



# Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana



## Índice

Presentación .....	3
1. Introducción y objetivos .....	5
2. Análisis de la situación actual del destino .....	9
2.1. Situación actual de la accesibilidad del destino .....	9
2.2. La demanda turística de la Comunitat Valenciana .....	28
2.3. Tendencias y hábitos de consumo del mercado turístico internacional .....	37
3. Diagnóstico del destino .....	39
4. Estrategia de turismo accesible del destino .....	41
4.1. Objetivos de la Estrategia .....	41
4.2. Misión – Visión .....	41
4.3. Líneas estratégicas para el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino accesible .....	42
5. Plan Operativo .....	45
5.1. Mapa de proyectos .....	45
5.2. Fichas de actuaciones .....	46
<b>Anexos .....</b>	<b>81</b>
Anexo 1: Calendario de implantación del plan .....	81
Anexo 2: Seguimiento, evaluación e indicadores del Plan .....	84
Anexo 3: Propuesta de implantación del sello “Comunitat Valenciana Accesible” para destinos y establecimientos turísticos .....	85
Anexo 4: Criterios de clasificación de los establecimientos publicados .....	93
Anexo 5: Estudio de accesibilidad de las herramientas TIC de promoción turística de la Comunitat Valenciana (documento independiente) .....	95
Anexo 6: Guía de Experiencias Turísticas Accesibles de la Comunitat Valenciana (documento independiente) .....	95

# Presentación

El presente documento ha sido elaborado por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), en los meses de noviembre y diciembre del año 2016, gracias al acuerdo de colaboración con la Agència Valenciana del Turisme para impulsar la accesibilidad en el sector turístico de la Comunitat Valenciana.

Para enriquecer la redacción de este Plan, se ha contado también con la opinión de profesionales del sector turístico y con entidades sociales locales que representan a las personas con discapacidad en las tres provincias de la Comunitat Valenciana, mediante la organización de unas mesas de trabajo, en las que se han podido detectar las principales necesidades expresadas por los participantes. Asimismo, han formado parte de este proceso participativo asociaciones de personas mayores, de personas con alergias alimentarias y otro tipo de necesidades de accesibilidad.

El Plan es el documento que constituirá la hoja de ruta de la Generalitat Valenciana para la promoción del Turismo Accesible en la Comunitat Autònoma en los siguientes tres años.

Además de la redacción del Plan y como parte del acuerdo de colaboración con la Agència Valenciana del Turisme, PREDIF impartió 4 cursos de formación y sensibilización sobre “Turismo Accesible y Atención al público con necesidades de Accesibilidad” en Alicante, Castellón, Valencia y Benidorm.

Asimismo, realizó la “Guía de Experiencias Turísticas Accesibles de la Comunitat Valenciana” que corresponde al anexo 6 de este documento y puede descargarse en el siguiente enlace: [http://www.tur4all.com/documents/guia\\_experiencias\\_CV.pdf](http://www.tur4all.com/documents/guia_experiencias_CV.pdf).



# Introducción y objetivos

# 1. Introducción y objetivos

La Accesibilidad Universal, según el artículo 2.k del Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre<sup>1</sup>, *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.*

La inclusión de los criterios de Accesibilidad Universal y diseño para todos en la oferta de un destino turístico, además de constituir un derecho fundamental de todas las personas y de ser una obligación normativa, aporta unos beneficios significativos para el destino: permite la ampliación de la base de clientes y potenciales turistas a todas las personas, incrementando además su proporción si se considera que muchas personas con discapacidad suelen viajar acompañadas, reduce la estacionalización, refuerza la imagen y la reputación del destino al posicionarse como responsable socialmente, mejora su calidad y por tanto representa una ventaja competitiva significativa.

La Generalitat Valenciana, como ente gestor del destino y concededor de esta realidad, es consciente de que apostar por el turismo accesible representa una oportunidad fundamental para consolidarse como destino de calidad. Además, el compromiso asumido por la Agència Valenciana del Turisme en materia de accesibilidad y el reconocimiento del valor de la “inclusión”, se refleja en el borrador del Código Ético del Turismo Valenciano, en el que se expresa que *“un turismo responsable y sostenible es un turismo al que todas las personas tienen acceso, en especial los colectivos más vulnerables o desfavorecidos”*. Asimismo, se incluye en la exposición de motivos del borrador del anteproyecto de Ley de la Generalitat, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana, *“la necesidad de promover un turismo inclusivo que asegure la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada”*.

Esto ha llevado a la Agència Valenciana del Turisme a desarrollar diferentes actuaciones en pro de una mejora y una evolución de la accesibilidad en el destino.

En este sentido, la Agència Valenciana del Turisme, propuso la creación de la Guía de buenas prácticas para establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana, mediante la cual se establecen los criterios de accesibilidad para establecimientos y recursos turísticos de todo tipo (alojamientos, hostelería, playas, etc.).

Por otro lado, en la Comunitat Valenciana se han realizado distintas acciones para la mejora de la accesibilidad del destino en los últimos años, como por ejemplo:

- La dotación de la Red Tourist Info con bucles magnéticos portátiles para mejorar la accesibilidad de turistas con discapacidad auditiva.
- A través del certificado Qualitur, se ha conseguido el certificado UNE 170001/170002: Certificado de ámbito nacional y carácter intersectorial que fija estándares en accesibilidad.

---

<sup>1</sup> 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

- La Agència Valenciana del Turisme ha duplicado su inversión en acciones en el litoral, para acciones entre las que destaca la revisión y puesta a punto de los puntos accesibles y las zonas de baño adaptadas a personas con movilidad reducida.
- La Agència Valenciana del Turisme está trabajando en un estudio de nuevos equipamientos a través del análisis de 56 elementos que ya funcionan en otras playas, no solo de España, sino de todo el mundo.

Por otro lado, en la actualidad se está redactando el libro Blanco para una nueva Estrategia Turística de la Comunitat Valenciana, actualizando el Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2010 – 2020.

En materia de turismo accesible, será el Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana el marco estratégico de referencia.

El primero es, en líneas generales, la nueva estrategia turística para la Comunitat Valenciana, en el que viene recogida la importancia de la accesibilidad en el turismo. Hecho que se desarrolla con claridad en el presente Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana, cuyo objeto es impulsar un conjunto de iniciativas para la mejora de la accesibilidad de la oferta turística en la Comunitat Valenciana en los próximos años, partiendo de un trabajo de análisis en profundidad de la situación actual. Este análisis proporcionará los instrumentos a través de los cuales la Agència Valenciana del Turisme podrá fortalecer las medidas implementadas en los últimos años y estructurar en un plan de acción la secuencia de pasos y la cuantificación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

El presente Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana se divide en los siguientes capítulos principales:

En primer lugar se presenta un análisis de la situación actual del turismo accesible, mediante un estudio de la accesibilidad de la oferta turística existente, de la demanda real y potencial de turismo accesible y de las principales tendencias del mercado a nivel global y nacional, con especial enfoque en el turismo accesible.

El análisis de la situación actual de la oferta accesible de la Comunitat Valenciana se ha realizado procesando la información sobre los recursos y establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana disponible hasta la fecha, así como analizando la accesibilidad de las TIC vinculadas al turismo accesible. El proceso de reflexión para la redacción del plan estratégico ha supuesto el desarrollo de diferentes herramientas de carácter participativo (mesas de trabajo con los agentes del sector turístico valenciano: empresarios, agentes de entidades públicas, responsables de la gestión del destino y representantes del movimiento asociativo de personas con discapacidad). A todos ellos, agradecerles su participación en la elaboración del Plan de Accesibilidad Turístico de la Comunitat Valenciana, cuyos principales resultados se exponen en el presente documento.

En segundo lugar se plantean las oportunidades que ofrece el turismo accesible para la Comunitat Valenciana y los retos a los que se enfrenta, que sirven de base para el establecimiento de los objetivos y de las actuaciones que configuran el Plan.

A continuación se define la Estrategia de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana, fijando los objetivos que se proponen en ella, su misión y visión. El Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana está alineado con la estrategia turística del destino e incluye las líneas de actuación necesarias para mejorar su accesibilidad, con especial atención al espacio físico y a la acogida de turistas con necesidades de accesibilidad.

Por último, en el Capítulo 5, se detallan las líneas anteriormente expuestas, especificando por cada una de ellas el objetivo, su descripción, los organismos responsables y la calendarización de las acciones. Se ha definido una estrategia de destino accesible que incluye 33 actuaciones repartidas en 5 líneas estratégicas:

- Mejora de la accesibilidad de la oferta turística
- Sensibilización y formación en materia de turismo accesible
- Promoción de la oferta de turismo accesible
- Diseño de experiencias turísticas accesibles
- Innovación e inteligencia de mercado

Adicionalmente, estas actuaciones cuentan con una iniciativa de carácter transversal que consiste en la creación de un Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible de la Comunitat Valenciana. Este grupo tiene como objetivo el seguimiento de aquellas iniciativas a impulsar para la mejora de la accesibilidad en el destino.

En la última parte del Plan, se detallan los anexos, que cuentan con seis documentos. En el Anexo 1 se expone gráficamente el calendario y la priorización de las actuaciones. En el Anexo 2 se desarrollan una serie de indicadores para la medición de las acciones implementadas y el seguimiento del Plan. En el Anexo 3 se presenta una propuesta de implantación de un distintivo de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana para destinos y establecimientos turísticos. En el anexo 4 se exponen los criterios de accesibilidad que se han tenido en cuenta para la selección de los establecimientos y recursos turísticos analizados en la fase de diagnóstico. Los anexos 5 y 6 se adjuntan como documentos independientes: en el Anexo 5, se adjunta el Estudio de la accesibilidad de las herramientas TIC de promoción turística de la Comunitat Valenciana y en el Anexo 6, la Guía de Experiencias Turísticas Accesibles de la Comunitat Valenciana.

En definitiva, con la elaboración del Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana se pretende poner a disposición, tanto del destino como de profesionales del sector, todas aquellas herramientas necesarias para que la Comunitat Valenciana pueda competir en el mercado de turismo accesible con garantías de éxito.



2

# Análisis de la situación actual del destino

## 2. Análisis de la situación actual del destino

El análisis de la situación actual incluye tanto el estudio del turismo accesible en la Comunitat Valenciana en la actualidad (grado de accesibilidad de la oferta y de la demanda), así como de aquellas tendencias del mercado turístico en un contexto global con potencial impacto en el producto de turismo accesible del destino.

### 2.1. Situación actual de la accesibilidad del destino

El análisis de la accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana se ha realizado a través del estudio de los siguientes ámbitos:

- Análisis del grado de accesibilidad de una selección de recursos y establecimientos turísticos del destino para los que existe información disponible.
- Valoración de la accesibilidad del destino por parte de los agentes vinculados al turismo y a la accesibilidad en la Comunitat Valenciana, a través de mesas de trabajo sectoriales y entrevistas individuales como herramientas para la investigación cualitativa y cuestionarios como herramienta para la investigación cuantitativa.
- Accesibilidad de las TIC vinculadas al turismo accesible: análisis del grado de accesibilidad y usabilidad de la página web de Turismo de la Comunitat Valenciana y de las aplicaciones móviles Turismo Comunitat Valenciana y Asómate Comunitat Valenciana.

#### 2.1.1 Análisis de la accesibilidad de la oferta de turismo accesible

Para definir una estrategia de mejora de la accesibilidad de la oferta turística es importante, antes de promocionar como accesible la oferta del destino, conocer si la oferta turística existente en su territorio cumple con las condiciones de accesibilidad exigidas por las normativas estatales, autonómicas y municipales, y requeridas por los principales beneficiarios de la accesibilidad: las personas con discapacidad. Un diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística pone en evidencia el estado de la situación actual y permite tomar las decisiones oportunas sobre las principales actuaciones y las prioridades de intervención.

En la actualidad no existe una base de datos exhaustiva de las condiciones de accesibilidad de todos los recursos y establecimientos turísticos accesibles de la Comunitat Valenciana.

Las únicas fuentes de información disponibles hasta la fecha se refieren a algunos municipios, como es el caso de la Guía de Valencia Accesible disponible en la web de promoción turística VisitValencia, de la Guía de Accesibilidad de la Ciudad de Valencia, elaborada en el año 2007 por COCEMFE CV, o de la información que se dispone en la web del Ayuntamiento de Valencia, si bien esta última incluye también establecimientos no accesibles.

Por lo demás, es posible encontrar información relativa a la experiencia de algún bloguero o iniciativas puntuales de algunos ayuntamientos - principalmente información sobre playas accesibles - pero en general muy disgregada, y en varios casos incompleta o subjetiva.

Para poder contar con una base de datos lo más homogénea posible en el territorio de la Comunitat Valenciana, se ha procesado la información que desde PREDIF se ha recogido hasta la fecha y, por lo tanto, se tomarán como muestra los establecimientos turísticos analizados en los estudios realizados a lo largo de los últimos años.

Desde el año 2007, PREDIF ha realizado trabajos de evaluación y diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, cuyos resultados se han plasmado en la publicación de varias guías de turismo accesible, que hoy en día confluyen en distintas herramientas digitales, entre las que destaca la aplicación de Turismo Accesible TUR4all.

El objetivo de las guías realizadas ha sido dar a conocer a los posibles turistas y visitantes con necesidades de accesibilidad, de forma objetiva y descriptiva, las características específicas de accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Autònoma y ofrecerles una información que les permita planificar mejor sus visitas o sus vacaciones.

El trabajo realizado ha permitido conocer la realidad de los establecimientos y recursos turísticos visitados en las tres provincias, seleccionando y publicando solamente aquellos que cumplieran determinados criterios mínimos de accesibilidad, que se exponen en el Anexo 4.

PREDIF desde el año 2004 cuenta con un protocolo de comprobación de accesibilidad específico para el análisis de ésta en los establecimientos turísticos. Este protocolo fue diseñado en colaboración con el CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) y diversas organizaciones representativas de las personas con discapacidad en España (ONCE, Plena Inclusión, FIAPAS, CNSE). Además, participaron diferentes profesionales del sector turístico. El protocolo reúne los parámetros de accesibilidad acordados por este equipo multidisciplinar para analizar todos los elementos que componen los diferentes establecimientos de la oferta turística. Los criterios consensuados se basan en las normativas de accesibilidad estatales y autonómicas y en las buenas prácticas aportadas por las entidades del tercer sector que representan la discapacidad en España.

Para analizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos de la Comunitat Valenciana, el protocolo se adaptó a las exigencias de la legislación autonómica en materia de accesibilidad, en concreto la siguiente:

- LEY 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
- DECRETO 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano.
- ORDEN de 25 de mayo de 2004, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, por la que se desarrolla el Decreto 39/2004 de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia.
- ORDEN de 9 de junio de 2004, de la Conselleria de Territorio y Vivienda, por la que se desarrolla el decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, en materia de accesibilidad en el medio urbano.

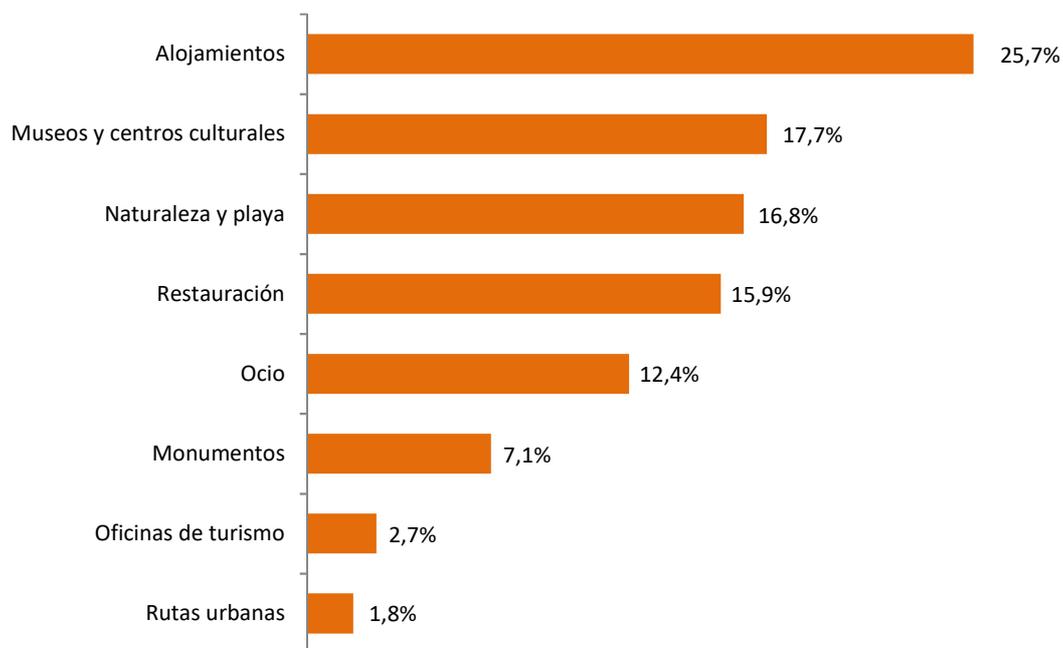
Desde 2010, los criterios de la normativa autonómica se han unificado con la normativa estatal, en concreto con el Código Técnico de la Edificación - Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (CTE DB-SUA).

Los recursos y establecimientos turísticos accesibles y practicables son los que se han publicado en las Guías de Turismo, seleccionados teniendo en cuenta los criterios detallados en el Anexo 4.

Hasta la fecha, se han publicado en las herramientas de promoción del turismo accesible de PREDIF un total de 113 establecimientos de la Comunitat Valenciana que reúnen las condiciones mínimas de accesibilidad mencionadas anteriormente, y por lo tanto clasificables como accesibles o practicables.

Tal y como muestra el gráfico a continuación, una cuarta parte de los establecimientos publicados son alojamientos. Les siguen las categorías de museos y centros culturales, de recursos de naturaleza y playa, de establecimientos del sector de la restauración (restaurantes, cafeterías, bares, bodegas) y de espacios y actividades de ocio. En un porcentaje inferior, monumentos y recursos de patrimonio cultural. Menos relevante es el porcentaje de las oficinas de turismo. La preeminencia de los alojamientos no significa que sea la categoría que presenta mejores condiciones de accesibilidad en la Comunitat autónoma, se debe a que éstos fueron algunos de los recursos más analizados por PREDIF para sus propias guías temáticas de Turismo Accesible. Por ello, la composición de la muestra no puede considerarse representativa del número de establecimientos y recursos turísticos accesibles de la Comunitat Valenciana.

**Categorías de establecimientos y recursos turísticos de la Comunitat Valenciana publicados en TUR4all**

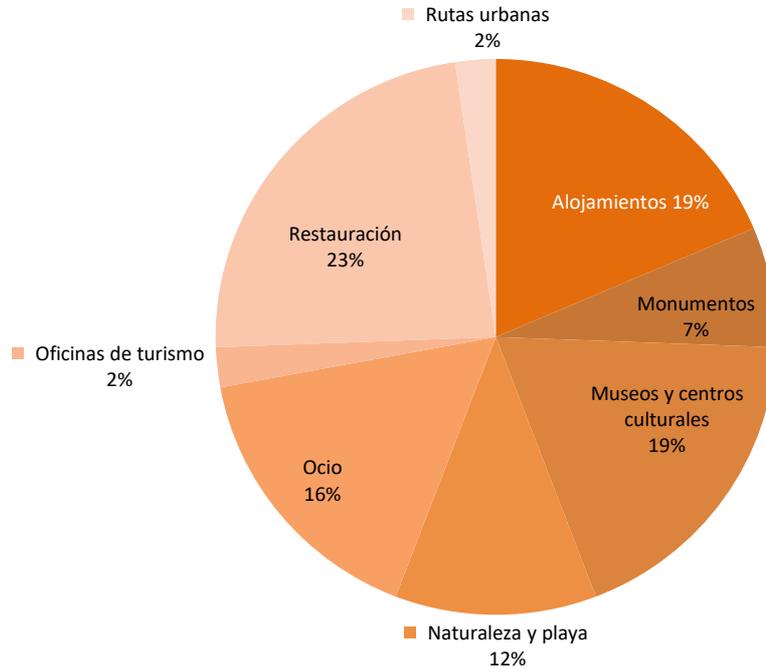


Destaca el número bastante elevado de recursos museísticos y espacios expositivos, resultado que coincide con la buena valoración que ha recibido esta categoría en las mesas de trabajo sectoriales, organizadas para conocer la opinión del sector turístico y de las personas con discapacidad en la Comunitat autónoma.

En la distribución de las categorías de establecimientos analizados por provincia, es posible observar su relevancia, en comparación con el resto de categorías de establecimientos publicados en las herramientas de promoción del turismo accesible de PREDIF.

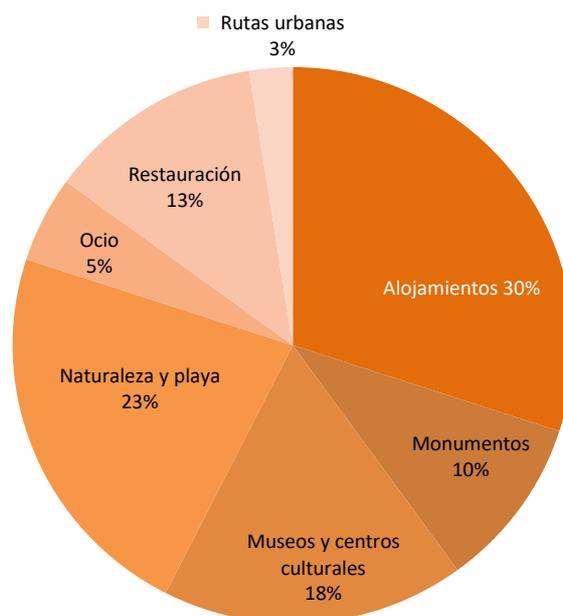
En el caso de la Provincia de Valencia, el número de establecimientos del sector de la restauración publicados por cumplir los criterios mínimos de accesibilidad establecidos, es más elevado que en el resto de provincias, debido a la inclusión en el estudio de los establecimientos de la Ruta del Vino de Utiel-Requena, publicados en la Guía de Rutas del Vino Accesibles para todas las personas, entre los cuales destacan diferentes bodegas, pertenecientes a la categoría de la restauración.

