

Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad en el Turismo.



Guía de Buenas Prácticas ◀▶
de Accesibilidad en el Turismo



**Este documento
es interactivo.**

Primera edición, Sevilla 2024
© Confederación de Empresarios de Andalucía



Redacción: ILUNION Accesibilidad



Coordinación técnica: Tatiana Alemán Selva

Autoras:

Tatiana Alemán Selva
Carola Madrid Fierro
Ainhoa Marcos Álvarez
Aima Tafur

Diseño y Maquetación: Loga Publicidad

Subvencionado por: Junta de Andalucía, Consejería de Turismo, Cultura y Deporte



Depósito legal: SE 855-2024

Introducción	4	6. Actividades de ocio y excursiones urbanas	31
Índice iconográfico	7	• 6.1. Cooltural Fest, el festival 100 % inclusivo	32
1. Planificación e información	8	• 6.2. Programa “El museo contra el olvido” de Gijón/Xixón	33
• 1.1. Portal web de turismo accesible de Bilbao-Bizkaia	9	• 6.3. Programa de cultura accesible de Madrid Destino	34
• 1.2. Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón	10	• 6.4. Museo Julio Romero de Torres de Córdoba	35
• 1.3. Camino de Santiago, por un camino más accesible	11	• 6.5. Anuario de festivales accesibles	36
• 1.4. Centro de Turismo Plaza Mayor de Madrid accesible e inclusivo	12	• 6.6. Museo de la Farmacia Llabrés	36
• 1.5. Destinos turísticos accesibles de Andalucía	13	• 6.7. Walking Tours Easy Gòtic en Barcelona	36
• 1.6. <i>Wheel the World</i> , explora el mundo sin límites	14	• 6.8. Teatro Accesible	36
• 1.7. Guía de Turismo Accesible en Asturias	15	• 6.9. Ruta accesible ‘Peñíscola de cine’	36
• 1.8. Guía de playas accesibles de la Costa del Sol	15	• 6.10. Plan municipal de accesibilidad museística de Almería	36
• 1.9. Playas Accesibles de Alicante	15	7. Actividades de ocio y excursiones rurales	37
• 1.10. Islas Baleares accesibles	15	• 7.1. Museos arqueológicos de Gijón/Xixón	38
• 1.11. Puedo viajar	15	• 7.2. Los sentidos del descubrimiento en Girona	39
• 1.12. Plataforma destinos inclusivos de Chile	15	• 7.3. Siempre en las nubes	39
2. Transportes y movilidad	16	8. Actividades de ocio en entornos naturales	40
• 2.1. La accesibilidad en los aeropuertos españoles	17	• 8.1. Incorporación de la accesibilidad en entornos naturales	41
• 2.2. La accesibilidad en el ferrocarril Renfe	18	• 8.2. Promoción del cicloturismo adaptado en la Costa Blanca	42
• 2.3. Servicios accesibles de Air Canadá	19	• 8.3. Donatapa, reciclaje y accesibilidad en Costa Rica	43
• 2.4. Camino al Faro de l’Albir	20	• 8.4. Buceo sin barreras	44
• 2.5. Park4Dis	20	• 8.5. La accesibilidad de las playas con Bandera Azul	44
3. Entorno urbano	21	• 8.6. Circuitos inclusivos y accesibles en el Vall de Ribes	44
• 3.1. Señalización inteligente de las calles de Murcia	22	9. Servicios médicos y de apoyo	45
4. Alojamiento	23	• 9.1. Servicio de asistencia personal para turistas	46
• 4.1. ILUNION Hotels	24	• 9.2. Cuidados especializados en el hotel Mar y Sol	47
• 4.2. Estrategia de turismo inclusivo de la REAJ	25	• 9.3. Movilidad y accesibilidad en Carmona	47
• 4.3. Altair Turismo Rural	26	• 9.4. Scandic Hotels, hoteles con la accesibilidad en su ADN	47
• 4.4. Apartamentos Can Morei	27	10. Valoración de la experiencia y fidelización	48
5. Restauración	28	• 10.1. Plataforma TUR4all	49
• 5.1. Chef’s Voice, menú para todas las personas	29		
• 5.2. Inclusión laboral en Café Joyeux	30		

11. Herramientas para la gestión transversal de la accesibilidad	50
• 11.1. Red de Turismo Para Todos de Cataluña	51
• 11.2. Plan de Accesibilidad Turística del Baix Empordà	52
• 11.3. Buzón de ciudadanía con incidencias de accesibilidad de Vitoria-Gasteiz. . . .	53
• 11.4. Oficinas de asesoramiento en accesibilidad de Extremadura.	54
• 11.5. Fuengirola: trabajo continuo en turismo inclusivo	55
• 11.6. Ciudad de Málaga: gestión transversal de la accesibilidad universal	56
• 11.7. Manual de Buenas Prácticas Sobre Accesibilidad en Espacios Naturales de Andalucía	57
• 11.8. Guía de Organización de Eventos Accesibles de Valencia.	57
• 11.9. Acción formativa “Apuesta Municipal por el Turismo Accesible” de Benidorm	57
• 11.10. Guía práctica de accesibilidad dirigida al sector turístico de Andalucía	57
• 11.11. Smart Costa Blanca.	58
• 11.12. Estrategia de Turismo Inclusivo de Bilbao-Bizkaia	58
Anexo I. Glosario e información de interés	59
Anexo II. Legislación de accesibilidad (estatal y autonómica) y normativa técnica de turismo y accesibilidad.	60



Acceder y disfrutar las actividades de ocio, culturales y turísticas es un derecho reconocido por varios textos jurídicos internacionales, europeos y nacionales.

Sin embargo, hay un grupo numeroso de personas que no pueden hacer efectivo este derecho si los entornos y servicios turísticos no tienen unas condiciones adecuadas de accesibilidad. Nos referimos a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad. Según el INE¹, las primeras representan en España el 20,08 % de la población y las segundas el 10 %. Se puede decir que el 30 % de la ciudadanía tiene requerimientos de accesibilidad para participar en igualdad de condiciones en la sociedad. Esta cifra aumentará en las próximas décadas debido al envejecimiento de la población.

Una de las ventajas de este segmento poblacional para el sector turístico es que pueden considerarse “multicliente”, porque normalmente estas personas por sus requerimientos de accesibilidad viajan acompañadas y planifican estancias más largas en el destino. Esto resulta en un incremento del volumen de gasto y en una oportunidad de negocio.

Además, según el Observatorio de Accesibilidad Universal de Turismo en España, publicado por la Fundación ONCE en 2017, las personas con discapacidad y las personas mayores viajan con la misma frecuencia que las personas sin discapacidad (una media de 8 viajes al año). También, por estar jubiladas o no tener responsabilidades laborales, estas personas viajan en cualquier época del año y contribuyen a la desestacionalización del sector turístico.

Según un estudio de la Comisión Europea de 2018², los turistas europeos mayores de 65 años gastan una media de 53 de euros al día y 66 mil millones de euros al año, lo que representa el 16 % del gasto turístico total en la UE.

A escala global, la población mayor de 50 años gasta 109 mil millones de euros al año en sectores directamente relacionados con el turismo³, cerca del 3 % del PIB mundial, lo que contribuye a crear 100.000 puestos de trabajo e induce un mayor crecimiento económico en otros sectores de la economía.

A esto se une que la accesibilidad es actualmente reconocida como un criterio de buena calidad por distintas normas técnicas nacionales e internacionales específicas del sector turístico, como las normas UNE 178501:2018 y UNE 178502:2022 sobre sistemas de gestión, indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes y la norma UNE-ISO 21902:2021 sobre turismo accesible para todos. Esta última ha sido promovida por la Organización Mundial del Turismo y la Fundación ONCE.

Un “destino turístico inteligente (DTI)⁴” es un destino turístico **innovador**, consolidado sobre una **infraestructura tecnológica** de vanguardia, que garantiza el **desarrollo sostenible** del territorio turístico, **accesible para todos**, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que **mejora la calidad de vida del residente**. La gobernanza, innovación, digitalización, sostenibilidad y la accesibilidad universal son los 5 ejes fundamentales de un destino turístico inteligente.

Por último, la adecuación del establecimiento o destino turístico a las necesidades de las personas mayores y personas con discapacidad mejora la reputación de las empresas y del destino, porque generar comunidades, entornos y servicios inclusivos permite alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y trabajar con principios de responsabilidad social.

Partiendo de los argumentos antes expuestos, la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), a través de un convenio firmado con la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía, ha redactado esta “**Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad en el Turismo**” con la colaboración de ILUNION Accesibilidad, empresa del Grupo Social ONCE.

Esta publicación pretende dar a conocer y poner en valor diferentes actuaciones de accesibilidad en el turismo, realizadas por entidades públicas y/o privadas de España y el extranjero, que han tenido un impacto positivo en los siguientes ámbitos del destino:

- Gobernanza.
- Promoción turística.
- Participación ciudadana.
- Innovación.
- Tecnología y digitalización.
- Desarrollo económico y emprendimiento.
- Sensibilización y formación en accesibilidad.
- Sostenibilidad medioambiental.

¹ Instituto Nacional de Estadísticas

² European Parliament, Directorate-General for Internal Policies of the Union, Denninghaus, M., Ewing, S., Spanidis, P. et al., [Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility](#) – Research for TRAN Committee, Publications Office, 2018.

³ European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, Worthington, H., Simmonds, P., Farla, K. et al., [The silver economy](#) – Final report, Publications Office, 2018.

⁴ ¿Qué es el modelo DTI?

Asimismo, el objetivo de esta Guía es inspirar a los gestores de establecimientos y de destinos turísticos que quieran mejorar las condiciones de accesibilidad de sus entornos y servicios, ofreciendo información sobre actuaciones, proyectos y programas que pueden replicarse en sus territorios o adaptarse a sus particularidades.

Para la identificación y recopilación de estas buenas prácticas se publicó y difundió un cuestionario *online*, al que respondieron 73 entidades de España, Portugal, México, Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y Panamá.

Esta guía recoge un amplio número de las buenas prácticas recibidas. Las actuaciones seleccionadas responden a los siguientes requisitos:

1. Aportan valor al turista con requerimientos de accesibilidad en cualquiera de las etapas de la experiencia de viaje.
2. Generan un impacto positivo en al menos uno de los ámbitos de gestión del destino.
3. Cuentan con elementos que las hacen replicables por otros destinos u empresas turísticas.



► Ámbitos de la gestión del destino relacionados con la accesibilidad

Según Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, la *accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas (...). Presupone la estrategia de “diseño universal o diseño para todas las personas”, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.*

La accesibilidad universal debe aplicarse en todos los entornos, productos y servicios turísticos desde su concepción y diseño y mantenerse en el tiempo. Por eso la gestión de la accesibilidad está implícita en todos los ámbitos de gestión de un destino turístico y debe implementarse de forma transversal y coordinada entre las diferentes áreas de gobierno, el sector privado y la ciudadanía, en todos los eslabones que conforman la cadena de la accesibilidad en la experiencia del viaje.

Las buenas prácticas publicadas en esta guía han facilitado la aplicación de la accesibilidad en los siguientes ámbitos.

1. Gobernanza.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define la gobernanza como el proceso de conducción de los destinos turísticos a través de los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de la sociedad civil que habita en las comunidades receptoras y del tejido empresarial relacionado con la operación del sistema turístico (OMT, 2017).

2. Promoción turística.

La promoción turística contempla el conjunto de acciones de difusión de un destino, servicio o empresa turística. Sean estas *online* como *offline*, su objetivo es dar a conocer su oferta turística a los públicos de interés.

3. Participación ciudadana.

Se refiere a la “intervención e implicación de los ciudadanos y las ciudadanas, individual o colectivamente, en las políticas públicas, a través de procesos y mecanismos que permitan una escucha activa y un diálogo entre aquellos y las Administraciones públicas” (Ley 8/2015, 25-III-2015, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, art. 3.g).

4. Innovación.

Según la Fundación COTEC para la Innovación⁵, es todo cambio (no solo tecnológico), basado en conocimiento (no solo científico) que aporta valor (no solo económico).

5. Tecnología y digitalización.

En un destino o empresa turística, se refiere a la incorporación de tecnologías (de la información, de la comunicación, de mejora energética, etc.) y de la vigilancia tecnológica que permite la generación, uso y análisis de datos sobre recursos públicos, mercados, clientes, productos y servicios. El objetivo es hacer una gestión eficaz y eficiente de los recursos y aumentar la satisfacción de los turistas y residentes.

6. Desarrollo económico y emprendimiento.

Es la capacidad que tiene un destino o empresa de generar riqueza. También la capacidad de desarrollar nuevos negocios que incrementen la productividad y generen empleo, para satisfacer las necesidades de los visitantes y de los residentes.

7. Sensibilización y formación en accesibilidad.

Se refiere al conjunto de acciones que contribuyen al conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños y otros requerimientos de accesibilidad, a la hora de viajar. También a la adquisición de habilidades y herramientas para ofrecer una atención adecuada a estos grupos y mejorar las condiciones de accesibilidad de la oferta turística.

8. Sostenibilidad medioambiental.

Implica un equilibrio entre el desarrollo económico y social y el cuidado y la protección de la naturaleza, de manera que podamos gestionar eficientemente los recursos naturales de los que disponemos, preservándolos para que las generaciones futuras también puedan usarlos (Universidad Europea, 2022).

► Agradecimientos

Agradecemos a todas las entidades públicas y privadas que han compartido con nosotros sus actuaciones y proyectos de accesibilidad en el turismo. Sin su participación esta guía no hubiera sido posible.

⁵ [COTEC](#)

▼ Índice iconográfico

Las buenas prácticas recogidas en esta guía se han clasificado según su correspondencia con los siguientes criterios:

1. Eslabones de la cadena de la accesibilidad en la experiencia de viaje.
2. Ámbito de gestión del destino o servicio turísticos con el que está relacionado.
3. Iniciativa pública o privada.
4. Destinatario / beneficiario.

CADENA DE ACCESIBILIDAD EN LA EXPERIENCIA DEL VIAJE

- 1  Planificación e información
- 2  Transportes y movilidad
- 3  Entorno urbano
- 4  Alojamiento
- 5  Restauración
- 6  Actividades de ocio y excursiones urbanas
- 7  Actividades de ocio y excursiones rurales
- 8  Actividades de ocio en entornos naturales
- 9  Servicios médicos y de apoyo
- 10  Valoración de la experiencia y fidelización

ÁMBITOS DE GESTIÓN

- 1  Gobernanza
- 2  Promoción turística
- 3  Participación ciudadana
- 4  Innovación
- 5  Tecnología y digitalización
- 6  Desarrollo económico y emprendimiento
- 7  Sensibilización y formación en accesibilidad
- 8  Sostenibilidad medioambiental

DESTINATARIO/ BENEFICIARIO

-  DMO
-  Empresa turística
-  Turista
-  Residente

TIPO DE INICIATIVA

-  Pública
-  Privada
-  Público-privada



Herramientas de gestión transversal de la accesibilidad

Se han identificado e incluido en esta guía diferentes iniciativas de gestión transversal de la accesibilidad, promovidas por las administraciones públicas y DMO, que consideramos generan un alto impacto en la mejora de las condiciones de accesibilidad del destino y su oferta turística. Parte de estas iniciativas son herramientas públicas puestas a disposición de las empresas privadas. Estas les facilitan la aplicación y gestión de la accesibilidad en sus establecimientos y servicios turísticos.

1. Planificación e información



Es esencial que la información sobre destinos, alojamientos, restaurantes, actividades de ocio y transportes estén fácilmente disponibles y cuenten con datos objetivos, precisos y actualizados sobre la accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de los lugares y servicios turísticos. De esta manera, todas las personas podrán planificar sus viajes según sus preferencias y requerimientos de accesibilidad y disfrutar plenamente de su experiencia turística.

Los canales *online* y *offline* a través de los que se ofrece la información sobre el destino o servicio turístico deben ser accesibles para los lectores de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual y sus contenidos deben estar disponibles en formatos alternativos, por ejemplo, a la vez en texto, en audio, en lengua de signos y en lectura fácil, entre otros.

En España los canales de información y comunicación digital públicos y privados deben cumplir con los criterios de accesibilidad recogidos en diferentes normativas de obligado cumplimiento, entre las que está la nueva **Directiva Europea de Accesibilidad** recientemente incorporada al marco jurídico español a través de la *Ley 11/2023, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios*.

Además, el *Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público*, especifica que las guías oficiales de turismo de las administraciones públicas, disponibles en cualquier soporte, deberán informar fidedignamente sobre las condiciones de accesibilidad universal de los bienes, servicios y destinos turísticos.

Estas exigencias y otras recomendaciones se recogen en la [Guía de Marketing y Comunicación Inclusiva](#) de ILUNION Accesibilidad.

1.1. Portal web de turismo accesible de Bilbao-Bizkaia.



Destino.

Bilbao, Bizkaia, España.

Objetivo.

Situar a la persona con requerimientos de accesibilidad en el epicentro de la experiencia turística facilitándole la información que necesita para la planificación del viaje en igualdad de condiciones que el resto de los visitantes.

Descripción.

La Diputación Foral de Bizkaia ha liderado una iniciativa estratégica en su red de gobernanza turística territorial, creando un grupo de trabajo especializado en turismo inclusivo. Respaldo por un presupuesto y un plan anual, este grupo ha desarrollado un sistema de valoración de la accesibilidad de la oferta turística y una plataforma web que coloca al usuario en el centro de la experiencia.

Algunos de los elementos accesibles destacables son:

Diseño centrado en el usuario: Prioriza la facilidad de navegación y la accesibilidad a la información clave. Además, aporta información descriptiva y objetiva sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, incluyendo alojamientos, rutas, recursos turísticos, transportes y proveedores de servicios turísticos.

Principios de accesibilidad web: La plataforma sigue principios reconocidos internacionalmente ([WAI AA](#)) para ser utilizable por personas con discapacidad visual, física, auditiva o intelectual.

Se han implementado filtros con requisitos de accesibilidad para alojamientos, rutas, espacios, transportes y empresas, con el objetivo de facilitar al usuario la búsqueda del servicio que más se adapta a sus preferencias.

Dispone de mapas interactivos con la ubicación de los recursos de interés turístico y de las rutas recomendadas.

Permite a los usuarios hacer una valoración del recurso o servicio turístico a través de un formulario.

Elementos replicables.

- Constitución de un grupo de trabajo público-privado con la participación de profesionales especializados en accesibilidad.
- Diseño de una estrategia de turismo inclusivo del destino en la que se enmarque la promoción de la accesibilidad de su oferta turística.
- Dotación de un presupuesto y plan anual para el análisis de las condiciones de accesibilidad de los establecimientos turísticos.
- Creación de una web de promoción del turismo accesible en el destino con criterios de usabilidad y accesibilidad.

Referencias.

[Portal web de Turismo Accesible de Bilbao.](#)



1.2. Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón.



Destino.

Gijón/Xixón, Principado de Asturias, España.

Objetivo.

Promover una cultura de inclusión en los recursos turísticos públicos y privados de Gijón/Xixón, para asegurar una experiencia accesible para todas las personas.

Descripción.

El Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón se articula a través de una serie de acciones destinadas a garantizar una experiencia turística inclusiva y accesible para todas las personas.

Las oficinas de turismo cuentan con los siguientes servicios:

- Información en braille sobre los atractivos turísticos de la ciudad, disponible para consulta en las oficinas de turismo.
- Guías turísticas en lectura fácil que pueden descargarse de su página web, una dedicada al barrio de Cimavilla y la otra a los museos de Gijón/Xixón.
- Cuaderno de Comunicación Alternativa y Aumentativa (SAAC) con términos turísticos. Este cuaderno con pictogramas facilita la atención de personas que no pueden comunicarse oralmente y con personas extranjeras que no dominan el castellano.
- Disponen de un mapa con 4 rutas de interés turístico accesibles para personas con movilidad reducida (PMR) y con información de sus lugares de interés. Este se distribuye en las oficinas de turismo.
- Bucles de inducción magnética para facilitar la comunicación con personas con prótesis auditivas.

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón ofrece la posibilidad de utilizar las bicicletas adaptadas en cesión temporal para facilitar el desplazamiento de una forma lúdica y divertida a aquellas personas que tengan cualquier limitación física, psíquica o sensorial que le dificulte o imposibilite su movilidad personal.

La Playa urbana de Poniente cuenta con un punto de playa accesible para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con un servicio de asistencia al baño y productos de apoyo para el baño.

