GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

EXTRACTO

PROGRAMA DE TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNITAT VALENCIANA 2020-2025

4.- Acciones desarrolladas en 2021

6.- Estrategia y acciones horizonte 2025

Diciembre de 2021

Índice

1. Introducción …… pág. 5
4. Acciones desarrolladas durante el 2021……..... pág. 7-25
6. Estrategia Turismo Accesible Comunitat Valenciana horizonte 2025 …..... pág. 26 a final

GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

1

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

A continuación, se reproducen los puntos 4 y 6 del **Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana** a modo de separata del mencionado documento (160 páginas más sus respectivos anexos).

Esta separata obedece a un deseo de facilitar la información más concreta, centrándose, para ello, en las acciones que se han desarrollado durante el 2021 y las que se irán desarrollando con el horizonte temporal 2025

El **punto 4** así pues, relaciona por ejes las acciones desarrolladas durante el año 2021 a través de determinadas Entidades Conveniadas con Turisme Comunitat Valenciana pues, paralelamente a la redacción del referido programa, también se fueron ejecutando determinadas acciones entroncadas, a su vez, en el mismo.

Por otro lado, el **punto 6** hace referencia a la estrategia en la que se sustenta el mencionado programa a la vez que relaciona y detalla el resto de acciones a desarrollar con el horizonte temporal 2025

La publicación de esta separata, no es óbice, en ningún caso, para que el documento completo también sea publicado.

De hecho, se agradece su lectura y/o consulta para contar con una visión más completa del origen, proceso llevado a cabo, metodología y evolución tanto de los resultados como de los objetivos y acciones previstas en el mismo.

GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

4

ACCIONES DESARROLLADAS EN EL AÑO 2021

4. Acciones desarrolladas en el año 2021

4.1. EJE 1. Definición del grado de accesibilidad de la oferta turística

ACCIÓN 1.1. PREDIF: Análisis de información disponible sobre la accesibilidad de la oferta turística

Tal y como se detalla en el punto 2.4. del presente documento, se ha llevado a cabo una investigación del destino, identificando las actuaciones desarrolladas por la Comunitat Valenciana en materia de accesibilidad de la oferta turística, analizando la información disponible hasta la fecha sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de la región.

Los resultados se presentan en el mismo párrafo indicado.

ACCIÓN 1.2. COCEMFE CV: Análisis de la accesibilidad de recursos turísticos para la creación de rutas inclusivas

Desde COCEMFE CV, se ha realizado un análisis de la accesibilidad de recursos turísticos, con el objetivo de diseñar rutas turísticas accesibles e inclusivas, temáticas y vivenciales.

Asimismo, se ha elaborado una propuesta de mejora y el seguimiento para su correcta ejecución.

Las dos líneas de trabajo englobadas son las siguientes:

- En primer lugar, se ha planteado la creación de rutas temáticas y vivenciales con un carácter novedoso e interés para el colectivo. Se han diseñado 3 rutas (una en cada provincia):
    - Ruta Arqueológica en Valencia y Sagunto
    - Ruta Vía verde cicloturista en Castellón, Oropesa y Benicàssim
    - Ruta por la Isla de Tabarca

Este punto incluye el **diseño** y la **elaboración** de una **guía** que recoja las rutas diseñadas. presentada, en el marco de Fitur 2022 "La Comunitat Valenciana también para ti"

- En segundo lugar, se realizará un vídeo promocional de las rutas diseñadas.

ACCIÓN 1.3. COCEMFE CV: Actualización y mejora competitiva sección web diagnóstico accesibilidad a través de la app AccTur

Se ha propuesto el desarrollo de las siguientes acciones:

- Actualización de criterios de evaluación de accesibilidad en función de nuevas normativas, etc.
- Soporte a dudas.
- Ampliación de contenido de interés sobre turismo accesible e inclusivo (ayudas, convocatorias de premios, etc.).

Estas actuaciones permitirán dinamizar la herramienta creada con el objetivo de acercar la accesibilidad a los colectivos de hostelería y restauración, entre otros, para que puedan realizar un autodiagnóstico de la accesibilidad de su establecimiento y planificar las mejoras que consideren.

Para mantener el dinamismo de la sección web de diagnóstico de la accesibilidad a través de la app AccTur, se considera necesario ampliar el contenido de la misma con diversos apartados de información turística y de promoción de reconocimiento de buenas prácticas, así como de colaboradores.

También es importante seguir con un mantenimiento por posibles errores, cambios normativos o posibilitar consultas de usuarios ante incidencias.

4.2. EJE 2. Sensibilización de los agentes turísticos

ACCIÓN 2.1. PREDIF: Organización de jornadas de sensibilización e información sobre el turismo accesible en la Comunitat Valenciana dirigidas al sector turístico

En el marco del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020 y como parte del acuerdo de colaboración con la entonces llamada 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, en el año 2018 se impartió un curso de formación sobre el uso de la plataforma TUR4all para la inclusión de la oferta turística accesible de la Comunitat Valenciana, dirigido principalmente al personal de las oficinas de la Red Tourist Info.

Entre las acciones contempladas en el Programa, se han realizado dos **jornadas de sensibilización e información en turismo accesible**, dirigidas al sector turístico y empleados de administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, técnicos municipales de los diferentes destinos turísticos, profesionales del sector turístico privado:

- La primera, en formato webinar, celebrada en el mes de julio, en la que se han presentado algunos de los primeros resultados del proyecto, con el objetivo de dar a conocer el turismo accesible y sensibilizar a los profesionales sobre las necesidades de accesibilidad de las personas en el turismo, poniendo en valor aquellas que se deben cubrir para conseguir la plena inclusión de las personas con discapacidad en el uso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.

- La segunda, celebrada de forma presencial en el mes de diciembre, para dar a conocer los resultados finales del Programa.

4.3. EJE 3. Formación de los agentes turísticos

ACCIÓN 3.1. COCEMFE CV: Formación en accesibilidad mediante la utilización de la app AccTur para sectores turísticos

Se han realizado sesiones formativas sobre el manejo y las diversas aplicaciones de la web app de autoevaluación de la accesibilidad a los sectores de interés, como la app AccTUR.