### Tipología establecimientos y recursos turísticos PROVINCIA DE VALENCIA



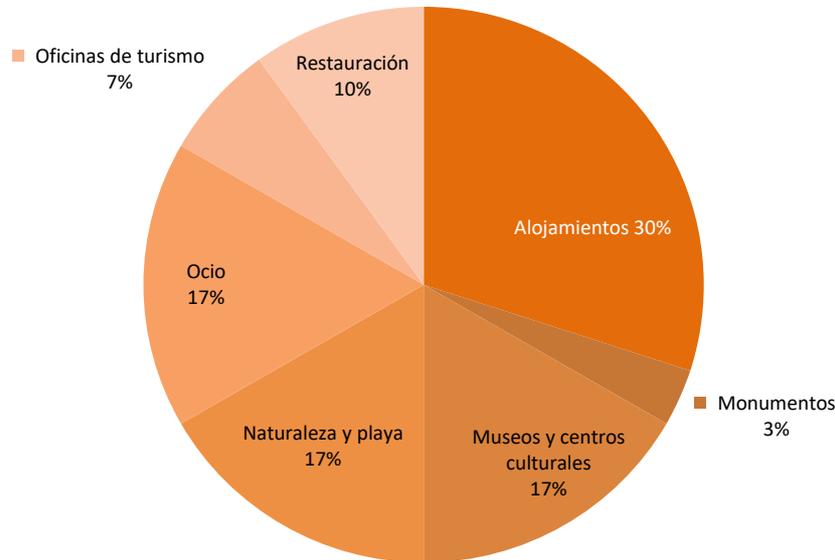
Diferente es el caso de la Provincia de Alicante, en la que los alojamientos que disponen de las condiciones de accesibilidad para ser publicados en la categoría de accesible o practicable, están representados en número superior, así como los recursos naturales, constituidos principalmente por playas.

### Tipología establecimientos y recursos turísticos PROVINCIA DE ALICANTE



Respecto a los establecimientos y recursos turísticos de la Provincia de Castellón, destaca el porcentaje más alto de recursos de ocio, que incluyen especialmente los teatros.

### Tipología establecimientos y recursos turísticos PROVINCIA DE CASTELLÓN



Otra fuente de análisis de la accesibilidad de la oferta turística, si bien concerniente únicamente a alojamientos, es el estudio realizado por la Agència Valenciana del Turisme, en el marco del Plan de Accesibilidad para Hoteles, en el que se han evaluado las condiciones de accesibilidad de alojamientos turísticos. El Plan se inició en 2008: en una primera fase se auditó toda la oferta hotelera existente y desde entonces, y de forma ininterrumpida, se evalúa la accesibilidad de todos los alojamientos nuevos o que amplíen o modifiquen sustancialmente sus instalaciones. Asimismo, el D.75/2015 Regulador de Establecimientos Hoteleros de la Comunitat Valenciana, establece como requisito obligatorio para alojamientos existentes que pretendan aumentar de categoría, que tengan accesibilidad a todas sus zonas comunes.

Para el estudio, han sido auditados 911 establecimientos hoteleros y extrahoteleros de la Comunitat Valenciana. Tras la evaluación técnica, se clasificaron los alojamientos por sus condiciones de accesibilidad<sup>2</sup>, dando lugar a los siguientes resultados:

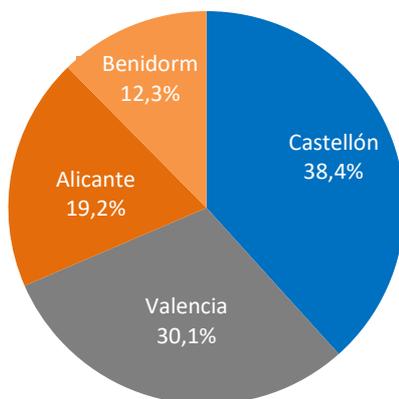
- Los establecimientos hoteleros seleccionados por contar con zonas comunes accesibles y habitaciones adaptadas fueron 159.
- Número total de habitaciones adaptadas de los establecimientos seleccionados: 461.
- Número de establecimientos adaptados sensorialmente: 13.
- Establecimientos extrahoteleros clasificados como accesibles:

<sup>2</sup> No se dispone de información para especificar qué criterios de accesibilidad se aplicaron en la clasificación de los establecimientos. La única referencia encontrada es la siguiente definición "Se consideran establecimientos adaptados aquellos en los que una persona con movilidad reducida puede hacer uso de todas sus instalaciones de forma autónoma. Establecimientos con acompañante son aquellos que tienen un buen nivel de accesibilidad pero que en algún punto o instalación pueden requerir ayuda para su uso".

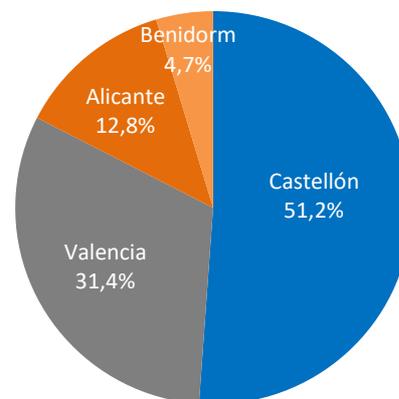
- 2 bloques de apartamentos turísticos;
- 4 albergues;
- 3 campings adaptados y 13 practicables;

De los 159 hoteles seleccionados, se clasificaron 73 de ellos como “adaptados” y los restantes 86 como hoteles para cuyo acceso y uso se recomienda la ayuda de una persona acompañante. En los siguientes gráficos se puede apreciar la distribución por las tres provincias (más la ciudad de Benidorm) de la clasificación según esta distinción.

**Porcentaje de hoteles adaptados**



**Porcentaje de hoteles practicables con ayuda**



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Plan de Accesibilidad para Hoteles de la Agència Valenciana del Turisme, 2008.

Dicha distribución de establecimientos hoteleros y extrahoteleros por las provincias de la Comunitat Valenciana, más la ciudad de Benidorm, se puede resumir en la siguiente tabla:

Alojamientos de la Comunitat Valenciana analizados en el estudio del Plan de Accesibilidad para Hoteles								
Provincia	Adaptados	Con acompañante	Camping adaptados	Camping practicables	Bloques	Albergues	Auditados	Habitaciones
Castellón	28	4	1	-	-	-	134	107
Valencia	22	44	-	7	2	4	318	176
Alicante	14	27	2	6	-	-	310	102
Benidorm	9	11	-	-	-	-	149	76
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>86</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>911</b>	<b>461</b>

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Plan de Accesibilidad para Hoteles de la Agència Valenciana del Turisme, 2008.

En la tabla se puede observar la reducida proporción de alojamientos adaptados en comparación con el total de auditados. En el caso de los hoteles, solamente el 8% del total se ha clasificado como accesible (“adaptado”, según la terminología utilizada en el estudio). El porcentaje se reduce si se considera la Provincia de Alicante (4,5% del total), de Valencia (6,9%) y la ciudad de Benidorm (6%). En cambio, la proporción de hoteles considerados accesibles es mucho más alta en la Provincia de Castellón, siendo un 20,9% del total de establecimientos hoteleros auditados.

En definitiva, tras analizar los datos disponibles sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, es evidente que en los últimos años se ha producido un avance importante en la mejora de las mismas. Sin embargo, los resultados de los estudios anteriormente mencionados ponen en evidencia la necesidad de seguir trabajando para mejorar la accesibilidad de la oferta turística del territorio.

### 2.1.2 Valoración de la accesibilidad del destino por los agentes implicados

El perfil de los asistentes a las mesas de trabajo, en las que han participado casi 60 personas en cuatro ciudades (Castellón, Benidorm, Valencia y Alicante), de distintos ámbitos, ha sido muy variado, desde profesionales de entidades de personas con distintos tipos de discapacidad, hasta profesionales del sector turístico o representantes de Entes públicos.

En cuanto al conocimiento en materia de accesibilidad universal, en torno a un 80% de los participantes declaran tener un conocimiento medio o alto. La percepción de conocimiento medio ponderada entre actores del sector turístico y de las asociaciones de personas con discapacidad es de 6,7 sobre 10.

Nivel de conocimiento en materia de Accesibilidad Universal										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	5%	13%	13%	20%	23%	18%	10%	0%
Valoración del conocimiento medio: 6,4 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	19%	19%	13%	31%	13%	0%
Valoración del conocimiento medio: 7 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 6,7 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

Por otro lado, en relación al conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad, más del 90% de los participantes consideran que tienen un conocimiento al menos medio, siendo la valoración ponderada del nivel de conocimiento medio de 7,2.

Nivel de conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	3%	5%	20%	20%	25%	20%	5%	3%
Valoración del conocimiento medio: 6,5 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	6%	13%	25%	6%	38%	6%
Valoración del conocimiento medio: 7,8 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 7,2 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

La valoración de la accesibilidad de la oferta turística en la Comunitat Valenciana hace referencia a cinco áreas clave:

- Prioridad y potencial del turismo accesible y situación actual de la oferta.
- Condiciones actuales de accesibilidad de la oferta turística.
- Promoción y comercialización de la oferta turística accesible.
- Sensibilización y formación en accesibilidad y atención a clientes con discapacidad.
- Uso de las nuevas tecnologías para la promoción y la difusión de la información sobre la accesibilidad de recursos turísticos.

En líneas generales, los agentes del sector turístico y los representantes de entidades de personas con discapacidad, consideran que la formación y sensibilización de profesionales del turismo, así como de gestores públicos es uno de los aspectos clave de mejora. También existe un consenso generalizado en torno a la idea de que es necesario mejorar la coordinación y aumentar las sinergias entre las administraciones públicas, los profesionales del sector y el movimiento asociativo que representa a las personas con discapacidad y a otros colectivos con necesidades de accesibilidad, como son las personas mayores y las personas con alergias a alimentos y látex. Para ello, se ha evidenciado la necesidad de crear un organismo de coordinación que reúna las competencias en materia de accesibilidad turística a nivel autonómico y pueda armonizar las acciones a llevar a cabo de los distintos agentes que forman parte del sector turístico.

Según el parecer de los participantes, el trabajo que está llevando a cabo la administración pública en la mejora y la promoción de la accesibilidad está dando respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad, sobre todo en cuanto a accesibilidad física del entorno urbano y de los recursos turísticos, si bien queda trabajo por hacer en materia de accesibilidad a los contenidos, sensorial y cognitiva. Por otro lado, los profesionales del sector turístico privado consideran que la implementación de los criterios de accesibilidad en los servicios que ofrecen, en muchos casos se percibe todavía como una obligación normativa y frecuentemente se incumple.

Asimismo, es opinión común de los participantes a las mesas de trabajo, que la accesibilidad universal todavía no es un elemento transversal a todos los ámbitos del destino, debido a la escasa partida presupuestaria de los ayuntamientos y destacando principalmente esta carencia en tipologías de turismo diferentes a la de “sol y playa” y a la del turismo cultural urbano. A raíz de esto, respecto a la creación de una comisión de turismo accesible, se propone que ésta sea transversal a otras áreas, como transporte o urbanismo, y desarrolle el papel de ente gestor de la accesibilidad del destino turístico Comunitat Valenciana.

#### **i. Prioridad y potencial del turismo accesible y situación actual de la oferta**

Los agentes consultados consideran que el turismo accesible representa una oportunidad de negocio para la Comunitat Valenciana, teniendo un gran potencial de crecimiento. En concreto, el 98% de las personas encuestadas del sector turístico valoran como alto o muy alto el potencial del turismo accesible como una oportunidad de negocio. La valoración de este potencial asciende a 8,6. Por otro lado, los encuestados de las asociaciones de personas con discapacidad consideran, en un 88% de los casos, que el impacto de la mejora de la accesibilidad del destino en la llegada de turistas sería muy alto. La valoración media de este aspecto es de 8,5.

Potencial del turismo accesible como oportunidad de negocio										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	0%	0%	0%	3%	5%	40%	30%	23%
Valoración media: 8,7 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	0%	6%	13%	19%	38%	19%
Valoración media: 8,5 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8,6 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

El 95% de los profesionales del sector turístico y el 96% de las asociaciones de personas con discapacidad opinan que cuanto más adecuadas sean las condiciones de accesibilidad del destino y de sus componentes (transporte, alojamiento, oferta de ocio, cultural, natural, etc...), mayor número de turistas con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad serán atraídos. Este aspecto se valora de media con un 8,9.

Efecto de la mejora de la accesibilidad del destino en la llegada de turistas con necesidades de accesibilidad										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	0%	0%	0%	5%	15%	23%	20%	38%
Valoración media: 8,7 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	13%	13%	50%
Valoración media: 9 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8,9 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

## ii. Grado de accesibilidad de la oferta turística

El análisis del grado de accesibilidad de la oferta se ha basado en la valoración de los siguientes aspectos:

- Recursos y puntos de interés turístico: el 63% de los encuestados del sector turístico y el 81% de las asociaciones de personas con discapacidad valora como baja o media la accesibilidad de los recursos de interés turístico, siendo la valoración media un 5,5. Destaca la percepción diferente de un tercio del sector turístico, que valora como alta la accesibilidad de los recursos turísticos.

Accesibilidad de los principales recursos y puntos de interés turístico										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	3%	3%	18%	15%	28%	20%	10%	3%	0%
Valoración media: 5,8 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	6%	0%	13%	25%	44%	6%	0%	0%	0%
Valoración media: 5,3 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 5,5 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

- **Alojamientos turísticos:** el 53% de los encuestados del sector turístico y el 81% de las asociaciones de personas con discapacidad consideran como medio o bajo el nivel de accesibilidad de los alojamientos turísticos, siendo la valoración media de su accesibilidad un 5,6.
- **Establecimientos de restauración y ocio:** el 70% de los encuestados del sector turístico y el 88% de las asociaciones de personas con discapacidad conciben como bajo o medio el nivel de accesibilidad de los establecimientos de restauración y ocio. La valoración media es de un 5.

Accesibilidad de los establecimientos de restauración y ocio										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	3%	13%	13%	15%	30%	13%	5%	3%	0%
Valoración media: 5,4 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	6%	0%	0%	25%	38%	25%	0%	0%	0%	0%
Valoración media: 4,7 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 5 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

- **Medios de transporte:** las valoraciones han sido muy heterogéneas, tocando en algunos casos valores muy bajos y en otros muy altos. En general, la accesibilidad de los medios de transporte recibe valoraciones bastante positivas: el 58% de los encuestados del sector turístico y el 56% de las asociaciones de personas con discapacidad consideran que la accesibilidad de los medios de transporte tiene un nivel medio o alto, siendo 5,9 la valoración media de su accesibilidad.

Accesibilidad de los medios de transporte										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	5%	5%	18%	15%	18%	18%	8%	5%	0%
Valoración media: 5,6 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	6%	13%	6%	19%	13%	19%	6%	0%
Valoración media: 6,2 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 5,9 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

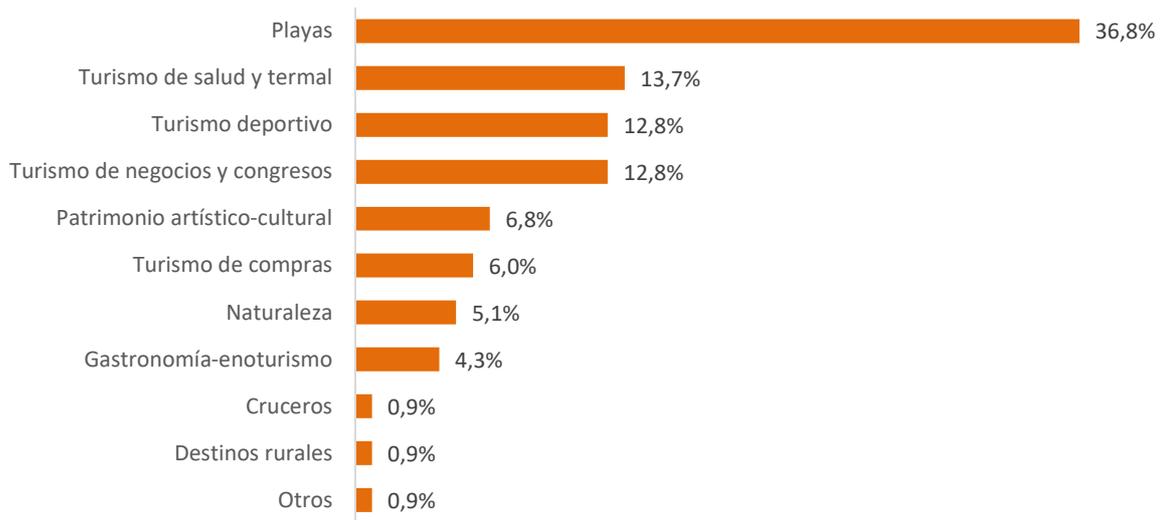
- **Información turística del destino Comunitat Valenciana:** el 60% de los encuestados del sector turístico y el 69% de las asociaciones de personas con discapacidad conciben como medio o alto el nivel de accesibilidad de la información turística de la Región. La valoración media es de 5,7.

Accesibilidad de la información turística del destino										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	5%	18%	18%	20%	13%	10%	0%	0%
Valoración media: 5,6 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	6%	0%	6%	19%	19%	25%	6%	0%	0%
Valoración media: 5,8 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 5,7 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

Asimismo, los agentes del sector han destacado los productos turísticos más accesibles en la actualidad de la Comunitat Valenciana. En este sentido, destacan los destinos de playa, valorados como accesibles por el 36,4% de las personas encuestadas. En segundo lugar, con un 13,6%, aparecen los destinos de turismo de salud y termal. A continuación, le siguen los destinos de turismo deportivo y los destinos de turismo de negocios y congresos con un 12,7%. Finalmente, debe indicarse que el resto de la oferta turística, entre los que destacan los recursos de patrimonio cultural, obtiene una valoración inferior al 7% en cuanto a su accesibilidad.

**Valoración de la accesibilidad de los principales productos y recursos turísticos de la Comunitat Valenciana.**



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del trabajo de campo.

En cuanto a la tipología de destinos turísticos en la Comunitat Valenciana, todos los agentes convienen en que los destinos de costa presentan unas condiciones de accesibilidad considerablemente mejores que los destinos turísticos del interior de las tres provincias. De la misma manera, se manifiesta la necesidad de mejorar la accesibilidad en los centros urbanos con vocación turística de menor tamaño y población.

Principales áreas de mejora identificadas por los agentes

- Mejoras en los incentivos económicos destinados al sector turístico: hay constancia de unas ayudas impulsadas por la Agència Valenciana del Turisme y dirigidas a las empresas turísticas de la Comunitat Valenciana. En concreto, entre las actuaciones subvencionables, se incluyen las que contribuyen al “impulso del turismo inclusivo mediante actuaciones que faciliten la accesibilidad y uso de los establecimientos turísticos en condiciones tendentes a la igualdad de todas las personas con discapacidad, sean cuales sean sus limitaciones, mediante la incorporación de tecnologías dirigidas a atender a la diversidad funcional, física, visual, auditiva, intelectual y orgánica de los clientes”. Sin embargo, los profesionales del sector turístico expresan la necesidad de recibir ayudas para la mejora de las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones, y no solamente dirigidas a la incorporación de tecnologías. Asimismo, desde el sector turístico se demanda una mayor publicidad de las convocatorias para ayudas, puesto que todos los agentes interpelados desconocían su existencia.
- Señalización y orientación: se identifica, especialmente por parte de los colectivos representativos de personas con dificultades de comprensión, la importancia de mejorar la señalización y complementarla con contenidos más visuales y pictogramas. Todavía no es fácil encontrar información redactada en Lectura Fácil ni elementos que faciliten la comprensión de los entornos por todas las personas. Asimismo, las personas con discapacidad visual expresan la dificultad de orientarse en los entornos urbanos, localizar

calles y puntos de interés turístico. Proponen una mayor difusión de elementos táctiles y planos que ayuden en la orientación

- **Transporte interurbano:** si en general el transporte urbano de las principales ciudades ha recibido por parte de la mayoría de los participantes una buena valoración por su accesibilidad, aunque en algunos aspectos todavía queda trabajo por hacer, la opinión es diferente respecto al transporte interurbano, entre las distintas localidades y con las principales infraestructuras de transporte, que se valora como no accesible y que tiene un papel importante en la cadena de la accesibilidad.
- **Homogeneidad en los criterios de accesibilidad:** uno de los puntos críticos manifestados por las personas con discapacidad es la carencia de un marco normativo claro y homogéneo, en cuanto a requisitos de accesibilidad, con el resto de Europa y en algunos casos con otras Comunitats autónomas de España. Entre los elementos a los que se hace referencia y que contribuyen a desorientar al turista, se mencionan la acreditación de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida de otro país o Comunitat autónoma y la posibilidad de solicitar un permiso para acceder con scooter eléctrico a los autobuses.
- **Vehículos de movilidad personal:** se ha expuesto, por parte de diferentes perfiles de participantes, la necesidad de una reglamentación para la utilización de los vehículos de movilidad personal, puesto que el uso incorrecto de algunos vehículos utilizados cada vez más de forma lúdica para moverse por la ciudad, en diferentes ocasiones puede ser perjudicial para las personas con movilidad reducida.

### iii. Promoción y comercialización

El 95% de los encuestados del sector turístico considera que se le debe dar una prioridad alta o muy alta al turismo accesible en la promoción del destino, valorándose este dato de media con un 8,6. Asimismo, el 100% de las asociaciones de personas con discapacidad opinan lo mismo, obteniendo esta propuesta una valoración de 8,9.

Prioridad del turismo accesible en la promoción del destino										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	0%	0%	0%	5%	15%	25%	28%	28%
Valoración media: 8,6 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	56%	25%
Valoración media: 9,1 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8,9 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

#### Principales áreas de mejora identificadas por los agentes

- **Apuesta por las herramientas on-line para la promoción del turismo accesible:** existe consenso entre los profesionales del sector y las personas con necesidades de accesibilidad en que Internet y las redes sociales, que permiten a los usuarios participar y contribuir a la generación de contenidos, son los canales de promoción y comercialización más eficaces y en los que deben concentrarse los esfuerzos. Sin embargo, difieren de esta opinión los representantes de asociaciones de personas mayores.
- **Difusión de la información sobre la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos:** existe consenso entre los participantes a las mesas de trabajo en que es difícil encontrar información sobre las condiciones de accesibilidad de los principales recursos turísticos de la Comunitat Valenciana. Además, se ha manifestado la necesidad de disponer de información sobre los principales servicios de utilidad para las personas con necesidades de accesibilidad, dónde

localizarlos y cómo contratarlos. Un ejemplo de ellos son las empresas de alquiler y venta de productos de apoyo.

- Adecuación de la información sobre turismo accesible con la realidad de la oferta del destino: el sector estima que no hay una correspondencia adecuada entre la información sobre turismo accesible y la realidad de la oferta, en la mayoría de los casos no por la intención de engañar al usuario final, sino por el desconocimiento en la materia. Además, se ha detectado que, según las personas participantes en las mesas de trabajo, para muchos turistas con discapacidad todavía genera poca confianza la información proporcionada por las instituciones públicas y el sector turístico. El “boca a boca”, (es decir, los consejos de amigos y familiares o de entidades representativas de personas con discapacidad) se identifica como un canal mucho más relevante.
- Creación de un directorio de empresas y servicios turísticos accesibles: los agentes del sector consideran que es importante premiar las empresas turísticas que están haciendo más esfuerzos para ofrecer servicios accesibles para todas las personas. Para ello proponen, a título de ejemplo, la promoción de los establecimientos turísticos accesibles como premio por el trabajo realizado.
- Promoción de un sello de excelencia en accesibilidad: el sector turístico manifiesta la necesidad de elaborar un sello de ámbito autonómico, que se otorgue a los establecimientos turísticos que cumplan unas condiciones mínimas de accesibilidad y que aporte más garantías al turista.
- Winsitur: en diferentes ocasiones, los agentes del sector turístico han resaltado la necesidad de mejorar el sistema Winsitur, y consolidarlo como una útil herramienta que incorpore información sobre la accesibilidad de los establecimientos presentes.