Parte del programa de información turística de Gijón/Xixón es la formación integral dirigida a los profesionales del turismo que busca dotar de las habilidades necesarias para ofrecer un servicio cálido, adecuado y accesible para todas las personas.

Además, en el marco de este programa, se realiza un análisis periódico de la accesibilidad de los establecimientos turísticos con el objetivo de incluirlos en la plataforma de turismo accesible TUR4all y otorgarles un distintivo a aquellos que cumplen criterios adecuados de accesibilidad.

Elementos replicables.

- Colaboración con entidades representativas de las personas con discapacidad para adaptar la experiencia turística y de ocio, tanto para residentes como para visitantes.
- Enfoque universal en el diseño de los servicios turísticos, ofreciendo opciones para diferentes requerimientos de accesibilidad.
- Dotación de herramientas para la mejora de la accesibilidad de la oferta turística a la empresa privada, a través de la formación y de certificados de calidad que exigen una mejora continua en este ámbito.

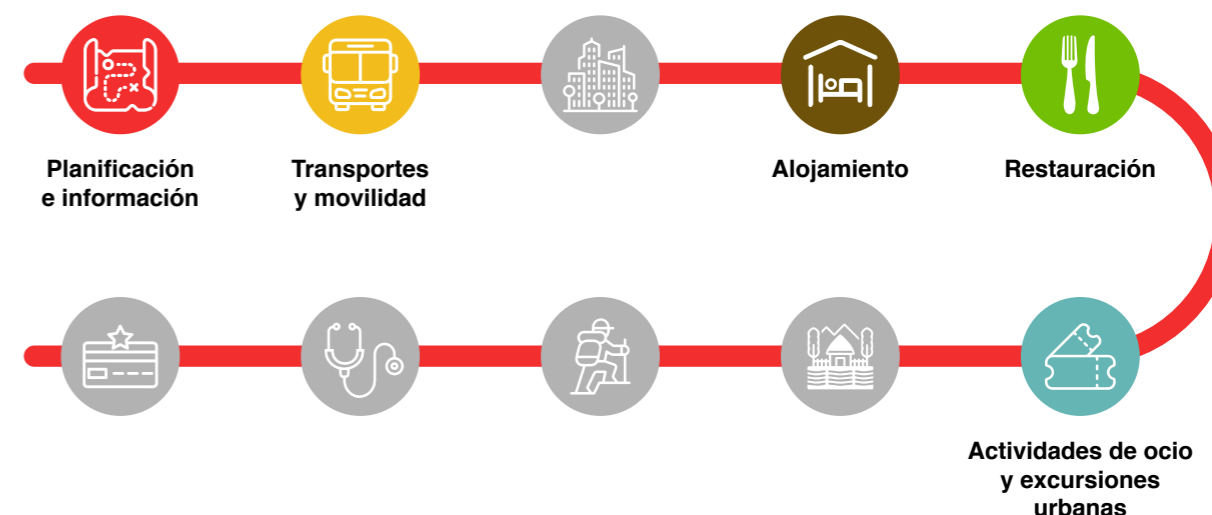
Referencias.

[Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón.](#)

[Gijón destino accesible.](#)

[Guía de Museos de Gijón/Xixón en lectura fácil.](#)

[Guía del Barrio de Cimavilla en lectura fácil.](#)



1.3. Camino de Santiago, por un camino más accesible.



Gobernanza



Promoción turística



Tecnología y digitalización



Turista



Público-privada

Destino.

Caminos Francés de Navarra, La Rioja, Castilla y León y Galicia. España.

Objetivo.

Facilitar información sobre la accesibilidad del Camino de Santiago para ayudar a las personas con requerimientos de accesibilidad a preparar su experiencia.

Descripción.

Esta web, respaldada por la Fundación ONCE y por un creciente número de entidades colaboradoras, tiene como objetivo recopilar información detallada sobre la accesibilidad del Camino de Santiago.

Su propósito es brindar apoyo a personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos con requerimientos de accesibilidad, facilitando la planificación de su experiencia en este trayecto histórico.

En este sitio web encontrará información básica sobre las etapas del Camino de Santiago, recomendaciones de tecnologías accesibles que proporcionan información detallada sobre las etapas y puntos de interés, orientación sobre el nivel de dificultad por tipo de discapacidad (visual, auditivo, física e intelectual), así como datos relacionados con la accesibilidad de albergues y etapas.

La información que ofrece el portal se centra en el Camino Francés, aunque existe el compromiso de ampliar su alcance a otros caminos.

Detalle de los recursos que proporciona:

- **Consejos prácticos:** orientación valiosa para la preparación de la experiencia de recorrer el Camino de Santiago, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada persona.
- **Recomendación de tecnologías accesibles:** identificación e indicaciones sobre las tecnologías accesibles que suministran información detallada sobre las diferentes etapas y puntos de interés a lo largo del camino.

- **Información de la accesibilidad de albergues y etapas:** datos precisos sobre la accesibilidad de los albergues y las etapas para asegurar una experiencia sin contratiempos. También, ofrecen enlaces de interés para complementar la información.

Elementos replicables.

- Establecimiento de alianzas estratégicas con diversas entidades, tanto del ámbito público como privado, para el cumplimiento del objetivo común de promover la accesibilidad en el Camino de Santiago.
- Partiendo del conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad, creación de una metodología de análisis de la accesibilidad de las rutas y de los establecimientos turísticos que sirva para el conjunto de rutas del Camino de Santiago y para otras rutas en la naturaleza.
- A través de test de usuarios, selección de la tecnología más adecuada para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual en espacios naturales.

Referencias.

[Web del camino de Santiago.](#)



1.4. Centro de Turismo de la Plaza Mayor de Madrid, accesible e inclusivo.



Gobernanza



Promoción turística



Innovación



Tecnología y digitalización



Turista



Pública

Destino.

Madrid, España.

Objetivo.

Proporcionar servicios e instalaciones de información turística que garanticen la accesibilidad universal para todos los visitantes, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Descripción.

La Oficina de Turismo en la Plaza Mayor de Madrid ha ratificado en dos ocasiones la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, otorgada por AENOR en 2010. Esta certificación valida los esfuerzos de la oficina para asegurar que tanto sus instalaciones como sus servicios sean accesibles para todos los visitantes.

Estas características incluyen puntos de información accesibles para personas en silla de ruedas, franjas guía de encaminamiento para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual, apoyos isquiáticos, asientos ergonómicos en las áreas de espera y autoconsulta, bucles de inducción magnética para facilitar la comunicación con personas con prótesis auditivas, planos hápticos del centro y mapas accesibles de Madrid para personas con baja visión. Además, la tienda del centro dispone de expositores a diferentes alturas para personas de pie, en silla de ruedas y de baja talla.

Los servicios ofrecidos también incluyen atención en lengua de signos española (LSE), mapas descargables en dispositivos móviles mediante código QR con información en español, inglés y francés para facilitar el recorrido por 16 monumentos. Además, tienen un programa semanal de visitas guiadas accesibles y gratuitas por cuatro rutas de interés turístico, dirigido por guías profesionales.

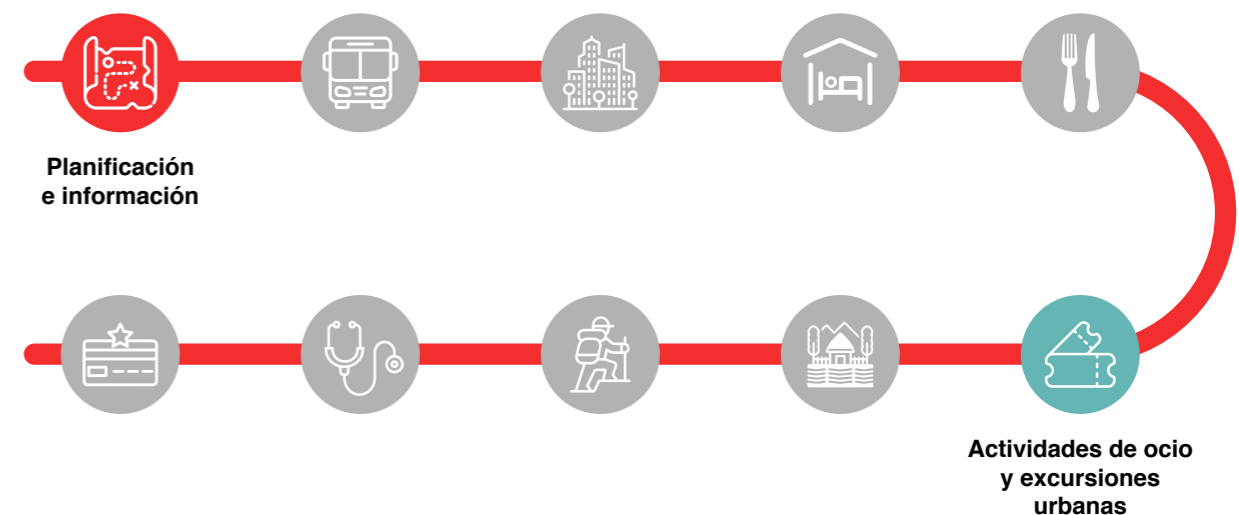
El Área de Turismo del ayuntamiento lleva a cabo varios proyectos adicionales, entre ellos, la Guía de Turismo Accesible, que ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad de alojamientos y recursos turísticos, la publicación “Madrid accesible en siete días” y el proyecto MAULSE. Este último, se centra en mejorar la atención a los usuarios de lengua de signos española (LSE), permitiendo que la persona pueda comunicarse mediante tablet desde cualquier punto de la red de oficinas de turismo con los informadores turísticos que dominan la LSE.

Elementos replicables.

- Gestión de la accesibilidad asociada a la calidad a través de la Certificación de la Accesibilidad Universal (UNE 170.001-2).
- La prestación de servicios de información turística inclusivos y oferta de visitas guiadas accesibles gratuitas.
- La ejecución de proyectos innovadores, como MAULSE, orientada a mejorar la atención en lengua de signos española a visitantes mediante videointerpretación en todas las oficinas de turismo.

Referencias.

[Servicios y productos accesibles del Centro de Turismo Plaza Mayor de Madrid.](#)



1.5. Destinos turísticos accesibles de Andalucía.



Gobernanza



Promoción turística



Tecnología y digitalización



Sensibilización y formación en accesibilidad



Turista



Pública

Destino.

Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla. España.

Objetivo.

Establecer directrices y herramientas para la creación de destinos turísticos accesibles, promoviendo la conciencia sobre el turismo inclusivo y facilitando la identificación de barreras de accesibilidad en la industria y su eliminación y mejora continua.

Descripción.

En el contexto del III Plan de Calidad, se otorga prioridad a la accesibilidad en el sector turístico con el objetivo de fomentar y consolidar destinos que incorporan criterios de calidad en todas las etapas del viaje del turista.

La Consejería de Turismo y Deporte lidera un proyecto para evaluar la accesibilidad en destinos andaluces, respaldado por un estudio y guía metodológica cuyos resultados se encuentran disponibles en la web.

La Guía de Accesibilidad se presenta como una herramienta integral para mejorar la accesibilidad en destinos turísticos, centrándose en la atención de turistas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños y viajeros con requerimientos de accesibilidad en general.

Entre sus características más destacadas, se incluyen:

- **Información de la accesibilidad de los destinos:** a partir de un diagnóstico de accesibilidad realizado en los ocho destinos, se ha generado información detallada y objetiva de las condiciones de accesibilidad de su oferta turística.
- **Recomendaciones y pautas claras:** la guía proporciona directrices específicas y recomendaciones detalladas para optimizar la accesibilidad en destinos y establecimientos turísticos, recogidas en un manual.
- **Cuestionario de autodiagnóstico de accesibilidad:** incluye un cuestionario específico que capacita a gestores públicos y privados, así como a prestadores de servicios en destinos, para identificar y evaluar las barreras de accesibilidad existentes de sus establecimientos.

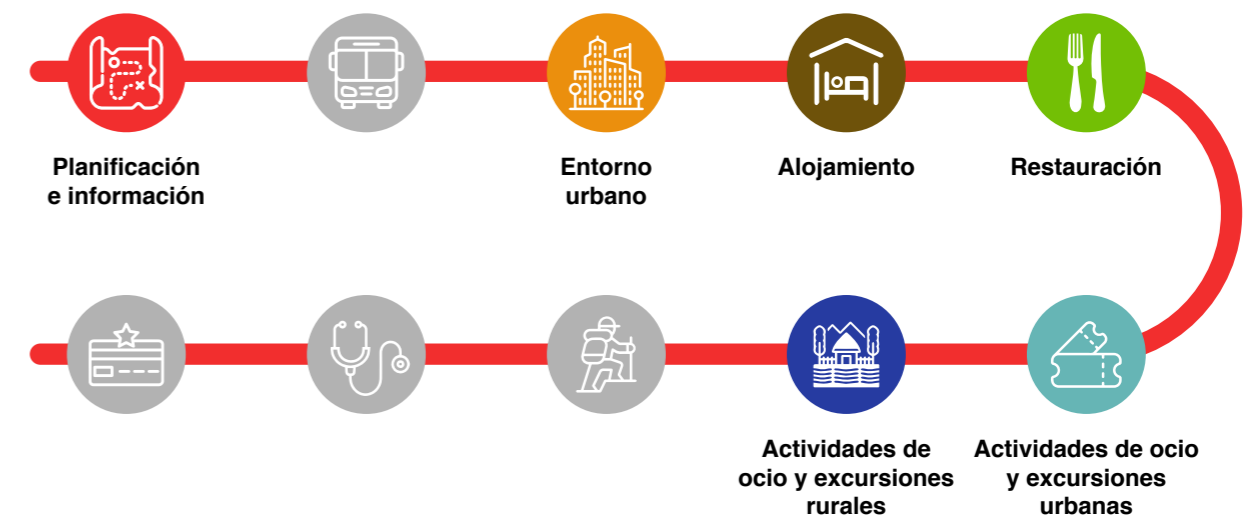
- **Enfoque integral:** La guía aborda de manera integral la accesibilidad en los distintos eslabones de la experiencia turística (hoteles, servicios turísticos, etc.) y contempla criterios de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

Elementos replicables.

- Redacción de un manual de accesibilidad que sirva de referencia a los destinos y establecimientos turísticos para mejorar su accesibilidad.
- Creación de herramientas para la promoción de la accesibilidad a disposición de los gestores de establecimientos, como el cuestionario de autodiagnóstico.
- Diseño de un sistema de evaluación de la accesibilidad integral que permite su adaptación a cualquier tipo de destino turístico.

Referencias.

[Web de destinos turísticos accesibles de Andalucía.](#)



1.6. *Wheel the World*, explora el mundo sin límites.



Destino.

Multidestino.

Objetivo.

Facilitar viajes inclusivos y sin barreras para personas con discapacidad y sus acompañantes, permitiéndoles explorar destinos y disfrutar plenamente de experiencias turísticas con garantías de accesibilidad. También promover un enfoque positivo hacia la accesibilidad y la inclusión en la industria turística.

Descripción.

Wheel the World es una iniciativa que opera como un mercado de viajes en línea, especializado en ofrecer experiencias seleccionadas y verificadas por expertos para viajeros con discapacidad.

Este servicio abarca la reserva de hoteles, actividades y viajes de varios días en más de 250 destinos en todo el mundo, brindando información detallada sobre la accesibilidad de los hoteles y las actividades, y un servicio de atención al cliente especializado durante todas las etapas del viaje.

Como resultado de sus esfuerzos, la iniciativa ha introducido un programa especial en Barcelona, diseñando experiencias de varios días específicamente para viajeros con movilidad reducida.

Además, colabora con empresas y entidades públicas para evaluar y mejorar la accesibilidad de los servicios turísticos, de este modo asegura que los servicios ofrecidos en su plataforma sean accesibles y también contribuye a la concienciación de la accesibilidad en la industria turística.

Otras características de esta iniciativa:

- **Evaluación de socios de destino:** Este proceso implica revisar instalaciones, servicios y prácticas para garantizar que sean inclusivos y accesibles.
- **Formación para la inclusión:** ofrece formación y capacitación en prácticas inclusivas y en la comprensión de las necesidades específicas de los viajeros con discapacidad.
- **Creación de productos y promoción en la web:** La plataforma colabora con empresas y entidades para desarrollar productos y servicios turísticos accesibles y la promoción de productos accesibles en la web.

Elementos replicables.

- Evaluación de la accesibilidad in situ para asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con estándares de accesibilidad.
- Implementación de programas de sensibilización y formación en accesibilidad a proveedores de servicios turísticos.
- Creación de experiencias turísticas accesibles y su promoción en línea, a través de la colaboración con empresas y entidades locales para desarrollar ofertas inclusivas.
- Colaboración con empresas y entidades públicas para mejorar la accesibilidad en el destino y su competitividad.

Referencias.

[Web de Wheel The World.](#)



1.7. Guía de Turismo Accesible en Asturias.

La guía está disponible en PDF y ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad de rutas de interés turístico, espacios culturales, alojamientos y restaurantes. La accesibilidad de los establecimientos ha sido analizada in situ y, de cada uno, hay un informe con datos descriptivos sobre la accesibilidad física de sus instalaciones.

Referencia: [Guía de Turismo Accesible en Asturias.](#)



Promoción turística



Asturias, España.

1.8. Guía de playas accesibles de la Costa del Sol.

Guía digital con información sobre la accesibilidad de los destinos y las características de accesibilidad de las playas más destacadas de la Costa del Sol. La iniciativa incluye la creación de cinco planos impresos con atributos táctiles, braille y códigos QR en altorrelieve. Además, en el sitio web, se encuentra información detallada sobre la accesibilidad de alojamientos, restaurantes y otros recursos de interés.

Referencia: [PDF de las playas accesibles de la Costa del Sol.](#)



Gobernanza



Promoción turística



Innovación



Provincias de Granada, Cádiz, Almería y Huelva, España.

1.9. Playas Accesibles de Alicante.

Durante el verano, Alicante ofrece un servicio integral para personas con movilidad reducida y/o discapacidad en sus playas, con áreas lúdico-pedagógicas y asistencia al baño.

El propósito es fomentar la interacción con el mar, promover la inclusión social y garantizar la accesibilidad universal en las playas a residentes y visitantes. Además, disponen de una aplicación que proporciona información sobre el estado de las playas, o la posible presencia de medusas.

Referencia: [Información sobre la playas accesibles de Alicante.](#)



Gobernanza



Promoción turística



Sensibilización y formación en accesibilidad



Alicante, Comunidad Valenciana, España.

1.10. Islas Baleares accesibles.

La plataforma es una iniciativa de Aspaym Islas Baleares, que proporciona información detallada sobre recursos accesibles en las Islas Baleares, incluyendo alojamientos, transporte y experiencias culturales y de ocio. Detalla la accesibilidad en las distintas playas con datos prácticos, mapas y guías. Además, cuenta con un sello para la excelencia en materia de accesibilidad universal donde, mediante un sistema de colores y pictogramas, se indica el nivel de accesibilidad del recurso turístico.

Referencia: [Plataforma web de turismo inclusivo en las Islas Baleares.](#)



Gobernanza



Promoción turística



Tecnología y digitalización



Islas Baleares, España

1.11. Puedo viajar.

Puedo Viajar, de la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEJIDIF), es una plataforma colaborativa de turismo accesible con más de 1.500 recursos turísticos de España. A través de un sencillo formulario los usuarios pueden compartir información sobre las características de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de rutas, museos, playas y experiencias culturales, alojamientos, restaurantes, etc. Incluye una serie de guías de turismo accesible de diferentes destinos españoles disponibles en PDF.

Referencia: [Plataforma web de Puedo Viajar.](#)



Promoción turística



Participación ciudadana



Tecnología y digitalización



España.

1.12. Plataforma destinos inclusivos de Chile.

Destinos Inclusivos es una plataforma de turismo de alcance nacional focalizada en la inclusión de personas con discapacidad, mayores y otros colectivos. Ofrece búsquedas personalizadas mediante filtros de accesibilidad, geografía y servicios como alojamientos, restaurantes o turismo de aventura. También facilita la conexión entre organizaciones, promoviendo experiencias turísticas diversas e igualitarias.

Referencia: [Plataforma de turismo inclusivo.](#)



Gobernanza



Promoción turística



Tecnología y digitalización



Chile.



La información sobre cómo llegar al destino y cómo moverse es esencial para la planificación del viaje. Los viajeros con requerimientos de accesibilidad necesitan además conocer las condiciones de accesibilidad de las instalaciones y servicios de transporte público en el destino para saber con antelación si podrán utilizarlos o no. Esta información debe ser descriptiva y objetiva y estar disponible en línea y en las oficinas de turismo del destino en formatos accesibles y alternativos (p. ej. en texto, audio, vídeo, lectura fácil, lenguaje claro, etc.).