Esta actuación permitirá que los colectivos interesados en autoevaluar la accesibilidad de sus recursos conozcan una herramienta que pretende acercar las cuestiones técnicas de

accesibilidad y ofrecer un diagnóstico para conocer cuál es el punto de partida y las mejoras de accesibilidad que se pueden ejecutar.

ACCIÓN 3.2. ASINDOWN: proyecto de formación Prepara-t CDT Asindown

El proyecto **Prepara-t**, llevado a cabo por la Fundación Asindown, pretende reducir la desigualdad sociolaboral existente en las personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual fomentando su formación de calidad y la inserción laboral en empresas ordinarias a través de un proyecto que aúna formación en hostelería de calidad y realización de prácticas pre profesionales en empresas ordinarias, con la finalidad de poder acceder a un empleo digno y la difusión de sus capacidades, mediante la involucración y participación activa de la sociedad.

Uno de los objetivos prioritarios del programa es dar respuesta a todas las personas con Síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales, independientemente de su condición social diferenciadora, adaptando las acciones formativas a sus capacidades, acompañando sus cambios evolutivos, trabajando de cerca con las familias y aunando esfuerzos con el entramado social y empresarial con el fin de dar una respuesta de empleabilidad y favorecer al máximo el desarrollo integral de las personas con Síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales.

Objetivos generales del proyecto	
1.	Facilitar el aprendizaje permanente, de personas con Síndrome de Down y discapacidad intelectual, mediante una formación abierta, flexible, accesible y estructurada, en el sector de la hostelería y restauración.
2.	Facilitar la inserción social y laboral de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo ordinario.
3.	Conectar al tejido empresarial y administraciones públicas con el colectivo beneficiario, a través de acciones formativas y de visibilidad.

El proyecto ha generado los siguientes resultados:

2.1.1 Número de participantes directos – Personas físicas						
COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL PARTICIPANTES DIRECTOS			PARTICIPANTES EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL del número total de participantes		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	**TOTAL**	HOMBRES	MUJERES
Valencia	8	3	5	8	3	5
Castellón	8	6	2	8	6	2
Benidorm	6	5	1	6	5	1
Perfil de los participantes (situación inicial) y criterios de selección a aplicar:						
Grupos de ocho personas con síndrome Down o discapacidad intelectual, residentes en la provincia de Valencia, Castellón y Benidorm, que participarán directamente en el proyecto y, por consiguiente, se beneficiarán de su implementación. CRITERIOS DE INCLUSIÓN: se priorizará personas en edad adulta, con síndrome Down o discapacidad intelectual, que se encuentren en desempleo, o busquen su primer empleo, y necesiten una cualificación profesional, entre 18 y 35 años. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: se excluyen del proyecto a personas que se encuentren empleadas o que no cumplan lo requisitos de acceso a la formación.						

Finalidad del proyecto:
Apostamos por la puesta en marcha de una formación avalada por los Centros de Turismo. Esta primera implementación del proyecto es necesaria para profesionalizar a las personas que realizarán su trabajo posteriormente. Las soluciones en esta fase serán: • Dotar a los participantes de las herramientas necesarias en torno a la formación que les permita formarse a nivel personal, social y laboral. • Ofrecer formación adaptada a nuestro colectivo, dentro de la familia de hostelería y turismo que permita la futura inserción laboral en empresas ordinarias

2.1.2 Número de entidades participantes – Personas jurídicas		
COMUNIDAD AUTÓNOMA	**TOTAL**	Perfil de las entidades participantes y criterios de selección a aplicar:
VALENCIA	8	Entidades colaboradoras que formalicen un convenio para la realización de prácticas laborales. Patronal, sindicatos y empresarios interesados en participar de la “clase práctica” de clausura
BENIDORM	6	
CASTELLÓN	5	
Con objeto de evaluar el cambio que se quiere generar en las entidades, indique cuál se espera que sea la situación final de las mismas:		
• Ofrecer a entidades sociales que presente servicios de formación adulta, la posibilidad de conocer las capacidades de desarrollo que ofrece la formación, así como a las empresas ordinarias acercarles al mundo de la discapacidad como modo de normalizar la inclusión laboral en sus empresas.		

Imágenes: indicadores de ejecución proyecto Prepara-t. Fuente: Balance resultados programa de formación accesible –Fundación Asindown

En el Anexo 06 se expone en detalle la metodología, el desarrollo y las fases del proyecto.

4.4. EJE 4. Promoción de la oferta turística accesible

ACCIÓN 4.1. PREDIF: Promoción en TUR4all y entrega de insignia de turismo accesible

Tras la realización del diagnóstico de accesibilidad de las **30 infraestructuras e instalaciones** de titularidad de Turisme Comunitat Valenciana y la recopilación de la información disponible sobre la accesibilidad de la oferta turística, se ha procedido a **publicar en la Plataforma TUR4all** la información de aquellos **recursos turísticos** que cumplen los requisitos mínimos de accesibilidad establecidos por PREDIF.

A través de la información incluida en la plataforma TUR4all, se dispone de unos informes de accesibilidad en formato PDF que Turisme CV, si lo considera oportuno, podrá posteriormente maquetar e imprimir como guía de turismo accesible, para distribuir en las oficinas de turismo y en ferias de turismo.

Además, previsiblemente a principios del año 2022, se entregará, la insignia TUR4all a los establecimientos publicados en la plataforma que cumplan los criterios de accesibilidad mínimos establecidos por PREDIF.

Imagen: distintivo TUR4all. Fuente: PREDIF

Esta insignia es, en primer lugar, una forma de distinguir aquellos establecimientos que están trabajando para mejorar la accesibilidad de sus instalaciones y servicios y, en segundo lugar, una forma de dar a conocer a los turistas sus condiciones de accesibilidad. En la insignia entregada a los establecimientos se incluirá el logotipo de Turisme CV.

ACCIÓN 4.2. COCEMFE CV: Difusión e internalización de productos inclusivos (rutas, app AccTur) en ferias y otros sectores estratégicos

Se ha dado difusión del producto de rutas turísticas accesibles e inclusivas en ferias del sector y en presentaciones al sector. Las ferias, ocho en total, han sido las siguientes:

- Feria Internacional del Turismo FITUR
- Salón del turismo B-Travel
- Fira de les Comarques
- Feria del turismo Bilbao
- Fira de Tot Sants
- Mostra de Turisme de la Comunitat Valenciana
- INTUR – Feria internacional del turismo de interior
- World Travel Market London (WTM)

Esta actuación persigue una apertura de la imagen turística de la Comunitat Valenciana acorde a los valores establecidos en la legislación autonómica vigente en la materia, relativos a la hospitalidad, la sostenibilidad, la calidad, la competitividad o la ética del turismo, más allá de la Comunitat Valenciana, así como la promoción de la Comunitat Valenciana como destino accesible.