#### iv. Sensibilización y formación

La siguiente área de valoración de las personas participantes está centrada en la sensibilización y formación de los profesionales del turismo y de la población hacia la accesibilidad. El 63% de los participantes del sector turístico y el 81% de los participantes de las asociaciones de personas con discapacidad considera que el grado de formación de los profesionales del sector turístico de Comunitat Valenciana en materia de accesibilidad es bajo o medio. La valoración media de esta formación se sitúa en 4,9.

Formación de los profesionales del sector turístico en materia de Accesibilidad Universal										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	3%	3%	10%	20%	30%	3%	15%	0%	0%	0%
Valoración media: 4,7 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	6%	25%	25%	25%	6%	6%	0%	0%
Valoración media: 5,2 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 4,9 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

En cuanto a la prioridad de mejorar la formación sobre accesibilidad, el 58% de los encuestados del sector turístico y el 56% de los participantes de las asociaciones de personas con discapacidad consideran que es muy alta, siendo la valoración media de este aspecto 8,8.

Prioridad de la formación del sector turístico público y privado en materia de accesibilidad										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	15%	28%	30%
Valoración media: 8,6 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	38%	6%	50%
Valoración media: 9,1 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8,8 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

Por otra parte, el 47% de los participantes del sector turístico y el 56% de los participantes de las asociaciones de personas con discapacidad estiman como muy alto el impacto en la mejora de la calidad del destino como consecuencia de una adecuada formación sobre accesibilidad, con una puntuación media de 8,6.

Mejora de la calidad del destino como consecuencia de una adecuada formación sobre accesibilidad										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	0%	0%	3%	0%	10%	38%	15%	33%
Valoración media: 8,6 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	0%	6%	13%	19%	25%	31%
Valoración media: 8,7 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8,6 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

El alto grado de estacionalidad del empleo del sector turístico es identificado por los agentes como un factor relevante que contribuye a la baja formación de profesionales, tanto en competencias generales (idiomas y atención al cliente, entre otros) como en accesibilidad y necesidades de las personas con discapacidad.

#### Principales áreas de mejora identificadas por los agentes

- Formación en atención al cliente: los conocimientos en materia de atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas es una competencia específica de los profesionales del sector turístico que permite mejorar la calidad de la oferta turística de un destino. Por ello, es una de las áreas en las que es importante obtener mejoras a corto y medio plazo. Además, se detecta una carencia importante en el conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidades que no sean físicas (visual, auditiva e intelectual, entre otras).
- Formación para el sector de la restauración sobre las necesidades de las personas con alergias alimentarias: se manifiesta la necesidad de formar a los gestores y trabajadores de los establecimientos del sector de la restauración sobre alérgenos, riesgos asociados a la manipulación no correcta de los alimentos y otros aspectos contemplados por la normativa en materia<sup>3</sup>, que a día de hoy es aplicada correctamente en muy pocas ocasiones.

<sup>3</sup> REGLAMENTO (UE) Nº 1169/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de octubre de 2011. Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero.

- Formación sobre legislación en materia de accesibilidad: se considera que debe impulsarse el conocimiento sobre la legislación en materia de accesibilidad, dirigida principalmente al personal técnico de los ayuntamientos y de la administración pública.
- Formación sobre accesibilidad web: algunos agentes del sector turístico privado exponen que en los últimos años se está avanzando en cuanto a la mejora de la accesibilidad física de los establecimientos. Sin embargo, declaran que la accesibilidad de las herramientas tecnológicas no está presente todavía en la cultura de las empresas turísticas.
- Formación reglada en materia de accesibilidad: se manifiesta la necesidad de mayor presencia de contenidos sobre accesibilidad en los Módulos de FP de Hostelería y Turismo y en los Grados de Turismo y Arquitectura.
- Sensibilización de las Administraciones Públicas, de los gestores del destino y de la población en general: es de opinión común del sector turístico y de las personas con discapacidad, que es necesario un mayor grado de sensibilización en tema de accesibilidad universal, no solamente de los profesionales sino de la genérica población. Por ello, los agentes del sector plantean la utilización generalizada de las siguientes herramientas de sensibilización:
  - o Macrocampañas de sensibilización: desde el sector se perciben como eficaces y positivas las campañas lanzadas desde las Administraciones Públicas.
  - o Acciones de sensibilización sobre accesibilidad universal y necesidades de personas con discapacidad en centros de enseñanza de educación primaria y secundaria.
- Manual de buenas prácticas: desde el sector turístico, se manifiesta la necesidad de disponer de un manual sencillo que sirva de ayuda para implementar la accesibilidad y conocer mejor las necesidades de las personas con discapacidad en ámbito turístico. Se señala, además, que ninguno de los participantes conoce la “Guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana”, que se realizó gracias a la colaboración entre PREDIF y la Agència Valenciana del Turisme.

## v. Nuevas tecnologías

La última de las áreas valoradas por las personas participantes en relación con la oferta de turismo accesible está focalizada en las nuevas tecnologías. El 55% de los encuestados del sector turístico considera que la información proporcionada por las nuevas tecnologías sobre accesibilidad en el destino es baja o media, y el 75% de los participantes de las asociaciones de personas con discapacidad considera que la información proporcionada por las nuevas tecnologías sobre accesibilidad en el destino es media o alta. La valoración media de esta información se sitúa en 5,7. Cabe decir que, en muchos casos las respuestas se refieren a herramientas más relacionadas a las páginas web que a aplicaciones para teléfonos móviles.

Información proporcionada por las TIC sobre la accesibilidad del destino										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	3%	5%	28%	13%	10%	18%	10%	5%	0%
Valoración media: 5,6 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	6%	0%	0%	19%	38%	19%	0%	6%	0%
Valoración media: 5,9 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 5,7 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

En relación con la utilidad de las TIC para promocionar la Comunitat Valenciana como destino de turismo accesible, un 78% de los encuestados del sector turístico y el 69% de los participantes de

las asociaciones de personas con discapacidad consideran que tienen una utilidad alta o muy alta, siendo 8 la puntuación media.

Utilidad de las TIC para la promoción de la Comunitat Valenciana como destino de turismo accesible										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	3%	0%	5%	8%	3%	23%	30%	23%
Valoración media: 8,3 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	13%	13%	13%	19%	19%	19%
Valoración media: 7,8 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

Por otra parte, casi el total de los encuestados considera como muy alta la mejora de la calidad del destino en caso de contar, en alguna herramienta tecnológica, con información sobre hábitos y preferencias de los turistas con necesidades de accesibilidad.

Mejora de la calidad del destino por contar con información sobre hábitos y preferencias de los turistas con necesidades de accesibilidad										
Agente	Muy Bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oferta turística *	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	40%	30%	25%
Valoración media: 8,8 (1 mínimo - 10 máximo)										
Entidades Discapacidad	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	13%	31%	38%
Valoración media: 9,1 (1 mínimo - 10 máximo)										
Valoración ponderada del conocimiento medio: 8,9 (1 mínimo - 10 máximo)										

\*Incluye los representantes de organismos públicos y el sector turístico privado

### Principales áreas de mejora identificadas por los agentes

- Información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística: los diferentes agentes destacan que, en términos generales, en las principales herramientas tecnológicas la información sobre accesibilidad turística es insuficiente o inexistente. Si bien se han logrado avances en los últimos años, el margen de mejora continúa siendo aún muy amplio. Asimismo, se expone la necesidad de contar con la información en dispositivos móviles sobre las condiciones de accesibilidad de fiestas y grandes eventos (cuándo se cortan las calles, dónde, si disponen de espacios reservados para personas con movilidad reducida, etc...).
- Accesibilidad de las herramientas: según las personas participantes, la accesibilidad y usabilidad de las nuevas tecnologías ha mejorado notablemente en los últimos años, pero aún no puede hablarse de un nivel elevado de accesibilidad de las herramientas tecnológicas.
- Aplicaciones móviles de turismo: se expone la utilidad de disponer de aplicaciones para teléfonos móviles que permitan no solo encontrar información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, sino también poder valorar la experiencia, expresando la opinión del usuario, que representa un feedback muy útil para las empresas y para el gestor del destino.

### 2.1.3 Análisis TIC de la oferta de turismo accesible

En el estudio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) relativas al turismo de la Comunitat Valenciana, se ha analizado la accesibilidad web del siguiente portal:

- <http://comunitatvalenciana.com>

Asimismo, se ha analizado la accesibilidad y la usabilidad de las siguientes aplicaciones móviles de turismo promovidas por la Comunitat Valenciana:

- [Turismo Comunitat Valenciana](#)
- [Asómate Comunitat Valenciana](#)

Para realizar dicho análisis, en primer lugar se ha hecho uso de la herramienta TAW<sup>4</sup> ([www.tawdis.net](http://www.tawdis.net)) en la página de inicio del sitio web, con la que se obtiene un listado de los errores y posibles errores que presenta respecto a la accesibilidad teniendo en cuenta las pautas de accesibilidad al contenido web WCAG 2.0 dictadas por el W3C. Después se ha analizado el lenguaje de marcado utilizado y las hojas de estilo para comprobar si cumplen con los estándares de la W3C, se ha analizado la web a través de un lector de pantalla, en dispositivos móviles y, por último, se han realizado otras pruebas de accesibilidad como el contraste del sitio web, el funcionamiento sin Javascript o el acceso a la información cuando se cambia el tamaño de la fuente.

Es importante mencionar que el *Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre 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*, establece para las páginas web de las administraciones públicas un nivel mínimo de cumplimiento de los niveles A y AA establecidos por la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C).

Los resultados detallados del análisis de las herramientas TIC antes mencionadas están disponibles en el Anexo 5 “Estudio de la accesibilidad de las herramientas TIC de promoción turística de la Comunitat Valenciana”, adjunto como documento independiente.

A continuación, se detallan las principales conclusiones.

### 2.1.4 Conclusiones

#### 1. Sitio web [Comunitatvalenciana.com](http://comunitatvalenciana.com)

Tras realizar el análisis de accesibilidad de la página, ésta no puede considerarse accesible.

Aun exponiendo en su pie de página los logos que indican que el sitio web cumple los niveles de accesibilidad según las pautas marcadas por el WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C, y que tanto las hojas de estilo como el lenguaje de marcado están bien formados, teniendo en cuenta las pautas de accesibilidad web WCAG 2.0 dictadas por el W3C, este portal web no cumple el nivel A, que es el primero de los tres propuestos por la WAI, siendo el nivel AA el nivel mínimo que se exige en España para que un portal web se considere accesible.

---

<sup>4</sup> “TAW ([www.tawdis.net](http://www.tawdis.net)) es una familia de herramientas para el análisis de la accesibilidad de sitios web, alcanzando de una forma integral y global a todos los elementos y páginas que lo componen” (<http://www.tawdis.net/tools/?lang=es>).

En primer lugar, hay que solucionar los errores que presenta la web en cuanto a accesibilidad, y que la herramienta TAW ha detectado para el nivel AA de accesibilidad web, aunque esto no sería suficiente puesto que, como se describe en el informe, hay varias advertencias y otro tipo de errores que corregir.

Cabe destacar la importancia que tiene describir correctamente las imágenes empleadas en el sitio web, el correcto etiquetado de los campos de los formularios y el uso adecuado de los encabezados para estructurar correctamente el sitio web. Arreglando todos los fallos referentes a estos tres puntos, se daría un gran paso para mejorar la accesibilidad del sitio web y mejoraría notablemente la navegación y el acceso a los contenidos del sitio web a través de un lector de pantalla.

Otros errores que también destacan, son el mal contraste que tienen tanto los enlaces como los titulares de las noticias, y la cantidad de palabras en inglés que se encuentran a lo largo de la página. Por último, habría que analizar si realmente la versión del sitio web para dispositivos móviles es correcta, ya que no muestra el mismo contenido que cuando se accede desde un ordenador. Esto es importante si se tiene en cuenta que el 67,2% de la ciudadanía española accede a internet a través de dispositivos móviles, como tablet o smartphone.

## 2. Aplicaciones móviles

Los resultados del análisis realizado para valorar la accesibilidad de las dos aplicaciones móviles no han sido satisfactorios para poder considerarlas accesibles.

Los principales factores que evitan que la aplicación de Turismo Comunitat Valenciana sea accesible son:

- La mayoría de los *ítems* no tienen descripción.
- Los botones de control no tienen descripción.
- Los textos en general no son indicativos ni descriptivos.

Los principales factores que hacen que la aplicación Asómate a la Comunitat Valenciana no sea accesible son:

- La mayoría de los *ítems* no tienen descripción.
- Los botones de control no están integrados con el texto, y el texto no redirecciona al subapartado.
- El tamaño de los botones de control de los subapartados es inferior a 48 dp (píxeles de densidad independiente).

En definitiva, tanto las aplicaciones móviles como el portal web analizado tienen fallos de accesibilidad que deberían corregirse para poder ser catalogadas de aplicaciones móviles accesibles o web accesible.

Además, en la página web de promoción turística de la Comunitat Valenciana no existe información concerniente a la accesibilidad de la oferta y de las experiencias turísticas sugeridas. La página informa al visitante sobre cómo llegar, dónde alojarse, dónde comer y qué hacer, pero en ninguna de las secciones mencionadas se incluye la información que necesitan las personas con necesidades de accesibilidad para la planificación del viaje a la Comunitat Valenciana o durante su estancia.

Se recomienda que la información sobre la accesibilidad de los establecimientos y experiencias turísticas se incluya en la página web [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com) de forma transversal. Es decir, que no exista un apartado específico de accesibilidad, sino que esta información esté incluida en los apartados de destinos, experiencias y planes. Un buen ejemplo de esta forma de presentar la información sobre la accesibilidad del destino es el portal de turismo del Ayuntamiento de Ávila (<http://www.avilaturismo.com/es/>), primera ciudad europea galardonada en el 2011 con el premio “Access City Award” de la Comisión Europea.

Otra opción es destacar en un apartado específico aquellas experiencias y destinos de la Comunitat Autònoma que son verdaderamente accesibles. Un ejemplo de esto es el portal web de turismo de Inglaterra que ofrece información útil para la planificación del viaje en el apartado de “Inglaterra accesible” (<https://www.visitengland.com/es/planifique-su-visita/inglaterra-accesible>). Éste contiene información sobre alojamientos, transportes, atracciones y experiencias turísticas y otro tipo de servicios útiles para personas con movilidad reducida como, por ejemplo, alquiler de scooter o sillas de ruedas.

Respecto a esto, es importante destacar los resultados del estudio realizado por Visit England, entre octubre de 2010 y octubre de 2011, sobre el impacto para el sector turístico por ofrecer en su página web información sobre las condiciones de accesibilidad del destino. Los datos más relevantes son los siguientes:

- Obtuvieron 2 millones más de búsquedas en la página web relacionadas con la accesibilidad de la oferta turística.
- El número de reservas en alojamientos accesibles se incrementó en un 26%.
- El 52% de los lectores de la web dicen que tienen una mejor opinión del destino turístico Inglaterra por estar preparada para recibir personas con discapacidad o con necesidades de accesibilidad.
- Aumentó en un 6% la probabilidad de que los lectores recomienden Inglaterra a un amigo o familiar para una escapada o vacaciones.
- El 73% de los lectores está de acuerdo en que es una buena manera de hacer publicidad de unas vacaciones o escapada.

El informe realizado por la Comisión Europea en 2004 sobre “Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las Personas con Discapacidad”<sup>5</sup> recomienda ofrecer información dirigida a personas con movilidad reducida, personas con discapacidad visual, con discapacidad auditiva, con discapacidad intelectual, alergias, intolerancias alimentarias y otras necesidades especiales.

Para cada recurso o establecimiento turístico incluido en la web de turismo de la Comunitat Valenciana debe ofrecerse información descriptiva y objetiva sobre sus condiciones de accesibilidad, por ejemplo, siguiendo el formato utilizado para la “[Guía de Valencia Accesible](#)”, presente en la página web de promoción turística de la ciudad de Valencia [www.visitvalencia.com](http://www.visitvalencia.com). Esta información permite al visitante saber si el recurso turístico responde a sus necesidades de accesibilidad y éste puede escoger entre uno y otro recurso tal y como lo hacen el resto de turistas.

---

<sup>5</sup>Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunitats Europeas, 2005. Dirección General de Empresa e Industria. ISBN 92-894-7676-1

## 2.2. La demanda turística de la Comunitat Valenciana

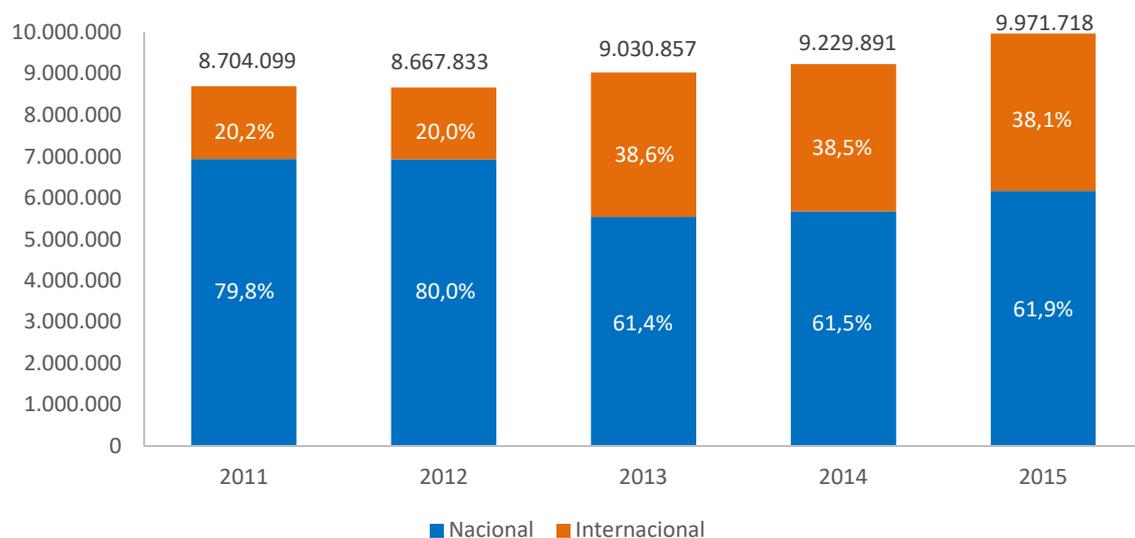
El presente análisis de la demanda turística de la Comunitat Valenciana se ha realizado tomando como referencia el periodo comprendido entre los años 2011 – 2015. El principal objetivo del análisis de la demanda turística es conocer la evolución de las variables turísticas más representativas en este periodo de tiempo. Este análisis está dividido en dos bloques, en primer lugar un análisis de la demanda turística a nivel general del destino, y otro bloque focalizado en la demanda de turismo accesible.

### 2.2.1. Demanda turística

En 2015 el número total de turistas fue de 9.971.718, lo que supone un 15% más que en 2011. El peso de los turistas internacionales ha evolucionado desde 2011, llegando a suponer en 2015 el 38,1% del total, quedando el peso de los nacionales en 61,9%.

De enero a octubre de 2016, el número de turistas nacionales e internacionales es de 7,2 millones, lo que supone un aumento del 5,9% con respecto al mismo periodo del año 2015, donde se registraron 6,8 millones de turistas.

**Evolución de turistas alojados en establecimientos en la Comunitat Valenciana. Periodo 2011-2015.**



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

Para elaborar el estudio de la demanda turística, se han tomado los datos de las estadísticas ofrecidas por la Agència Valenciana del Turisme, aportando datos éstas sobre la ocupación en establecimientos hoteleros, campings, apartamentos rurales y apartamentos turísticos.

Para el periodo analizado, se puede observar que la mayor parte de los turistas entrados en la Comunitat Valenciana prefieren los hoteles antes que los establecimientos extrahoteleros como alojamiento, suponiendo en 2015 el 80% del total.

Por otro lado, se observa una tendencia de crecimiento positiva en el número de turistas alojados, tanto en establecimientos hoteleros como extrahoteleros en los últimos años. A continuación se

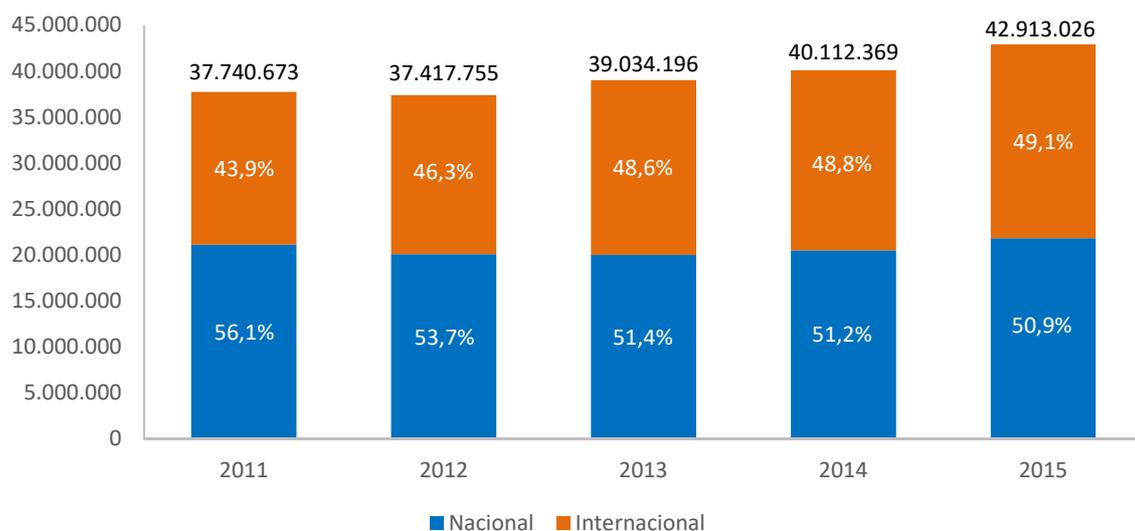
puede observar en detalle la evolución 2011 – 2015 del número de turistas en los distintos establecimientos hoteleros.