Es importante que, si los medios de transporte ofrecen servicios específicos para personas con discapacidad y con movilidad reducida, por ejemplo, el servicio de acompañamiento en estaciones o en aeropuertos, se explique claramente cómo solicitarlos o reservarlos.

En España, el *Real decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad* es la normativa nacional que especifica los criterios de accesibilidad que deben cumplir los medios de transportes público tanto en sus instalaciones fijas como en el material móvil.

2.1. La accesibilidad en los aeropuertos españoles.

Participación ciudadana

Innovación

Tecnología y digitalización

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Pública

Destino.

España.

Objetivo.

Asegurar la autonomía e independencia de los viajeros con requerimientos de accesibilidad, a través de los Servicios de Asistencia para pasajeros con movilidad reducida o discapacidad y la gestión de la accesibilidad en los aeropuertos.

Descripción.

Aena ha realizado diversas iniciativas de accesibilidad e inclusión en los aeropuertos españoles para facilitar el uso del transporte aéreo a todas las personas, con independencia de sus requerimientos de accesibilidad. Estas se han implementado desde un enfoque integral de accesibilidad en los entornos, procesos y servicios.

Entre las acciones de accesibilidad desarrolladas están las siguientes:

Manual Técnico de Accesibilidad aeroportuaria: elaborado en 2004, proporciona información y establece procesos operativos y organizativos para garantizar un tránsito sin complicaciones en los entornos aeroportuarios, asegurando condiciones seguras y autónomas.

Asignación de recursos dirigidos a la mejora de la accesibilidad: Aena dedica recursos económicos, materiales y humanos, para cumplir con estándares de accesibilidad en sus entornos digitales y físicos y en sus servicios.

Colaboración con la Confederación Autismo España: Aena y Autismo España han desarrollado materiales y han impartido formación al personal de atención al público para abordar las complejidades que enfrentan las personas con TEA y facilitar su tránsito por los aeropuertos a la persona y a sus acompañantes.

Aplicación TEAcompañó: Diseñada para que los niños con TEA (Trastorno del Espectro Autista) y/o TEL (Trastorno del Espectro del Lenguaje) de forma lúdica se familiaricen con las etapas del viaje en un aeropuerto.

Servicio de Asistencia a personas con movilidad reducida o con discapacidad: En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, se puso en marcha este servicio a partir del 26 de julio del 2008, en todos los aeropuertos europeos.

Distintivo discapacidades invisibles: Su uso es voluntario. El distintivo indica que la persona puede necesitar apoyo, ayuda o simplemente comprensión y un poco más de tiempo ante cualquier actividad en el aeropuerto. No es necesario llevarlo de forma visible siempre, sí es útil a la hora de pasar los controles de seguridad o a la hora de embarcar y desembarcar del avión.

Elementos replicables.

- Desarrollo de manuales propios de accesibilidad que establezcan criterios técnicos, procesos operativos y organizativos para garantizar unas condiciones de accesibilidad homogéneas en todos los aeropuertos o instalaciones de la red de transporte público.
- Asignación de recursos, económicos, materiales y humanos para ofrecer servicios de calidad y cumplir con los estándares de accesibilidad.
- En colaboración con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad crear recursos y procedimientos que faciliten su tránsito por el aeropuerto o medio de transporte público.

Referencias.

[Servicio de asistencia sin barreras para viajar en avión.](#)

[Manual Técnico para la accesibilidad aeroportuaria.](#)

[Materiales de apoyo para personas con trastorno del espectro autista.](#)

App TEAcompañó ([versión IOS](#), [versión Android](#)).

[Distintivo de discapacidades invisibles.](#)



2.2. La accesibilidad en Renfe.

Promoción turística

Innovación

Tecnología y digitalización

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Pública

Destino.

España.

Objetivo.

Garantizar la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte ferroviario, y lograr la accesibilidad universal en toda la cadena de viaje, desde el acceso a la estación de origen hasta el destino.

Descripción.

Renfe ha realizado una serie de acciones con el objetivo de promover la accesibilidad en el ámbito ferroviario. Enmarcadas dentro del Plan de Accesibilidad “Renfe con las Personas”, la empresa se compromete a hacer todas sus estaciones y trenes accesibles, eliminando barreras y asegurando la igualdad de oportunidades en el acceso y disfrute de los servicios de transporte. Este plan está alineado con los compromisos de Renfe para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Algunas medidas implementadas son:

Compromiso social y solidario: Fomenta la participación de sus empleados en acciones solidarias para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Sistemas de información para personas sordas en estaciones de cercanías: Implantación de un sistema accesible de información, basado en la App Visualfy y un sistema de luces instalado en las estaciones, dirigido a personas sordas.

Colaboración con Adif para la prestación del servicio Adif Acerca: Asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida, con posibilidad de solicitar el servicio a través de email o teléfono.

Línea telefónica gratuita 900 400 555 vinculada a la compra de billetes y solicitud de asistencia, se dirige específicamente a personas con discapacidad visual. También pueden solicitar acompañamiento en la estación, asistencia para subir y bajar del tren, y ayuda para encontrar su asiento.

La App del Servicio de Asistencia permite una gestión fácil y accesible del servicio de asistencia durante el viaje. Además, en la web de Renfe se pueden consultar todos los detalles necesarios.

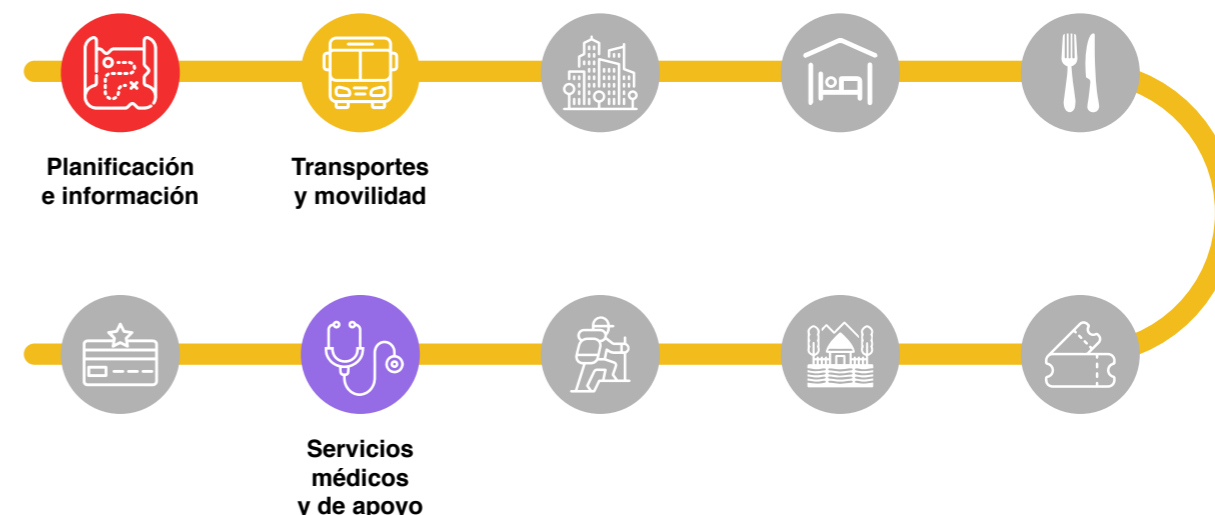
Colaboración con las entidades sociales que representan a las personas con discapacidad: Renfe y estas entidades realizan a lo largo del año campañas de sensibilización sobre los requerimientos de accesibilidad de los diferentes perfiles de viajeros. También ponen en marcha iniciativas que facilitan la experiencia del viaje en tren a las personas con discapacidad y al conjunto de la población.

Elementos replicables.

- Enfoque universal en el diseño de los servicios de movilidad, ofreciendo opciones de atención para los diferentes requerimientos de accesibilidad.
- Coordinación con otros prestadores de servicios, en este caso ADIF, para ofrecer asistencia a las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida.
- En coordinación con los grupos de interés (entidades sociales de la discapacidad, expertos en accesibilidad y proveedores) puesta en marcha de proyectos piloto para mejorar la experiencia del viajero con requerimientos de accesibilidad. Extensión a toda la red de aquellos que han tenido un impacto positivo en la experiencia del viajero.

Referencias.

[La accesibilidad en los servicios de Renfe.](#)



2.3. Servicios accesibles de Air Canadá.

- Innovación
- Tecnología y digitalización
- Desarrollo económico y emprendimiento
- Sensibilización y formación en accesibilidad
- Turista
- Residente
- Privada

Destino.

Canadá.

Objetivo.

Mejorar la accesibilidad para empleados y clientes con discapacidad, eliminando barreras para viajar y trabajar de forma segura y digna, ayudando a que más personas tengan acceso a los servicios y oportunidades que ofrece la aerolínea.

Descripción.

Air Canadá tiene un firme compromiso con la promoción de la accesibilidad en los viajes aéreos y en las condiciones laborales para sus empleados, a través de la creación de entornos y herramientas accesibles e inclusivas, que aseguran una igualdad de oportunidades para todas las personas.

El compromiso se traduce en un Plan Estratégico de Accesibilidad 2023-2026 que surge de un proceso participativo de retroalimentación en el que ha involucrado activamente a clientes y empleados con discapacidad y/o requerimientos de accesibilidad. La información recopilada a través de este proceso consultivo ha desempeñado un papel crucial para definir las estrategias, metas y acciones que ejecutará en los próximos años.

Las acciones clave del Plan son:

- La formación de los empleados en materia de accesibilidad.
- La accesibilidad del sitio web y de las aplicaciones para clientes y empleados.
- Proporcionar a los clientes información sobre la accesibilidad de los productos y servicios y establecer canales de comunicación accesibles para atender sus necesidades.
- La gestión y uso seguro de los productos de apoyo para la movilidad por parte de todas las personas implicadas.
- Asegurar una transferencia adecuada hacia y desde los asientos del avión a personas con movilidad reducida (PMR).
- Ofrecer asistencia para la movilidad y orientación en el aeropuerto.

- La adaptación de edificaciones y la consideración de criterios de accesibilidad en la adquisición de productos y servicios, incluyendo las aeronaves.
- La mejora de los procesos de captación y contratación de nuevos empleados. Además, conseguir que los puestos de trabajo sean accesibles y el proceso de adaptación de los empleados con discapacidad más fácil.
- Apoyar la creación de recursos de accesibilidad para empleados y constituir un comité asesor sobre accesibilidad.

La web de Air Canadá cuenta con diferentes canales en formatos accesibles para recabar opiniones relacionados con la accesibilidad y dar feedback sobre el Plan de Accesibilidad y los servicios que ofrece la aerolínea. Además, permite la descarga del Plan en diversos formatos, como letra grande, braille, audio y adaptación a preferencias de idiomas.

Elementos replicables.

- Diseño de una estrategia de promoción de la accesibilidad, a través de un proceso participativo involucrando tanto a clientes como empleados con discapacidad y/o con requerimientos de accesibilidad.
- Abordar la mejora de la accesibilidad de forma transversal en todos los procesos internos y externos de la organización.
- Crear un marco de actuación que contribuya al mantenimiento y mejora continua de la accesibilidad.

Referencias.

[Web de Air Canadá.](#)

[PDF del Plan de Accesibilidad 2023-2026.](#)



2.4. Camino al Faro de l'Albir.

Esta iniciativa, enfocada en la promoción de la vida activa de las personas mayores, consiste en asegurar la accesibilidad del recorrido hacia el Faro del Albir en Serra Gelada y en la colaboración con entidades como Cruz Roja para darla a conocer. La actividad accesible se fundamenta en la adaptación del camino y en el uso de bicicletas eléctricas que empujan un asiento con ruedas utilizado por personas con movilidad reducida (PMR) que no pueden realizar el trayecto a pie.

Referencia: [Video ruta saludables del camino al Faro.](#)



Gobernanza

Promoción
turísticaParticipación
ciudadanaAlicante,
Comunidad
Valenciana,
España.

2.5. Park4Dis.

Park4Dis es una plataforma web y app que facilita la localización de plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida (PMR), así como las normativas municipales que regulan los otros estacionamientos permitidos de forma resumida y accesible. La plataforma tiene registradas más de 47.000 plazas en 250 municipios españoles gracias a la colaboración de voluntarios y otras fuentes de datos. Por último, genera datos útiles para la gestión y el control del uso de estas para las administraciones públicas.

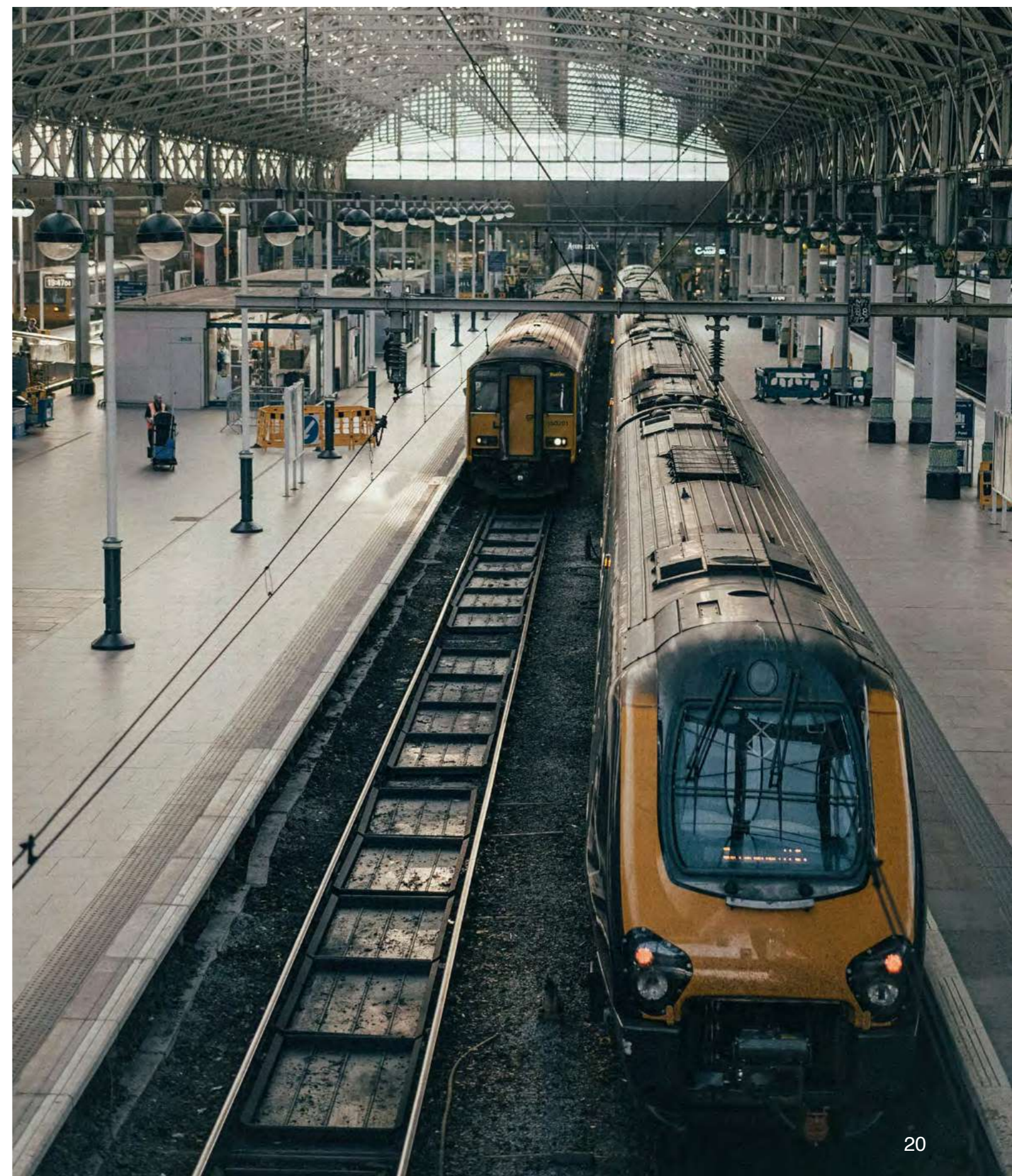
Referencia: [Plataforma para la gestión de plazas accesibles.](#)



Gobernanza



Innovación

Tecnología
y digitalizaciónIslas
Baleares,
España.

3. Entorno urbano



En el entorno urbano también debe asegurarse la continuidad de la cadena de accesibilidad, tanto en los itinerarios peatonales como en sus intersecciones con zonas vehiculares, carriles bici e infraestructuras de transporte público.

La normativa estatal que regula la accesibilidad del entorno urbano es la *Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados*.

Las características de los espacios de circulación, de los pavimentos, de la resolución de desniveles, del mobiliario urbano accesible y de la señalización están contempladas en esta normativa, entre otros criterios de accesibilidad.

Sin embargo, nuestras ciudades siguen presentando diversos obstáculos de accesibilidad física, sensorial y cognitiva que podrían eliminarse con procesos de gestión adecuados por parte de las administraciones públicas, también con una mayor sensibilización de la ciudadanía a la hora de utilizar los espacios públicos y un mejor conocimiento de las soluciones de accesibilidad, muchas de estas últimas relacionadas con las tecnologías digitales.

3.1. Señalización inteligente de las calles de Murcia.

Gobernanza

Promoción turística

Innovación

Tecnología y digitalización

Turista

Residente

Pública

Destino.

Murcia, España.

Objetivo.

Impulsar el desarrollo de una ciudad inteligente y accesible a través de tecnologías innovadoras, con el fin de mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, al facilitar la movilidad y la orientación, incluso para las personas con discapacidad visual o con dificultades de orientación.

Descripción.

La iniciativa se enmarca en la estrategia municipal Murcia Smart City, que utiliza innovaciones tecnológicas para ponerlas al servicio de los habitantes, promoviendo la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión urbana.

La ciudad de Murcia tenía previsto la renovación integral de la señalización urbana tanto de su casco histórico, como de otros barrios emblemáticos y de sus pedanías. Aprovechando el cambio de placas de señalización de calles y plazas, el ayuntamiento aprovechó la oportunidad para homogeneizar el diseño de estas y para integrar los códigos bidimensionales Navilens.

Los códigos Navilens se leen a través de una aplicación móvil disponible en Android e iOS. Esta permite la lectura con el móvil desde una distancia larga (más de 10 m.) sin necesidad de enfocar. La lectura del código activa la aplicación y permite acceder a la información disponible en ese código específico.

En el caso de la Ciudad de Murcia el código orienta a la persona con discapacidad visual a través de mensajes sonoros, indicándole el nombre de la calle o plaza. También proporciona información de interés turístico sobre esa plaza o calle, en formato auditivo, en texto y a través de imágenes a todas las personas. Esto ha servido para poner en valor la historia de la ciudad tanto para turistas como para residentes.

Los códigos Navilens están instalados también en la red de transportes públicos de Murcia, estos facilitan la localización de las paradas de autobús y de las estaciones de tranvía y ofrecen información en tiempo real del próximo autobús o tren. De esta forma se proporciona en la ciudad la información sobre la movilidad peatonal utilizando una única herramienta tecnológica.

Mediante esta tecnología, los usuarios pueden obtener información en distintos formatos, por ejemplo, textos, imágenes, vídeos y audios, acceder a documentos descargables o a enlaces de las páginas web municipales, orientarse a través de mensajes de voz y flechas en realidad aumentada y, por último, la aplicación puede integrar hasta 33 idiomas.

Elementos replicables.

- Aprovechar la renovación de la señalización y del mobiliario urbano para integrar tecnologías que contribuyen a facilitar la orientación y movilidad a todas las personas.
- Homogeneizar las soluciones tecnológicas que se utilizan en el conjunto de espacios públicos de la ciudad para facilitar su conocimiento por la ciudadanía y uso.
- Colaborar con empresas locales y desarrolladores tecnológicos que ofrezcan soluciones de accesibilidad.

Referencias.

[Placas inteligentes para las calles de Murcia.](#)





La planificación de un viaje para muchas personas inicia o finaliza con la reserva del alojamiento en el destino. Esta es la parte más fácil para muchos viajeros, pero para aquellos con requerimientos de accesibilidad, uno de cada tres, puede ser la primera barrera que deben salvar para optar por ese destino turístico.

La información que proporcionan los alojamientos turísticos, con independencia de su tipología o categoría, sobre las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones y servicios es fundamental para que las personas con requerimientos de accesibilidad puedan saber si podrán ser autónomos en ese establecimiento o no. También es necesaria para generar la confianza suficiente a estos clientes e incentivarles a hacer la reserva.