ACCIÓN 4.3. COCEMFE CV: Plan de medios

Se realizarán inserciones publicitarias en los medios de comunicación de mayor difusión de la Comunitat Valenciana.

Esta actuación permitirá difundir las rutas accesibles e inclusivas en la Comunitat Valenciana, procurando una difusión en València, Castelló y Alicante.

Como complemento, se tratará de establecer y mantener alianzas con medios de comunicación para la difusión de las rutas accesibles, a través de contenido no publicitario.

ACCIÓN 4.4. COCEMFE CV: ***Merchandising***

Se han realizado mascarillas FFP2 y bolsas de tela con la imagen del proyecto y los logotipos pertinentes.

Esta actuación permitirá difundir el proyecto a través de un canal de marketing offline y dar visibilidad a la imagen de la Comunitat Valenciana como destino accesible.

Este *merchandising* irá destinado al personal de Turisme Comunitat Valenciana, a eventos de presentaciones o formaciones y a los representantes de COCEMFE CV en sus intervenciones públicas para promocionar el proyecto.

4.5. EJE 5. Diagnóstico de la accesibilidad de las infraestructuras de titularidad de Turisme CV

Se ha procedido al diagnóstico de las condiciones de accesibilidad de **30 instalaciones** e **infraestructuras** de titularidad de Turisme CV, con un doble objetivo:

- por un lado, **conocer las condiciones de accesibilidad** que reúnen las infraestructuras visitadas y poder **dar a conocer**, mediante acciones de difusión y promoción, **la información** relevante para todas aquellas personas con alguna necesidad de accesibilidad que quieran viajar a la Comunitat Valenciana o visitar algunos de los lugares analizados;

- por otro lado, **identificar las principales carencias** en materia de accesibilidad y elaborar informes con recomendaciones de mejora a realizar.

Las 30 infraestructuras visitadas han sido:

- **21** oficinas de turismo de la Red **Tourist Info** (7 por provincia);

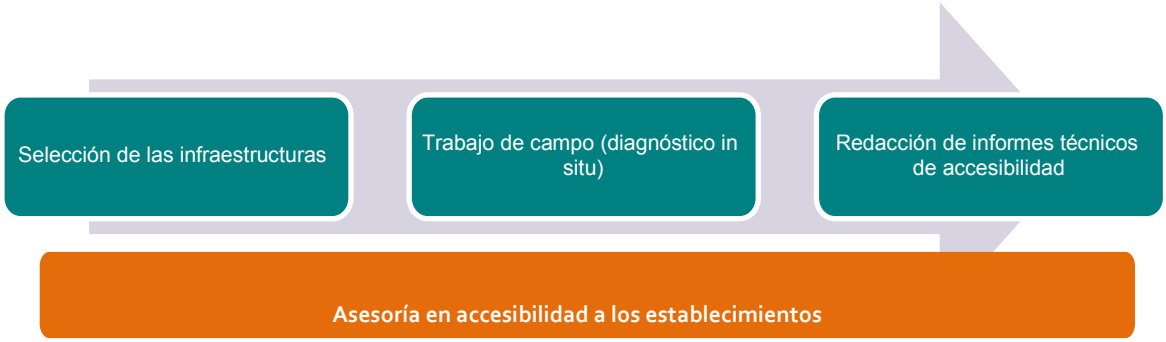
- **8** edificios de la Red de Centros de Turismo, **CdT**, de la Comunitat Valenciana;

- El edificio sede de **INVAT.TUR**.

	Nombre del recurso	Provincia	Municipio
1	Tourist Info Alcoi	ALACANT	Alcoi
2	Tourist Info Alicante Puerto	ALACANT	Alacant
3	Tourist Info Benidorm Centro	ALACANT	Benidorm
4	Tourist Info Elda	ALACANT	Elda
5	Tourist Info Elx	ALACANT	Elche/Elx
6	Tourist Info Torrevieja	ALACANT	Torrevieja

7	Tourist Info Xàbia Port	ALACANT	Xàbia
8	Tourist Info Benicarló	CASTELLÓ	Benicarló
9	Tourist Info Benicàssim - Casa Abadía	CASTELLÓ	Benicàssim
10	Tourist Info Castellón	CASTELLÓ	Castelló de la Plana
11	Tourist Info Morella	CASTELLÓ	Morella
12	Tourist Info Oropesa del Mar	CASTELLÓ	Orpesa/Oropesa del Mar
13	Tourist Info Peñíscola	CASTELLÓ	Peníscola/Peñíscola
14	Tourist Info Segorbe	CASTELLÓ	Segorbe
15	Tourist Info Canet d'en Berenguer	VALÈNCIA	Canet d'en Berenguer
16	Tourist Info Cullera	VALÈNCIA	Cullera
17	Tourist Info Gandia	VALÈNCIA	Gandia
18	Tourist Info Ontinyent	VALÈNCIA	Ontinyent
19	Tourist Info Quesa	VALÈNCIA	Quesa
20	Tourist Info Valencia Ayuntamiento	VALÈNCIA	València
21	Tourist Info Valencia Paz	VALÈNCIA	València
22	CdT Morella	CASTELLÓ	Morella
23	CdT Castelló de la Plana	CASTELLÓ	Castelló de la Plana
24	CdT Torrevieja	ALACANT	Torrevieja
25	CdT Alacant	ALACANT	Alacant
26	CdT Benidorm	ALACANT	Benidorm
27	CdT Dénia	ALACANT	Dénia
28	CdT Gandia	VALÈNCIA	Gandia
29	CdT València	VALÈNCIA	València
30	Edificio INVAT.TUR	ALACANT	Benidorm

El trabajo de diagnóstico de accesibilidad de las infraestructuras de titularidad de Turisme Comunitat Valenciana se ha desarrollado según las fases expuestas a continuación.