Número de turistas alojados en Comunitat Valenciana por tipo de establecimiento. Periodo 2011- 2015							
Tipología de establecimiento	2011	2012	2013	2014	2015	Ev. 2011 - 2015	Peso
Hoteles	6.943.498	6.933.754	7.182.726	7.293.995	7.758.998	11,7%	77,8%
Camping	606.305	629.579	660.280	728.719	767.926	26,7%	7,7%
Apartamentos turismo rural	119.357	107.325	101.342	115.167	131.162	9,9%	1,3%
Apartamentos turísticos	1.034.939	997.175	1.086.509	1.092.010	1.313.382	26,9%	13,2%
<b>TOTAL</b>	<b>8.704.099</b>	<b>8.667.833</b>	<b>9.030.857</b>	<b>9.229.891</b>	<b>9.971.468</b>	<b>14,6%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

Desde el año 2011, el número de pernотaciones ha experimentado una evolución positiva, aumentando casi un 14% en este periodo.

**Evolución de las pernотaciones en establecimientos en Comunitat Valenciana. Periodo 2011-2015**



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

Teniendo en cuenta la evolución de las pernотaciones realizadas en la Comunitat Valenciana, se puede observar que en establecimientos hoteleros, se registraron en 2015 más de 26 millones de

pernoctaciones, y en establecimientos extrahoteleros se registraron más de 16 millones de pernoctaciones.

Las pernoctaciones en el caso de los establecimientos hoteleros, han crecido casi un 7% en este periodo, y en establecimientos extrahoteleros han evolucionado positivamente casi un 16%. A continuación se puede observar el detalle del número de pernoctaciones por establecimiento para el periodo 2011 – 2015.

#### Número de pernoctaciones en Comunitat Valenciana por tipo de establecimiento. Periodo 2011 - 2015

Tipología de establecimiento	2011	2012	2013	2014	2015	Ev. 2011-2015	Peso
Hoteles	24.432.327	23.981.668	24.832.588	25.213.263	26.496.422	8,4%	61,7%
Camping	5.523.454	5.685.525	5.938.694	6.323.779	6.959.064	26,0%	16,2%
Apartamentos turismo rural	344.145	288.045	309.392	325.781	380.106	10,4%	0,9%
Apartamentos turísticos	7.440.747	7.462.517	7.953.522	8.249.546	9.076.178	22,0%	21,2%
<b>TOTAL</b>	<b>37.740.673</b>	<b>37.417.755</b>	<b>39.034.196</b>	<b>40.112.369</b>	<b>42.911.770</b>	<b>13,7%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

En cuanto a la estancia media de los establecimientos, se observa que los campings cuentan con unas estancias más largas, con una media de 9,06 noches en el año 2015. En el lado contrario se sitúan los apartamentos de turismo rural, con una media de 2,9 días. La evolución de la estancia media para el periodo 2011 – 2015 presenta resultados negativos en todas las tipologías de establecimiento a excepción de los alojamientos rurales.

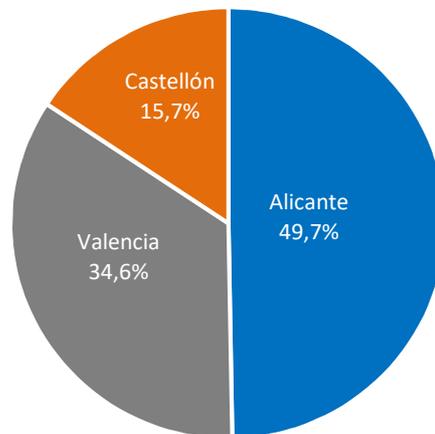
#### Estancia media en la Comunitat Valenciana por tipo de establecimiento. Periodo 2011 - 2015

Tipología de establecimiento	2011	2012	2013	2014	2015	Evol. 2011 / 2015
Hoteles	3,52	3,46	3,46	3,46	3,41	-2,95%
Camping	9,11	9,03	8,99	8,68	9,06	-0,53%
Apartamentos turismo rural	2,88	2,68	3,05	2,83	2,90	0,51%
Apartamentos turísticos	7,19	7,48	7,32	7,55	6,91	-0,04%

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

Por otro lado, en cuanto a los turistas recibidos por provincias en la Comunitat Valenciana, Alicante obtuvo el 50% de los turistas llegados a toda la Comunitat Autònoma, seguido de Valencia con 34%, mientras que Castellón recibió un 16% del total de los visitantes.

**Turistas alojados en establecimientos por provincias. Periodo 2015**

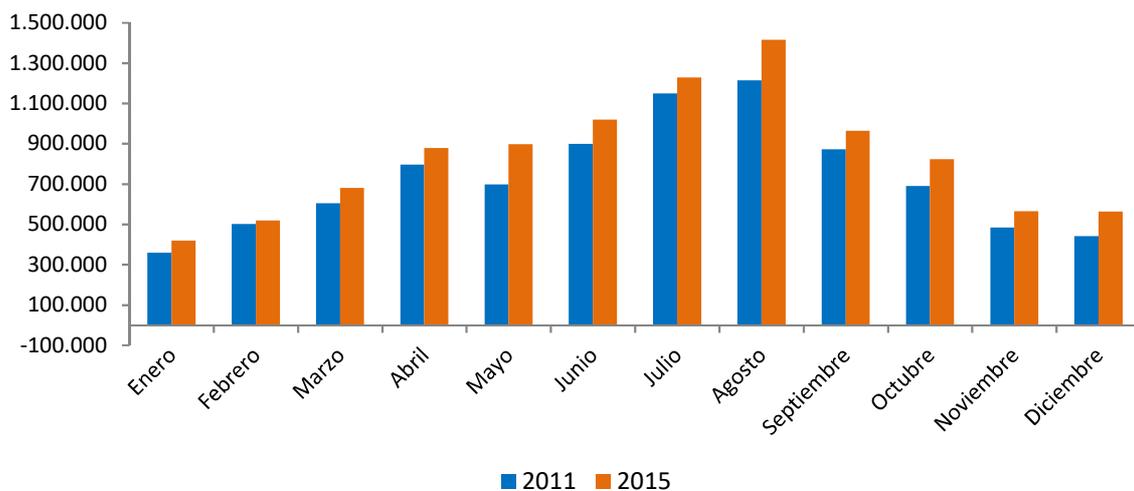


Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

La estacionalidad es un hecho presente en la Comunitat Valenciana, pudiéndose observar un mayor número de turistas durante los meses de julio y agosto. El periodo con menor número de turistas abarca desde noviembre hasta febrero.

Todos los meses han visto incrementado el volumen de llegadas para el periodo analizado, siendo más importantes los crecimientos en los meses de mayo y agosto, aunque los meses de mayo y diciembre han experimentado un aumento significativo de turistas desde 2011, con un 28,6% y un 27,6% respectivamente.

**Turistas alojados en establecimientos por meses en la Comunitat Valenciana. Periodo 2011-2015**



Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la Agència Valenciana del Turisme.

En relación con los turistas nacionales llegados a la Comunitat Valenciana, destacar el turismo interior de la Comunitat, ya que el 31% de los turistas es de la propia Comunitat Valenciana. Madrid está situado en segundo lugar con más de un millón de turistas. A gran distancia se sitúan el resto de mercados emisores.

Viajeros alojados en establecimientos hoteleros por CCAA de procedencia. Periodo 2011 - 2015							
Mercados	2011	2012	2013	2014	2015	Evol. 11-15	Var. 14-15
Comunitat Valenciana	1.460.356	1.407.855	1.383.287	1.413.493	1.534.283	5,1%	8,6%
Comunitat de Madrid	1.061.907	1.018.305	1.023.075	1.078.754	1.142.259	7,6%	5,9%
Cataluña	520.689	505.786	498.271	493.876	533.152	2,4%	7,9%
Andalucía	290.205	282.738	289.609	273.919	306.269	5,5%	11,8%
Castilla-La Mancha	287.872	274.660	274.769	267.059	292.548	1,6%	9,5%
Castilla y León	181.028	181.760	184.378	182.917	194.052	7,2%	6,1%
País Vasco	163.765	153.486	171.787	165.083	190.131	16,1%	15,2%
Región de Murcia	155.834	148.998	160.094	148.620	173.961	11,6%	17,1%
Aragón	134.371	130.598	138.059	138.560	138.678	3,2%	0,1%
Galicia	77.450	78.987	71.053	77.283	82.815	6,9%	7,2%
Navarra	50.389	53.406	58.911	60.820	59.294	17,7%	-2,5%
Asturias	62.987	54.752	55.313	57.162	52.923	-15,9%	-7,4%
Baleares	49.923	48.021	45.870	50.302	48.023	-3,8%	-4,5%
Extremadura	46.190	44.879	36.426	44.357	42.633	-7,7%	-3,9%
Canarias	39.192	35.006	31.030	40.242	36.262	-7,5%	-9,9%
Cantabria	35.459	30.518	31.030	31.553	32.832	-7,4%	4,1%
La Rioja	31.727	30.967	32.828	37.041	32.832	3,5%	-11,4%
Ceuta	5.599	4.039	5.846	7.317	5.390	-3,7%	-26,3%
Melilla	9.798	3.142	4.497	5.030	2.450	-74,9%	-51,3%
<b>TOTAL</b>	<b>4.665.674</b>	<b>4.487.901</b>	<b>4.497.032</b>	<b>4.572.930</b>	<b>4.900.296</b>	<b>4,8%</b>	<b>6,7%</b>

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas del INE.

En cuanto al número de turistas internacionales llegados a la Comunitat Valenciana, destaca el caso del Reino Unido, que supone el 36% de los turistas recibidos en la región, superando ampliamente el millón anual. A continuación, a gran distancia de Reino Unido, se sitúa Francia, con el 11,2% de los turistas, Italia, con un 6,9% y Países Bajos, con un 6,7%.

**Turistas alojados en Comunitat Valenciana en establecimientos por país de residencia.  
Periodo 2011 - 2015**

Mercados	2011	2012	2013	2014	2015	Evol. 11-15	Var. 14-15
Reino Unido	1.060.809	1.042.660	1.148.074	1.122.498	1.242.037	8,2%	10,6%
Francia	314.542	336.677	382.123	378.450	387.625	1,4%	2,4%
Italia	266.924	257.462	235.561	224.097	238.483	1,2%	6,4%
Países Bajos	155.452	176.682	199.995	209.283	231.244	15,6%	10,5%
Alemania	172.670	182.619	195.666	204.907	215.014	9,9%	4,9%
Bélgica	109.100	106.110	132.176	150.401	153.167	15,9%	1,8%
Países Africanos	46.903	73.059	83.888	94.693	117.594	40,2%	24,2%
Resto de América	97.830	105.711	118.487	110.938	108.547	-8,4%	-2,2%
Portugal	74.032	82.193	79.083	87.527	93.699	18,5%	7,1%
Resto Europa sin U.E	55.869	66.201	78.198	81.010	86.757	10,9%	7,1%
Rusia	52.119	70.534	101.757	95.842	76.614	-24,7%	-20,1%
Estados Unidos	66.802	70.783	72.058	76.007	74.658	3,6%	-1,8%
Suiza	41.643	52.814	63.541	67.762	68.749	8,2%	1,5%
Japón	25.256	37.605	75.447	73.474	66.552	-11,8%	-9,4%
Noruega	49.494	54.539	67.148	70.503	65.141	-2,9%	-7,6%
Suecia	41.775	44.015	62.279	62.841	62.621	0,5%	-0,4%
Irlanda	43.147	46.767	50.984	54.655	54.520	6,9%	-0,3%
Polonia	30.793	24.166	31.252	34.610	41.377	32,4%	19,6%
Finlandia	13.635	15.538	23.523	29.071	24.310	3,4%	-16,4%
Dinamarca	15.990	16.402	26.450	26.539	23.654	-10,6%	-10,9%
Austria	21.949	23.151	17.529	17.814	19.646	12,1%	10,3%
República Checa	12.886	15.219	17.388	13.238	16.642	-4,3%	25,7%
Grecia	5.719	4.836	5.628	5.175	5.287	-6,1%	2,2%
Luxemburgo	2.235	3.255	2.985	3.855	2.301	-22,9%	-40,3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.777.574</b>	<b>2.908.998</b>	<b>3.271.220</b>	<b>3.295.190</b>	<b>3.476.239</b>	<b>7,1%</b>	<b>6,3%</b>

Fuente: elaboración propia a partir de INE.

## 2.2.2. Demanda de turismo accesible

Actualmente no existen estadísticas de fuentes oficiales sobre la demanda turística de las personas con discapacidad. Pese a ello, a continuación se realiza una estimación del número de turistas con estas características para España y para los principales mercados internacionales emisores de turismo.

Por otro lado, se realiza una tabla que recoge el comportamiento turístico de las personas con necesidades de accesibilidad de los principales mercados emisores de turismo europeo, comprendiendo, la propensión de viaje, el número de viajes realizados al año y el destino de estos viajes realizados por las personas con necesidades de accesibilidad.

Según informes de la ONU, el colectivo de personas con discapacidad supone alrededor de mil millones en el mundo, correspondiendo a España 4 millones de personas. Por otro lado, es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad son “multiclientes”, ya que cada viaje que realizan atrae mediamente a 1,5 acompañantes.

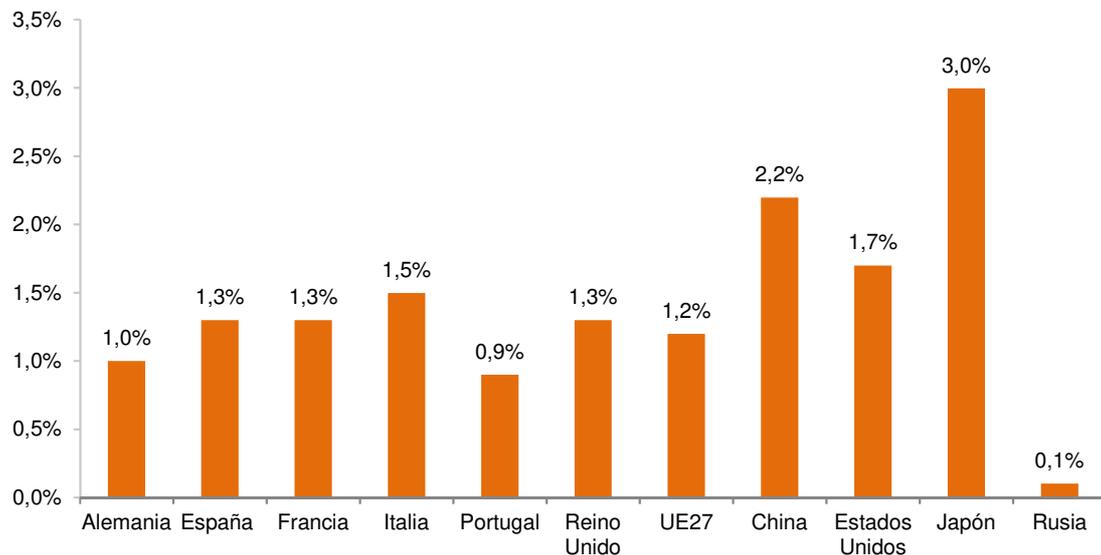
Según datos de la Comisión Europea, en los Estados Miembros, el número total de personas con necesidades específicas de accesibilidad supone más de 138 millones (esta cifra incluye tanto a personas con discapacidad como a personas mayores).

Número de personas con necesidades de accesibilidad en mercados europeos y otros mercados relevantes			
Mercado	Personas con discapacidades (15-64 años)	Personas mayores (65+ años)	Necesidades de accesibilidad (Total)
Alemania	4.534.000	16.829.000	21.363.000
España	2.726.000	7.918.000	10.645.000
Francia	10.394.000	11.169.000	21.563.000
Italia	2.621.000	12.509.000	15.130.000
Portugal	1.454.000	1.934.000	3.388.000
Reino Unido	11.219.000	10.547.000	21.766.000
UE 27	49.825.000	88.778.000	138.603.000
China	61.441.000	112.498.000	173.939.000
Estados Unidos	31.961.000	41.444.000	73.405.000
Japón	4.695.000	29.892.000	34.587.000
Rusia	9.193.000	18.104.000	27.298.000

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

Además, se espera que el número de personas con necesidades de accesibilidad continúe incrementándose en los próximos años: para la Unión Europea se espera un crecimiento medio del 1,2%.

**Porcentaje de crecimiento medio interanual de personas con necesidades de accesibilidad. Periodo 2012-2020**



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

El comportamiento turístico de las personas con necesidades específicas de accesibilidad en la Unión Europea, denota una elevada propensión al viaje (casi un 60% de personas con discapacidad y alrededor del 50% de personas mayores de 65 años tienen una actitud favorable por la realización de viajes turísticos con pernoctación). Por otro lado, el número de viajes que realizan de media anual estos colectivos es de 6,7 desplazamientos para el primer caso y de 5,5 desplazamientos para el segundo.

**Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE en 2012  
(Viajes con pernoctación)**

Mercado	Propensión de Viaje	Nº de viajes / año	Viajes en la UE	Viajes domésticos
Alemania				
Personas con discapacidad	71,6%	6,3	26%	62,2%
Personas mayores de 65 años	65,0%	5,3	29,3%	64,7%
España				
Personas con discapacidad	49,5%	8,0	23,3%	67,4%
Personas mayores de 65 años	40,0%	6,3	19,3%	75,4%
Francia				

**Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE en 2012  
(Viajes con pernoctación)**

Mercado	Propensión de Viaje	Nº de viajes / año	Viajes en la UE	Viajes domésticos
Personas con discapacidad	70,7%	6,3	23,1%	62,9%
Personas mayores de 65 años	65,8%	5,4	8,5%	83,8%
Italia				
Personas con discapacidad	26,0%	6,3	26%	62,2%
Personas mayores de 65 años	23,6%	5,3	29,3%	64,7%
Portugal				
Personas con discapacidad	34,1%	8,0	23,3%	67,4%
Personas mayores de 65 años	27,5%	6,3	19,3%	75,4%
Reino Unido				
Personas con discapacidad	63,7%	6,9	29,6%	55,3%
Personas mayores de 65 años	60,8%	4,7	21,8%	65,4%
UE 27				
Personas con discapacidad	58,1%	6,7	25%	62,90%
Personas mayores de 65 años	47,5%	5,5	21,25%	71,57%

Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2012.

## 2.3. Tendencias y hábitos de consumo del mercado turístico internacional

### Tendencias de la demanda global de viajes y del segmento de turismo accesible

#### Turismo accesible

En el 2050 el número de personas mayores a los 65 años será el triple que en el 2003, y cinco veces superior para personas por encima de los 80.

El turismo accesible se está configurando como una ventaja en aquellos destinos que están apostando por este segmento. No solo permite captar mayor número de turistas, sino que contribuye a bajar la estacionalidad entre otros factores.

En la UE27, la población de personas mayores de 65 años pasó más noches y gastó más dinero en sus viajes, lo que sitúa a este colectivo como uno de alto interés en términos de contribución económica.

Tendencia creciente a nivel mundial del número de personas con algún tipo de discapacidad, pudiendo llegar a 2.000 millones de personas en 2050.

Gran potencial de crecimiento de productos turísticos diseñados para colectivos específicos (por ejemplo, mercados con necesidades culturales específicas o colectivos con discapacidad).

#### Turismo de experiencias

Incremento significativo en los últimos años de consumidores que buscan destinos menos destacados donde puedan experimentar sensaciones nuevas y diferentes a su frenético estilo de vida.

Necesidad de adaptación e individualización de los productos turísticos de los destinos más avanzados para que el consumidor los perciba como individuales, exclusivos y adaptados a sus necesidades.

Creciente interés por destinos que ofrezcan experiencias y servicios turísticos diferentes a destinos de masas y grandes ciudades. En estos casos, gestores locales del destino desempeñan un papel clave en la organización y comercialización de la oferta.

#### Tendencias en la demanda de viajes

España tiene previsto alcanzar los 74 millones de turistas internacionales al finalizar el año 2016, un 8,7% más que en 2015. Las previsiones de crecimiento del sector para los próximos años son también muy positivas.

En 2016 más de las mitad de las personas europeas realizarán sus reservas online por lo que será necesario apostar por estrategias online multidispositivo.

En 2016 se observa un crecimiento del 5,9% en el número de turistas de la Comunitat Valenciana y un aumento del 12,8% del gasto por turista con respecto al mismo periodo de 2015.

El sector turístico nacional registró el mejor verano de la última década. La previsión de crecimiento del PIB turístico para 2016 es del 4,4%.

Durante los 10 primeros meses del año el gasto realizado por los turistas extranjeros alcanzó los 68.929 millones de euros, un 8,4% que en el mismo periodo del año anterior.



# Diagnóstico del destino

### 3. Diagnóstico del destino

La Comunitat Valenciana ha de afrontar un conjunto de retos en los próximos años, algunos de ellos derivados de sus características propias como destino y otros de la evolución reciente del mercado turístico. De la misma manera, se han identificado un conjunto de oportunidades, tanto de carácter interno como externo, que la región debe conocer y aprovechar para la mejora de su posicionamiento así como de la competitividad de su sector turístico. En este apartado, a modo de síntesis de los trabajos de análisis realizados, se relacionan los principales retos y oportunidades que sirven de base para el establecimiento de los objetivos y de las actuaciones que configuran el Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana.

Principales retos de la Comunitat Valenciana como destino turístico accesible	
1.	Establecer las bases para lograr una mejor coordinación que permita aumentar las sinergias entre el sector público, el sector privado y el movimiento asociativo representativo de personas con discapacidad para la gestión del turismo accesible e impulsar actuaciones para la mejora del grado de accesibilidad de la oferta.
2.	Dotar al destino de información más detallada y accesible sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística y su difusión a través de los diferentes canales y herramientas de promoción y comercialización.
3.	Diseñar una oferta de productos de turismo accesible atractiva para el mercado turístico y diferenciarla respecto a otros destinos, de manera que represente la identidad y los valores únicos de la Comunitat Valenciana.
4.	Proporcionar al sector turístico local el soporte y las herramientas adecuadas para avanzar de manera significativa en cuestiones relativas a la accesibilidad universal.
5.	Aumentar notablemente el nivel de profesionalización del sector turístico en diversos ámbitos, desde la atención al cliente, al conocimiento del entorno normativo de la accesibilidad física, sensorial, cognitiva y de las alergias alimentarias.
Principales oportunidades de la Comunitat Valenciana como destino turístico accesible	
1.	La existencia en la actualidad de un mercado potencial de turismo accesible muy relevante (sólo en la Unión Europea son 138 millones de personas con necesidades de accesibilidad).
2.	La importante previsión de crecimiento en el número de turistas pertenecientes al colectivo de personas con necesidades de accesibilidad (en los países de la UE, se estima un crecimiento interanual de 1,2% hasta 2020).
3.	Las nuevas tecnologías, como soporte de información y promoción, permiten que los clientes cuenten con una información más detallada de la oferta de turismo accesible y con herramientas y canales con mayores niveles de accesibilidad y usabilidad.
4.	Posicionar a la Comunitat Valenciana como un referente del turismo accesible promocionando los recursos y productos con mayor grado de accesibilidad. Se trata de una imagen concebida por el turista como positiva y atractiva que contribuye a la mejora del posicionamiento del destino.
5.	La apuesta por la innovación y la investigación es una de las grandes oportunidades que debe ser aprovechada, para optimizar los esfuerzos en materia de promoción y comercialización, lograr una comunicación directa con el cliente final y un mayor conocimiento de sus características y su comportamiento (inteligencia de mercado).