La información proporcionada debe ser objetiva y descriptiva, incorporar fotografías y de ser posible haber sido verificada por expertos en accesibilidad.

Algunas agencias de viajes online ya están incorporando criterios de accesibilidad en los filtros de búsqueda, es el caso de Booking y de Airbnb, pero sólo integran esos criterios si el alojamiento proporciona esa información.

En España el número de habitaciones adaptadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR), debe ser proporcional al total de habitaciones del alojamiento. Esta proporción está indicada en el Documento Básico de Utilización y Accesibilidad (DB-SUA) del Código Técnico de la Edificación (*Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad*).

Esta proporción es la siguiente:

- De 5 a 50: 1 habitación accesible
- De 51 a 100: 2 habitaciones accesibles
- De 101 a 150: 4 habitaciones accesibles
- De 151 a 200: 6 habitaciones accesibles
- Más de 200: 8 habitaciones accesibles
- Y una más cada 50 alojamientos o fracción adicionales a 250.

Las normativas de accesibilidad de las Comunidades Autónomas pueden establecer criterios más exigentes que los del Código Técnico de la Edificación. Y deben cumplirse ambas.

También hay que tener presente que la accesibilidad debe ser universal, para que esto se cumpla las instalaciones y servicios deben incorporar criterios de accesibilidad visual, auditiva y cognitiva, además de la física.

Los profesionales de los alojamientos deben recibir formación en atención al cliente con requerimientos de accesibilidad e integrar la gestión de la accesibilidad en sus sistemas de calidad.

4.1. ILUNION Hotels.



Destino.

Barcelona, Bilbao, Cádiz, Extremadura (Badajoz, Las Lomas, Mérida), Girona, Huelva, Lanzarote, Madrid, Málaga, Menorca, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Zaragoza.

Objetivo.

Demostrar que la contratación de personas con discapacidad y personas en situación de vulnerabilidad social en el sector turístico no sólo aporta valor al servicio ofrecido y a la sociedad, también genera rentabilidad económica.

Descripción.

ILUNION Hotels, es la compañía hotelera del grupo empresarial ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE. Su lema es “Hoteles con todos incluidos” que resume su filosofía, propósitos y valores en línea con la integración laboral de personas con discapacidad y el turismo accesible, siendo la sostenibilidad el eje transversal de toda la compañía con cinco grandes líneas: el triple criterio ASG, la sostenibilidad económica y transformación digital e innovación.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Asamblea General de Naciones Unidas forman parte de su estrategia y son la guía a través de la cual canalizan sus acciones para contribuir a la consecución de los grandes retos marcados en la Agenda 2030.

Los Hoteles ILUNION cuentan con la Certificación de AENOR en Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007.

Su modelo de negocio único, basado en la inclusión, es pionero en el sector turístico. 12 de los hoteles funcionan como Centros Especiales de Empleo (CEE) y cuentan con dos centros especiales más en las oficinas centrales. Es, además, un ejemplo de cómo la incorporación laboral de personas con discapacidad y de colectivos vulnerables no es sólo una gran fuerza de trabajo, sino un potente motor de transformación de la sociedad. Cuentan con un equipo humano único y diverso, de los cuales más del 49% tienen algún tipo de discapacidad o pertenecen a colectivos vulnerables.

Su equipo humano, el valor más importante de ILUNION Hotels, es indispensable para conseguir posicionarse en los más altos estándares de excelencia, promocionando un turismo sostenible, inclusivo y accesible que ofrece a diversos clientes experiencias diferenciadoras.

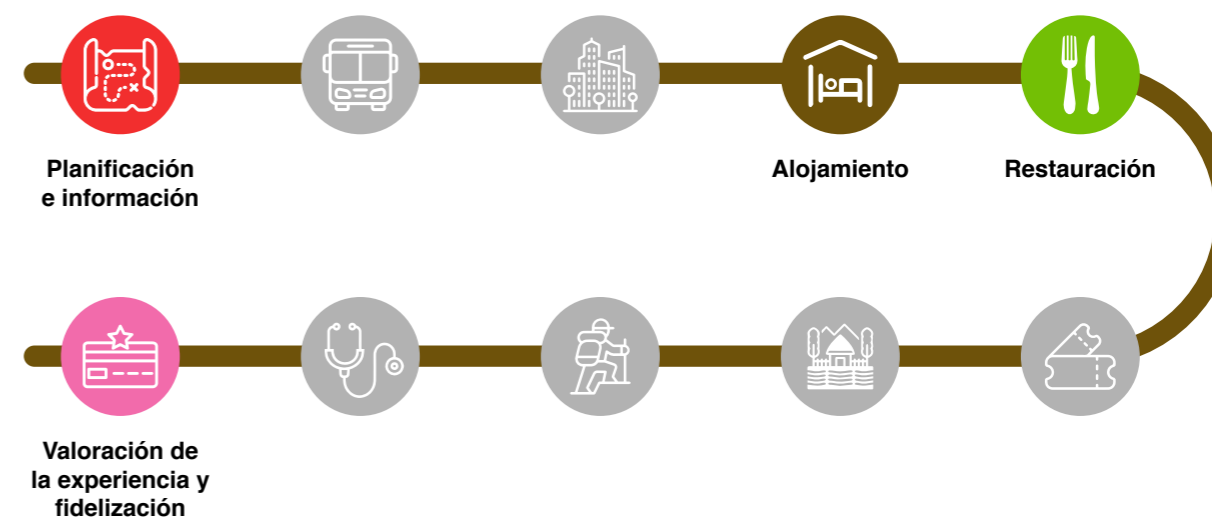
ILUNION Hotels tiene el objetivo de promover un turismo inclusivo, consciente y sostenible con el propósito de “Construir un mundo con todos incluidos”.

Elementos replicables.

- Una política de contratación de personas en situación de vulnerabilidad social y empoderamiento de estas a través del empleo.
- La contratación de personas con requerimientos de accesibilidad como estrategia para generar una oferta turística accesible.
- La integración de criterios de accesibilidad desde el origen en reformas y nuevas adquisiciones de establecimientos, incorporando servicios y soluciones innovadoras.

Referencias.

[Portal web de ILUNION Hotels.](#)



4.2. Estrategia de turismo inclusivo de la REAJ.



Destino.

España.

Objetivo.

Desarrollar una estrategia integral de accesibilidad universal y sostenibilidad en la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ), a través de un propósito social común y una cultura organizacional compartida que facilite la implementación de actuaciones coordinadas de turismo inclusivo en el conjunto de los alojamientos.

Descripción.

La Red Española de Albergues Juveniles (REAJ) realiza diversas actuaciones para conseguir un mundo más sostenible, accesible e inclusivo a través de los albergues de la Red. Esta visión holística de la inclusión abarca diferentes áreas y proyectos, entre los que destacan:

- **Líneas de Ayuda a la sostenibilidad y a accesibilidad:** 16.000€ anuales para mejorar la sostenibilidad y accesibilidad en los albergues. Han motivado más de 395.000 € de inversión en albergues hasta la fecha.
- **Programa Fotografía e Inclusión: Concurso de fotografía para asociaciones de personas con discapacidad, con dos tipos de premios:** Un viaje para la asociación con alojamiento en albergues de la Red y ayudas económicas para la compra de productos de apoyo.
- **Sello Compromiso REAJ:** Sello para demostrar la excelencia y el compromiso de los albergues de la Red, compuesto de 105 ítems que incluyen múltiples criterios de accesibilidad.
- **Filtros web y programa de grupos:** Se facilita la búsqueda de alojamiento a través de filtros en la web para identificar albergues accesibles. También se dispone de un programa de grupos para gestionar reservas de personas con necesidades especiales.
- **Convenios con múltiples organismos que actúan como jurado profesional en programa de la Red y/o que ofrecen asesoramiento en materia de accesibilidad, entre ellos:** Fundación Once, ILUNION Accesibilidad, Impulsa Igualdad, CERMI, etc.

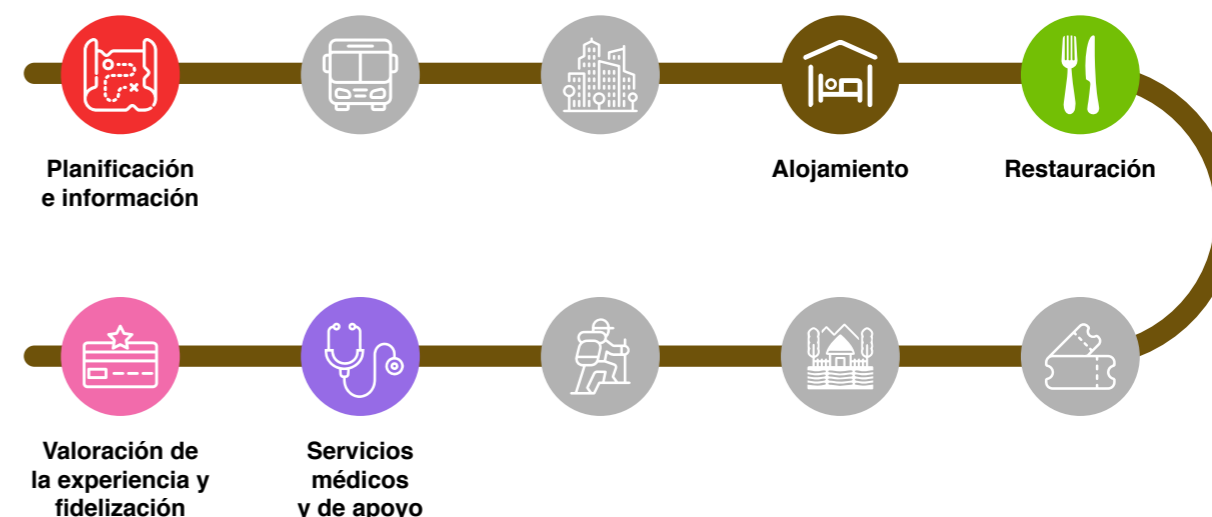
- **Formación para albergues:** Organización de seminarios presenciales y online para concienciar e instruir a los albergues en materia de accesibilidad, así como el fomento de la contratación de personas con discapacidad en albergues.

Elementos replicables.

- Trabajo en red para la aplicación de una estrategia de accesibilidad y la realización de acciones comunes para su promoción.
- Alianzas con entidades sociales de la discapacidad para captar y fidelizar a los clientes con requerimientos de accesibilidad.
- La creación de servicios específicos y personalizados según los requerimientos de accesibilidad de cada persona o grupo.

Referencias.

[Portal web de REAJ.](#)



4.3. Altair Turismo Rural.



Destino.

Sierra de Béjar, Salamanca, España.

Objetivo.

Promover la autonomía e inclusión de personas con discapacidad intelectual y trastornos del desarrollo a través del empleo en el sector turístico.

Descripción.

El núcleo turístico ALTAIR es un complejo alojativo accesible, inclusivo y sostenible del Grupo Asprodes (Plena Inclusión Castilla y León), situado en la Reserva de la Biosfera Sierra de Béjar y Francia, en el sureste de la provincia de Salamanca.

Cuenta con 7 casas de turismo rural con capacidad para 25 personas, un restaurante con capacidad para 48 personas, un centro de formación, un centro de terapia con caballos, un centro de hidroterapia y un banco de productos de apoyo para que sus huéspedes puedan disfrutar de cualquier experiencia de turismo cultural y de naturaleza en el territorio. ALTAIR cuenta con el sello TUR4all de turismo accesible.

El complejo ha sido diseñado con criterios de accesibilidad universal y además funciona como una escuela de hostelería para personas con discapacidad intelectual o con trastornos del desarrollo.

Altair Turismo Rural está gestionado por SALARCA, sociedad cooperativa de iniciativa social, una cooperativa de trabajo que es Centro Especial de Empleo, en la que los trabajadores también son socios de la cooperativa.

La sostenibilidad medioambiental es otro de los pilares sobre los que se fundamenta el modelo de negocio. La mayor parte de la energía que demanda ALTAIR es generada por energías renovables, fundamentalmente biomasa y fotovoltaica.

Este centro quiere convertirse en un Hub Turístico transfronterizo que oferta experiencias turísticas accesibles en España y Portugal. Para esto ha establecido alianzas con otros recursos turísticos del territorio y con las administraciones públicas locales.

Elementos replicables.

- Empoderamiento e inclusión social de las personas con discapacidad a través del empleo en el turismo.
- Generación de servicios complementarios a los servicios alojativos para crear experiencias integrales de turismo inclusivo.
- Trabajo en Red con otras empresas y administraciones públicas del territorio para promover la creación de un destino accesible regional.

Referencias.

[Página web de Altair Turismo Rural.](#)



4.4. Apartamentos Can Morei.

Can Morei es una antigua masía convertida en alojamiento rural en cuya renovación se ha dado prioridad a la accesibilidad demostrando que esta no está reñida con la estética, tampoco con la conservación del patrimonio. Con ocho habitaciones, seis adaptadas para personas con movilidad reducida, garantiza la accesibilidad física en todas las instalaciones, desde los baños hasta la piscina y la cocina, e incluye señalización para personas con baja visión. Además, colabora con agencias de viajes locales para promover la inclusión en la cadena turística del destino.

Referencia: [Portal web Can Morei.](#)



Promoción
turística



Sensibilización
y formación en
accesibilidad



Desarrollo
económico
y emprendimiento



Comarca
de L'Anoia,
Cataluña,
España.





La clientela con requerimientos de accesibilidad necesita conocer con anterioridad las características del establecimiento para saber con antelación si podrán ir o no.

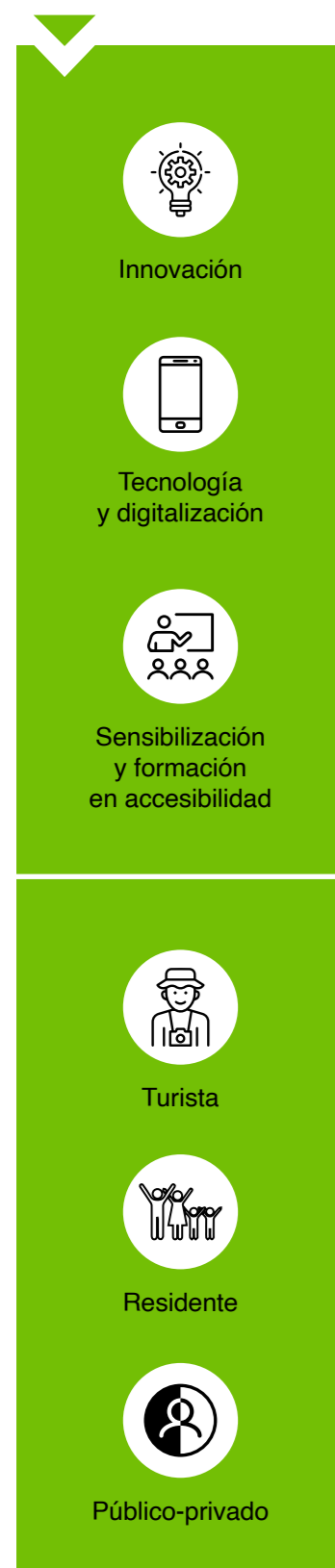
Un requisito imprescindible para las personas con movilidad reducida es un acceso sin desniveles y la disponibilidad de aseos accesibles, requisitos recogidos en el Código Técnico de la Edificación y en las normativas autonómicas de accesibilidad.

Pero no sólo es fundamental eliminar barreras arquitectónicas. La verdadera inclusión es tener en cuenta **toda la cadena de la accesibilidad**. Por eso siempre se debe considerar la experiencia del cliente al completo: desde que la persona solicita información del establecimiento, hace la reserva, accede, consulta la carta, consume, va al aseo, paga la cuenta...

Por ejemplo, es una buena práctica contar con **cartas o menús en formatos accesibles**: en braille o formato digital para personas con discapacidad visual, o en lectura fácil o con pictogramas y fotografías de los platos para las personas que requieran accesibilidad cognitiva.

Además, un personal formado en atención a personas con discapacidad mejora notablemente la experiencia del cliente. No hace falta una especialización compleja, sino seguir unas pautas básicas, y ante la duda, preguntar siempre a la persona qué necesita.

5.1. *Chef's Voice*, menú para todas las personas.



Destino.

Multidestino.

Objetivo.

Mejorar la accesibilidad de bares y restaurantes al proporcionar información sobre su oferta gastronómica de forma comprensible y práctica para todas las personas, independientemente de sus requerimientos de accesibilidad.

Descripción.

Chef's Voice es una plataforma web que transforma las cartas y menús de bares y restaurantes a formatos accesibles para cualquier dispositivo móvil. Se trata de un servicio para mejorar la experiencia de las personas con requerimientos de accesibilidad (personas con discapacidad y mayores) en los establecimientos de restauración, pero que es útil para todas las personas, especialmente para los turistas extranjeros porque pueden acceder a la carta en su propio idioma.

No es necesario instalar ninguna aplicación. Al escanear el código QR o hacer clic en su enlace, se puede elegir entre 12 idiomas diferentes para leer o escuchar toda la información disponible sobre la oferta culinaria del establecimiento: carta del restaurante, carta de vinos, menú o sugerencia del día, medios de pago, alérgenos de cada plato, etc.

Esta herramienta permite al establecimiento tener siempre actualizada la información sobre su menú, dar de alta sus platos, modificarlos e incluso activarlos y desactivarlos, lo que evita tener que reimprimir el menú constantemente o que el personal tenga que explicar cada cambio.

La carta digital simplifica la información, garantiza la seguridad y fortalece la conexión entre establecimientos del mismo destino comprometidos con la accesibilidad digital. Además, impulsa el turismo al difundir la oferta gastronómica a nivel local, regional y nacional, incluyendo ferias, *food trucks*, tiendas y mercados.

Además, *Chef's Voice* genera un informe mensual a los gestores del establecimiento de restauración en el que se indica los platos más consultados y los idiomas utilizados para acceder a la carta, entre otros datos.

Actualmente está implantada en 160 restaurantes de 3 municipios de España y en establecimientos de Uruguay y Argentina.

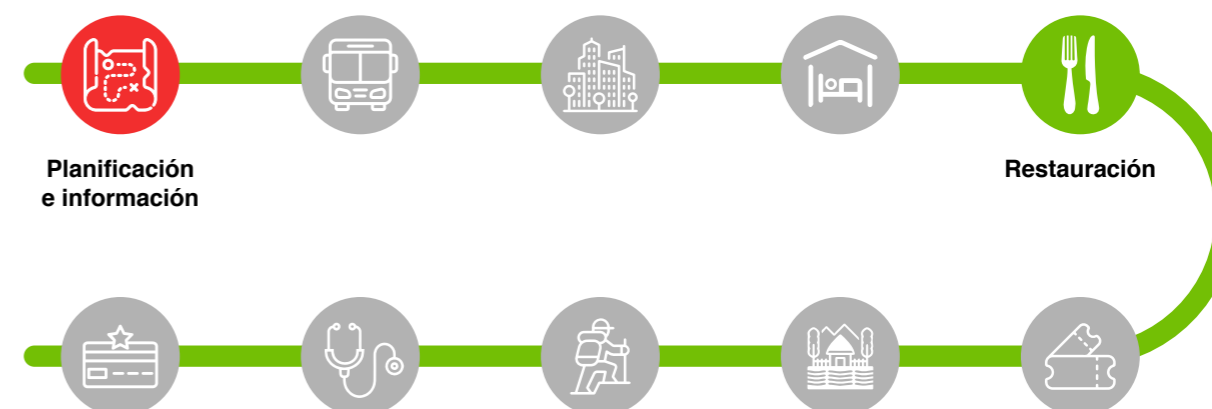
Elementos replicables.

- Incorporación en redes de destinos turísticos inteligentes, promoviendo la accesibilidad gastronómica en el marco de estrategias de Turismo Inclusivo.
- Planificación y asignación de recursos digitales para mejorar la accesibilidad en establecimientos gastronómicos.
- Implementa el uso de tecnologías digitales para generar datos de demanda de determinados platos, según los países de origen de los comensales.

Referencias.

[Web de Chef's Voice.](#)

[Web de Puntodis.](#)



5.2. Inclusión laboral en Café Joyeux.



Participación
ciudadana



Innovación



Desarrollo económico
y emprendimiento



Sensibilización
y formación
en accesibilidad



Turista



Residente



Privada

Destino.

Rennes, París, Burdeos, Lyon, Tours, Montpellier, Nantes, Lisboa y Bruselas.

Objetivo.

La inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o con problemas de salud mental a través de la formación y el empleo.