1. Determinación y validación de las 30 infraestructuras a analizar, a partir de un listado de recursos de titularidad de la *conselleria* competente.

2. Realización del diagnóstico de accesibilidad presencial de las infraestructuras seleccionadas, para la identificación de los aspectos de mejora.

3. Redacción de informes técnicos de accesibilidad.

   - Informe de accesibilidad: es un informe descriptivo de las condiciones de accesibilidad de las infraestructuras analizadas.

   - Informe diagnóstico de recomendaciones: está dirigido al ente gestor de las infraestructuras, identifica las carencias de accesibilidad detectadas para cada tipo de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual) en el análisis in situ y ofrece propuestas para solucionarlas.

Se ha realizado una evaluación con el objetivo de identificar las áreas más importantes a trabajar para alcanzar un nivel básico de accesibilidad, que permita a las personas con diferentes necesidades de accesibilidad disfrutar de las actividades disponibles en su recurso turístico, con calidad y satisfacción.

La evaluación permite obtener unos gráficos con los porcentajes referidos a cada uno de los elementos analizados por cada una de las infraestructuras visitadas.

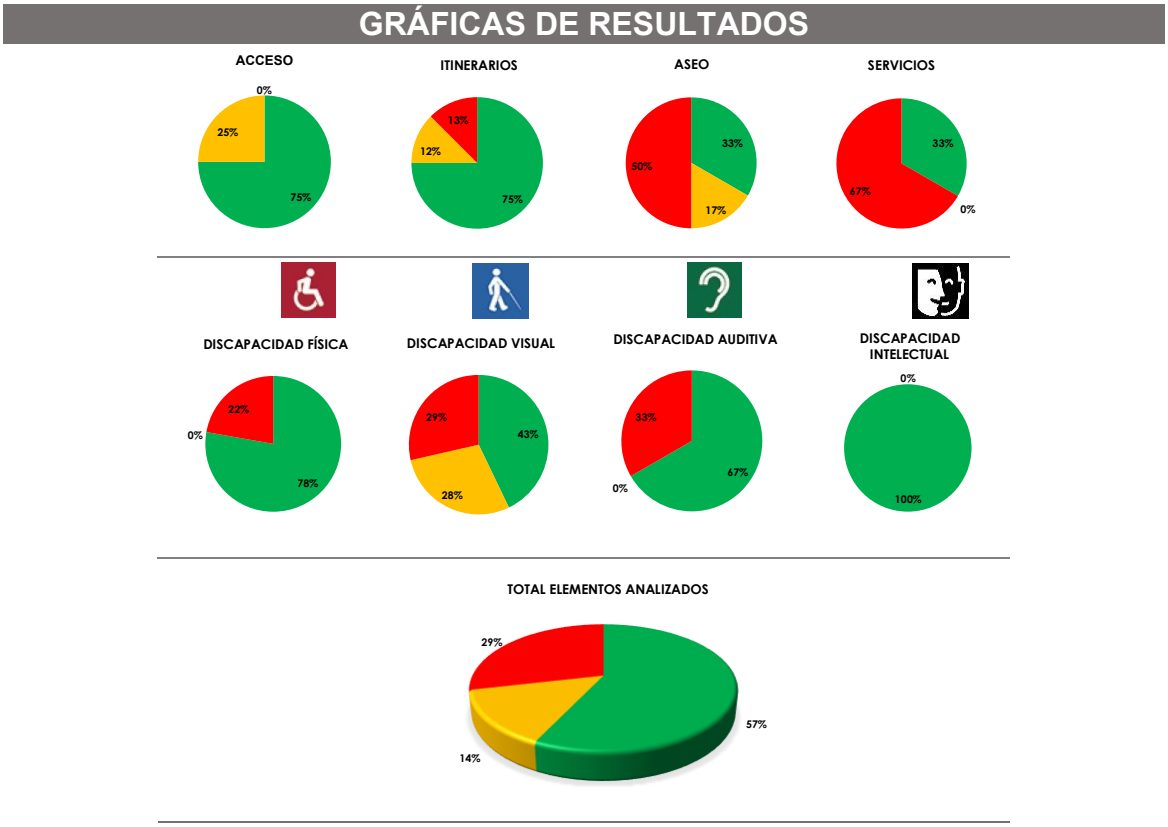


Imagen: ejemplo de gráfico de resultados

Tras detectar las principales criticidades en la evaluación de los diferentes elementos de cada recurso, se ha procedido a la elaboración de los informes de recomendaciones, que contienen las mejoras que se considera deberían llevarse a cabo para garantizar el uso y disfrute del recurso por parte de todas las personas. Los informes de recomendaciones de mejora se incluyen en el Anexo 03.

Imagen: ejemplo de informe de recomendaciones de mejora

4.6. EJE 6. Diseño de experiencias turísticas accesibles

ACCIÓN 6.1. PREDIF: Apoyo en la promoción de la oferta turística accesible mediante la creación de experiencias turísticas accesibles en la Comunitat Valenciana

Se han elaborado diferentes experiencias turísticas accesibles en la Comunitat Valenciana, publicadas en la plataforma de turismo accesible TUR4all.

Se puede acceder a las experiencias, a través del Destino Comunitat Valenciana y de las tres provincias:

Destino Valencia
- Valencia "en esencia" - Valencia cultural - Valencia en familia - La Valencia más divertida - Valencia naturaleza y salud

Destino Castellón de la Plana
- Ciudad de Castellón de la Plana - Por el interior de la provincia de Castellón - Litoral de Castellón

Destino Alicante
- Recorrido por la ciudad de Alicante - Alicante en familia - Naturaleza y playa - Experiencia en Benidorm - Experiencia en Villajoyosa

A la hora de diseñar las experiencias turísticas accesibles se han tenido en cuenta los diferentes eslabones que conforman la cadena de la accesibilidad en el turismo: transportes, alojamientos, restaurantes, actividades de ocio, servicios turísticos, etc.

Además de ser incluidas en la plataforma TUR4all de turismo accesible de PREDIF, las experiencias accesibles podrán ser difundidas posteriormente en el portal web de turismo del destino.