# **Estrategia de turismo accesible del destino**



## 4. Estrategia de turismo accesible del destino

### 4.1. Objetivos de la Estrategia

Tras el análisis de la situación actual del turismo accesible en la Comunitat Valenciana, y la identificación los principales retos y oportunidades a los que se enfrenta, se definen a continuación los grandes objetivos del Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana.

Objetivos del Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana	
1.	Mejorar el grado de accesibilidad de la oferta contribuyendo a la inclusión del colectivo de personas con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad, como las personas mayores y personas con alergias a alimentos y látex, así como al aumento de la competitividad del sector turístico valenciano.
2.	Posicionar a la Comunitat Valenciana como destino de turismo accesible en el mercado nacional e internacional, atrayendo nuevos flujos turísticos, mediante la incorporación de la oferta de turismo accesible a la estrategia global de marketing del destino Comunitat Valenciana y el desarrollo de otras acciones de comunicación y promoción específicas.
3.	Proporcionar nuevas oportunidades de negocio a las empresas turísticas locales y, por tanto, de riqueza y empleo para la Comunitat Valenciana.
4.	Poner en marcha diferentes iniciativas que permitan conseguir mayores niveles de formación de los profesionales y de sensibilización de la población en general sobre accesibilidad universal.
5.	Establecer mecanismos de carácter estable que permitan la gestión conjunta del turismo accesible por todos los agentes involucrados en el turismo en la región.

### 4.2. Misión – Visión

Misión
Dotar al sector turístico valenciano de todas aquellas herramientas que le permitan mejorar la accesibilidad del destino y su oferta, para posicionarse en el mercado como destino turístico accesible y abierto a las necesidades de todas las personas.
Visión
Convertir a la Comunitat Valenciana en un destino referente en materia de turismo accesible que logre la inclusión real de todas las personas, incluyendo a las personas con necesidades de accesibilidad.

### 4.3. Líneas estratégicas para el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino accesible

Partiendo de los objetivos y la misión y visión indicadas previamente en este plan, se propone la puesta en marcha de un amplio conjunto de proyectos e iniciativas en diferentes ámbitos de actuación, que se engloban en cuatro líneas estratégicas y una iniciativa de carácter transversal:

1. Mejora de la accesibilidad de la oferta turística: el grado de accesibilidad de la oferta debe incrementarse mediante actuaciones como la mejora de la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos y de la red de transportes, entre otras.
2. Sensibilización y formación en materia de turismo accesible: la sensibilización de la población y la formación de los profesionales del sector cuentan con actuaciones específicas como las macrocampañas de sensibilización o la formación en atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas.
3. Promoción de la oferta de turismo accesible: esta línea estratégica se llevará a cabo a través de iniciativas como la creación de una guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana, acciones de marketing directo, así como la celebración de fam, press y blog trips, entre otras actuaciones.
4. Diseño de experiencias turísticas accesibles: para promocionar la oferta turística y los diferentes destinos de la Comunitat autónoma, se propone la creación y la promoción de experiencias turísticas accesibles en la Comunitat Valenciana, como productos constituidos por los principales atractivos característicos de los distintos territorios, integrados con la oferta complementaria de alojamiento, restauración y ocio, la información sobre transporte y otros servicios de interés.
5. Innovación e inteligencia de mercado: la creación de un Cuadro de mando del Turismo Accesible y la creación de un sello “Comunitat Valenciana Accesible” son algunas de las principales iniciativas que se proponen en esta línea estratégica para mejorar la competitividad de la Comunitat Valenciana como destino de turismo accesible.



Adicionalmente, se plantea como iniciativa transversal la puesta en marcha de un grupo de trabajo público-privado responsable de la gestión del producto de turismo accesible en la Comunitat Valenciana.



# Plan Operativo



# 5. Plan Operativo

## 5.1. Mapa de proyectos



## 5.2. Fichas de actuaciones

Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible de la Comunitat Valenciana											
Objetivo	Puesta en marcha de un grupo de trabajo periódico que sea responsable de la gestión del producto de turismo accesible de la Comunitat Valenciana.										
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme coordinará un grupo de trabajo cuyo principal objetivo sea lograr la participación activa del sector turístico relacionado con la mejora de la accesibilidad en el destino. Las principales características de este grupo serán las indicadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grupo estará compuesto por representantes de las distintas áreas de la Agència Valenciana del Turisme. Dentro de este grupo se designarán coordinadores con empresas del sector turístico, asociaciones de personas con discapacidad y agentes de carácter autonómico con competencias en materia de turismo al igual que agentes de los ayuntamientos y entidades locales responsables de la gestión de destinos, con el fin de informar sobre las líneas de actuación y recabar asesoramiento y colaboración de estas entidades cuando sea preciso.</li> <li>• Este grupo de trabajo se reunirá trimestralmente. Asimismo, podrán crearse comisiones de trabajo específicas para aquellos temas de carácter urgente o que requieran una mayor dedicación.</li> <li>• El grupo tendrá las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguimiento del grado de avance del Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Generalitat Valenciana.</li> <li>○ Presentación y comunicación al sector de las iniciativas impulsadas desde la Generalitat Valenciana y la Agència Valenciana del Turisme para la mejora de la accesibilidad en el destino.</li> <li>○ Planificación y evaluación de resultados de la acción promocional del destino en materia de turismo accesible.</li> <li>○ Valoración de la información aportada por el Cuadro de mando del turismo accesible. (Ver acción 5.29).</li> <li>○ Presentación y valoración de todas aquellas propuestas e ideas presentadas por cualquiera de los miembros del grupo de trabajo.</li> </ul> </li> </ul> <p>Este grupo de trabajo realizará propuestas a la Comisión Técnica de Turismo Inclusivo para someterlas a la Comisión Interdepartamental de Turismo de la Comunitat Valenciana, adscrita a la Presidencia de la Generalitat, que tiene las funciones de coordinar, fomentar e impulsar las actuaciones del conjunto de los departamentos en los que se organiza la Administración de la Generalitat, promoviendo el cumplimiento de los principios del Código Ético Mundial del Turismo.</p>										
Responsables	Representantes de las distintas áreas de la Agència Valenciana del Turisme.										
Calendario											
2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

1	<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>											
1.1	<b>Análisis de la accesibilidad de principales recursos turísticos y oficinas de información turística</b>											
Objetivo	Realizar un diagnóstico de los principales recursos de interés para tener identificados y promocionar aquellos que son accesibles y poder mejorar los que no lo son. Mejorar la accesibilidad de las oficinas de información turística											
Descripción	<p>El paso previo a la promoción de un destino como accesible es el claro conocimiento de sus recursos y su oferta turística, comprobando que éstos cumplen con las condiciones de accesibilidad exigida por la legislación y disponen de servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad.</p> <p>Con el fin de realizar la evaluación de la accesibilidad de sus recursos, la Agència Valenciana del Turisme será asesorada por expertos del ámbito de la Accesibilidad Universal y contará con la participación de colectivos de personas con discapacidad.</p> <p>El diagnóstico de accesibilidad se realizará de acuerdo a las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de los recursos turísticos a analizar.</li> <li>• Trabajo de campo: realización de un diagnóstico de accesibilidad de los recursos seleccionados haciendo visitas <i>in situ</i>.</li> <li>• Evaluación de las condiciones de accesibilidad y clasificación de los recursos turísticos.</li> <li>• Elaboración de propuestas de mejora de la accesibilidad de aquellos recursos que no cumplan los mínimos de accesibilidad fijados.</li> </ul> <p>Respecto a las oficinas de turismo, en diciembre de 2015 se realizó un diagnóstico de todas las oficinas de la Comunitat Valenciana. Con el fin de mejorar la accesibilidad de las oficinas visitadas, la Agència Valenciana del Turisme pondrá en marcha una serie de actuaciones de mejora en aquellas áreas que presentaron más deficiencias en la fase de diagnóstico. Las actuaciones de mejora incluirán la actualización de la información recabada en el estudio realizado en 2015, la evaluación de las condiciones de accesibilidad y clasificación de las oficinas turísticas, y la elaboración de propuestas de mejora de la accesibilidad de aquellos oficinas que no cumplan los mínimos de accesibilidad fijados.</p> <p>De manera posterior a la realización del estudio, los recursos turísticos accesibles serán promocionados y publicitados en guías y herramientas de promoción digitales (ver acciones 3.13 y 3.18), siendo asimismo presentados en ferias y eventos del sector (ver acción 3.19), así como la presentación a premios y concursos (ver 3.24).</p> <p>Los datos recabados serán publicados en una guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana (ver acción 3.15) y serán actualizados de forma periódica.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad; Agentes de municipios y destinos relacionados con los recursos analizados.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

1	Mejora de la accesibilidad de la oferta turística											
1.2	Análisis de la accesibilidad de las empresas turísticas											
Objetivo	Realizar un diagnóstico de los principales establecimientos para tener identificados y promocionar aquellos recursos que son accesibles y poder mejorar y realizar acciones correctivas en los que no lo son.											
Descripción	<p>Una de las principales responsabilidades de los destinos turísticos es conocer el grado de accesibilidad de los establecimientos turísticos que se ofrecen. Asimismo, el gestor responsable del destino debe realizar acciones de evaluación de los establecimientos turísticos para conocer si éstos cumplen con las normativas de accesibilidad y ofrecen servicios que se adaptan a las necesidades de las personas con discapacidad.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme lleva realizando de forma continuada desde 2008 la evaluación de la accesibilidad de establecimientos turísticos. Para continuar con la evaluación de más establecimientos, la Agència Valenciana del Turisme será asesorada por expertos del ámbito de la Accesibilidad Universal y contará con el soporte de colectivos de personas con discapacidad.</p> <p>El diagnóstico de accesibilidad se realizará de acuerdo a las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de los establecimientos turísticos a analizar.</li> <li>• Puesta en contacto con los establecimientos y envío de la información relativa al estudio.</li> <li>• Trabajo de campo: realización de un diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos seleccionados haciendo visitas <i>in situ</i>.</li> <li>• Evaluación de las condiciones de accesibilidad y clasificación de los establecimientos turísticos.</li> <li>• Elaboración de propuestas de mejora de la accesibilidad de aquellos establecimientos turísticos que no cumplan con los mínimos de accesibilidad fijados.</li> </ul> <p>De manera posterior a la realización del estudio, los establecimientos turísticos accesibles serán promocionados y publicitados en guías y herramientas de promoción digitales (ver acciones 3.13 y 3.18), siendo asimismo presentados en ferias y eventos del sector (ver acción 3.19), así como podrán ser candidatos a los premios para empresas turísticas accesibles (ver 3.23).</p> <p>Los datos recabados serán publicados en una guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana (ver acción 3.15) y serán actualizados cuando sea requerido.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad; Empresarios del sector turístico.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>1</b>	<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>											
<b>1.3</b>	<b>Accesibilidad de la red de transporte</b>											
Objetivo	Creación de un grupo de trabajo finalizado a la vigilancia y supervisión del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en el transporte y a la realización de un diagnóstico de la accesibilidad de la red de transporte de la Comunitat Valenciana, así como de sus infraestructuras, para establecer las mejoras necesarias.											
Descripción	<p>Se promoverá la creación de un grupo de trabajo en relación con la accesibilidad de la red de transporte de la Comunitat Valenciana, para velar por el cumplimiento del Real Decreto 1544/ 2007, 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, supervisando los resultados, de manera periódica, de las acciones emprendidas en esta materia.</p> <p>Este grupo quedará formado por representantes de empresas de transporte, agentes autonómicos y municipales con competencias en materia de transporte, expertos en el ámbito de la Accesibilidad Universal y representantes del movimiento asociativo de personas con discapacidad. Por otro lado, el grupo contará con la participación de empresas y agentes de la Administración Pública con competencias en los distintos tipos de transporte (terrestre, marítimo y aéreo).</p> <p>El grupo tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de las condiciones de accesibilidad y clasificación de la red de transportes, con la colaboración de profesionales en el ámbito de la Accesibilidad Universal.</li> <li>• Fomento de la puesta en marcha de las mejoras para las principales carencias detectadas. Seguimiento periódico del grado de avance de la accesibilidad.</li> <li>• Plan de formación para los trabajadores de la red de transportes que estén cara al público (personal de información, conductores, etc.) y a todos aquellos trabajadores públicos involucrados en materia de transporte.</li> </ul> <p>De manera posterior a la realización del estudio, las condiciones de accesibilidad de los transportes serán integradas en las guías turísticas y las herramientas de promoción de turismo accesible en la Comunitat Valenciana.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme, quedando esta actuación fuera de sus competencias, trasladará la propuesta descrita en este apartado, a través de los mecanismos de coordinación existentes, a las distintas entidades y organismos interesados y promoverá la coordinación entre éstos. Esta labor se realizará a través de las comisiones de trabajo existentes o que se creen al efecto, dentro de las funciones de la Comisión Interdepartamental de Turismo adscrita a la Presidencia de la Generalitat.</p>											
Responsables	Entidades públicas y privadas del sector transportes; Agència Valenciana del Turisme (supervisión); Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>1</b>	<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>											
<b>1.4</b>	<b>Accesibilidad de las herramientas de promoción online</b>											
Objetivo	Mejorar la accesibilidad de las herramientas de promoción online del destino y de las aplicaciones móviles de promoción turística.											
Descripción	<p>Con la ayuda de expertos de la Accesibilidad Universal y del diseño y desarrollo web, la Agència Valenciana del Turisme implementará medidas de mejora para la accesibilidad de los principales portales web de promoción turística, para que cumplan, como mínimo, los niveles A y AA establecidos por la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C), según se dispone en el Real Decreto 1494/ 2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre 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, para que éstas puedan ser utilizadas o visitadas por cualquier usuario, especialmente por aquellas personas con alguna limitación funcional, física, sensorial o cognitiva, ya sea temporal o permanente.</p> <p>Deberán implantarse las mismas medidas para solucionar la falta de accesibilidad de aquellas aplicaciones móviles de promoción turística de la Comunitat Valenciana, con el fin de mejorar la experiencia turística de todos los usuarios.</p> <p>Las actuaciones de mejora en materia de accesibilidad de las herramientas de promoción online deberán contar con la participación de profesionales de mantenimiento y actualización de los contenidos para que la información sea veraz y esté actualizada.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme, Entidad externa especialista en accesibilidad web.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

1	<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>											
1.5	<b>Mejora de la accesibilidad en fiestas y grandes eventos</b>											
Objetivo	Garantizar la plena accesibilidad de todos los turistas a las fiestas y grandes eventos organizados y/o promocionados por la Agència Valenciana del Turisme.											
Descripción	<p>El patrimonio turístico de la Comunitat Valenciana pasa también por las fiestas y grandes eventos que tienen lugar en el territorio. La plena accesibilidad de un destino comprende también actuaciones de mejora para todas las personas puedan participar en igualdad de condiciones.</p> <p>Con el fin de realizar la evaluación y posterior mejora de la accesibilidad de las fiestas y grandes eventos, la Agència Valenciana del Turisme será asesorada por expertos del ámbito de la Accesibilidad Universal y con la participación de colectivos de personas con discapacidad.</p> <p>El diagnóstico de accesibilidad y posterior mejora se realizará de acuerdo a las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de las fiestas y grandes eventos organizados por la Agència Valenciana del Turisme.</li> <li>• Trabajo de campo: realización de un diagnóstico de accesibilidad de las fiestas y grandes eventos seleccionados haciendo visitas <i>in situ</i>.</li> <li>• Evaluación de las condiciones de accesibilidad y clasificación de las fiestas y eventos.</li> <li>• Elaboración de propuestas de mejora de la accesibilidad de aquellas que no cumplan los mínimos de accesibilidad fijados.</li> </ul> <p>De manera posterior a la realización del estudio, las fiestas y grandes eventos accesibles serán promocionados y publicitados en guías y herramientas de promoción digitales (ver acciones 3.13 y 3.18), siendo asimismo presentados en ferias y eventos del sector (ver acción 3.19).</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad; Responsables de la organización y promoción de las fiestas y grandes eventos; Entidades Públicas en relación con la organización de las fiestas y grandes eventos.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

1	Mejora de la accesibilidad de la oferta turística											
1.6	Mejoras en las líneas de ayuda para el fomento de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas											
Objetivo	Mejorar la estructura existente de programas de ayuda para el fomento de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas, y para el desarrollo de planes de formación de profesionales del sector turístico.											
Descripción	<p>La ley 3/1998 de 21 de mayo de Turismo de la Comunitat Valenciana recalca la importancia de este sector en la economía de la Comunitat y pretende actuar como un marco legal donde se establezcan los principios generales del desarrollo y fomento del turismo valenciano.</p> <p>De forma recurrente, la Generalitat Valenciana promueve líneas de ayuda para las empresas turísticas, que incluyen actuaciones que mejoren la accesibilidad de las mismas, siendo la última la Resolución de 29 de febrero de 2016, del presidente de la Agència Valenciana del Turisme, <i>por la que se convocan las ayudas 2016 de la Agència dirigidas a las empresas turísticas de la Comunitat Valenciana</i>. Asimismo, se han convocado ayudas dirigidas a entidades locales, siendo la Resolución de 18 de febrero de 2016, del presidente de la Agència Valenciana del Turisme, <i>por la que se convocan las ayudas para el año 2016 de la Agència Valenciana del Turisme dirigidas a las entidades locales de la Comunitat Valenciana</i>, la última publicada en el año 2016.</p> <p>Las actuaciones que deben llevarse a cabo serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor publicidad para las líneas de ayuda para el fomento de la accesibilidad, mediante su publicación en BOP, DOGV, etc.</li> <li>• Incremento del plazo de solicitud de las ayudas que facilite la gestión a las empresas que desean acceder a estas líneas de financiación.</li> <li>• Establecer una mayor cantidad de recursos para que más empresas turísticas puedan acceder a las ayudas.</li> <li>• Incluir en las actuaciones subvencionadas la mejora de la accesibilidad de las instalaciones de establecimientos turísticos y la adquisición de productos que faciliten la experiencia turística a personas con discapacidad (signoguías, silla Joëlette, etc...).</li> </ul> <p>La mejora de estos aspectos, permitirá alcanzar un mejor nivel de accesibilidad para las empresas turísticas y los recursos turísticos.</p>											
Responsables	Generalitat Valenciana; Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

2	<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>											
2.7	<b>Jornadas informativas para asociaciones empresariales</b>											
Objetivo	Realizar jornadas informativas para asociaciones empresariales y profesionales del sector turístico.											
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme promoverá jornadas informativas para asociaciones empresariales y profesionales del sector turístico de la Comunitat Valenciana, con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar sobre turismo accesible a los profesionales del sector turístico de la Comunitat Valenciana.</li> <li>• Trasladar a las empresas del sector que el turismo accesible representa también una oportunidad de negocio, y es un factor importante para la desestacionalización de un destino.</li> <li>• Difundir a través de las asociaciones empresariales de material formativo en accesibilidad expresamente dirigido a cada sector.</li> <li>• Difundir a través de las asociaciones empresariales de información sobre las principales normativas en materia de accesibilidad en relación con la actividad de sus asociados.</li> <li>• Informar a las asociaciones empresariales de las líneas de actuación contenidas en el Plan Estratégico.</li> <li>• Informar a las asociaciones empresariales de que la Agència Valenciana del Turisme proporciona información y asesoramiento en materia de accesibilidad a aquellas empresas turísticas que lo solicitan.</li> </ul>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>2</b>	<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>											
<b>2.8</b>	<b>Formación dirigida al personal de la Agència Valenciana del Turisme</b>											
Objetivo	Realizar acciones de formación dirigidas al personal de la Agència Valenciana del Turisme sobre la legislación en materia de Accesibilidad Universal y turismo accesible, así como una jornada informativa sobre el Plan Estratégico de Turismo Accesible, para que el personal técnico pueda conocer y evaluar la repercusión en sus distintos ámbitos de trabajo.											
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme será la encargada de promover la realización de formaciones periódicas sobre normativa básica en Accesibilidad Universal y turismo accesible.</p> <p>La formación irá dirigida al personal técnico de la Agència Valenciana del Turisme. Tendrá como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor conocimiento de la legislación básica vigente sobre Accesibilidad.</li> <li>• Permitir que los asistentes a las formaciones puedan conocer el grado de accesibilidad de un establecimiento o un entorno, y diagnosticar su accesibilidad.</li> <li>• Comprender el porqué de determinadas disposiciones normativas, conociendo las principales necesidades de las personas con discapacidad en ámbito turístico.</li> </ul> <p>Asimismo, se propone la realización de una jornada informativa sobre el Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana dirigida al personal de la Agència Valenciana del Turisme, para que cada uno de ellos conozca el contenido del Plan y sea capaz de evaluar la repercusión del mismo en su propio ámbito de trabajo.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

2	<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>											
2.9	<b>Formación en atención al cliente con discapacidad para estudiantes y profesionales del sector turístico</b>											
Objetivo	Realizar acciones de formación para que los profesionales y futuros profesionales del sector turístico público y privado encargados de la atención al cliente presten un servicio que se adapte a las necesidades de los clientes y turistas con discapacidad u otro tipo de necesidades diversas.											
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme promoverá, a través de los distintos CdTs de la Comunitat Valenciana, o de forma excepcional a petición de las asociaciones de empresas turísticas, la realización de cursos por parte de estudiantes y profesionales del sector turístico público y privado (hostelería, oficinas de información turística, sector ocio y cultura, etc.) sobre las necesidades de las personas con discapacidad y otras necesidades diversas.</p> <p>Las formaciones tendrán los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación profesional sobre las pautas de comportamiento que deben tener los profesionales del sector turístico, orientando sus conocimientos y habilidades para facilitar la atención a una persona con discapacidad o con otras necesidades diversas.</li> <li>• Fomentar la plena integración de todas las personas mediante la puesta en conocimiento de las necesidades a cubrir en el uso y disfrute de infraestructuras y servicios turísticos, estableciendo una concienciación sobre el derecho que tienen todas las personas de disfrutar del turismo y sobre las principales dificultades que encuentran las personas con discapacidad para ejercer este derecho.</li> <li>• Sensibilizar sobre turismo accesible a estudiantes y profesionales del sector turístico de la Comunitat Valenciana, así como a otros profesionales que en municipios turísticos tienen contacto frecuente con turistas (policía local, comercios,...).</li> <li>• Sensibilizar a los estudiantes y profesionales de hostelería y restauración de otros tipos de las necesidades de personas con alergias alimentarias, los riesgos asociados a la manipulación de los alimentos y la importancia de disponer de información clara y veraz sobre los alérgenos contenidos en los alimentos.</li> <li>• Informar sobre las necesidades de accesibilidad en la comunicación, incluyendo en un módulo la impartición de los conceptos básicos de la Lengua de Signos Española (LSE).</li> </ul> <p>Estos cursos deberán ser incluidos como módulos en los cursos formativos de los CdTs para todo tipo de personal que tenga trato directo con el cliente.</p> <p>Además, se podrán realizar bajo petición de las asociaciones empresariales del sector turístico.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; CdTs de la Comunitat Valenciana; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