Descripción.

Fundada en 2017 en Francia, *Café Joyeux* es una cadena de cafeterías solidarias que forma y da empleo a personas con discapacidad intelectual o con problemas de salud mental. También cuentan con una tienda online en la que venden diferentes tipos de café, té y *merchandising*.

El personal de *Café Joyeux*, en su mayoría compuesto por personas con discapacidad, recibe formación especializada para desempeñar las diversas funciones de la hostelería. Tras un periodo de prácticas en la empresa, su equipo es contratado de forma permanente, se les asignan funciones adaptadas a sus capacidades y motivaciones y reciben formación y apoyo específicos para desempeñar su puesto de trabajo.

Esta empresa con un propósito social se ha expandido a varios países, estableciendo un modelo que no solo tiene como objetivo proporcionar empleo a personas con discapacidad intelectual o con problemas de salud mental, sino que también, asume un compromiso activo con la calidad de su oferta de productos, la atención al público y la rentabilidad económica.

Elementos replicables.

- Diseño de una estrategia de empleo y formación específica para personas con discapacidad intelectual.
- Colaboración tanto con empresas como con entidades públicas.
- Alianzas estratégicas con entidades sociales que representan a las personas con discapacidad.
- Un enfoque que aborda tanto las necesidades laborales, como el desarrollo personal y profesional de las personas con discapacidad intelectual.

Referencias.

[Web de Café Joyeux.](#)



6. Actividades de ocio y excursiones urbanas



El ocio es un derecho reconocido. Así se recoge en la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad de la ONU.

Hoy en día son muchos los avances tecnológicos que pueden contribuir a la inclusión en el ámbito del ocio y la cultura, como por ejemplo el subtítulo en directo o las mochilas vibradoras, diseñadas para que las personas sordas puedan disfrutar de espectáculos en vivo y sentir la música a través de la vibración.

Poder ir al teatro, al cine o a un concierto, actividades cotidianas para muchas personas, han dejado fuera hasta hace muy poco tiempo a las personas con discapacidad por no tener en cuenta sus requerimientos de accesibilidad.

Sin embargo, poco a poco cada vez más salas de cine y teatro incluyen auriculares con audiodescripción para que las personas con discapacidad visual sepan qué se está viendo, subtítulo en directo y con diferenciación de colores según el personaje para las personas sordas...

Es una buena práctica el que se pueda contactar con anterioridad al establecimiento para informarse de las condiciones de accesibilidad, y, además, en el formato que necesiten: por teléfono, mensaje o un servicio de video interpretación en lengua de signos.

6.1. Cooltural Fest, el festival 100 % inclusivo.

Promoción turística

Innovación

Desarrollo económico y emprendimiento

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Residente

Público-privado

Destino.

Almería, España.

Objetivo.

Impulsar la inclusión en los eventos musicales, promoviendo la participación plena de todas las personas, independientemente de sus requerimientos de accesibilidad.

Descripción.

Festival de música totalmente accesible para personas con discapacidad, y que organiza la Fundación *Music for All* cada verano en Almería desde 2018. *Cooltural Fest* además, incluye a las personas con discapacidad tanto como artistas, como trabajadoras del propio festival. Es uno de los festivales más inclusivos de Europa.

La Fundación *Music For All* nace con la premisa de que todas las personas tienen derecho a disfrutar de la música en vivo. Por eso, este festival implementa medidas de accesibilidad y sostenibilidad en cada etapa del evento, asegurando la continuidad de la cadena de accesibilidad y posicionando este festival como un referente en la creación de experiencias culturales inclusivas, sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Además de la eliminación de todas las barreras arquitectónicas en el recinto, el festival cuenta con:

- Subtitulación en directo.
- Intérprete de lengua de signos española.
- Mochilas vibratorias.
- Bucle magnético individual.
- Audiodescripción.
- Programas en lectura fácil.
- Audioguías y signoguías.
- Espacio sensorialmente amable.
- Personal formado en atención a personas con discapacidad.

Elementos replicables.

- Desarrollo de una estrategia que impulse la accesibilidad en todas las facetas del evento.
- Diseño de un evento en el que las personas con discapacidad participen tanto como profesionales como espectadoras.
- Un equipo de trabajo especializado en temas de inclusión y accesibilidad.
- Desarrollo de un sitio web accesible y adaptación de todos los elementos de comunicación y difusión para garantizar la difusión de la información del evento para todas las personas con discapacidad.

Referencias.

[Web del Cooltural Fest de Music for All.](#)

[Plan de accesibilidad del festival.](#)



6.2. Programa “El museo contra el olvido” de Gijón/Xixón.

Gobernanza

Participación ciudadana

Innovación

Sensibilización y formación en accesibilidad

Residente

Pública

Destino.

Gijón/Xixón, España.

Objetivo.

Estabilizar las emociones y mejorar la capacidad de concentración de personas con deterioro cognitivo, potenciando la creatividad y la memoria de cada participante en un ambiente participativo.

Descripción.

“El museo contra el olvido” es un programa destinado a personas con deterioro cognitivo leve, como el Alzheimer en fases leves o moderadas, y otras demencias. Desde 2014 se dirige a centros de día y residencias, para estimular las capacidades cognitivas de sus usuarios a través de obras artísticas, generando narrativas simples y cercanas y favoreciendo el desarrollo de los recuerdos.

Las sesiones se desarrollan entre mayo, junio y julio y se organizan como visitas-talleres de hora y media de duración en los Museos de Gijón/Xixón.

Aunque “El museo contra el olvido” se comenzó a desarrollar en los Museos de Bellas Artes de Gijón/Xixón, la Casa Natal de Jovellanos y el Museo Nicanor Piñole, en este programa anual participan numerosas residencias y centros de día, así como otros museos de la ciudad como el del Ferrocarril, la Ciudadela Celestino Solar y las Termas Romanas.

Estos museos, además, ofrecen visitas con audio descripción y con intérprete de lengua de signos.

Este programa se desarrolla en el marco del Plan Museos + Sociales del Ministerio de Cultura.

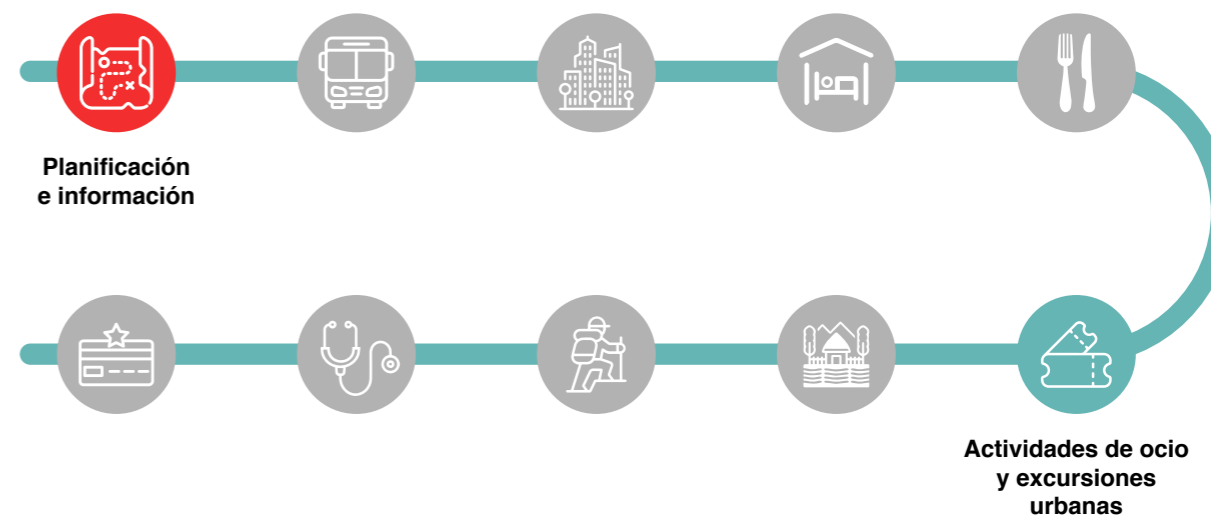
Elementos replicables.

- Diseño de programas específicos para estimular cognitivamente a personas con deterioro cognitivo leve, como el Alzheimer, mediante el arte y la narración de historias, y a individuos en riesgo de exclusión.
- Asignación de recursos, financieros y humanos, específicos para implementar el programa.
- Establecimiento de alianzas con residencias y centros de día y culturales para adaptar la experiencia cultural a las necesidades de cada colectivo.
- La integración al programa nacional de Museos + Sociales.

Referencias.

[Programa museo contra el Olvido.](#)

[Plan Museos + Sociales.](#)



6.3. Programa de cultura accesible de Madrid Destino.

Gobernanza

Participación ciudadana

Innovación

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Residente

Pública

Destino.

Madrid, España.

Objetivo.

Asegurar la plena accesibilidad e inclusión en los eventos culturales, festivos y navideños de Madrid, para que puedan participar residentes y turistas independientemente de su edad o discapacidad.

Descripción.

El Ayuntamiento de Madrid desarrolla una línea de trabajo estable con medidas de accesibilidad para que tanto residentes como visitantes puedan disfrutar de la programación cultural de la ciudad, de forma inclusiva, de calidad y de forma autónoma.

La encargada de llevarlo a cabo es Madrid Destino, la empresa municipal dedicada a la gestión cultural, turística y de espacios y eventos y que es la encargada de garantizar que todas las personas, independientemente de sus requisitos de accesibilidad, puedan disfrutar de las actividades programadas.

Cada evento organizado por Madrid Destino incluye en su web un apartado específico con información detallada sobre las medidas de accesibilidad que se han implementado.

Entre sus medidas está la reserva de localidades específicas para asegurar el mejor acceso y ubicación según las necesidades de apoyo, la eliminación de barreras arquitectónicas o la inclusión de artistas con discapacidad en su programación. En los eventos culturales cuentan con: interpretación en lengua de signos, bucle magnético, audioguías de descarga a través de apps, audio descripción en directo, sonido amplificado o mochilas vibratorias.

Además, en materia de Comunicación, sus videos incluyen locución, subtítulo y lengua de signos, se están adaptando los programas a lectura fácil y cuentan con pictogramas, tarjetas en braille y códigos QR que redirigen a la información sobre accesibilidad en formatos accesibles.

Madrid Destino ha sido reconocida con el Premio Solidarios del Grupo Social ONCE, Comunidad de Madrid 2023, y con el Premio Prodis 2022 de CERMI Madrid.

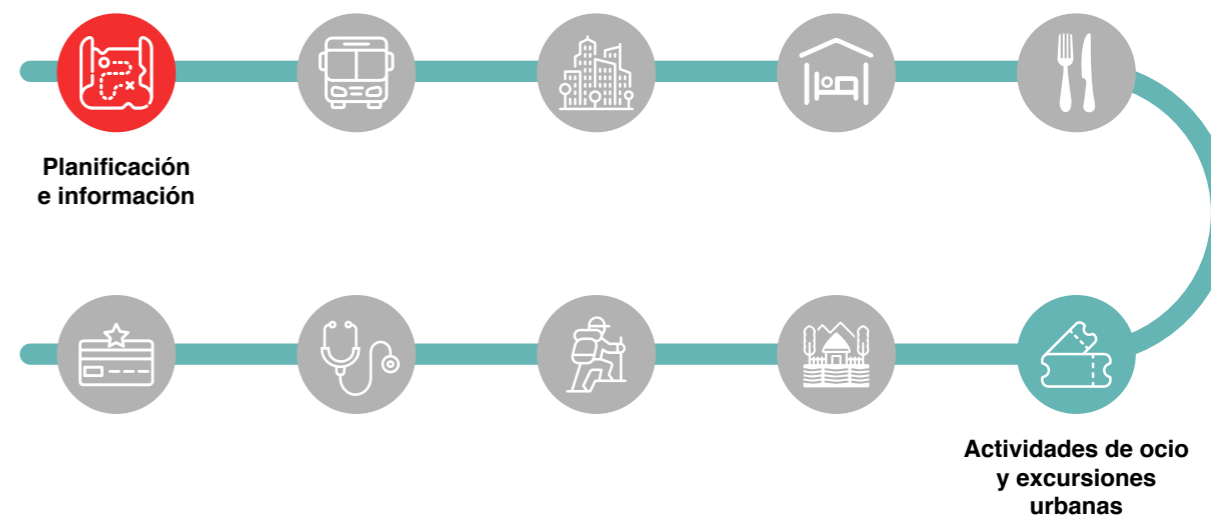
Elementos replicables.

- Una estrategia integral de accesibilidad y asignación de recursos anuales en todos los tipos de eventos culturales del destino, para garantizar la inclusión y accesibilidad de todos los públicos.
- Contar con un amplio plan de medidas, recursos y servicios de accesibilidad, teniendo en cuenta todos los tipos de discapacidad.
- Incluir la accesibilidad como requisito imprescindible de los eventos culturales.

Referencias.

[Programación Navidad 2023.](#)

[Veranos de la Villa.](#)



6.4. Museo Julio Romero de Torres de Córdoba.

Gobernanza

Participación ciudadana

Innovación

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Residente

Pública

Destino.

Córdoba, España.

Objetivo.

Crear un museo completamente accesible para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y disfrutar plenamente del patrimonio artístico.

Descripción.

El Museo Julio Romero de Torres es un museo cordobés en el que la Delegación de Inclusión y Accesibilidad del Ayuntamiento de Córdoba ha desarrollado una iniciativa integral para mejorar la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad.

Este museo cuenta con instalación de bucles magnéticos, pictogramas, vídeos subtítulos, en lengua de signos y con audiodescripción. Además, tiene reproducciones en relieve de sus obras e información en braille, y se han remodelado sus espacios para eliminar todas las barreras arquitectónicas. Actualmente se están adaptando todos los textos descriptivos de las obras del museo a lectura fácil.

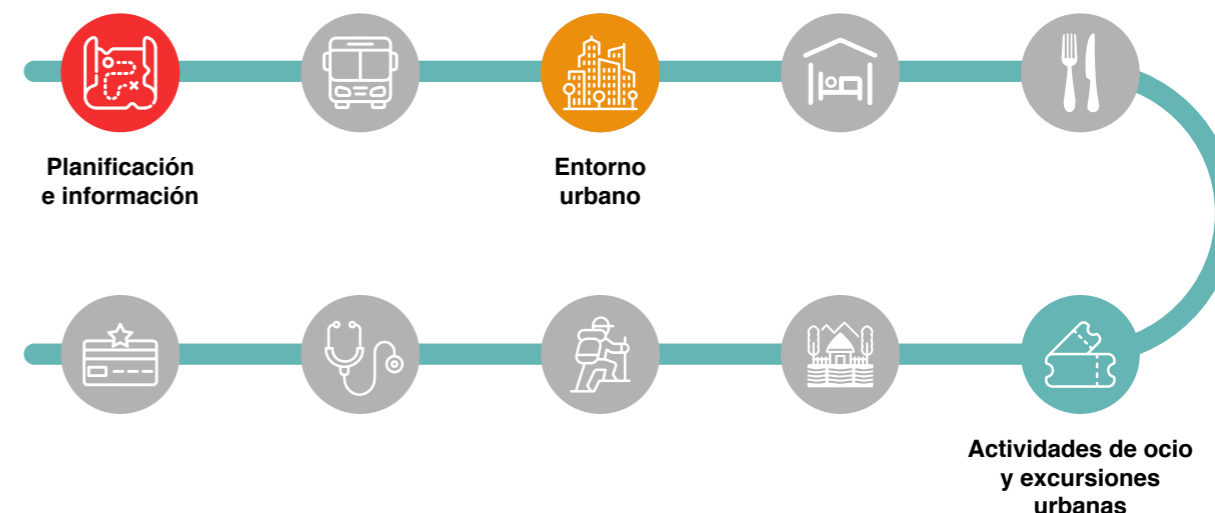
Con motivo del Día Internacional de los Museos, la Delegación de Cultura ha puesto en marcha unas rutas que se activan a través de un código QR que localiza los emplazamientos de la ciudad de Córdoba que aparecen reflejados en una docena de cuadros del pintor.

Elementos replicables.

- Desarrollo de rutas inclusivas relacionadas con los contenidos del museo en el destino que aseguren tanto los accesos como los contenidos adaptados a personas con y sin discapacidad.
- Implementar recursos técnicos que faciliten el acceso y comprensión del contenido expositivo, como bucles magnéticos, sistemas de información e interpretación, pictogramas, vídeos en lengua de signos y guías táctiles en los museos.
- Ofrecer información detallada sobre accesibilidad y recursos culturales y turísticos para facilitar la planificación y participación de todas las personas.
- Colaboración Público-Privada dinámica para lograr una inclusión efectiva.

Referencias.

[Vídeo del Museo Julio Romero de Torres accesible.](#)



6.5. Anuario de festivales accesibles.

El primer 'Anuario de Festivales Accesibles' es una publicación que compila los festivales de música accesibles celebrados en España en 2023. Además de detallar las condiciones de accesibilidad de cada evento, también lo hace sobre los medios de transporte, servicios de restauración, alojamiento, actividades, visitas turísticas y recursos de interés de cada emplazamiento donde se celebra.

Referencia: [Anuario de festivales accesibles en PDF.](#)



6.6. Museo de la Farmacia Llabrés.

Este museo, gestionado por la Fundación de Personas con Discapacidad de Menorca, se ubica en el edificio modernista de la antigua farmacia Llabrés (de 1909) y es un ejemplo de cómo convertir un espacio cultural en una referencia de accesibilidad universal. Se trata de un espacio inclusivo tanto para visitantes como para el personal trabajador, puesto que uno de los principales objetivos de la Fundación es la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Referencia: [Web de la Fundación.](#)



6.7. Walking Tours Easy Gòtic en Barcelona.

Las visitas guiadas accesibles para personas con movilidad reducida o discapacidad son una iniciativa de Turismo de Barcelona y el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad. La ruta por el Barrio Gótico ofrece 90 minutos de exploración sin obstáculos, adaptándose a la movilidad y ritmo de los participantes. Incluye planos táctiles, bucle magnético y lengua de signos mediante reserva previa. Salidas garantizadas los viernes en español e inglés.

Referencia: [Reservar la ruta guiada accesible por el Barrio Gótico.](#)



6.8. Teatro Accesible.

Teatro Accesible es un proyecto dedicado a integrar medidas de accesibilidad en el teatro y que nace en 2011 con el apoyo de la Fundación Vodafone, el Centro de Rehabilitación Laboral Nueva Vida y la empresa de tecnología y accesibilidad, Aptent. Su labor se centra en la adaptación de obras de teatro incorporando subtítulo, audiodescripción, lengua de signos, mochilas vibratorias, lectura fácil, bucles magnéticos individuales y experiencias inclusivas como visitas táctiles y coloquios accesibles a personas con discapacidad visual.

Referencia: [Web del proyecto Teatro Accesible.](#)



6.9. Ruta accesible 'Peñíscola de cine'.

Peñíscola ha sido escenario de grandes producciones cinematográficas y televisivas; desde El Cid a Juego de Tronos. Es por eso que la ciudad ha creado la ruta 'Peñíscola de cine' por las localizaciones de los rodajes más importantes, un recorrido que cuenta con videos inclusivos y accesibles para que todas las personas, tengan o no discapacidad, puedan disfrutar de los productos y servicios que componen la ruta turística del municipio de forma cómoda, segura y autónoma.

Referencia: [Web de Turismo de Peñíscola.](#)



6.10. Plan municipal de accesibilidad museística de Almería.

Es un plan de accesibilidad para desarrollar las actuaciones e inversiones necesarias para lograr la plena accesibilidad física, cognitiva y sensorial en todos los museos municipales de Almería. Esta iniciativa se ha desarrollado en el marco del Plan Turístico de Grandes Ciudades de la Junta de Andalucía a través del Ayuntamiento de Almería, con la coordinación de la asociación 'A toda Vela' y la participación directa de la ONCE, la Asociación Provincial de Personas Sordas de Almería y Verdiblanca.

Referencia: [Vídeo explicativo sobre el Plan de Accesibilidad](#)



7. Actividades de ocio y excursiones rurales



Adaptar zonas rurales es un reto por sus características concretas asociadas a los entornos naturales y a trazados urbanos antiguos. Sin embargo, volar en globo, visitar un pueblo medieval, montar en kayak o explorar restos arqueológicos son actividades que hoy en día son accesibles gracias al compromiso de empresas y ayuntamientos que trabajan por promocionar sus destinos como inclusivos para todas las personas.