ACCIÓN 6.2. COCEMFE CV: Rutas inclusivas

Se ha planteado el diseño de **3 rutas turísticas accesibles e inclusivas**, una en cada provincia, temáticas y vivenciales, que abarquen los hitos principales de la actividad turística y que contemplen la mejora de las condiciones de accesibilidad de los recursos turísticos y/o la puesta en valor de actuaciones de accesibilidad existentes y poco conocidas o singulares, a modo de reconocimiento de buenas prácticas.

Las rutas son las siguientes:

- Ruta Arqueológica en Valencia y Sagunto.
- Ruta Vía Verde cicloturista en Castellón, Oropesa y Benicàssim.
- Ruta por la Isla de Tabarca.

Estas rutas se han recogido en una guía en edición papel y electrónica, al menos, en castellano y valenciano así como en un vídeo promocional.

4.7. EJE 7. Soporte en la consolidación del eje de accesibilidad en el Modelo de DTI-CV

ACCIÓN 7.1. PREDIF: Soporte en la consolidación del eje de accesibilidad en el Modelo de DTI de la Comunitat Valenciana

La Comunitat Valenciana, a través de INVAT.TUR, desarrolla desde el año 2014 el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana (DTI-CV), «a través del

cual se define el modelo de destino turístico inteligente y traza las líneas estratégicas a seguir para alcanzar la adaptación del sistema de innovación turística de la Comunitat Valenciana al desarrollo de DTI». El Modelo DTI-CV incluye la Accesibilidad dentro del Eje de Sostenibilidad.

El modelo DTI-CV contempla una metodología que, para el eje de accesibilidad, se basa en **6 indicadores** para la medición de la accesibilidad en los destinos (estos indicadores en el momento de redacción de este documento están en fase de revisión):

- ACC01_Recursos/atractivos turísticos accesibles
- ACC02_Servicios de información adaptado a personas con discapacidad
- ACC03_Cumplimiento de accesibilidad web (Protocolo WAI)
- ACC04_Promoción del turismo accesible
- ACC05_Transporte público accesible
- ACC06_Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles

Entre los destinos que forman parte de la Red DTI-CV, el grado de cumplimiento más elevado se ha observado en correspondencia de los indicadores ACC06 y ACC02.

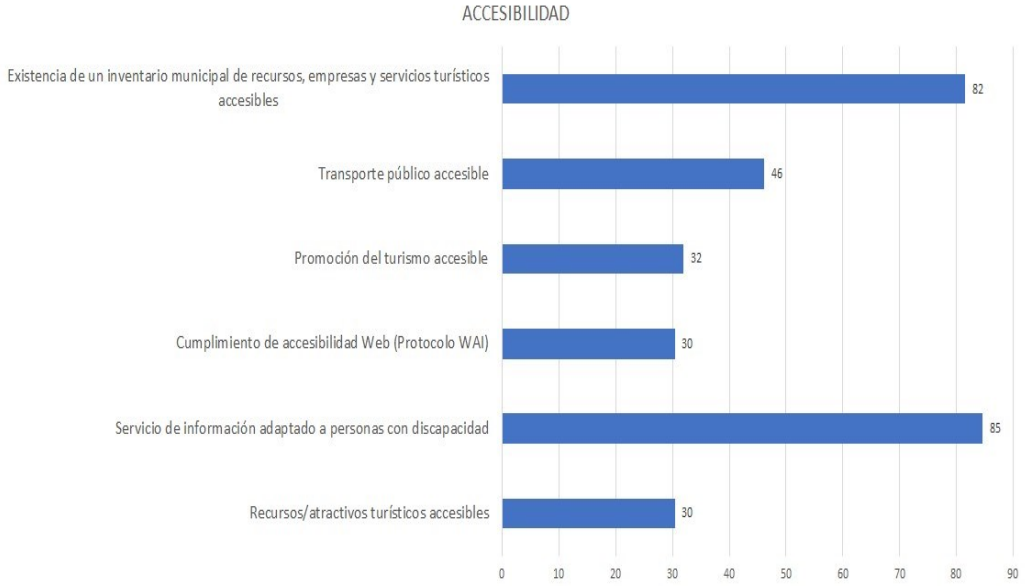


Imagen: resumen del grado de cumplimiento de los indicadores de accesibilidad en el modelo DTI-CV. Fuente: Manual de accesibilidad DTI-CV.

En general, todos los destinos cuentan con al menos un 30% de cumplimiento, a excepción del indicador de cumplimiento de accesibilidad web para destinos del interior.

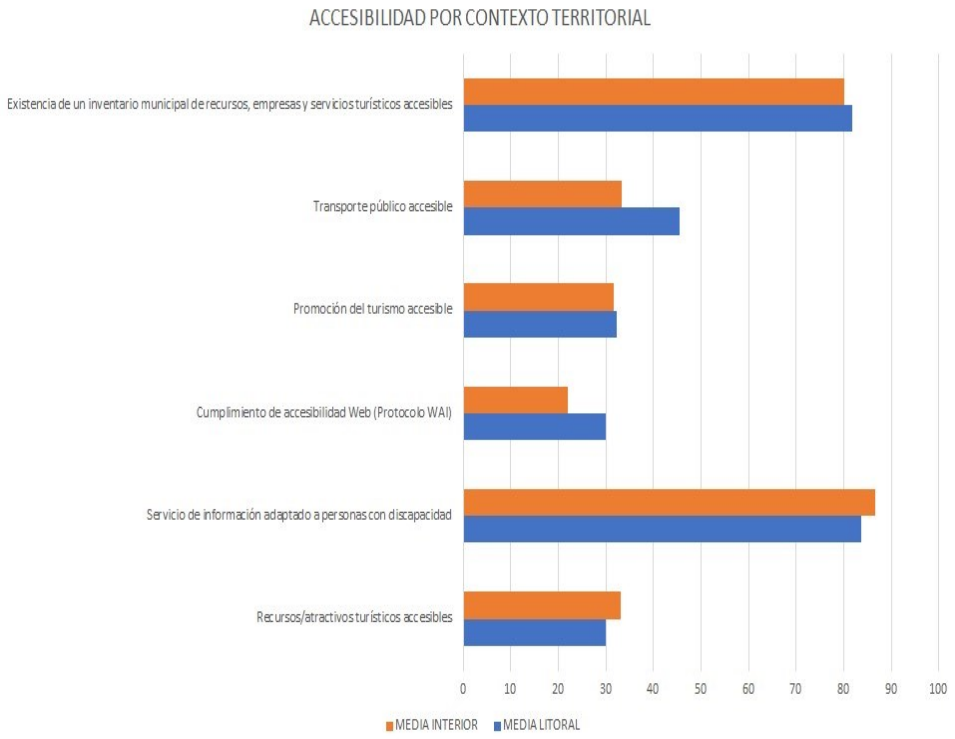


Imagen: indicadores de accesibilidad por contexto territorial, modelo DTI-CV. Fuente: Manual de accesibilidad DTI-CV.