2	<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>											
2.10	<b>Formación sobre necesidades de accesibilidad para el sector del transporte</b>											
Objetivo	Realizar formaciones para los profesionales del sector del transporte sobre necesidades de accesibilidad para una correcta atención al cliente a los usuarios con discapacidad y otras necesidades diversas.											
Descripción	<p>Se promoverá, a través de las principales entidades públicas y privadas del sector del transporte, la realización de cursos por parte de los profesionales de su sector sobre las necesidades de las personas con discapacidad y otras necesidades en el ámbito del transporte, con el fin de conseguir una correcta atención al cliente.</p> <p>Las formaciones tendrán los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación profesional sobre las pautas de comportamiento que deben tener los profesionales del sector del transporte, orientando sus conocimientos y habilidades para facilitar la atención a una persona con discapacidad o con otras necesidades diversas.</li> <li>• Fomentar la plena integración de todas las personas mediante la puesta en conocimiento de las necesidades a cubrir en el uso y disfrute del servicio de transporte público o privado.</li> </ul> <p>La Agència Valenciana del Turisme, quedando esta actuación fuera de sus competencias, a través de los mecanismos de coordinación existentes trasladará las conclusiones sobre las necesidades en materia de formación y la propuesta descrita en este apartado a las distintas entidades y organismos interesados. Esta labor se realizará a través de las comisiones de trabajo existentes o que se creen al efecto, dentro de las funciones de la Comisión Interdepartamental de Turismo adscrita a la Presidencia de la Generalitat.</p>											
Responsables	Entidades públicas y privadas del sector del transporte; Agència Valenciana del Turisme (coordinación); Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

2	<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>
2.11	<b>Actualización y distribución del Manual de Buenas Prácticas</b>
Objetivo	<p>Actualizar y distribuir el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Accesible a todos los actores involucrados en el turismo de la Comunitat Valenciana para el conocimiento de las acciones recogidas dentro de este Manual, con el fin de poder ser aplicadas.</p>
Descripción	<p>La actual “Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana” realizada por PREDIF y la Agència Valenciana del Turisme, es concebida como una herramienta para dar a conocer los principales criterios en materia de accesibilidad para el sector turístico.</p> <p>El manual existente debe ser actualizado e integrado con las últimas disposiciones en tema de accesibilidad en ámbito turístico.</p> <p>Tras la actualización del manual, se realizarán decálogos de buenas prácticas destinados a cada tipología de recurso turístico o establecimiento turístico de la Comunitat Valenciana (hoteles, playas, restaurantes, oficinas de información turística, etc.).</p> <p>La difusión del Manual de Buenas Prácticas y de los decálogos de buenas prácticas se realizará a través de diferentes canales, entre los que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la Agència Valenciana del Turisme.</li> <li>• Foros profesionales del sector y formaciones establecidas para trabajadores del sector (ver actuaciones 2.7 – 2.8 – 2.9 – 5.32).</li> <li>• Presentación pública del Manual en un evento organizado por la Agència Valenciana del Turisme.</li> <li>• Redes Sociales de Turismo de la Comunitat Valenciana.</li> <li>• Distintas comunicaciones dirigidas al sector impulsadas por la Agència Valenciana del Turisme.</li> </ul>
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.

#### Calendario

2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

2	<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>											
2.12	<b>Macrocampañas de sensibilización</b>											
Objetivo	Dirigir a la sociedad macrocampañas de sensibilización sobre la inclusión de las personas con discapacidad y sobre la importancia de la Accesibilidad Universal.											
Descripción	<p>La importancia de la sensibilización de la sociedad sobre temas relacionados con la Accesibilidad Universal, la inclusión de las personas con discapacidad y la necesidad de conseguir un turismo para todos tiene que estar entre los principales objetivos de la Comunitat Valenciana.</p> <p>Para conseguir sensibilizar a la sociedad, se promoverán macrocampañas de sensibilización dirigidas a la población con los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La discapacidad y la falta de inclusión, la Accesibilidad Universal y los medios para lograrla.</li> <li>• La falta de accesibilidad latente en los entornos en los que vivimos y como esto afecta a las personas con discapacidad.</li> <li>• Cómo afecta el incivismo a las personas con discapacidad aunque los medios estén adaptados (falta de espacio en las aceras por las terrazas, falta de respeto en el estacionamiento de vehículos en las plazas reservadas para PMR, etc.).</li> </ul> <p>La Agència Valenciana del Turisme, quedando esta actuación fuera de sus competencias, a través de los mecanismos de coordinación existentes, trasladará la propuesta descrita en este apartado a la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, así como a otras entidades y organismos interesados. Esta labor se realizará a través de las comisiones de trabajo existentes o que se creen al efecto, dentro de las funciones de la Comisión Interdepartamental de Turismo adscrita a la Presidencia de la Generalitat.</p> <p>Las macrocampañas de sensibilización se realizarán en distintos ámbitos como pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolares y universitarios, con la colaboración de entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad.</li> <li>• Públicos, mediante anuncios en medios de comunicación (radio, prensa, carteles publicitarios, etc.).</li> <li>• Etc.</li> </ul>											
Responsables	Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas; Agència Valenciana del Turisme (supervisión); Movimiento asociativo de personas con discapacidad.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>3</b>	<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>											
<b>3.13</b>	<b>Inclusión de los contenidos de turismo accesible en el portal y las App</b>											
Objetivo	Incluir en los contenidos de los portales web y las aplicaciones móviles de promoción turística, información relativa a la oferta de turismo accesible de la Comunitat Valenciana.											
Descripción	<p>Se incluirá información turística relativa a las condiciones de accesibilidad de los establecimientos y recursos de interés turístico de la Comunitat Valenciana, además de los puntos de información turística y las principales infraestructuras y medios de transporte, dentro de los portales web y las aplicaciones móviles de promoción turística.</p> <p>La información se obtendrá de los estudios y análisis de accesibilidad (Línea estratégica 1), actualizándose estos portales web y las aplicaciones a medida que se vayan obteniendo los datos, para que sea posible comenzar esta actividad a partir de la información que ya se encuentra recabada.</p> <p>De esta manera, la información necesaria para que una persona con necesidades de accesibilidad pueda planear su viaje y su estancia en la Comunitat Valenciana, estará recogida en los portales web de promoción turística de la Comunitat Valenciana, así como en las aplicaciones móviles de promoción del destino.</p> <p>La información publicada deberá ser actualizada de manera recurrente.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>3</b>	<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>											
<b>3.14</b>	<b>Diseño de material promocional específico dirigido a personas con necesidades de accesibilidad</b>											
Objetivo	Elaborar material promocional con contenidos y formatos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad.											
Descripción	<p>Para una correcta promoción del destino Comunitat Valenciana, es necesario tener en cuenta las necesidades de todas las personas, incluyendo las necesidades de las personas con discapacidad.</p> <p>En la elaboración del material promocional del destino, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquel material con formato papel, como folletos, deberá contar con alternativas para personas con discapacidad visual (información en Braille, audiodescripción de los contenidos) así como con pictogramas, útiles para todos y sobre todo para personas con discapacidad intelectual.</li> <li>• Los principales contenidos presentes en los portales web de turismo y promocionados en las oficinas de promoción turística, siempre irán acompañados de videos con explicación en L.S.E (Lengua de Signos Española) y con subtítulos, así como con pictogramas o textos en Lectura Fácil para que sean más comprensibles para personas con discapacidad intelectual.</li> <li>• Cualquier material audiovisual de promoción del destino, contará con subtítulos y audiodescripción.</li> </ul> <p>Como acción necesaria, periódicamente se actualizará la información del material promocional, o se publicarán nuevas ediciones actualizadas.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales de la Accesibilidad Universal.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.15	Guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana											
Objetivo	Diseñar, crear y publicar una guía de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana.											
Descripción	<p>Teniendo en cuenta la recomendación de acciones que surgirán de la realización de las actuaciones contempladas en la Línea estratégica 1 “<i>Mejora de la accesibilidad turística de la Comunitat Valenciana</i>”, la Agència Valenciana del Turisme elaborará una “Guía de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana”, que recoja la información sobre las condiciones de accesibilidad de los principales atractivos turísticos, naturales y culturales, los alojamientos, los establecimientos de restauración y de ocio.</p> <p>Entre otras, sugerirá propuestas de experiencias turísticas accesibles, incluyendo información dirigida a personas con necesidades de accesibilidad, información sobre cómo llegar, cómo desplazarse en el destino, dónde encontrar puntos accesibles de información turística y otros servicios necesarios para el turista.</p> <p>La guía será publicada en formatos accesibles para todas las personas. Como acción necesaria, periódicamente se actualizará la información de la Guía, o se publicarán nuevas ediciones actualizadas.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.16	Fam, press y blog trips											
Objetivo	Promocionar a través de <i>Fam Trips</i> , <i>Press Trips</i> y <i>Blog Trips</i> , para dar a conocer a los principales prescriptores los recursos y destinos accesibles de la Comunitat Valenciana.											
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme deberá impulsar los viajes de familiarización dirigidos a profesionales del turismo, a los principales prescriptores nacionales e internacionales, y en general a aquellas personas o entidades capaces de influir en la decisión de realizar un viaje a la Comunitat Valenciana.</p> <p>Se promoverán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fam Trips</i> (Viajes de familiarización): dirigidos a profesionales del sector turístico, empresas interesadas, agencias de viajes y turoperadores genéricos y aquellos especializados en turismo accesible.</li> <li>• <i>Press Trips</i> (Viajes de prensa): viajes dirigidos a periodistas del ámbito turístico y del ámbito de la discapacidad, revistas de turismo, medios de comunicación genéricos y aquellos específicos del sector de la discapacidad.</li> <li>• <i>Blog Trips</i> (Viajes de blogueros): viajes dirigidos a blogueros del ámbito turístico, blogueros especializados en accesibilidad, en los distintos tipos de discapacidad y en turismo accesible.</li> </ul> <p>La estrategia de marketing de los viajes de familiarización podrá aportar varios beneficios para el destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una promoción directa para los profesionales del sector y un mayor conocimiento de los recursos turísticos más accesibles, vividos en primera persona.</li> <li>• La toma de consciencia de la necesidad de conseguir un turismo accesible.</li> <li>• La comprobación en persona de las condiciones de accesibilidad de los establecimientos, los recursos, y en general de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana.</li> <li>• La participación de prescriptores con discapacidad en los viajes de familiarización, que en sus acciones posteriores al viaje (redacción de artículos o entradas de blog, elaboración de paquetes o experiencias turísticas, promoción de viajes, etc.) generará mayor confianza y seguridad en las personas que se sienten identificadas con ellos por experimentar situaciones similares relacionadas con la necesidad de accesibilidad.</li> </ul>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.17	Marketing directo											
Objetivo	<p>Actualizar la agenda de actividades del destino y envío de mensajes promocionales a aquellos agentes que muestren interés hacia el turismo accesible y a empresas del sector turístico involucradas en la intermediación y/o prestación de servicios relacionados con la accesibilidad.</p>											
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de una base de datos a través de diferentes fuentes, con la colaboración del grupo de trabajo y contactos generados en ferias de turismo y accesibilidad.</li> <li>• Difusión de mensajes periódicos, ya sea mediante mail o redes sociales (por ejemplo, nuevos productos relacionados con el turismo accesible o acciones promocionales específicas).</li> <li>• Los colectivos objetivo de estas acciones de marketing directo serán las siguientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Empresas turísticas del destino que presten servicios dirigidos a personas con discapacidad, personas mayores y personas con alergias a alimentos y latex.</li> <li>○ Intermediarios turísticos especializados en turismo accesible (turoperadores, agentes de viajes, etc.).</li> <li>○ Movimiento asociativo de personas con discapacidad a nivel nacional e internacional.</li> <li>○ Guías de turismo de la Comunitat Valenciana.</li> <li>○ Etc.</li> </ul> </li> </ul>											
Responsables	Grupo de trabajo; Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>3</b>	<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>											
<b>3.18</b>	<b>Publicidad en medios impresos públicos</b>											
Objetivo	Promocionar los recursos y destinos accesibles de la Comunitat Valenciana mediante acciones publicitarias en medios de comunicación impresos públicos.											
Descripción	<p>La promoción de los recursos y destinos accesibles de la Comunitat Valenciana será una de las acciones principales de promoción del turismo accesible.</p> <p>Las campañas publicitarias se emprenderán una vez terminados los trabajos de análisis de la accesibilidad de los principales recursos turísticos, seleccionando aquellos susceptibles de ser promocionados por cumplir con unos criterios mínimos de accesibilidad.</p> <p>Los medios de comunicación impresos serán tanto de información genérica, como especializados en turismo, en accesibilidad y del ámbito de la discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas</li> <li>• Folletos</li> <li>• Carteles y pósters</li> <li>• Periódicos y diarios.</li> </ul>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>3</b>	<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>											
<b>3.19</b>	<b>Presencia en las principales ferias turísticas</b>											
Objetivo	Participar en las principales ferias turísticas a nivel nacional, promocionando la oferta turística accesible de la Comunitat Valenciana.											
Descripción	<p>Teniendo en cuenta el calendario de ferias a las que la Agència Valenciana del Turisme asistirá, se considera conveniente que exista información acerca del turismo accesible en los stands de la Comunitat Valenciana, especialmente en las ferias generalistas y MICE, consiguiendo así una presencia en casi una treintena de ferias, tanto nacionales como internacionales.</p> <p>Esta acción implicará abordar las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar al stand de la feria o evento al que la Agència Valenciana del Turisme asistirá, una sección dedicada al turismo accesible.</li> <li>• Organización del grupo responsable de la promoción del destino en ferias y eventos, así como la preparación del material necesario asociado. Este equipo deberá estar formado por profesionales del turismo de la Agència Valenciana del Turisme, con conocimientos de Accesibilidad Universal y turismo accesible.</li> <li>• Realizar una acción específica para informar a los colectivos objetivo sobre la promoción de la oferta turística accesible de la Comunitat Valenciana en el marco del evento o feria.</li> </ul>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.20	Placement en medios audiovisuales											
Objetivo	Promoción del turismo accesible mediante la realización de acciones de <i>placement</i> en rodajes que tengan lugar en la Comunitat Valenciana.											
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme, en colaboración con la Film Commission de la Comunitat Valenciana, deberá intentar potenciar la promoción de los recursos y destinos accesibles de la región, mediante la aparición de recursos accesibles o ejemplos de accesibilidad en algún medio de comunicación audiovisual, mediante acciones de <i>placement</i>.</p> <p>Para realizar este tipo de promoción en medios audiovisuales se desarrollarán las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección de los recursos accesibles o ejemplos de accesibilidad de los destinos.</li> <li>• Puesta en contacto con medios de comunicación audiovisuales, responsables de realización de series de TV, directores o productores de cine que vayan a desarrollar sus rodajes en la Comunitat Valenciana.</li> <li>• Negociación con las personas responsables de los medios audiovisuales para la aparición del destino accesible "Comunitat Valenciana" en algún medio audiovisual mediante anuncios publicitarios, películas, series de televisión, etc.</li> </ul> <p>La identificación de la Comunitat Valenciana como un destino accesible por el espectador, es una manera de incentivar su futura elección de destino para sus viajes.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Film Commission de la Comunitat Valenciana.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>3</b>	<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>												
<b>3.21</b>	<b>Presencia en puntos de alta afluencia turística</b>												
Objetivo	Promocionar el destino “Comunitat Valenciana Accesible” en puntos de alta afluencia turística para conseguir una mayor atracción de visitantes con necesidades de accesibilidad a los recursos turísticos del destino.												
Descripción	<p>La presencia en puntos de alta afluencia turística de elementos de promoción del turismo accesible de la Comunitat Valenciana es un medio de promoción directo que trata de atraer un mayor número de turistas con necesidades de accesibilidad a medio plazo.</p> <p>Para la correcta promoción del destino o los recursos turísticos accesibles en puntos de alta afluencia turística, se realizarán las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la situación actual de los distintos destinos, para averiguar qué puntos turísticos reciben una mayor afluencia de turistas.</li> <li>• Selección de los recursos turísticos accesibles y/o destinos accesibles que se promocionarán (playas accesibles, turismo de convenciones, museos accesibles, etc.).</li> </ul> <p>La promoción se realizará prioritariamente a través de las oficinas de información turística.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme deberá actualizar la información que se proveerá en estos puntos de información turística de manera periódica.</p>												
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.												
<b>Calendario</b>													
2017				2018				2019					
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.22	Promoción en agentes intermediarios											
Objetivo	Promocionar los recursos y destinos accesibles de la Comunitat Valenciana mediante acciones de posicionamiento en agentes intermediarios.											
Descripción	<p>Un gran número de turistas, a la hora de organizar sus vacaciones, confían en la gestión de su viaje por un agente intermediario, como pueden ser las agencias de viajes.</p> <p>La Agencia Valenciana del Turisme, pondrá en marcha una serie de acciones para lograr el objetivo de posicionarse en los agentes intermediarios como un destino <i>top-of-mind</i> para clientes con necesidades de accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de los agentes intermediarios en los que realizar la promoción del destino turístico accesible.</li> <li>• Selección del material promocional que se ofrecerá para la promoción del destino turístico accesible, tanto material promocional accesible (ver actuación 3.14), como guías de turismo accesible de la Comunitat Valenciana (ver acción 3.15), entre otros.</li> <li>• Puesta en contacto con los agentes intermediarios objetivo para promocionar el destino turístico Comunitat Valenciana Accesible.</li> </ul> <p>El equipo responsable de la promoción del destino en agentes intermediarios, deberán mantener una actualización permanente de la información ofrecida.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>3</b>	<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>											
<b>3.23</b>	<b>Mejoras en la difusión de la convocatoria del premio para empresas turísticas accesibles</b>											
Objetivo	<p>Dar mayor difusión a la convocatoria para asignar el “Premio a la accesibilidad y turismo inclusivo” otorgado por la Agència Valenciana del Turisme a las empresas turísticas que destacan por sus condiciones de accesibilidad.</p>											
Descripción	<p>La Generalitat, a través de la Agència Valenciana del Turisme, ha creado los “Premis Turisme Comunitat Valenciana” para reconocer la labor de empresas, entidades e instituciones que hayan destacado por su labor a favor del turismo en la Comunitat Valenciana y que contribuyen a promover el desarrollo sostenible, ético y responsable del turismo en ámbitos como la investigación, la innovación, la sostenibilidad y la accesibilidad.</p> <p>En las convocatorias se contemplan seis diferentes premios, entre ellos el “Premio a la accesibilidad y turismo inclusivo”.</p> <p>La creación de un premio autonómico para las empresas turísticas accesibles es una manera de fomentar la realización de actuaciones que mejoran la accesibilidad entre las empresas de la Comunitat Valenciana, ya que supone un reconocimiento dentro del sector y de la sociedad que aporta una imagen de responsabilidad social muy valorada y sirve de ejemplo para el resto de agentes del sector.</p> <p>Para que pueda participar el mayor número de empresas turísticas, la Agència Valenciana del Turisme pondrá en marcha distintas acciones de difusión de la convocatoria.</p> <p>En concreto, el procedimiento que se propone para convocar y celebrar el premio sería el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a las entidades representativas del sector de la discapacidad para establecer conjuntamente los requisitos mínimos para que las empresas participen a la convocatoria del premio autonómico, avalar y validar el protocolo.</li> <li>• Dar publicidad a la convocatoria con suficiente antelación en medios escritos y audiovisuales, para dar a conocer al mayor número de empresas turísticas la creación del premio y las bases de participación.</li> <li>• Un equipo de la Agència Valenciana del Turisme, expertos en Accesibilidad Universal, valorarán las candidaturas con el fin de obtener a la empresa ganadora.</li> <li>• Celebración de un evento de entrega de premios, en los que se reconozca la labor tanto del ganador como del resto de candidaturas finalistas.</li> </ul> <p>La empresa ganadora obtendrá un reconocimiento como “empresa turística accesible”.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme. Movimientos asociativos de personas con discapacidad.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.24	Presentación del destino a concursos y premios											
Objetivo	Promover la candidatura del destino Comunitat Valenciana a concursos y premios nacionales e internacionales en el ámbito de la accesibilidad turística.											
Descripción	<p>La Agencia Valenciana de turismo optará a la candidatura como destino o apoyará la candidatura de los municipios de la Comunitat Valenciana que se presenten a premios y concursos, con objeto de obtener la acreditación de destino turístico accesible. A continuación, se presentan algunas de las iniciativas más conocidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Premio Europeo Access City Award</a>, concedido por la Comisión Europea a las ciudades de más de 50.000 habitantes que se distinguen por sus políticas en materia de Accesibilidad Universal y de inclusión de las personas con discapacidad.</li> <li>• <a href="#">Premios Reina Letizia, de Accesibilidad Universal de municipios</a> (anteriormente Premios Reina Sofía), que concede el Ministerio de Sanidad y Política Social y el Real Patronato sobre Discapacidad, una prestigiosa distinción a nivel nacional en esta materia para los municipios que <i>“han desarrollado una labor continuada, llevada a cabo en un periodo de tiempo no inferior a cinco años, en el campo de accesibilidad universal de las personas con discapacidad al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación”</i>.</li> <li>• <a href="#">Premios ThyssenKrupp Encasa “Destino turístico accesible”</a>, iniciativa que tiene el objeto de reconocer el trabajo que los municipios españoles hacen para impulsar un turismo para todas las personas.</li> <li>• <a href="#">Premio Mejor Destino de Calidad Turística SICTED</a>, un reconocimiento al compromiso asumido a favor de la promoción, impulso, y mejora de la calidad turística en las empresas y servicios turísticos del destino, que incluye la Accesibilidad Universal.</li> </ul>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