Estas actividades atraen a turistas con discapacidad y mayores que no solo las disfrutan, sino que también consumen en la zona, compran en sus tiendas, comen en sus restaurantes y utilizan sus alojamientos. Son un reclamo para un público que suele viajar acompañado y que gasta más en los destinos para solventar sus requerimientos de accesibilidad.

Existen iniciativas en España que contribuyen a mejorar la accesibilidad en el entorno rural, como la [Red de Vías Verdes](#) que son vías ferroviarias en desuso recuperadas para convertirse en itinerarios cicloturistas o senderistas. Estas unen pueblos que, gracias a contar con un recurso natural suficientemente accesible para personas con movilidad reducida, han iniciado su proyecto de conversión en un destino accesible.

La promoción de la accesibilidad en el entorno urbano no sólo puede contribuir a mejorar la calidad de vida de su población, usualmente bastante envejecida, también puede atraer nuevos residentes y combatir la despoblación.

7.1. Museos arqueológicos de Gijón/Xixón.

Gobernanza

Promoción turística

Innovación

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Residente

Pública

Destino.

Gijón/Xixón, Asturias, España.

Objetivo.

Garantizar que los museos arqueológicos gijonenses sean accesibles para personas con discapacidad.

Descripción.

El Ayuntamiento de Gijón/Xixón trabaja para que los tres museos arqueológicos de la ciudad (Parque Arqueológico-Natural de la Campa Torres, Museo Termas Romanas de Campo Valdés y Museo Villa Romana de Veranes), algunos situados en entornos naturales, sean completamente accesibles.

Tanto los accesos como el recorrido e instalaciones se encuentran adaptadas a personas con discapacidad. Además, disponen de folletos informativos de los tres museos en braille (que incluyen planos-mapas) realizados en colaboración con la ONCE, y en los mostradores disponen de información con pictogramas y en lectura fácil.

Desde 2014 han participado en el programa de accesibilidad turística de Gijón/Xixón, logrando el reconocimiento del sello TUR4All de Predif (ahora Impulsa Igualdad) en dos de sus instalaciones: el Parque Arqueológico-Natural de la Campa Torres y el Museo Villa Romana de Veranes.

Además, el Museo de las Termas Romanas de Campo Valdés, junto con otros museos de la ciudad, participa en el programa "Museos contra el olvido", dirigido a personas con Alzheimer o demencias.

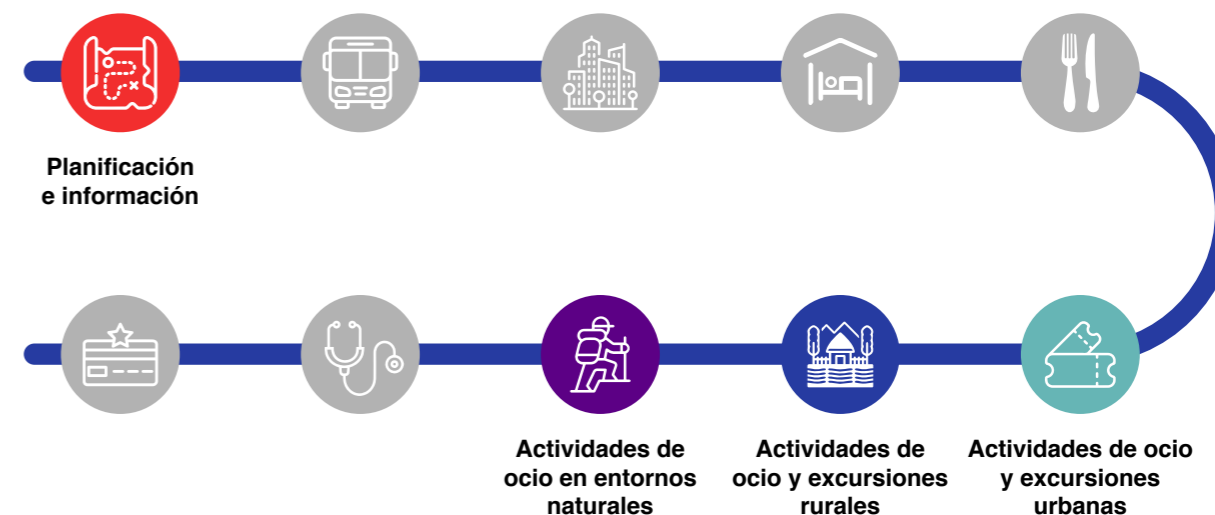
Elementos replicables.

- La adaptación tanto de accesos, recorridos e instalaciones para garantizar la accesibilidad de toda la experiencia, con criterios homogéneos en la red de museos del destino.
- Colaboración con organizaciones especializadas en accesibilidad y entidades sociales locales que representan a las personas con discapacidad.
- Intervenir en el patrimonio histórico para que este pueda ser disfrutado en igualdad de condiciones por todas las personas.

Referencias.

[Red de museos arqueológicos de Gijón/Xixón.](#)

[Gijón/Xixón, destino accesible.](#)



7.2. Los sentidos del descubrimiento en Girona.

El libro 'Los sentidos del descubrimiento' invita a explorar Girona a través de las experiencias reales de ocho personas con requerimientos de accesibilidad. En este documento sus protagonistas hacen propuestas para conocer el patrimonio y las actividades accesibles que se pueden realizar durante todo el año en la Costa Brava y en el Pirineo de Girona. Además, es un documento accesible que incluye textos sencillos, descripciones de las imágenes, lengua de signos y subtítulos.

Referencia: [Descarga el e-book 'Los sentidos del descubrimiento'](#).



Promoción
turística



Participación
ciudadana



Tecnología
y digitalización



Girona,
España.

7.3. Siempre en las nubes.

'Siempre en las nubes' es una empresa que organiza paseos en globo accesibles. Disponen de dos globos aerostáticos con una puerta de acceso en la barquilla que facilita la entrada a todas las personas con movilidad reducida. Además, cuentan con dos asientos hidráulicos provistos de un arnés de seguridad que giran para permitir la entrada, y suben o bajan a voluntad durante el vuelo para que quienes los usen se sientan totalmente seguros y cómodos durante la actividad.

Son los primeros globos accesibles en la región central.

Referencia: [Web de vuelos accesibles en globo aerostático.](#)



Promoción
turística



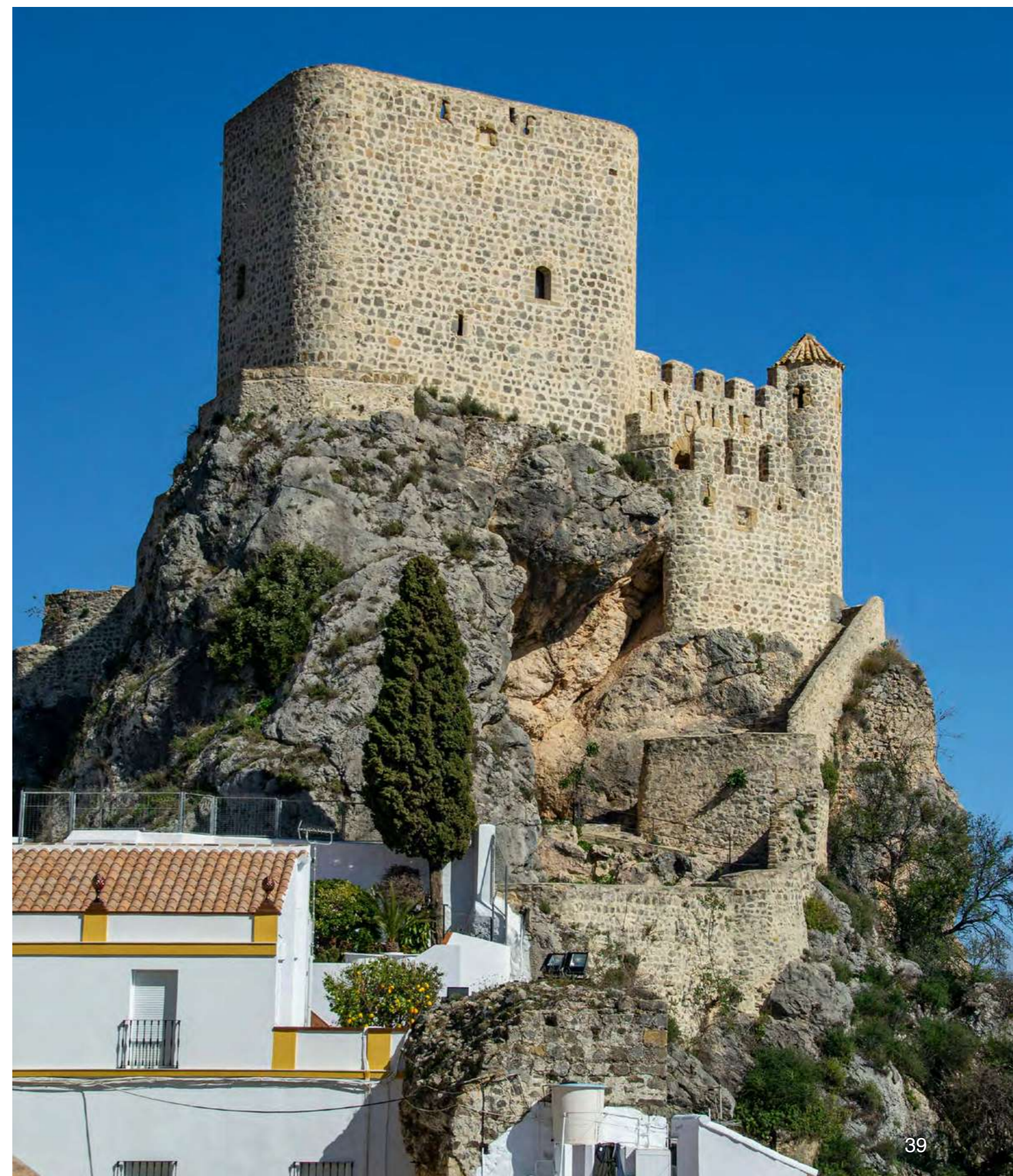
Innovación



Desarrollo
económico
y emprendimiento



Castilla y León,
Madrid, Castilla
la Mancha y
Extremadura,
España.



8. Actividades de ocio en entornos naturales



Cada vez se demanda más un turismo saludable y activo, en el que se pueda estar en contacto con la naturaleza. Sin embargo, aunque tradicionalmente los entornos naturales han sido siempre los menos accesibles, son múltiples las iniciativas que buscan adaptarlos para que sean disfrutados por las personas con requerimientos de accesibilidad.

Nuevos productos de apoyo como las handbikes, las sillas Joëlette y las barras direccionales, permiten que las personas con discapacidad puedan atravesar sendas y caminos de tierra fácilmente y con seguridad.

Lo mismo ocurre en el medio acuático, hoy en día muchas playas cuentan con sillas anfibas o boyas sonoras, por ejemplo, con las que poder disfrutar del mar sin barreras.

Pero estos productos de apoyo no servirían de mucho sin profesionales sensibilizados y formados que apuesten por un turismo accesible que tenga en cuenta a todas las personas por igual y promuevan la autonomía personal de aquellas con discapacidad y/o con requerimientos de accesibilidad.

8.1. Incorporación de la accesibilidad en entornos naturales.

Gobernanza

Participación ciudadana

Innovación

Sensibilización y formación en accesibilidad

Turista

Residente

Pública

Destino.

Provincia de Barcelona, España.

Objetivo.

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad incorporando la accesibilidad en los espacios naturales a través de la integración de equipamientos y recursos que facilitan la accesibilidad.

Descripción.

La Red de Parques Naturales de la Diputación de Barcelona ha mejorado la accesibilidad en sus entornos y proporciona distintos recursos de apoyo para facilitar el acceso a la naturaleza a personas con distintos requerimientos de accesibilidad.

En los parques de la diputación se pueden encontrar mapas y paneles táctiles con información sobre elementos naturales y patrimoniales del espacio, materiales en braille, senderos con servicios de préstamo de productos de apoyo para la movilidad (handbikes, terceras ruedas, sillas Joëlette y barras direccionales), se organizan rutas teatralizadas inclusivas, cuentan con programas pedagógicos adaptados y han establecido rutas accesibles utilizando la aplicación móvil geocaching.

Además de proporcionar beneficios directos para la comunidad local, estas mejoras de accesibilidad en los parques naturales tienen un impacto positivo en el turismo, atrayendo a visitantes interesados en experiencias inclusivas y sostenibles.

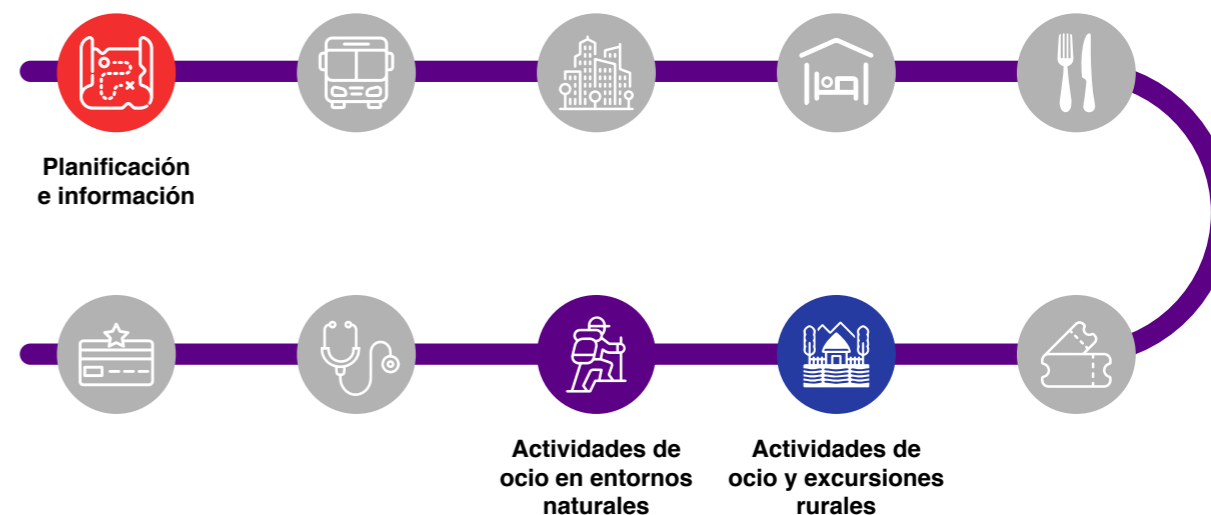
Aunque no todos los parques son completamente accesibles, varios cuentan con itinerarios adaptados, entre los que destacan el itinerario Botánico de la Pleta (Garraf), la fuente del Frare y la Masia Mariona (Montserrat), la fuente de la Portella (Sant Llorenç-Obac) y Can Mateu (Guillerics-Savassona).

Elementos replicables.

- Colaboración Público-Privada para fomentar el turismo inclusivo y accesible en entornos naturales.
- Participación de la comunidad local en el diseño, implementación y seguimiento de las mejoras de accesibilidad.
- Asignación de recursos económicos y personal capacitado para incorporar soluciones de accesibilidad en los itinerarios susceptibles de ser adaptados.
- Incorporación de productos de apoyo que facilitan la movilidad en entornos naturales.

Referencias.

[Web sobre la accesibilidad en Parques Naturales de la Diputación.](#)



8.2. Promoción del cicloturismo adaptado en la Costa Blanca.

- Gobernanza
- Promoción turística
- Innovación
- Sensibilización y formación en accesibilidad
- Empresa turística
- Pública

Destino.

Costa Blanca, Alicante, España.

Objetivo.

Sensibilización sobre la accesibilidad en el turismo y en el deporte, resaltando recursos y vivencias inclusivas para personas con discapacidad como es la práctica del cicloturismo adaptado con *handbikes* o *handcycling*.

Descripción.

Con el fin de mostrar los recursos naturales de la Costa Blanca y con motivo del Día Internacional del Deporte y la Paz de 2022, el Club *No Limits* de *handcycling* realizó una jornada de sensibilización sobre cicloturismo accesible en Alicante, dirigida a agencias de viajes.

Estos “*fam trips*” o viajes de familiarización buscan resaltar la importancia de la accesibilidad y fomentar la inclusión en la industria turística. En esta ocasión se mostró cómo funcionan las *handbikes* (bicicletas para personas con discapacidad física que llevan los pedales en el volante y se usan las manos para moverse) y qué lugares son los mejores para practicar cicloturismo.

La jornada, con la colaboración de las entidades COCEMFE y UPAPSA, contó con la participación de personas con discapacidad como Miguel Nonay, fundador del blog Viajeros sin Límite.

El evento incluyó un picnic en el Espacio Natural Adaptado de L’Avaiol y una formación sobre turismo accesible impartida por Predif (ahora Impulsa Igualdad) para técnicos municipales y estudiantes de turismo en Alicante. La actividad “Ponte en mi lugar” expuso a los profesionales del sector a las condiciones y desafíos de viajar con discapacidad.

Elementos replicables.

- Organización de un ‘*Fam Trip*’ centrado en la sensibilización sobre la accesibilidad turística. Invitar a prescriptores o líderes de opinión puede amplificar el impacto.
- Colaborar con organizaciones deportivas para la práctica de deportes adaptados en entornos naturales con la participación de las personas con discapacidad.
- Creación de jornadas educativas y formativas dirigidas a profesionales del turismo, técnicos municipales y estudiantes de turismo para fomentar la comprensión de los requerimientos de accesibilidad de los viajeros.

Referencias.

[Portal web Costa Blanca.](#)



8.3. Donatapa, reciclaje y accesibilidad en Costa Rica.

Gobernanza

Promoción turística

Participación ciudadana

Innovación

Sostenibilidad medioambiental

Turista

Residente

Público-privado

Destino.

Costa Rica.

Objetivo.

Promover y mejorar la accesibilidad universal en las playas gracias al reciclaje de plástico, fomentando tanto la conciencia ambiental como elemento promotor del turismo inclusivo.

Descripción.

En 2018, la Red Costarricense de Turismo Accesible lanzó el proyecto “Donatapa” con el que, reciclando plástico, se creaba un material parecido a la madera y con el que se construyeron infraestructuras y equipamientos accesibles e innovadores para mejorar el acceso a las playas de personas con discapacidad.

Esta asociación sin ánimo de lucro promueve el derecho de todas las personas a participar en actividades recreativas dentro del sector turístico (tanto para residentes como para visitantes extranjeros) en Costa Rica.

Este proyecto va más allá de la mera gestión de residuos plásticos al abordar integralmente la accesibilidad universal, la conciencia ambiental y la promoción de la economía circular, generando impactos positivos en el sector turístico y en el medioambiente.

La Red Costarricense ha contado con la colaboración de empresas privadas, administraciones públicas y personas voluntarias para establecer 300 puntos de recolección de tapas de plástico, acumulando 150 toneladas de residuos plásticos. Donaciones generosas han permitido crear 12 playas accesibles en Costa Rica y 10 en Chile, amplificando así su impacto social.

Donatapa es una iniciativa nacional, replicable y un modelo completo para la gestión de residuos, la concienciación medioambiental y la colaboración público-privada, que atrae a turistas con requerimientos de accesibilidad y refuerza la reputación internacional de Costa Rica como destino inclusivo y socialmente responsable.

Elementos replicables.

- Modelo colaborativo para el desarrollo de proyectos de accesibilidad en playas a través de administraciones locales, donantes y fondos público-privados.
- Compromiso con el medio ambiente mediante el reciclaje de plásticos y la educación medioambiental de la ciudadanía.
- Desarrollo de infraestructura accesibles como pasarelas retráctiles y sillas anfibas con plástico reciclado para la implementación de la accesibilidad en playas.
- Adaptabilidad del enfoque según la situación de cada playa y de los actores locales.

Referencias.

[Información del proyecto Donatapa.](#)



8.4. Buceo sin barreras.

Buceo sin barreras es una asociación sin ánimo de lucro creada en Argentina y formada por personas voluntarias, que impulsan y promueven la práctica del buceo para personas con discapacidad. Consideran que el agua es un medio natural en el que las diferencias se diluyen y que el buceo, con unos mínimos ajustes, es una actividad que puede disfrutar cualquier persona. Imparten formación a instructores de buceo por todo el mundo.

Referencia:

[Página Facebook buceo sin barreras.](#)

[Curso instructores y jornada de buceo sin barreras en youtube.](#)



Promoción turística



Participación ciudadana



Sensibilización y formación en accesibilidad



Latinoamérica.

8.5. La accesibilidad de las playas con Bandera Azul.

Bandera Azul es un programa internacional que premia anualmente a las mejores playas, puertos deportivos y embarcaciones turísticas que cumplen criterios de gestión medioambiental y de servicios y seguridad. Entre los criterios que se exigen, está el que deben ser accesibles para personas con discapacidad.