Es interesante observar también que, en la comparación entre destinos del litoral y del interior, el grado de cumplimiento es similar.

Tras analizar la situación actual de los trabajos realizados hasta la fecha por la Red DTICV en el Eje de accesibilidad y las reuniones mantenidas con el Grupo de trabajo de Turismo accesible de la Red DTI-CV, se proponen acciones de mejora alineadas a los dos modelos DTI y a las exigencias de las normas UNE 178501 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes y UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes. Las acciones propuestas confluyen principalmente en las líneas del EJE 1. Gobernanza y gestión de la accesibilidad en ámbito turístico y del EJE 4. Impulso y mejora de la competitividad, conocimiento e inteligencia turística, si bien en todos los ejes se contemplan acciones alineadas al modelo DTI.

Durante el año 2021 se han iniciado ya trabajos para dar cobertura a la revisión de la metodología en clave DTI para los destinos de la Comunitat Valenciana por parte del INVATTUR.

4.8. EJE 8. Inserción laboral de las personas con discapacidad

ACCIÓN 8.1. PREDIF: Inclusión en el documento del Programa de Turismo accesible de los proyectos llevados a cabo por la Universidad de Alicante en materia de inserción laboral de personas con discapacidad

Tras la realización de una mesa de trabajo temática sobre la inserción laboral de personas con discapacidad, se recogen las principales propuestas y conclusiones, para ser incluidas en el presente documento, junto con las consideraciones y los resultados contemplados en los proyectos llevados a cabo por la Universidad de Alicante en materia. En concreto, la "Guía de propuestas para mejorar la inserciòn laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico", resultado del proyecto de investigaciòn "Propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante".

ACCIÓN 8.2. ASINDOWN: proyecto de formación Prepara-t CDT Asindown

El proyecto Prepara-t, llevado a cabo por la Fundación Asindown, ya presentado en la Acción 3.2., representa una de las propuestas más concretas de formación de calidad y la inserción laboral en empresas ordinarias de personas con Síndrome de Down y discapacidad intelectual.

4.9. EJE 9. Revisión y actualización de publicaciones en materia de turismo accesible de la Comunitat Valenciana

Se ha realizado una revisión y actualización de los 10 "**Manuales de buenas prácticas de Turismo Accesible**" para el sector turístico de la Comunitat Valenciana elaborados y publicados en el año 2017.

Las publicaciones, en valenciano y castellano, responden a las preguntas frecuentes que se hacen los profesionales del sector turístico a la hora de crear instalaciones, productos y servicios accesibles.

Los manuales están enfocados a diferentes tipos de servicios y recursos turísticos y cuentan con un formato práctico y sintético.

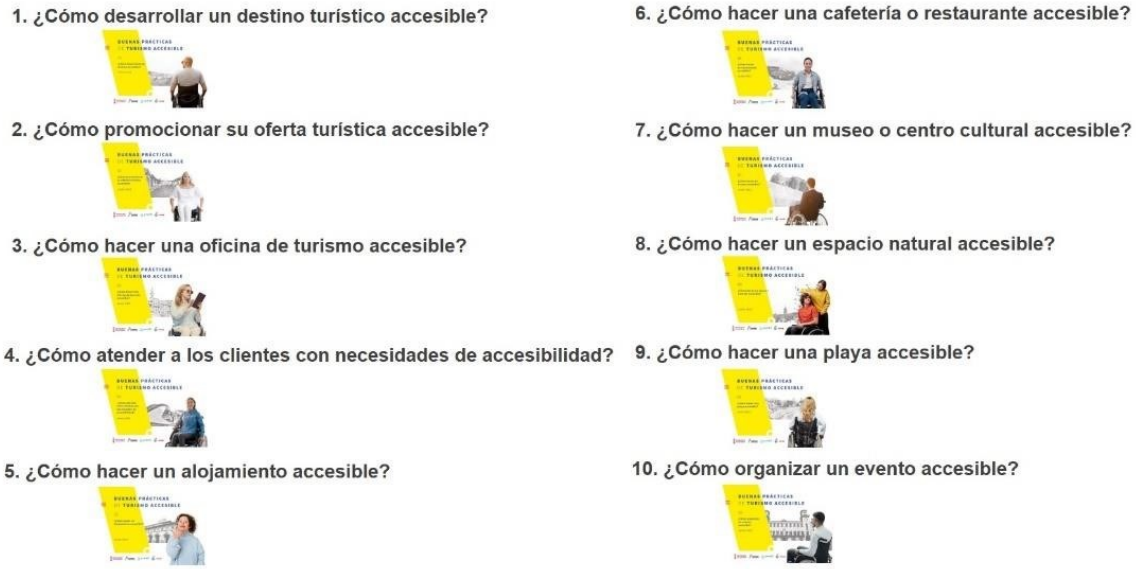


Imagen: portadas de los manuales de buenas prácticas de turismo accesible en la Comunitat Valenciana. Fuente: PREDIF.

Se puede acceder a los manuales (.pdf accesible) a través de la sección de Turismo accesible de la página web de Turisme de la Generalitat Valenciana.

4.10. EJE 10. Medidas de adaptación frente a la situación derivada por la COVID-19

ACCIÓN 10.1. PREDIF: Realización de una publicación de recomendaciones en materia de accesibilidad en el contexto COVID-19

La situación de emergencia sanitaria, debida a la enfermedad por coronavirus, más conocida como COVID-19, ha obligado al sector turístico a establecer protocolos de prevención y medidas de seguridad frente al riesgo de contagio que, en muchos casos, no consideran las necesidades de accesibilidad de las personas.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha destacado siempre la importancia de situar la inclusión en el centro de los planes de recuperación turística.