3	Promoción de la oferta de turismo accesible											
3.25	App TUR4ALL											
Objetivo	Promocionar la oferta turística accesible de la Comunitat Valenciana mediante la publicación de establecimientos y recursos turísticos en aplicaciones móviles de turismo accesible, como la App TUR4all.											
Descripción	<p>TUR4all es una plataforma colaborativa (aplicación móvil y página web) en la que todas las personas pueden informar sobre establecimientos, recursos y servicios turísticos con características de accesibilidad para todos. Ha sido desarrollada por PREDIF, con la colaboración de la Fundación Vodafone y el apoyo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. En ella, se recogen las condiciones de accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos de todo el territorio español, incluyendo alojamientos, restaurantes y bodegas, playas y otros tipos de espacios naturales, museos, monumentos, oficinas de turismo, espacios lúdicos, etc.</p> <p>La plataforma permite planificar viajes, personalizando la búsqueda según las necesidades de la persona y accediendo a una información descriptiva sobre las condiciones de accesibilidad de los recursos incluidos. Además, la nueva versión permite crear una interacción con el usuario y entre los usuarios para formar una Comunitat activa y vinculada a las redes sociales.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme podrá fomentar la inclusión en la App TUR4all de todos los puntos de interés turístico analizados en los estudios de accesibilidad que realizará y que cumplirán los criterios mínimos para ser publicados.</p> <p>TUR4all ha sido reconocida por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo como la App de referencia del turismo accesible de España y la apoya a través del programa Emprendetur i+d+i.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; PREDIF (Plataforma Estatal Representativa de Personas con Discapacidad Física).											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>4</b>	<b>Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>											
<b>4.26</b>	<b>Creación de experiencias turísticas accesibles</b>											
<b>Objetivo</b>	Diseñar paquetes de experiencias turísticas accesibles para atraer a un mayor número de turistas con necesidades de accesibilidad y aumentar el potencial del destino accesible.											
<b>Descripción</b>	<p>Para que la Comunitat Valenciana pueda promocionarse como destinos turístico accesible, un paso importante es la creación de experiencias turísticas accesibles para todas las personas.</p> <p>El diseño de estas experiencias será el fruto de la colaboración entre la Agència Valenciana del Turisme, una entidad de profesionales de la Accesibilidad Universal y los turoperadores de la Comunitat Valenciana, que buscarán crear paquetes de experiencias en los que se incluyan los principales recursos turísticos accesibles y los principales destinos turísticos accesibles del destino, ofreciendo un producto final que pueda considerarse accesible en su conjunto.</p> <p>Un ejemplo es la Guía de Experiencias Turísticas Accesibles de la Comunitat Valenciana, que se ha realizado con los recursos turísticos analizados por PREDIF y que se adjunta como documento independiente a este plan.</p> <p>Para la realización de estos paquetes de experiencias, se desarrollarán las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesta en valor de los análisis de accesibilidad realizados (ver actuaciones 1.1 – 1.5) para la selección de los recursos y puntos turísticos con mayor accesibilidad.</li> <li>• Creación de paquetes de viajes temáticos, seleccionando los recursos accesibles necesarios para hacer una experiencia de viaje completa y accesible.</li> <li>• Puesta en contacto con los distintos actores (OTAS, turoperadores, agencias de viaje convencionales y agencias de viaje especializadas en turismo accesible) para ofrecer y promocionar las experiencias turísticas a los distintos potenciales clientes.</li> </ul> <p>La Agència Valenciana del Turisme, con la ayuda del resto de actores implicados, deberá actualizar la información que se provee a estos actores de promoción turística de manera periódica.</p>											
<b>Responsables</b>	Agència Valenciana del Turisme; Entidad de profesionales de la Accesibilidad Universal; Turoperadores del destino.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>4</b>	<b>Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>											
<b>4.27</b>	<b>Promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas</b>											
Objetivo	Promocionar las nuevas experiencias accesibles creadas en la Comunitat Valenciana mediante la publicidad en ferias y eventos y en medios de comunicación impresos.											
Descripción	<p>La promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas en la Comunitat Valenciana será otra de las acciones principales de promoción de la oferta de turismo accesible, con la colaboración de agentes como OTAS, turoperadores, agencias de viaje convencionales y agencias de viaje especializadas en turismo accesible.</p> <p>Las campañas publicitarias se emprenderán una vez terminados los trabajos de análisis de la accesibilidad de los principales recursos turísticos, seleccionando aquellos susceptibles de ser promocionados por cumplir con unos criterios mínimos de accesibilidad y tras haber seleccionado a los actores principales que tienen incidencia en la comercialización de las nuevas experiencias de turismo accesible.</p> <p>Los medios de promoción de estas nuevas experiencias serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios de comunicación impresos: tanto de información genérica, como especializados en turismo, en accesibilidad y del ámbito de la discapacidad.</li> <li>• Spot de turismo accesible de la Comunitat Valenciana, ya contemplado en el Plan Acción de Marketing 2017 de la Agencia Valenciana de Turismo.</li> <li>• Promoción en las principales ferias y eventos del sector turístico y de turismo accesible, con presencia de los actores encargados de la oferta de las experiencias accesibles.</li> <li>• Publicidad en las principales herramientas de promoción online, como la web de la Agència Valenciana del Turisme, la web de Turismo de Valencia, Redes Sociales, páginas web especializadas en turismo accesible y aplicaciones móviles de promoción turística del destino.</li> </ul> <p>La Agència Valenciana del Turisme, con la ayuda del resto de actores implicados, deberá actualizar la información que se provee a estos actores de promoción turística de manera periódica.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; OTAS, turoperadores, agencias de viaje convencionales y agencias de viaje especializadas en turismo accesible.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

<b>5</b>	<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>											
<b>5.28</b>	<b>Talleres de innovación de la oferta turística</b>											
<b>Objetivo</b>	<p>Crear nuevos productos de turismo accesible con un carácter innovador, en colaboración con los diferentes agentes del sector, que permitan ampliar y enriquecer el portfolio de productos y experiencias de turismo accesible de la región.</p>											
<b>Descripción</b>	<p>Los profesionales del sector turístico entrevistados en las mesas de trabajo han manifestado la necesidad de ser asesorados a la hora de vender su propio producto como accesible. La propuesta de realizar unos talleres de innovación de la oferta turística nace como respuesta a la exigencia detectada.</p> <p>Éstos se celebrarán con carácter anual. Cada edición se realizará en un lugar diferente de la Comunitat Valenciana con el objetivo de incluir y hacer partícipes a las diferentes regiones del territorio.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme realizará las siguientes tareas para llevar a cabo la presente actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y selección de expertos en innovación turística y en turismo accesible para participar como ponentes en los talleres. Asimismo, a medida que aumente el número de participantes, se creará una bolsa de expertos colaboradores con los que se podrá contar para los diferentes talleres de innovación de la oferta turística que se organicen.</li> <li>• Elaboración de los contenidos de los talleres: esta tarea será coordinada por el Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible de la Comunitat Valenciana pero, en todo caso, deberá contar con la participación de los expertos seleccionados. A continuación, se proponen algunos de los contenidos que deberán ser incluidos en los talleres:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo diseñar un producto turístico accesible?</li> <li>○ La gestión del producto turístico accesible.</li> <li>○ Innovación en el sector del turismo accesible.</li> <li>○ Herramientas de promoción y comercialización de productos turísticos accesible.</li> <li>○ Casos de éxito.</li> <li>○ Tendencias del mercado.</li> <li>○ La promoción del destino accesible a través de las nuevas tecnologías.</li> </ul> </li> <li>• Difusión de los talleres entre los agentes del sector.</li> </ul> <p>Gestión de la convocatoria: logística y reserva de espacios para la realización de los talleres.</p>											
<b>Responsables</b>	Agència Valenciana del Turisme; Expertos en innovación turística y en turismo accesible.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

5	<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>											
5.29	<b>Cuadro de mando del turismo accesible</b>											
Objetivo	Monitorizar los indicadores de accesibilidad mediante un cuadro de mando de turismo accesible para mejorar el conocimiento de la oferta y demanda de turismo accesible en la Comunitat Valenciana y dotar al destino de herramientas para mejorar el proceso de toma de decisiones sobre turismo accesible.											
Descripción	<p>El cuadro de mando de turismo accesible recopilará y analizará información relevante sobre distintos indicadores de accesibilidad en el destino para elaborar documentos de planificación para la correcta gestión del destino.</p> <p>Los ámbitos de análisis que se utilizarán desde el cuadro de mando son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de la oferta del destino: alojamientos, restauración, ocupación, grado de accesibilidad, etc.</li> <li>• Estudio de las dinámicas y tendencias del sector turístico accesible.</li> <li>• Perfil y grado de satisfacción de turistas con necesidades de accesibilidad en base a fuentes de información primarias, como encuestas o cuestionarios.</li> <li>• Benchmarking de otros destinos de turismo accesible.</li> </ul> <p>Por otro lado, se propone la creación un informe anual sobre el estado del turismo accesible en la Comunitat Valenciana.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

5	Innovación e inteligencia de mercado											
5.30	Revitalización de la herramienta Winsitur											
Objetivo	<p>Actualizar y ampliar los contenidos de la herramienta de promoción turística Winsitur, así como su promoción y puesta en valor.</p>											
Descripción	<p>En el marco de la estrategia de difusión de información turística, la herramienta WINSITUR, despliega información detallada sobre los recursos y actividades turísticas de la Comunitat Valenciana: hoteles, campings, restaurantes, alojamiento rural, ocio, turismo activo, etc.</p> <p>Se trata del Sistema de información turística local de la Comunitat Valenciana, que está dirigido a todas las personas, tanto del sector público como privado, que trabajan, estudian y colaboran con el turismo de la Comunitat Valenciana.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme, pondrá en valor el producto Winsitur, mediante la actualización de los contenidos de turismo del destino, así como la inclusión de la información de turismo accesible recogida una vez realizados los análisis de accesibilidad (ver líneas de actuación 1.1 – 1.5).</p> <p>De esta manera se reactivará un potente canal de promoción turística y se ampliará el abanico de promoción del destino como accesible mediante una nueva vía.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme deberá mantener actualizada periódicamente la información volcada en la herramienta Winsitur.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

5	<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>											
5.31	<b>Sello de Turismo Accesible Comunitat Valenciana</b>											
Objetivo	<p>Crear el sello “Comunitat Valenciana Accesible” que relacione el nombre del destino con la accesibilidad y lograr la adhesión a la iniciativa del mayor número posible de agentes del sector turístico.</p>											
Descripción	<p>Se propone la creación, por parte de la Agència Valenciana del Turisme, del sello “Comunitat Valenciana Accesible”. El sello será una identificación del recurso turístico como “amigo de la accesibilidad” en el sentido de que está trabajando para lograr una mayor accesibilidad del sector turístico de la Comunitat Valenciana.</p> <p>En primer lugar, la propuesta de creación de un sello se deberá debatir en profundidad con las asociaciones de empresas turísticas y con las asociaciones de personas con discapacidad. Posteriormente, se tomaría la decisión más adecuada.</p> <p>La propuesta de creación del sello abarca distintas fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación a las asociaciones de empresas turísticas y a las asociaciones de personas con discapacidad de la propuesta de creación de un sello de turismo accesible (véase Anexo 3). Tras la aprobación de los agentes consultados, se procedería con el desarrollo de las siguientes fases.</li> <li>• Diseño del título específico del sello y de los elementos gráficos y visuales del mismo.</li> <li>• Establecimiento de las condiciones de acceso y permanencia para los agentes que se adhieran al sello. Estas pautas se detallarán en un Reglamento de Funcionamiento Interno (por ejemplo, contar con instalaciones accesibles o practicables, contar con personal formado en materia de accesibilidad universal y en la normativa de alergias alimentarias para elaborar los menús: RD 126/2015, Ley Seguridad alimentaria y nutrición 17/2011).</li> <li>• Promoción del lanzamiento del sello de accesibilidad del destino en diferentes canales: prensa, radio, portales web, etc. Esta promoción irá dirigida a las diferentes entidades y empresas turísticas de la región (museos, alojamientos, restaurantes, etc.).</li> <li>• Creación de una base de datos con todos los agentes adheridos al sello “Comunitat Valenciana Accesible” y envío periódico de información de interés en relación al turismo accesible (por ejemplo, nuevos productos, nuevas tendencias, etc.).</li> </ul> <p>La propuesta de implantación del sello se detalla en el Anexo 3: Propuesta de implantación del sello “Comunitat Valenciana Accesible” para destinos y establecimientos turísticos.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

5	<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>											
5.32	<b>Encuentro profesional de Turismo Accesible</b>											
Objetivo	<p>Celebrar un encuentro profesional sobre turismo accesible que contribuya a posicionar a la Comunitat Valenciana como el destino de referencia en materia de turismo accesible, tanto a escala nacional como internacional.</p>											
Descripción	<p>La Agència Valenciana del Turisme se encargará de la gestión, organización y logística del Encuentro profesional de turismo accesible que tendrá una periodicidad anual y contará con zonas expositivas, actividades, actividades lúdicas, así como workshops con la temática del turismo accesible.</p> <p>En particular, se realizarán las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y selección de expertos en innovación turística y en turismo accesible para participar como ponentes en el Encuentro.</li> <li>• Elaboración de la agenda y las actividades lúdicas del Encuentro: se definirá la duración del evento, el número de paneles, workshops y actividades, las temáticas específicas de cada uno de ellos, el número de ponentes de los workshops y una previsión orientativa de asistencia.</li> <li>• Difusión del Encuentro entre los agentes del sector a través de correo electrónico y redes sociales.</li> <li>• Logística y reserva de espacios para la realización del Encuentro.</li> </ul> <p>El Encuentro se propone como un congreso sectorial de relevancia nacional e internacional para el sector del turismo accesible. Para ello, deberá contar con la participación de los siguientes agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestores de destinos turísticos de Comunitates Autònomas y Municipios de España, así como de regiones de otros países por determinar.</li> <li>• Responsables de alojamientos turísticos.</li> <li>• Responsables del sector de la restauración.</li> <li>• Operadores turísticos.</li> <li>• Movimiento representativo de personas con discapacidad.</li> <li>• Etc.</li> </ul>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme.											
<b>Calendario</b>												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

5	Innovación e inteligencia de mercado											
5.33	Soporte a la certificación como “Destino Turístico Inteligente”											
Objetivo	Apoyar la certificación del destino Comunitat Valenciana e impulsar la candidatura de destinos de la Comunitat Autònoma, como “Destino turístico inteligente”.											
Descripción	<p>SEGITTUR, la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, gracias al impulso de la Secretaría de Estado de Turismo, está desarrollando el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes, con el objetivo de mejorar el posicionamiento de España como destino turístico mundial.</p> <p>Un Destino Turístico Inteligente es un destino <i>“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”</i>.</p> <p>El proceso de certificación está todavía en fase de desarrollo. No obstante, para que un destino pueda ser certificado como DTI, será necesario empezar con una auditoría de la que se obtiene un diagnóstico sobre su situación de partida en el camino de convertirse en un destino inteligente. Tras este diagnóstico, se realizará un Plan de Acción, que es una hoja de ruta sobre qué mejoras debe realizar el destino en los cuatro ámbitos de actuación (innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad) de cara a poder recibir la certificación.</p> <p>La reciente publicación de la Norma UNE 178501 especifica los requisitos de un sistema de gestión de este nuevo modelo que permite a los gestores de destinos establecer objetivos, metas y planes de acción teniendo en cuenta estos cuatro aspectos.</p> <p>La Agència Valenciana del Turisme deberá impulsar iniciativas y acciones para que los principales destinos de la Comunitat Autònoma puedan optar a una futura candidatura a conversión en Destino Turístico Inteligente.</p>											
Responsables	Agència Valenciana del Turisme; Agentes de municipios y de diputaciones de relevante interés.											
Calendario												
2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	



# Anexos

# Anexos

## Anexo 1: Calendario de implantación del plan

1. Mejora de la accesibilidad de la oferta turística													
Calendario		2017				2018				2019			
Actuaciones		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.	Análisis de la accesibilidad de principales recursos turísticos y oficinas de información turística												
2.	Análisis de la accesibilidad de las empresas turísticas												
3.	Accesibilidad de la red de transporte												
4.	Accesibilidad de las herramientas de promoción online												
5.	Mejora de la accesibilidad en fiestas y grandes eventos												
6.	Mejoras en las líneas de ayuda para el fomento de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas												
2. Sensibilización y formación en materia de turismo accesible													
Calendario		2017				2018				2019			
Actuaciones		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
7.	Jornadas informativas para asociaciones empresariales												
8.	Formación dirigida al personal de la Agència Valenciana del Turisme												
9.	Formación en atención al cliente con discapacidad para estudiantes y profesionales del sector turístico												
10.	Formación sobre necesidades de accesibilidad para el sector del transporte												
11.	Actualización y distribución del Manual de Buenas Prácticas												
12.	Macrocampaña de sensibilización												
3. Promoción de la oferta de turismo accesible													

Calendario		2017				2018				2019			
Actuaciones		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
13.	Inclusión de los contenidos de turismo accesible en el portal y las App												
14.	Diseño de material promocional específico dirigido a personas con necesidades de accesibilidad												
15.	Guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana												
16.	<i>Fam, press y blog trips</i>												
17.	Marketing directo												
18.	Publicidad en medios impresos públicos												
19.	Presencia en las principales ferias turísticas												
20.	<i>Placement</i> en medios audiovisuales												
21.	Presencia en puntos de alta afluencia turística												
22.	Promoción en agentes intermediarios												
23.	Mejoras en la difusión de la convocatoria del premio para empresas turísticas accesibles												
24.	Presentación del destino a concursos y premios												
25.	App TUR4ALL												

4.

#### Diseño de experiencias turísticas accesibles

Calendario		2017				2018				2019			
Actuaciones		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
26.	Creación de experiencias turísticas accesibles												
27.	Promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas												

5.

#### Innovación e inteligencia de mercado

Calendario		2017				2018				2019			
Actuaciones		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
28.	Talleres de innovación de la oferta turística												
29.	Cuadro de mando del turismo accesible												



## Anexo 2: Seguimiento, evaluación e indicadores del Plan

Indicadores del Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana	
	Indicadores
<b>Línea estratégica 1. Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>	Nº de recursos analizados en materia de accesibilidad (oficinas de información turística, establecimientos, puntos de interés turísticos, etc.).
	Nº de elementos de la red de transporte público de la Comunitat Valenciana analizados en materia de accesibilidad.
	Nº de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad.
	Nº de fiestas y grandes eventos analizados en materia de accesibilidad.
	Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas a través de las líneas de ayudas.
	Nº de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.
<b>Línea estratégica 2. Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>	Nº de jornadas de sensibilización realizadas.
	Nº de asistentes a los cursos de formación.
	Inversión económica destinada a cursos de formación.
	Nº de copias impresas y nº de descargas realizadas del Manual de Buenas Prácticas.
	Nº de actuaciones realizadas como parte de la macrocampaña de sensibilización.
<b>Línea estratégica 3. Promoción de la oferta de turismo accesible</b>	Nº de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible.
	Inversión económica realizada para las actuaciones de promoción del turismo accesible.
	Nº de establecimientos publicados en la App TUR4ALL.
	Nº de empresas galardonadas con el premio para empresas turísticas accesibles.
<b>Línea estratégica 4. Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>	Nº de experiencias turísticas accesibles diseñadas.
	Inversión económica realizada en la promoción de las nuevas experiencias accesibles.
<b>Línea estratégica 5. Innovación e inteligencia de mercado</b>	Nº de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística.
	Nº de empresas turísticas y recursos accesibles disponibles en <i>Winsitur</i> .
	Organización del Encuentro profesional de turismo accesible (Sí / No).
	Nº de certificaciones obtenidas como "Destino Turístico Inteligente".

## Anexo 3: Propuesta de implantación del sello “Comunitat Valenciana Accesible” para destinos y establecimientos turísticos

Las propuestas para la implantación del Sello de Turismo Accesible se basan en la experiencia de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), adquirida a través de la puesta en marcha del distintivo TUR4all.

La finalidad de un **distintivo de Turismo Accesible** es asegurar que los diferentes agentes que componen la oferta dentro de la cadena de valor del turismo cuentan con unos servicios e instalaciones turísticas que son accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad. El distintivo de accesibilidad turística distingue y constituye la prueba del compromiso de las administraciones públicas y empresas turísticas para garantizar una acogida eficaz y adaptada.

Estar en posesión del distintivo y mostrarlo públicamente a los clientes informa a las personas con discapacidad de forma fiable, homogénea y objetiva sobre las características de accesibilidad de los equipamientos y servicios turísticos en función del tipo de discapacidad (física, visual, auditiva e intelectual).

Por otra parte, el distintivo favorece la creación de productos y servicios turísticos verdaderamente disponibles para todas las personas y garantiza a la totalidad de turistas con discapacidad el acceso a una información verdadera que le permite elegir el destino o establecimiento que mejor se adapta a sus necesidades.

### ¿Cuáles son los beneficios del distintivo?

#### **Para los turistas con discapacidad**

El distintivo constituye la prueba del compromiso de un destino o establecimiento turístico que garantiza una acogida eficaz y adaptada a sus necesidades. El logo o distintivo, situado en la entrada de los establecimientos turísticos y en cualquier documento divulgativo, informa a las personas con discapacidad de forma fiable, homogénea y objetiva sobre las características de accesibilidad de los equipamientos y servicios en función de su discapacidad (física, visual, auditiva e intelectual).

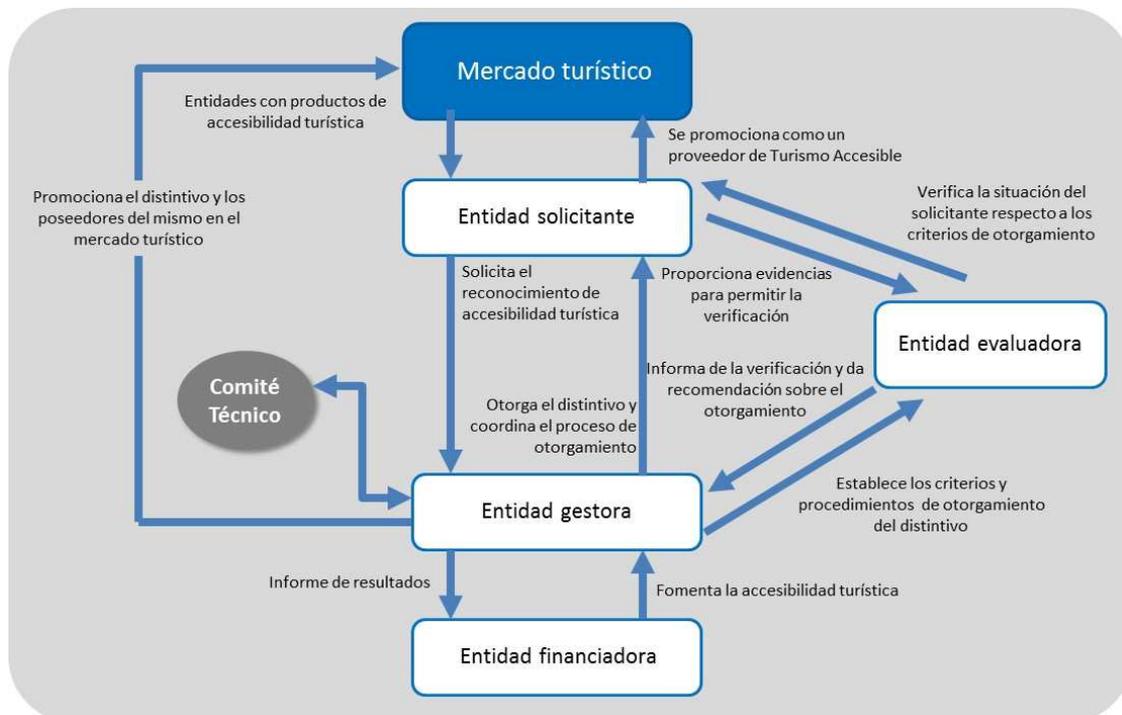
#### **Para los profesionales del sector turístico**

Estar en posesión del distintivo de accesibilidad es una ventaja competitiva. El distintivo es, en primer lugar, un reconocimiento que distingue los esfuerzos realizados por los profesionales del sector turístico en materia de accesibilidad y atención al cliente con necesidades especiales. Todas las empresas turísticas o destinos que solicitan y obtienen el distintivo se reafirman como actores y embajadores de la acogida del público con discapacidad.