Además, este programa valora y fomenta otros servicios y apoyos, como la existencia de bandas de encaminamiento, hamacas adaptadas, muletas y andadores anfibios, boyas sonoras, personal formado y actividades de ocio inclusivas.

Referencia: [Web de la iniciativa Bandera Azul.](#)



Gobernanza



Promoción turística



Sensibilización y formación en accesibilidad



Internacional.

8.6. Circuitos inclusivos y accesibles en el Vall de Ribes.

El Vall de Ribes en Girona ofrece varios circuitos inclusivos para personas con requerimientos de accesibilidad. Por ejemplo, en el Vall de Núria se han implementado circuitos de señalización con braille, la audioguía del valle, alojamientos adaptados y mejoras en el transporte ferroviario y el tren cremallera.

También destaca el Proyecto Natura Inclusiva en Ripollès, que cuenta con sillas Joëlette, unas sillas todoterreno diseñadas para que las personas con movilidad reducida puedan acceder a entornos rurales o montañosos.

Referencia:

[Información audioguía Vall de Nuria.](#)

[Natura inclusiva en Ripollès.](#)



Gobernanza



Promoción turística



Tecnología y digitalización



Girona, España.

9. Servicios médicos y de apoyo



Contar con atención especializada en el destino es un requisito para personas con determinados requerimientos de accesibilidad. Es posible que necesiten asistencia personal para actividades de la vida diaria, productos de apoyo específicos, o tratamientos médicos o sanitarios. Los destinos turísticos que brinden estos apoyos especializados estarán distinguiéndose del resto, consiguiendo un público fiel y que repetirá año tras año, acompañado normalmente de su familia, amigos o asistentes personales.

Por ejemplo, en el caso de la asistencia personal, se responde a una demanda histórica del colectivo de personas con discapacidad tal y como se recoge en la [Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) y con la que se cumple el derecho de estas personas a poder llevar una vida independiente de forma autónoma y activa. Este derecho está reconocido en España en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

9.1. Servicio de asistencia personal para turistas.

Gobernanza

Promoción turística

Desarrollo económico y emprendimiento

Sostenibilidad medioambiental

Turista

Público-privado

Destino.

España.

Objetivo.

Facilitar la autonomía de turistas con discapacidad en España al permitirles contratar asistentes personales en el destino, reduciendo costes y fomentando la accesibilidad.

Descripción.

Una gran parte de personas con requerimientos de accesibilidad necesita un asistente personal cuando viaja, un apoyo que exige un coste muy alto que pocos turistas se pueden permitir, ya que supone pagar todos los gastos del asistente y su contratación con 24 horas de dedicación.

La agencia TUR4all Travel de Impulsa Igualdad ofrece un servicio de asistentes personales en destino, con los que se consigue proporcionar a la persona los apoyos que requiera, evitando el desplazamiento del asistente personal desde el país de origen, reduciendo gastos y la huella de carbono, así como impulsando la creación de empleo en el destino.

El asistente personal en destino desempeña un rol crucial, abordando necesidades diarias como higiene, movilidad y comunicación. Este servicio proporciona plena autonomía a la persona y facilita que pueda viajar en igualdad de condiciones.

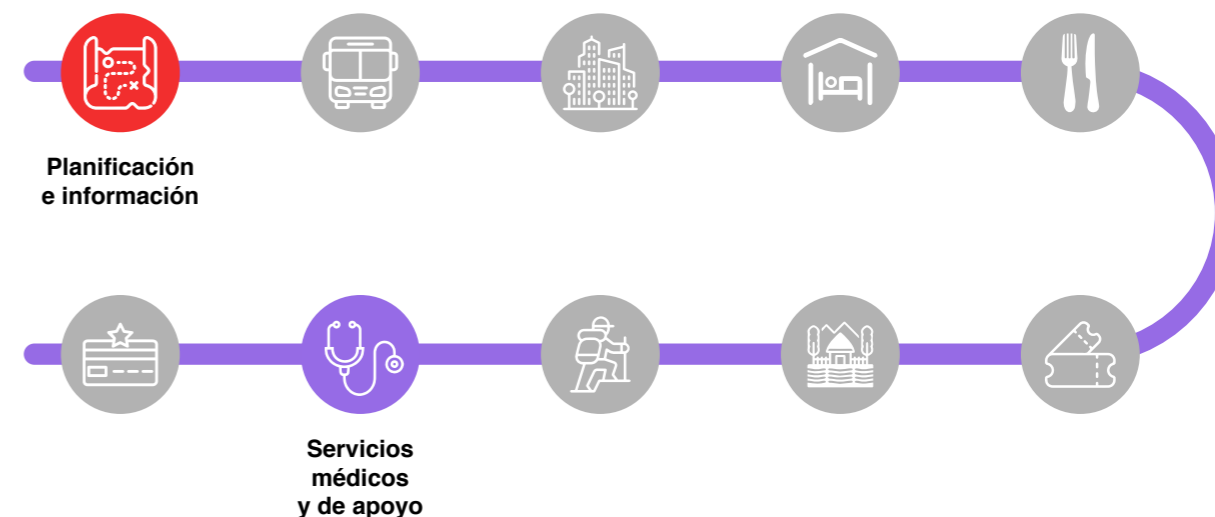
Además de ofrecer este servicio, Impulsa Igualdad ha comenzado a impartir formación especializada en “asistencia personal para viajeros con discapacidad”, la primera edición de esta formación ha sido financiada por la Secretaría de Estado de Turismo de España. La formación está dirigida a personas en situación de desempleo o que pertenecen a colectivos vulnerables.

Elementos replicables.

- Establecer un modelo de atención inclusivo y sostenible en la recepción de turistas con discapacidad que complemente la oferta turística accesible.
- Establecer una colaboración entre entidades sociales que representan a personas en riesgo de exclusión social y las administraciones públicas para generar empleo a través de la promoción de la figura del asistente personal.

Referencias.

[Web de la agencia TUR4all de Impulsa Igualdad.](#)



9.2. Cuidados especializados en el hotel Mar y Sol.

Es un complejo vacacional para personas con discapacidad y sus familias en Tenerife. El hotel no sólo es completamente accesible, sino que además sirve de respiro familiar y proporciona servicios personalizados de enfermería, aseo, movilidad, alimentación y asistencia para que sus acompañantes no tengan nada que hacer salvo disfrutar.

También cuenta con un amplio catálogo de productos de apoyo, gratuito para sus clientes.

Referencia: [Ayudas técnicas y servicios del Hotel Mar y Sol.](#)



Promoción
turística



Innovación



Sensibilización
y formación en
accesibilidad



Tenerife Sur,
Islas Canarias,
España.

9.3. Movilidad y accesibilidad en Carmona.

La Oficina de Turismo de Carmona, en Sevilla, promueve la accesibilidad proporcionando dos vehículos eléctricos gratuitos para visitantes con movilidad reducida. Además, ofrece otros productos y servicios de accesibilidad, como audioguías en cuatro idiomas, guiado mediante *Beacons*, maqueta táctil, folletos en braille y personal con formación en lengua de signos.

Referencia: [Web de la oficina de turismo de Carmona.](#)



Promoción
turística



Innovación



Sensibilización
y formación en
accesibilidad



Carmona,
Sevilla,
España.

9.4. Scandic Hotels, hoteles con la accesibilidad en su ADN.

Scandic Hotels, con sede en Estocolmo y 160 hoteles en 10 países, destaca por su diseño inteligente y por integrar la accesibilidad universal dentro de su propio sistema de gestión y calidad, que han de cumplir todos los hoteles de la cadena. No sólo se incluye la plena accesibilidad de sus establecimientos, sino que, además, todo su personal está formado en atención a personas con discapacidad.

Los hoteles cuentan con una serie de productos de apoyo que ponen a disposición del cliente que los solicita para asegurar su autonomía personal durante su estancia.

Referencia: [Accesibilidad en los hoteles Scandic.](#)



Promoción
turística



Innovación



Sensibilización
y formación en
accesibilidad



Europa.

10. Valoración de la experiencia y fidelización



Las opiniones y valoraciones proporcionadas por los clientes son cada vez más importantes a la hora de reservar un establecimiento, una experiencia o seleccionar un destino turístico. Plataformas como Tripadvisor, Booking o Airbnb, entre muchas otras, lo han incorporado a la experiencia del cliente.

Además, el feedback ofrecido por los viajeros es bien valorado y demandado por los gestores del establecimiento o destino porque les permite medir el nivel de satisfacción de su clientela.

En el caso de los viajeros con requerimientos de accesibilidad, esto es todavía más relevante. En el Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, realizado en 2017 por Fundación ONCE, las personas con discapacidad encuestadas destacaron que, “en general a la hora de organizar un viaje, consultan opiniones de otros viajeros con requerimientos de accesibilidad en foros y buscadores, y siguen las recomendaciones de amigos y familiares”.

Por eso es importante que al utilizar herramientas para solicitar el feedback de los clientes sobre el servicio ofrecido, se incluyan preguntas relacionadas con la accesibilidad de sus instalaciones, sus servicios y la atención al público. Esto contribuirá a normalizar la accesibilidad en el turismo y a incorporar su medición en los sistemas de gestión de establecimientos y destinos, además, facilitará la obtención de datos sobre las preferencias de los turistas con requerimientos de accesibilidad.

10.1. Plataforma TUR4all.

Promoción turística

Innovación

Tecnología y digitalización

DMO

Empresa turística

Turista

Privada

Destino.

España, Portugal, Colombia.

Objetivo.

Mejorar el turismo accesible proporcionando información fiable sobre la accesibilidad en el destino, que los propios viajeros pueden valorar, recomendar o comentar. Además, busca sensibilizar a destinos y empresas turísticas sobre los beneficios de la accesibilidad para su desarrollo comercial.

Descripción.

TUR4all es una herramienta de promoción gratuita para recursos turísticos accesibles, que mejora su visibilidad y facilita su localización. Creada en 2012 por Impulsa Igualdad y la Fundación Vodafone, inicialmente se centró en proporcionar información fiable, elaborada por personal especializado, sobre la accesibilidad de establecimientos turísticos en España.

Sin embargo, en 2016 la plataforma evolucionó hasta ser una comunidad colaborativa, que permitió a los propios turistas con discapacidad valorar, comentar y compartir en primera persona su experiencia en cada establecimiento. Por ejemplo, la clientela puede opinar sobre si ha podido llegar y acceder al recurso sin problemas, si el personal del recurso le ha facilitado información o ayuda, o si recomienda este recurso a otras personas con discapacidad, por ejemplo.

De esta forma, además de detallar la accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva, TUR4all brinda a los gestores de los establecimientos la oportunidad de conocer las opiniones de clientes con requerimientos de accesibilidad, mejorando así la experiencia turística.

Esta versión mejorada de la herramienta fomenta la colaboración entre usuarios, formando una comunidad activa vinculada a redes sociales, y amplía la base de datos globales de recursos turísticos en 11 idiomas.

Este proyecto ya ha sido replicado en 2018 Portugal y recientemente en Colombia. La plataforma ofrece información sobre la accesibilidad de más de 5.000 recursos.

Elementos replicables.

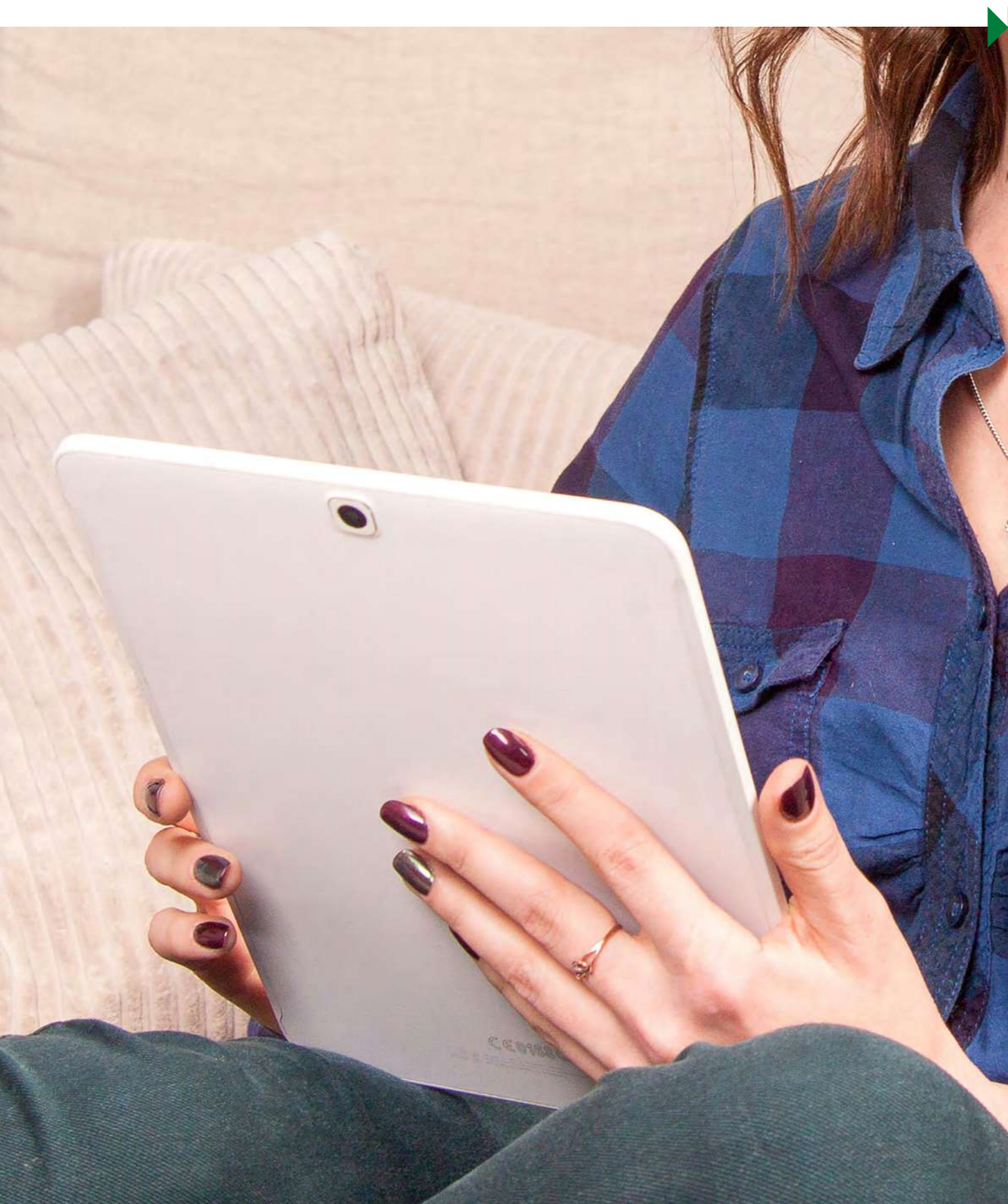
- Generación de herramientas digitales para construir una comunidad colaborativa para recomendar y compartir experiencias accesibles.
- Establecer una metodología para ofrecer una información verificada por expertos en accesibilidad y validada por las y los clientes con requerimientos de accesibilidad.
- Creación de una herramienta digital de promoción de la accesibilidad replicable y escalable en distintos destinos.

Referencias.

[Plataforma TUR4all.](#)



11. Herramientas para la gestión transversal de la accesibilidad



La accesibilidad universal debe estar implícita en todos los ámbitos de gestión de un destino turístico e implementarse de forma transversal y coordinada entre las diferentes áreas de gobierno y el sector privado, con la participación de la ciudadanía, en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo.

En este capítulo se recogen diferentes iniciativas de gestión transversal de la accesibilidad, promovidas por las administraciones públicas y las DMO (*Destination Management Organization*), que consideramos generan un alto impacto en la mejora de las condiciones de accesibilidad del destino y de su oferta turística.

Parte de estas iniciativas son herramientas públicas puestas a disposición de las empresas privadas. Estas les facilitan la aplicación y gestión de la accesibilidad en sus establecimientos y servicios turísticos.

El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, promovido por el Ministerio de Industria y Turismo de España, a través de SEGITTUR, considera la accesibilidad universal como uno de los 5 pilares de la inteligencia turística junto con la gobernanza, la innovación, la tecnología y la sostenibilidad. Su aplicación puede ser el punto de partida para una mejora continua de la accesibilidad universal en el destino.

11.1. Red de Turismo Para Todos de Cataluña.



Destino.

Cataluña, España.

Objetivo.

Identificar y trabajar por una oferta turística de calidad, accesible para todas las personas, que pueda generar un valor diferencial y mejorar la competitividad del destino frente a otros destinos europeos y del Mediterráneo.

Descripción.

La Agencia Catalana de Turismo (ACT) identifica el turismo accesible como una vía de diferenciación altamente rentable que repercute en la mejora de la imagen del destino Cataluña, con capacidad para transformar el sector e incrementar sus ingresos con la implementación de políticas de responsabilidad social.

En este marco de compromiso, la **Red de Turismo Para Todos** tiene su origen en el Programa de Turismo Accesible - Turismo para Todos de la ACT, que nace en 2008 para conseguir que cualquier persona pueda aprovechar productos y servicios turísticos, en igualdad de condiciones.

Gracias a esta red, el destino Cataluña ofrece una **propuesta de valor** consistente en garantizar una oferta turística preparada para dar cobertura a toda la diversidad de turistas y visitantes, generando confianza y posicionando a este destino maduro entre sus mercados objetivo.

Pensado como un **modelo de liderazgo colaborativo**, la red se organiza en colaboración con los patronatos, los consejos comarcales, los ayuntamientos y otras entidades turísticas gestoras del territorio. De manera voluntaria, todos ellos, en coliderazgo con la ACT, se responsabilizan de impulsar la accesibilidad universal y un turismo para todos en sus territorios, reconociendo el rol de cada uno de ellos como indispensable para el buen funcionamiento del modelo.

A través de actuaciones como la sensibilización y captación de empresas y entidades que trabajen la accesibilidad turística, el trabajo compartido bajo una misma metodología, la puesta en común de experiencias y buenas prácticas, y la propuesta de proyectos de que promocionen el Programa de Turismo de Todos, la Red está consiguiendo:

- Mejorar la accesibilidad del destino Cataluña.
- Identificar y agrupar a todos los actores que trabajan el turismo accesible.
- Compartir la toma de decisiones y la estrategia para la mejora del destino.
- Afianzar un foro permanente para el diálogo y la puesta en común.

Elementos replicables.

- Establecimiento de una estrategia / programa de turismo accesible.
- Colaboración entre las entidades públicas del destino con competencias en materia de turismo accesible.
- Colaboración con las empresas y entidades turísticas del territorio, y con entidades sociales y civiles.
- Creación de un foro de diálogo de carácter permanente.
- Aplicar herramientas de promoción y marketing a los espacios, servicios y productos turísticos identificados.

Referencias.

[Turismo para Todos \(Generalitat de Cataluña\).](#)

[Programa de Turismo Accesible \(Agencia Catalana de Turismo\).](#)

[Manual de Turismo para Todos \(Agencia Catalana de Turismo\).](#)



11.2. Plan de Accesibilidad Turística del Baix Empordà.



Gobernanza



Promoción turística



Participación ciudadana



Sensibilización y formación en accesibilidad



DMO



Empresa turística



Turista



Pública

Destino.

Baix Empordà, Cataluña, España.

Objetivo.

Poner en valor la comarca como destino turístico accesible y generar un nuevo valor diferencial y cualitativo en la competitividad turística que ofrece el Baix Empordà.

Descripción.

El Plan de Accesibilidad es un **proyecto integral** que incluye el trabajo conjunto entre el Consell Comarcal del Baix Empordà, los ayuntamientos de la comarca, las empresas del sector turístico y las entidades referentes en accesibilidad del territorio para fomentar un turismo inclusivo y la mejora de la accesibilidad en la comarca del Baix Empordà.

Los **destinatarios** de este proyecto son todos aquellos espacios públicos y privados que forman parte de la oferta turística del Baix Empordà y que quieren mejorar su accesibilidad turística. Los destinatarios finales son turistas y visitantes con requerimientos de accesibilidad.

Para las **empresas y entidades** del Baix Empordà que ofrezcan un servicio turístico, se ha habilitado una plataforma que les permite conocer su nivel de accesibilidad para, posteriormente, ser visibilizados a través de herramientas de promoción turística.

Por su parte, **visitantes y turistas** tienen a su disposición un listado de empresas y servicios que adoptan criterios accesibles en su oferta, encontrando actividades de ocio, bares y restaurantes, hoteles, turismo rural, museos, oficinas de turismo, calas y playas, centros históricos e itinerarios.

