador/a) y declara no requerirla. El que cuenta con asistencia adicional es de 41,2%.

Es el porcentaje de población adulta femenina con algún tipo de discapacidad que utiliza asistencia personal (cuidador/a), frente a un 26,1% de los hombres.



**Turismo
Accesible**
SERNATUR