Su elección a favor de este público va de la mano con una reflexión comercial perfectamente razonada: al obtener el distintivo de accesibilidad, adquieren una ventaja competitiva importante en el ámbito nacional, europeo e internacional. Además, la presencia del logotipo o distintivo en todos sus medios de comunicación (folletos, página web, etc.) contribuye a atraer a nueva clientela que además tiene un poder adquisitivo nada despreciable.

## ¿Cómo funciona el distintivo?

El siguiente gráfico resume los diferentes componentes que integran el modelo de gestión del **distintivo de accesibilidad turística** y los procesos de alto nivel que articulan su funcionamiento:



A continuación, se describe brevemente el papel desempeñado por cada uno de los componentes mostrados en el gráfico anterior:

### Entidad financiadora

Se trata de las organizaciones que contribuyen en gran medida a financiar los costes de desarrollo y de gestión del distintivo de accesibilidad turística. En la práctica, este tipo de entidades suelen ser una combinación de organizaciones pertenecientes a las administraciones públicas y organizaciones sin fines de lucro. En algunas ocasiones, pueden llegar a ser entidades financiadoras las propias asociaciones de la industria turística e, incluso, las propias empresas turísticas.

### Entidad gestora

La entidad gestora es el brazo operativo de la entidad financiadora (o ella misma, en caso de que ésta no exista) y su papel consiste en crear, mantener y otorgar el distintivo de accesibilidad turística a aquellas empresas turísticas que hayan pasado el proceso de verificación de los criterios de la certificación. Para desarrollar su trabajo de forma eficaz, la entidad gestora coordinará y dirigirá un Comité Técnico permanente integrado por entidades y personas expertas en turismo, en accesibilidad y discapacidad, cuya misión será apoyar la creación y actualización del distintivo.

Asimismo, la entidad gestora es la responsable de elaborar y mantener actualizados los manuales del distintivo, dirigidos tanto a las empresas turísticas como a los evaluadores, así como de identificar las mejores prácticas que contribuyan a difundirlo entre las empresas turísticas.

La entidad gestora será la responsable de recibir las solicitudes de certificación que voluntariamente realicen los distintos solicitantes, junto a un breve cuestionario de autoevaluación que permitirá hacer una valoración general del nivel de accesibilidad de la empresa, para cada una de las discapacidades (física, visual, auditiva e intelectual). Este cuestionario recogerá algunos criterios de accesibilidad y de atención al cliente que son esenciales y necesarios para la autonomía de las personas con discapacidad.

### **Solicitantes**

Son los proveedores de servicios turísticos que pretenden estar en posesión del distintivo de accesibilidad turística. Deben determinarse los tipos de establecimientos y servicios turísticos a los que podría otorgarse el distintivo o decidir que cualquier profesional o prestador de servicios turísticos pueda solicitar el distintivo a la entidad gestora.

El solicitante es la entidad que, además de realizar la solicitud del distintivo, voluntariamente se compromete a asegurar, de forma permanente, una acogida de calidad a los clientes con discapacidad.

Los solicitantes deben realizar, junto a la solicitud, una autoevaluación de las condiciones de accesibilidad de sus servicios. Si la autoevaluación es positiva, la entidad solicitante puede emprender el proceso de certificación propiamente dicho.

### **Entidad evaluadora**

La entidad evaluadora será la responsable de llevar a cabo el proceso de evaluación de las condiciones de accesibilidad de las empresas turísticas que hayan solicitado el distintivo de acuerdo a los criterios de evaluación.

Una vez el solicitante inicia el proceso de evaluación, recibe la visita de un evaluador que realiza un diagnóstico de accesibilidad en base al manual de evaluación y haciendo uso de las fichas de diagnóstico específicas para ese tipo de establecimiento elaboradas por la entidad gestora.

Una vez finalizado el proceso de evaluación, la entidad evaluadora emite un informe de recomendaciones dirigido a la entidad gestora sobre la conveniencia o no de otorgar el distintivo de accesibilidad, siendo ésta última la responsable de conceder el distintivo.

## **El proceso de certificación de establecimientos y servicios turísticos**

El manual de evaluación y las fichas de diagnóstico específicas para cada tipo de empresa turística (p.e. alojamiento, restauración, actividad turística, establecimiento de ocio) recogen el conjunto de criterios de accesibilidad para la acogida de personas con discapacidad y la prestación de servicios. El cumplimiento de algunos criterios mínimos es imprescindible para la obtención del distintivo, otros son recomendaciones para una gestión de calidad.

Una vez realizado el diagnóstico e informe por el evaluador, la entidad gestora examina el informe, valorando el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, pero también bajo un punto de vista humano y con sentido común. Se trata de tener en cuenta las situaciones particulares del entorno y de no menospreciar los servicios de acompañamiento sustitutivos puntuales que permiten a las personas con discapacidad una máxima autonomía. La estructura paritaria conformada por los evaluadores y la entidad gestora es una fórmula para alcanzar esta visión técnica y humana a la hora de emitir el dictamen.

Si el dictamen de la entidad gestora es favorable, se otorga oficialmente el distintivo de accesibilidad turística para una, dos, tres o cuatro tipos de discapacidades (física, visual, auditiva, intelectual).

El distintivo se otorga por un período máximo de dos años. Las empresas turísticas reciben entonces una “declaración de compromiso” del distintivo y un contrato de obligaciones de dos años de duración que garantiza la acogida de las personas con discapacidad y el mantenimiento de la accesibilidad de forma permanente en el establecimiento.

El establecimiento debe remitir a la entidad gestora una copia firmada de este contrato en un período máximo de tres meses. Hasta que este contrato no esté firmado y sea recibido por la entidad gestora no se permite hacer ninguna comunicación pública sobre el otorgamiento del distintivo.

Con el contrato se envía un formulario de solicitud de la placa con el logotipo del distintivo que debe instalarse en la fachada del establecimiento. Está previsto que la placa se alquile y que sea un ingreso para la entidad gestora. La adquisición de la placa no es obligatoria, aunque se recomienda su instalación porque para los turistas con discapacidad representa la garantía de una acogida de calidad y de la accesibilidad del establecimiento.

En el término de dos años, el certificado puede renovarse después de pasar una auditoría de control del mantenimiento de los criterios del distintivo. En caso de no haber respetado las obligaciones establecidas en la “declaración de compromiso” del distintivo, éste puede ser retirado al establecimiento y la placa con el distintivo debe ser restituida a la entidad gestora.

Por otro lado, en caso de que le sea denegado el distintivo a la empresa turística porque no cumple con los requisitos mínimos, la entidad gestora le ofrecería hacer un seguimiento y una asesoría para la adaptación de sus servicios y equipamientos con vistas a una futura certificación.

En el caso de PREDIF, el distintivo de Accesibilidad Turística está ligado a la aplicación TUR4all, que es el principal canal de promoción de los establecimientos turísticos certificados.

## El proceso de certificación de destinos turísticos

La entidad gestora establece también los criterios que debe cumplir un destino turístico accesible, teniendo en consideración toda la **cadena de valor de la experiencia turística**:

- Planificación y reservas.
- Información y comunicación.
- Transportes.
- Edificaciones turísticas.
- Entornos urbanos y rurales.
- Actividades lúdicas relacionadas con el destino.

Se compara la oferta turística existente y se contrasta con la oferta turística accesible. La oferta turística adecuada para las personas con necesidades de accesibilidad debe ser significativa y coherente en relación a la oferta turística disponible en el destino.

El destino deberá contar con **un sistema de atención al cliente, presencial y online**, que facilite la comunicación con los turistas con discapacidad para:

- Asegurar la comunicación directa con los turistas a través de medios accesibles.
- Conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de los turistas con necesidades de accesibilidad después de la experiencia.
- En base a las opiniones de los visitantes, mantener actualizada la política de accesibilidad del destino y mejorar aquellos aspectos necesarios según los visitantes.

El destino debe **promocionar la oferta turística accesible** en los mismos canales de comunicación por los que da a conocer el resto de experiencias.

Se valora también el **compromiso a largo plazo con el Turismo Accesible** que el destino tenga. Se tiene en cuenta que exista una planificación plurianual detallada de desarrollo y mejora de la oferta turística accesible. También se valora que se disponga de un plan de mejora de la movilidad en el territorio y que parte del presupuesto anual de la administración pública local esté destinado al desarrollo y promoción del turismo accesible.

Por último, el destino debe tener un plan anual de sensibilización y formación dirigido a profesionales para que sepan acoger y atender a personas con necesidades de accesibilidad. Estas acciones de formación estarán dirigidas a los actores locales del sector turístico y estarán enfocadas en:

- Ayudar a comprender mejor la acogida de personas con necesidades especiales, explicando aquellas situaciones relacionadas con los diferentes tipos de discapacidad.
- Dar a conocer el marco legal y normativo de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos y servicios turísticos, así como los medios técnicos y operativos necesarios para asegurar una bienvenida de calidad.
- Teniendo en cuenta que muchos de los empleos generados por el turismo son estacionales deben crearse materiales (guías prácticas, procedimientos, etc.) que sirvan de consulta y de apoyo a los empleados temporales para ofrecer un servicio adecuado a los visitantes con necesidades de accesibilidad.

Todos los aspectos antes enunciados deben desarrollarse y recogerse de forma detallada en un documento de **“Especificaciones técnicas para destinos turísticos accesibles”**.

Debe establecerse un procedimiento de evaluación de la accesibilidad del destino que será obligatorio para aquellos destinos de la Comunitat Valenciana que quieran obtener la acreditación de “Comunitat Valenciana Accesible”.

Las acciones mínimas a llevar a cabo para la evaluación in situ son:

- Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos que se promocionan como accesibles.
- Verificación de las condiciones de accesibilidad de los productos y experiencias del destino que se promocionan como accesibles.
- Verificación de las condiciones de accesibilidad de las vías y espacios públicos que forman parte de los recorridos turísticos.
- Verificación de las condiciones de accesibilidad de los medios de transportes locales y servicios dirigidos a personas con movilidad reducida.
- Verificación de los servicios de comunicación e información, presenciales y online, dirigidos a turistas con necesidades de accesibilidad.
- Verificación de la disponibilidad de otro tipo de servicios que demandan las personas con necesidades de accesibilidad, por ejemplo asistencia personal, alquiler de scooter, servicios de salud, alquiler de ayudas técnicas, etc.

Asimismo, se verificarán todos aquellos requisitos recogidos en el documento de “Especificaciones técnicas para destinos turísticos accesibles”.

Al igual que para los establecimientos turísticos, en el término de dos años, el certificado podrá renovarse después de pasar una auditoría de control del mantenimiento de los criterios del distintivo. En caso de no haber respetado las obligaciones establecidas en la “declaración de compromiso” del distintivo, éste puede ser retirado al destino y la placa con el distintivo debe ser restituida a la entidad gestora.

Por otro lado, en caso de que le sea denegado el distintivo al destino por no cumplir con los requisitos mínimos, la entidad gestora le ofrecería hacer un seguimiento y una asesoría para la adaptación de sus servicios y equipamientos con vistas a una futura certificación.

## Actuaciones a realizar para poner en marcha el distintivo

### Actuación 1. Organización y lanzamiento del Proyecto

#### Objetivos/ Actividades

1. Determinar el alcance final del Proyecto.
2. Elaborar un plan de trabajo detallado.
3. Nombrar los órganos de control y seguimiento del Proyecto.
4. Constituir un grupo de trabajo integrado por los expertos encargados de llevar a cabo el desarrollo del estándar y que asesore en todo momento al equipo de trabajo.
5. Recopilar la información relevante del Proyecto.
6. Analizar iniciativas similares que a nivel internacional se hayan llevado a cabo.
7. Celebrar la reunión de lanzamiento.

#### Resultados

1. Plan de trabajo detallado del Proyecto.
2. Constitución de los órganos de dirección, control y seguimiento del Proyecto.

### Actuación 2. Desarrollo, consulta y creación del distintivo

#### Objetivos/ Actividades

1. Desarrollar los criterios que han de formar parte del distintivo, desde un punto de vista amplio y que respondan a las necesidades del propio sector turístico y de las personas con discapacidad.
2. Especificar los criterios que habrán de cumplir los distintos agentes de la cadena de valor turística, a los que va dirigido el distintivo.
3. Realizar un proceso de consulta con los agentes que componen la cadena de valor del turismo, con el siguiente objetivo:
  - a. Probar si los criterios inicialmente establecidos pueden ser implantados realmente. Este proceso ayudará a adaptar los criterios y simplificar la redacción de los mismos, así como decidir el grado de aplicación estricto que se aplicará a los criterios.
  - b. Valorar la voluntad de los agentes a solicitar el distintivo de accesibilidad, la percepción de beneficios que éste conlleva, el método de aplicación y su coste, los métodos de verificación y el período de verificación.

4. Escribir e imprimir un **manual para los solicitantes** con los criterios que forman parte del distintivo de accesibilidad y los pasos que tiene que llevar a cabo una entidad para cumplir con ellos.
5. Redactar el **manual para el evaluador** que será una combinación entre el manual del solicitante, los criterios de verificación y el proceso de evaluación.
6. Establecer los criterios y definir el proceso para la formación y aprobación de los evaluadores o entidades evaluadoras.
7. Seleccionar casos de éxito y buenas prácticas de la Comunitat Valenciana para que los evaluadores puedan seguir el cumplimiento de los criterios.

## Resultados

1. Criterios definitivos de que se compone el distintivo de accesibilidad.
2. Manual para la obtención del distintivo de accesibilidad.
3. Manual del evaluador.
4. Criterios y procesos para la habilitación de entidades evaluadoras.
5. Casos de éxito para el seguimiento de los agentes turísticos.

## Actuación 3. Difusión y Marketing

### Objetivos/ Actividades

1. **Diseñar un emblema** (logo) y elegir una marca que sea acorde a los valores que trata de transmitir el distintivo de accesibilidad y que permita ganar reconocimiento rápidamente.
2. Definir las **acciones de marketing** dirigidas a las entidades y establecimientos potencialmente interesados en disponer del distintivo de accesibilidad.
3. Crear una **página web** del distintivo de accesibilidad, que contenga los elementos de la marca y que informe regularmente de la marcha del Proyecto.
4. Celebrar un foro de alto nivel para la presentación de mejores prácticas y casos de éxito en la implantación del distintivo de accesibilidad y que atraiga el interés de los agentes del sector turístico y los medios de comunicación.
5. Realizar una campaña de comunicación en medios con el objetivo de valorar el grado de interés de los agentes turísticos, antes del lanzamiento definitivo del distintivo al mercado.

## Resultados

1. Elementos que componen la imagen de marca.
  - a. Distintivo
  - b. Página web del distintivo
2. Plan de marketing y elementos para la difusión del distintivo de accesibilidad en el mercado.

## **Actuación 4. Puesta en marcha del proceso de certificación en destinos de la Comunitat**

### **Valenciana**

#### **Objetivos/ Actividades**

El distintivo de “Comunitat Valenciana Accesible” se le entregará a todos los establecimientos y destinos turísticos que cumplan los requisitos mínimos establecidos por la entidad gestora. El proceso de certificación debe probarse y ponerse en marcha en aquellos establecimientos identificados como accesibles en las guías de turismo accesible existentes y en los destinos de referencia en este ámbito como Valencia o Villajoyosa.

Estas primeras experiencias permitirán valorar el conjunto del proceso de certificación y realizar los ajustes necesarios antes de extender el certificado al resto del territorio.

#### **Resultados**

- Certificación de los primeros establecimientos y destinos turísticos accesibles de la Comunitat Valenciana.

## **Actuación 5.5 Control y seguimiento del Proyecto**

#### **Objetivos/ Actividades**

1. Realizar un adecuado control y seguimiento de la consecución de los objetivos del Proyecto y de los hitos establecidos en la planificación de cada fase.
2. Garantizar la consecución de los resultados del Proyecto en el tiempo y plazo establecido.
3. Garantizar la colaboración e implicación de los actores clave en el desarrollo del Proyecto.
4. Establecer un plan de certificación de destinos turísticos de la Comunitat Valenciana a largo plazo.

#### **Resultados**

- Cumplimiento de los objetivos de calidad contemplados por el equipo de trabajo y el Comité de Control y Seguimiento del Proyecto.

## Anexo 4: Criterios de clasificación de los establecimientos publicados

Criterios de Clasificación									
1.	Establecimiento Accesible								
Acceso	<p>El establecimiento debe garantizar el acceso desde la vía pública a través de un itinerario accesible. Asimismo, debe garantizar el acceso a las estancias de uso común fundamentales. En el caso de un establecimiento hotelero: recepción, cafetería, comedor, etc. pueden incluirse aquellos que no tengan accesibles la piscina, salones de lectura o salas de juegos.</p> <p>En el caso de que el acceso se realice a través de una rampa debe tener las siguientes pendientes máximas en función de su longitud:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Longitud (m)</th> <th>Pendiente máx. (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rampa de longitud <math>\leq 3,00</math> m</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Rampa de longitud <math>&gt; 3,00</math> m y <math>\leq 6,00</math> m</td> <td>8 %</td> </tr> <tr> <td>Rampa de longitud <math>&gt; 6,00</math> m y <math>\leq 9,00</math> m</td> <td>6 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>La puerta de acceso al establecimiento debe garantizar un espacio libre mínimo de paso de 80 cm de ancho y 200 cm de alto.</p> <p>Frente a las puertas, deberá existir un espacio libre (sin ser invadido por el barrido de la puerta) que permita inscribir un círculo de diámetro mínimo de 150 cm.</p> <p>Debe garantizarse al menos un itinerario accesible desde la entrada del establecimiento a las estancias comunes, cafetería, salón-comedor y baño.</p>	Longitud (m)	Pendiente máx. (%)	Rampa de longitud $\leq 3,00$ m	10 %	Rampa de longitud $> 3,00$ m y $\leq 6,00$ m	8 %	Rampa de longitud $> 6,00$ m y $\leq 9,00$ m	6 %
Longitud (m)	Pendiente máx. (%)								
Rampa de longitud $\leq 3,00$ m	10 %								
Rampa de longitud $> 3,00$ m y $\leq 6,00$ m	8 %								
Rampa de longitud $> 6,00$ m y $\leq 9,00$ m	6 %								
Habitaciones	<p>En el caso de un establecimiento hotelero, debe disponer de al menos una habitación que cumpla los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Puertas de la habitación y el cuarto de baño <math>&gt;</math> a 78 cm.</li> <li>– En el baño: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 150 cm de diámetro.</li> <li>○ El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia.</li> <li>○ El inodoro debe disponer de 2 barras de apoyo correctamente ubicadas.</li> <li>○ La ducha o el plato debe estar a ras de suelo (<math>&lt;1</math> cm).</li> <li>○ La bañera debe permitir el acceso al vaso.</li> <li>○ La ducha y la bañera deben tener un asiento o tabla de transferencia y una barra de apoyo.</li> </ul> </li> </ul>								
Cafetería y salón comedor	<p>Puerta de acceso <math>\geq 78</math> cm.</p> <p>El mobiliario se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en cada sala en el que se pueda inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro.</p>								
Baño	<p>Puerta de acceso <math>\geq 78</math> cm.</p> <p>Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 150 cm de diámetro. El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia y debe disponer de 2 barras de apoyo correctamente ubicadas. Por otro lado, el lavabo debe permitir la aproximación frontal.</p>								

## Crterios de Clasificaci3n

2.	Establecimiento Practicable
Acceso	<p>El establecimiento debe garantizar el acceso desde la vfa pblica a travs de un itinerario practicable.</p> <p>Asimismo, debe garantizar el acceso a las principales estancias de uso com3n. En el caso de un establecimiento hotelero: recepci3n, cafeterfa, comedor, restaurante, etc. pueden incluirse aquellos que no tengan accesibles la piscina, salones de lectura o salas de juegos.</p> <p>Las rampas que sobrepasen las pendientes y/o longitudes determinadas en el anterior apartado se consideraran practicables.</p> <p>La puerta de acceso al establecimiento debe garantizar un espacio libre mfnimo de paso de 80 cm de ancho y 200 cm de alto.</p> <p>Frente a las puertas, y a ambos lados, debera existir un espacio libre (sin ser invadido por el barrido de la puerta) que permita inscribir un c3rculo de diámetro mfnimo de 120 cm.</p> <p>Debe garantizarse al menos un itinerario practicable desde la entrada del establecimiento a las estancias comunes, cafeterfa, sal3n-comedor y baño.</p>
Habitaciones	<p>En el caso de un establecimiento hotelero, debe disponer de al menos una habitaci3n que cumpla los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puertas de la habitaci3n y el cuarto de baño &gt; a 70 cm.</li> <li>- En el baño: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 120 cm de diámetro.</li> <li>o El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia</li> <li>o El inodoro debe disponer de al menos una barra de apoyo</li> <li>o La ducha o el plato debe estar a ras de suelo (&lt;1 cm)</li> <li>o La bañera debe permitir el acceso al vaso</li> <li>o La ducha y la bañera deben tener al menos un asiento o tabla de transferencia y una barra de apoyo.</li> <li>o Tambi3n se aceptaran en esta categorfa excepcionalmente, aquellos que tengan una ducha con escal3n, sin mamparas y con asiento fijo y con una barra de apoyo correcta que permitan su utilizaci3n sin presentar dificultad.</li> </ul> </li> </ul>
Cafeterfa y sal3n comedor	Puerta de acceso ≥ 70 cm.
Baño	<p>Puerta de acceso ≥ 70 cm.</p> <p>Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 120 cm de diámetro. El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia. Adem3s, 3ste debe disponer de al menos 1 barra de apoyo.</p>

Anexo 5: Estudio de accesibilidad de las herramientas TIC de promoción turística de la Comunitat Valenciana (documento independiente)

Anexo 6: Guía de Experiencias Turísticas Accesibles de la Comunitat Valenciana (documento independiente)