A nivel interno, como **herramienta de gestión del destino**, el Plan implica un desarrollo por etapas de acciones necesarias para incrementar la accesibilidad turística del Baix Empordà de manera integral y paulatina. Entre ellas, cabe destacar la automatización del diagnóstico comarcal, la publicación de manuales de buenas prácticas para agentes turísticos, una oferta anual de formación en accesibilidad turística, cursos de lengua de signos catalana, adaptación de contenidos informativos y de promoción, y el reconocimiento a empresas y entidades turísticas por su esfuerzo y avances.

Complementariamente, y para afianzar el impulso de la accesibilidad universal en el destino, se han alcanzado diversos convenios con ayuntamiento de la comarca, así como con entidades referentes en accesibilidad para obtener asesoramiento y colaboración. La **Mesa Accesibilidad Turística del Baix Empordà** es una de las herramientas más representativas alcanzadas en el marco de gobernanza del Plan.

Elementos replicables.

- Identificación de los agentes turísticos y entidades especialistas en accesibilidad en el territorio.
- Realización de un análisis y diagnóstico para conocer el grado de accesibilidad del destino.
- Determinación y priorización de las acciones a realizar cada año para avanzar en accesibilidad turística.
- Ofertar formación en accesibilidad turística con carácter anual.
- Desarrollo de jornadas y acciones de concienciación.
- Adaptación de formatos, contenidos y canales empleados en la promoción turística.

Referencias.

[Folleto de promoción turística "Turismo para todos en el Baix Empordà".](#)

[Portal turístico oficial del Baix Empordà. Propuestas accesibles.](#)

[Portal turístico oficial del Baix Empordà. Plan de Accesibilidad Turística.](#)



11.3. Buzón de ciudadanía con incidencias de accesibilidad de Vitoria-Gasteiz.



Destino.

Vitoria-Gasteiz, Euskadi, España.

Objetivo.

Habilitar un canal de comunicación especializado entre el Ayuntamiento y la ciudadanía que permita recoger y gestionar las aportaciones, quejas y sugerencias de la población residente.

Descripción.

El buzón ciudadano de Vitoria-Gasteiz nace en el año 2009 como una herramienta de comunicación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía. En 2019, tras diez años de rodaje en los cuales el buzón se convierte en una herramienta imprescindible para la participación ciudadana, este servicio pasa a ser gestionado por el Departamento de Participación Ciudadana, Transparencia y Centros Cívicos.

El carácter diferencial de este buzón ciudadano lo aporta la inclusión de un tema específico destinado a la accesibilidad universal en el área temática “Espacio público”, a través del cual la ciudadanía puede transmitir al ayuntamiento cuestiones relacionadas con el establecimiento de las condiciones necesarias para que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones (eliminación de la barreras físicas, igualdad de oportunidades y servicios, etc.). En este apartado de accesibilidad es posible adjuntar imágenes al comentario realizado, lo que resulta muy útil a la hora de comunicar la incidencia y gestionarla.

Junto con este canal, conviven el teléfono 010 y las oficinas de atención ciudadana, ofreciendo la posibilidad de comunicación telemática, en remoto y presencial. Además, el buzón permite a las personas que su participación sea tanto pública como privada. La participación pública fomenta la transparencia y el conocimiento, mientras que la participación privada conserva el anonimato de la aportación y de la respuesta, en caso de que así se necesite.

El buzón funciona por medio de la web municipal y a través de una aplicación móvil, que en 2020 recibió 4.603 comentarios, registrando un aumento del 6,6 % en 2021.

Como dato estadístico, en 2021 el 88 % de las cuestiones planteadas por la ciudadanía se pudieron cerrar, mientras que el 90 % obtuvieron respuesta en un plazo inferior a los 10 días.

Elementos replicables.

- Habilitación de un espacio online en el portal web municipal para la recogida de sugerencias/incidencias comunicadas por la ciudadanía.
- Organización temática de las sugerencias/incidencias recogidas.
- Derivación de las sugerencias/incidencias a las áreas y departamentos municipales competentes en la materia específica.
- Medición del número de entradas, así como cuántas se han resuelto y cuántas no.

Referencias.

[Buzón ciudadano de Vitoria-Gasteiz.](#)



11.4. Oficinas de asesoramiento en accesibilidad de Extremadura.



Gobernanza



Innovación

Sensibilización
y formación
en accesibilidad

DMO



Turista



Residente



Pública

Destino.

Extremadura, España.

Objetivo.

Prestar un servicio especializado en materia de accesibilidad universal, con funciones de promoción, asistencia y formación, de carácter regional y gratuito.

Descripción.

Las iniciativas detalladas a continuación, materializadas en oficinas especializadas en accesibilidad universal, son fruto del compromiso adquirido por la Junta de Extremadura, encargada de su coordinación y subvención a través de la Dirección General de Accesibilidad y Centros de la Vicepresidencia Segunda, y Consejería de Sanidad y Servicios sociales. La principal particularidad de estas oficinas técnicas es que están gestionadas por entidades del tercer sector con competencia en cada materia, aportando con ello un elevado nivel de conocimiento y especialización. Son las siguientes:

La Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura

(OTAEX): sus ámbitos de actuación son el urbanismo, la edificación, el transporte, los espacios naturales y los bienes y servicios a disposición del público. Entre sus funciones están diagnosticar y elaborar informes, informar y asesorar, y colaborar en acciones formativas y de concienciación.

La Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Extremadura

(OACEX): es la primera oficina pública de esta tipología en España. A través de un amplio abanico de acciones, la oficina evalúa y verifica entornos, y genera y valida la comprensión de textos, entornos, servicios y productos ubicados y ofrecidos en Extremadura.

La Oficina de Accesibilidad Sensorial (OAS): da cobertura integral a las necesidades de las personas sordas, sordociegas y ciegas, en relación con la accesibilidad en espacios y actos públicos, mediante el fomento del uso de recursos de apoyo a la audición y a la comunicación oral.

El Servicio de Interpretación de Lengua de Signos Española (SILS): acompaña a personas sordas y sordociegas a través de intérpretes de lengua de signos en cualquier ámbito de la vida diaria: consultas médicas, gestiones administrativas o bancarias, celebración de contratos, llamadas telefónicas, reuniones, juicios, entrevistas de trabajo, etc.

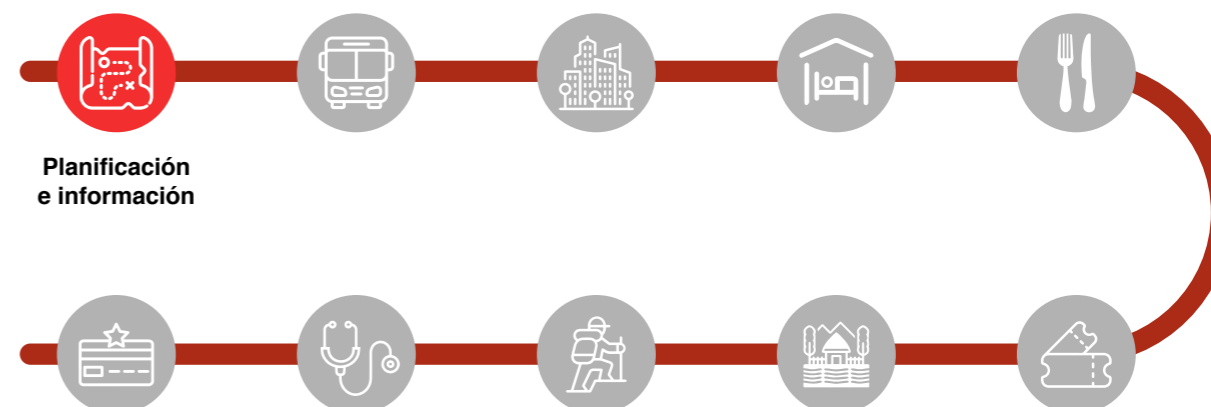
Para su adecuado funcionamiento, se hace necesario poner en valor el rol coordinador de la Dirección General de Accesibilidad y Centros, lo que garantiza la visión transversal e integral de la accesibilidad universal en el territorio.

Elementos replicables.

- Asignar competencias en materia de accesibilidad universal a un área/departamento de gestión.
- Dotación de recursos humanos y económicos de carácter estable.
- Identificación de entidades especialistas en la materia.

Referencias.

[Extremadura Salud. Oficinas de asesoramiento.](#)



11.5. Fuengirola: trabajo continuo en turismo inclusivo.

Gobernanza

Promoción turística

Participación ciudadana

Sostenibilidad medioambiental

Turista

Pública

Destino.

Fuengirola, Málaga, España.

Objetivo.

Mediante el desarrollo continuado de programas y acciones en materia de turismo inclusivo, el destino Fuengirola está comprometido con la generación de una oferta cada vez más accesible, posicionándose como un destino turístico para todas las personas, de referencia en Andalucía y España.

Descripción.

Hace años que el ayuntamiento de Fuengirola comenzó a trabajar su reconocimiento como destino inclusivo, iniciando este compromiso con su recurso más representativo: las playas. Actualmente, la gestión y mejora continua de estos recursos y sus infraestructuras asociadas ha dado como resultado unas playas de muy elevada calidad, reconocidas con la UNE 170001-2, Sistema de gestión de la accesibilidad, la UNE EN-ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental, la Q de Calidad Turística y la Bandera Azul.

Posteriormente, y tras su participación en la estrategia de Destino Turístico Inteligente de la Costa del Sol Occidental, Fuengirola redacta en 2021 su Plan de Turismo Accesible, actualmente vigente. Tras un exhaustivo análisis de recursos culturales, deportivos y naturales, y de espacios urbanos, edificios y transportes, el Plan propone seis objetivos temáticos, que van desde la gestión, medios y recursos, hasta la formación y concienciación, la información y la comunicación, y la implantación de la accesibilidad en el destino.

Más recientemente, Fuengirola da un paso más y decide trabajar con la oferta turística privada, realizando un *Estudio Diagnóstico de la Accesibilidad de los Alojamientos Turísticos*, como punto de partida de un proceso de mejora continua de la accesibilidad universal en la oferta alojativa. En el marco de este proyecto se publica en marzo de 2024 una *Guía de la accesibilidad turística de Fuengirola*, con los alojamientos con mejores condiciones de accesibilidad, a los cuales el ayuntamiento hace entrega de un reconocimiento por su compromiso.

Fuengirola es, por tanto, un ejemplo de cómo la accesibilidad universal es una carrera de fondo en todo destino turístico, siendo necesario el desarrollo continuo de acciones en diferentes ámbitos y con diferentes agentes.

Elementos replicables.

- Identificar y clasificar la oferta turística del destino.
- Redactar e implementar una estrategia turística en el destino.
- Realizar acciones para mejorar la accesibilidad, con carácter anual.
- Involucrar e incentivar a la oferta turística privada.

Referencias.

[Fuengirola premia la accesibilidad turística de sus alojamientos.](#)



11.6. Ciudad de Málaga: gestión transversal de la accesibilidad universal

Gobernanza

Promoción turística

Participación ciudadana

Innovación

Turista

Residente

Pública

Destino.

Ciudad de Málaga, Málaga, España.

Objetivo.

La gestión transversal de la accesibilidad universal en un territorio tiene por objeto avanzar de manera simultánea en todos los ámbitos, espacios y servicios. Para ello, es imprescindible el más alto compromiso de la administración pública local, así como la coordinación y el trabajo conjunto de diferentes áreas de gestión y agentes identificados como clave, tanto públicos, como privados y del tercer sector.

Descripción.

La estrategia de marca y posicionamiento iniciada hace años por la ciudad de Málaga está resultando en un amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional. Un notable ejercicio de gobernanza interna y externa, donde la cultura y la innovación son, probablemente, las cuestiones mayormente reconocidas. En este contexto, una gestión integral de la accesibilidad universal requiere de un trabajo paulatino, de largo recorrido, en diversos ámbitos de la ciudad.

Reflejo de estos avances, en 2018 Málaga recibe de la Comisión Europea una distinción en materia de accesibilidad universal, en el marco del programa *European Capital of Smart Tourism*, posicionándola como un caso de éxito en turismo inteligente, innovación, inclusión y sostenibilidad. De entre las acciones acometidas, destacar el proyecto 'Disfruta en la playa' de accesibilidad en la costa para personas con movilidad reducida; la flota de autobuses urbanos totalmente adaptada o el proyecto 'Málaga Ciudad Accesible', que ofrece rutas culturales y turísticas adaptadas a todo tipo de audiencias.

Un año después, la Ciudad de Málaga se adhiere al Programa de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), obteniendo su plan de acción en 2020. En este mismo año, inicia los trabajos de redacción del Plan de Turismo Accesible, que será presentado oficialmente en Fitur 2023. Una hoja de ruta realizada de manera participativa y compuesta por 5 líneas estratégicas y 24 acciones planificadas en función de prioridad, impacto e implementación.

Complementariamente, Málaga es un laboratorio constante de acciones piloto y pruebas en materia de accesibilidad universal, poniendo para ello sus recursos a disposición y en coherencia con su posicionamiento de ciudad referente en innovación.

Elementos replicables.

- Mecanismos de coordinación entre las áreas de gestión y entre los diferentes agentes el territorio.
- Aplicación de criterios accesibles en todos los ámbitos de gestión de la ciudad.
- Realización de acciones para avanzar en accesibilidad, con carácter anual.
- Adhesión a planes y programas para impulsar los avances.

Referencias.

[Málaga Smart Tourism. Accesibilidad.](#)

[Destinos Turísticos Inteligentes. Málaga.](#)

[Presentación del Plan de Turismo Accesible de la Ciudad de Málaga.](#)



11.7. Manual de Buenas Prácticas Sobre Accesibilidad en Espacios Naturales de Andalucía.

El manual, elaborado entre técnicos de las consejerías de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, Igualdad y Políticas Sociales y de asociaciones de personas con discapacidad, nace como una herramienta que permita a los gestores de espacios naturales calificar el grado de accesibilidad de las instalaciones y servicios, y determinar las medidas necesarias para su logro.

Referencia: [Manual de Buenas Prácticas Sobre Accesibilidad en Espacios Naturales de Andalucía.](#)



Gobernanza



Sensibilización y formación en accesibilidad



Andalucía, España.

11.8. Guía de Organización de Eventos Accesibles de Valencia.

Guía que comienza con unas pautas básicas a la hora de organizar un evento o actividad accesible, tomando como eje central la cadena de accesibilidad. La publicación destina capítulos específicos a la planificación e información, la inscripción al evento y la llegada y estancia en el evento. Se complementa con condiciones de accesibilidad generales y específicas del material impreso.

Referencia: [Valencia Convention Bureau. Organiza tu evento accesible.](#)



Promoción turística



Sensibilización y formación en accesibilidad



Valencia, España.

11.9. Acción formativa “Apuesta Municipal por el Turismo Accesible” de Benidorm.

Acción formativa impartida a lo largo de dos mañanas y destinada a profesionales del sector turístico de las administraciones públicas locales, a empresas oferentes de servicios turísticos en el municipio y a estudiantes. Los contenidos incluyeron una aproximación al turismo accesible, necesidades de accesibilidad de distintos perfiles de usuarios, atención al cliente con necesidades diversas y un taller práctico de *role play*.

Referencia: [Benidorm programa su segunda acción formativa de la Apuesta Municipal por el Turismo Accesible.](#)



Sensibilización y formación en accesibilidad



Benidorm.

11.10. Guía práctica de accesibilidad dirigida al sector turístico de Andalucía.

Guía publicada en 2022 y dirigida al sector turístico con el objetivo de facilitar la toma de decisiones para la gestión de la accesibilidad universal. Junto con un apartado inicial justificativo de por qué hacer accesible un servicio turístico, la Guía ofrece claves de cómo conseguirlo, con base en la normativa vigente de obligado cumplimiento, pasando por los distintos entornos y servicios susceptibles de existir en la oferta turística.

Referencia: [Andalucía Accesible: Guía práctica de accesibilidad dirigida al sector turístico de Andalucía](#)



Gobernanza



Sensibilización y formación en accesibilidad



Andalucía.

11.11. Smart Costa Blanca.

Este proyecto en desarrollo busca la creación de un sistema integral de gestión inteligente que permita mostrar la oferta al turista de manera integrada y con elevado impacto visual, de acuerdo con sus demandas y necesidades. La estrategia trabaja la accesibilidad universal como un objetivo transversal, con base en el concepto de turismo para todas las personas, siendo un objetivo específico garantizar la accesibilidad del territorio y la interconexión de los principales núcleos de los municipios y de las diferentes zonas turísticas de los municipios.

Referencia: [Red.es. Dossier informativo Smart Costa Blanca.](#)



Promoción
turística



Innovación



Tecnología
y digitalización



Costa Blanca
(Alicante).

11.12. Estrategia de Turismo Inclusivo de Bilbao-Bizkaia.

En el marco de la red de gobernanza turística territorial de la Diputación Foral de Bizkaia y a través del grupo de trabajo específico en turismo inclusivo/accesible, se desarrolló esta estrategia, con el objetivo de hacer de Bilbao un destino reconocido como inclusivo, sin necesidad de diferenciarlo como tal, pero con capacidad para que la industria se adapte a la demanda real. Para ello ha sido crucial la identificación de agentes clave y la generación de una oferta inclusiva que sea atractiva y sostenible.

Referencia: [Bilbao Bizkaia. Turismo accesible.](#)



Gobernanza



Promoción
turística



Bilbao,
Bizkaia.



Anexo I.

Glosario e información de interés.

Accesibilidad universal: Es la característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

La accesibilidad universal incluye la accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva. También es el resultado de diseñar los espacios, productos, servicios y la información para todas las personas.

Asistencia personal: Servicio prestado por un asistente personal, que es la persona que realiza o colabora en tareas de la vida cotidiana de una persona en situación de dependencia, de cara a fomentar su vida independiente.

Audiodescripción: Servicio de apoyo a la comunicación que narra la parte visual contenida en cualquier tipo de contenido audiovisual o visual.

Braille: Sistema de lectura y escritura táctil, utilizado por las personas ciegas y con gran discapacidad visual en todo el mundo.

Bucles magnéticos o de inducción: Sistema de ampliación del sonido que posibilita que personas sordas que utilizan audífonos o llevan implantes cocleares, escuchen los sonidos de manera nítida e inteligible.

Implante coclear: Es una prótesis quirúrgica que consta de una parte interna y otra externa. El implante transforma el sonido en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo.

Lectura fácil: Un método para elaborar documentos (con pautas específicas de redacción, diseño y organización) para hacer accesible la información a personas con dificultades de comprensión lectora. (Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil).

Pictogramas: Un pictograma es un dibujo sencillo que ayuda a comprender una idea compleja. No existe una homologación, pero sí hay una norma que evalúa si son comprensibles. Se puede consultar el [banco de pictogramas de Plena Inclusión](#).

Producto de apoyo: Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación, proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales/estructuras y actividades o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación. (Definición de la Norma [UNE-EN ISO 9999:2023](#)).

Símbolos de uso internacionalmente generalizado: Son pictogramas que tienen un uso extendido y generalizado, que tienen un conocimiento amplio por el público, como por ejemplo los de los aeropuertos, elaborados por [AIGA](#).

Símbolo Internacional de Accesibilidad: Es el símbolo que indica la norma [UNE 41501:2002](#).

Legislación de accesibilidad (estatal y autonómica) y normativa técnica de turismo y accesibilidad.

1. Legislación estatal.

General.

[Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.](#)

[Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.](#)

[Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.](#)

Entorno urbano y edificación.

[Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.](#)

[Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.](#)

[Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.](#)

[Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.](#)

Transporte.

[Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.](#)

[Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.](#)

Comunicación y Tecnología.

[Ley 11/2023, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios.](#)

[Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.](#)

[Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.](#)

[Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre comunicación social. las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.](#)

Atención al público.

[Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.](#)

[Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente.](#)

2. Legislación de accesibilidad de Andalucía.

[Ley 8/2023, de 28 de julio, por la que se modifica la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y la atención a las personas con discapacidad en Andalucía.](#)

[Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y la atención a las personas con discapacidad en Andalucía.](#)

[Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.](#)

[Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.](#)

3. Normativa técnica de turismo y accesibilidad.

[UNE-ISO 21902:2021. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.](#)

[UNE 178501:2018 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.](#)

[UNE 178502:2022 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.](#)

[UNE 178510:2023 Empresa Turística Inteligente \(ETI\). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación.](#)



Subvencionado por:



cea.es • juntadeandalucia.es