Por ello, se ha elaborado el manual "Buenas prácticas de turismo accesible: ¿Cómo incluir la accesibilidad en las medidas de protección frente a riesgos sanitarios de contagio?", un manual de recomendaciones, en castellano y valenciano, en formato PDF accesible, dirigido al sector turístico de la Comunitat Valenciana, para atender correctamente a personas con diferentes necesidades de accesibilidad en un contexto condicionado por una crisis sanitaria como la derivada por la COVID-19.

Imagen: portada del manual de buenas prácticas para la inclusión de la accesibilidad en las medidas de protección frente a riesgos de contagio. Fuente: PREDIF.

La publicación sigue la misma estructura y formato de los 10 Manuales de Buenas Prácticas en Turismo Accesible presentados en el punto anterior y puede descargarse en la misma sección de Turismo accesible de la página web de Turisme de la Generalitat Valenciana.

4.11. Otras actuaciones llevadas a cabo por Turisme CV

ACCIÓN 11.1. TURISME CV: Mejora de la accesibilidad de la Ruta del Grial

Desde Turisme CV, se está realizando una auditoría de la accesibilidad de la Ruta del Grial, con el fin de elaborar un programa de eco-rutas inclusivas adaptadas. La auditoría de los 100 km de ruta se ha realizado en el mes de noviembre de 2021.

GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

ESTRATEGIA DE TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNITAT VALENCIANA

6. Estrategia de turismo accesible de la Comunitat Valenciana

6.1. Objetivos

El principal objetivo del Programa es la **consolidación** de la posición de la Comunitat Valenciana como **destino inclusivo**, **acogedor** y **accesible** para todas las personas.

6.2. Ejes y líneas de intervención del Programa de Turismo accesibles

Los ejes y líneas de intervención del Programa de Turismo accesible se vertebran en torno a las líneas estratégicas y programas del Plan Estratégico de Turismo 2020-2025, en el que se llegaron a identificar **5 líneas estratégicas**, cada una con diferentes **programas** y basadas en los **6 pilares** en los que se asienta la estrategia: sostenibilidad, hospitalidad, vertebración territorial, capital humano, responsabilidad y seguridad.

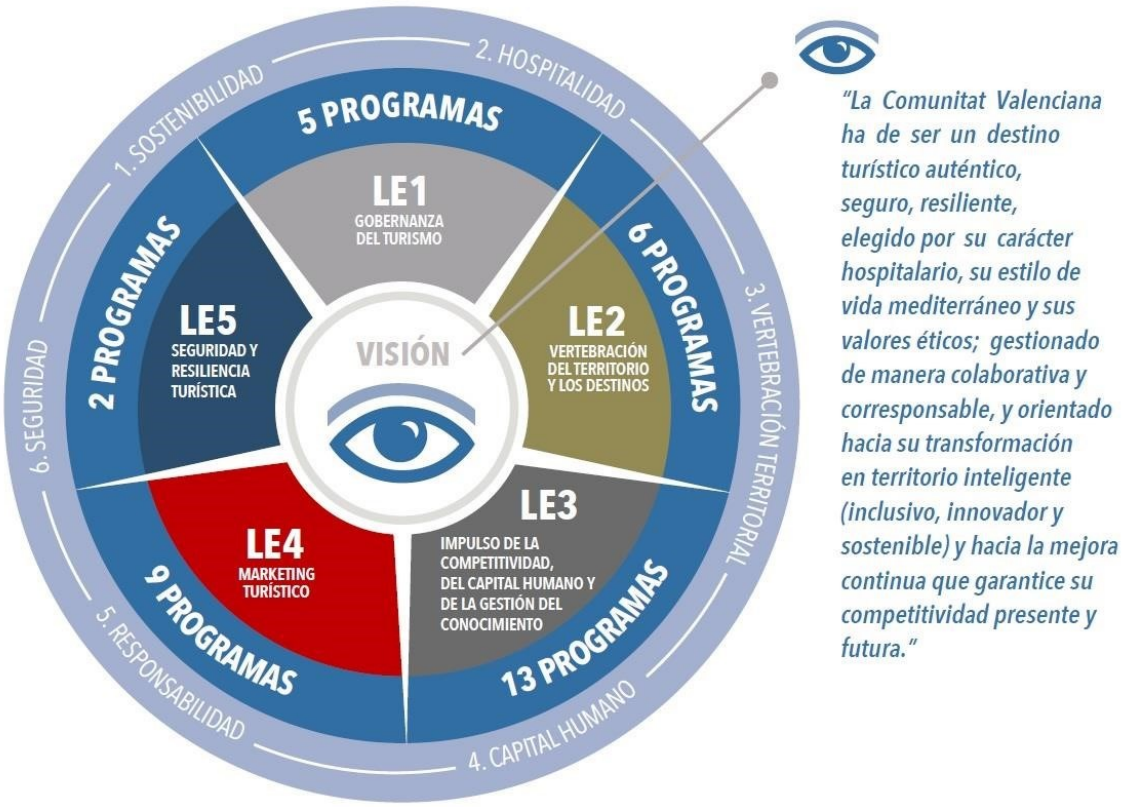


Imagen: Mapa conceptual del Plan Estratégico. Fuente: Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2020-2025

Las líneas de actuación del Programa de Turismo accesible estarán, por tanto, directamente relacionadas con el Plan Estratégico de Turismo, alineadas con el modelo de Destino Turístico Inteligente.

El Programa de Turismo accesible contempla los siguientes ejes.

EJE 1	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ÁMBITO TURÍSTICO
1.1	Coordinación administrativa
1.2	Creación de herramientas de consolidación de la gestión de la accesibilidad
1.3	Planificación y gestión compartida
1.4	Seguridad y resiliencia turística
EJE.2	MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA
2.1	Análisis de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística
2.2	Mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística
2.3	Accesibilidad web
2.4	Creación del servicio de asistencia personal al visitante
EJE 3	CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO
3.1	Mejora de los conocimientos técnicos en accesibilidad universal
3.2	Mejora en la atención al cliente con alguna necesidad de accesibilidad
3.3	Fortalecimiento de los conocimientos en accesibilidad web
3.4	Fomento de la formación
3.5	Impulso de la sensibilización del sector turístico
EJE 4	IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA
4.1	Consolidación del cumplimiento de la normativa
4.2	Apoyo al sector turístico para la mejora de la accesibilidad
4.3	Mejora de la competitividad
4.4	Investigación e inteligencia turística para la mejora de la accesibilidad
EJE 5	INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO

5.1.	Fomento del empleo de personas con discapacidad en el turismo
5.2.	Mejora de la accesibilidad de los puestos de trabajo
5.3.	Actividades de formación y sensibilización
EJE 6	MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA
6.1.	Difusión de información sobre accesibilidad de la oferta turística
6.2.	Accesibilidad en la promoción y en la comunicación
6.3.	Acciones de promoción del turismo accesible

Cada eje se compone de diferentes objetivos que, a su vez, se desglosan en acciones que se propone ejecutar. Se sintetizan en el siguiente cuadro y, sucesivamente, se desarrolla cada una de ellas.

Objetivo: Consolidar el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino turístico accesible				
EJES	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**ACCIONES**		**PLAZO**
EJE 1: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ÁMBITO TURÍSTICO				
1.1.	Coordinación administrativa	1.1.1.	Presentación del Programa de Turismo accesible a la Comisión Interdepartamental de Turismo	CORTO
		1.1.2.	Colaboración y coordinación con otros organismos de la administración autonómica y local en materia de accesibilidad	MEDIO
		1.1.3.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las políticas de Destino Seguro	CORTO
		1.1.4.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las medidas de seguridad y la gestión de las emergencias	CORTO
1.2.	Creación de herramientas de consolidación de la gestión de la accesibilidad	1.2.1.	Mecanismo de coordinación, control y seguimiento	CORTO
1.3.	Planificación y gestión compartida	1.3.1.	Creación de un Foro de Turismo accesible	MEDIO
1.4.	Seguridad y resiliencia turística	1.4.1.	Medidas de accesibilidad en la difusión de información de interés turístico sobre COVID-19	CORTO
		1.4.2.	Difusión del manual de buenas prácticas para incluir la accesibilidad en las medidas frente a la COVID-19	CORTO

EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA				
2.1.	Análisis de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística	2.1.1.	Ampliación del diagnóstico de la accesibilidad de la oferta turística	CORTO
2.2.	Mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística	2.2.1.	Acciones de mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística analizada	MEDIO
		2.2.2.	Mejora de la accesibilidad en eventos: arquitectura efímera y gestión de la accesibilidad	MEDIO
2.3.	Accesibilidad web	2.3.1.	Ejecución de las acciones de mejora de la accesibilidad de la página web de promoción turística	CORTO
2.4.	Creación del servicio de asistencia personal al visitante	2.4.1.	Creación y desarrollo del servicio de asistencia personal al visitante con necesidades de accesibilidad	MEDIO
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO				
3.1.	Mejora de los conocimientos técnicos en accesibilidad universal	3.1.1.	Formación en accesibilidad universal para personal técnico de las administraciones autonómica y locales de la Comunitat Valenciana	MEDIO
		3.1.2.	Formación en accesibilidad y normativa de la Comunitat Valenciana para el sector turístico	MEDIO
3.2.	Mejora en la atención al cliente con alguna necesidad de accesibilidad	3.2.1.	Formación en atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad	MEDIO

3.3.	Fortalecimiento de los conocimientos en accesibilidad web	3.3.1.	Formación del personal técnico de los destinos en accesibilidad web	CORTO
3.4.	Fomento de la formación	3.4.1.	Difusión del material formativo elaborado para el sector turístico en materia de accesibilidad	CORTO
		3.4.2.	Introducción de la accesibilidad en la formación reglada, especialmente en la Red CDTs y como parte del contenido en los grados formativos del ámbito turístico.	LARGO
3.5.	Impulso de la sensibilización del sector turístico	3.5.1.	Puesta en marcha de acciones de sensibilización del sector turístico en accesibilidad y necesidades de las personas con discapacidad	MEDIO
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA				
4.1.	Consolidación del cumplimiento de la normativa	4.1.1.	Refuerzo de la vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad para los establecimientos turísticos	MEDIO
4.2.	Apoyo al sector turístico para la mejora de la accesibilidad	4.2.1.	Recomendación de destinar inversiones con fondos Europeos Next Generation para la mejora de la accesibilidad integral a servicios. Productos o los propios destinos. Motivar acciones en la mejora de la accesibilidad en los Municipios Turísticos -fondo de cooperación-	CORTO
		4.2.2.	Continuar introduciendo en las ayudas de concurrencia competitiva para empresas turísticas acciones para la mejora de la accesibilidad.	CORTO
4.3.	Mejora de la competitividad	4.3.1.	Difusión de la Norma ISO 21902 sobre turismo accesible sin olvidar otras ISO sectoriales que dan acceso a la Q ICTE (Programa QUALITUR)	LARGO
4.4.	Investigación e inteligencia turística para la mejora de la accesibilidad	4.4.1.	Introducir en el Observatorio del Turismo de la Comunitat Valenciana una sección para seguimiento específico de la accesibilidad en destinos y servicios turísticos.	MEDIO

			Visibilizar la accesibilidad - Sistema de Inteligencia Turística (Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y hospitalidad) – mediante la publicación y evaluación de indicadores relativos al grado de accesibilidad integral de la Oferta Turística y de la satisfacción del turista que hace uso de ella.	
		4.4.2.	Inclusión de indicadores sobre accesibilidad en la Red de Tourist Info	CORTO
		4.4.3.	Revisión del sistema de indicadores del modelo DTI-CV	CORTO
		4.4.4.	Creación de un repositorio de buenas prácticas de turismo accesible en destinos de la Comunitat Valenciana	MEDIO
		4.4.5.	Impulso de las Nuevas Tecnologías para la mejora de la accesibilidad	MEDIO
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO				
5.1.	Fomento del empleo de personas con discapacidad en el turismo	5.1.1.	Difundir las ayudas de la Generalitat Valenciana y Gobierno de España a empresas para la inserción laboral de personas con discapacidad que pudieran solicitar empresas turísticas.	CORTO
		5.1.2.	Colaboración con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico	CORTO
5.2.	Mejora de la accesibilidad de los puestos de trabajo	5.2.1.	Estudio de la accesibilidad de los puestos de trabajo en la oferta turística de la Comunitat Valenciana	MEDIO
		5.2.2.	Impulso a la adaptación de los puestos de trabajo en el sector turístico	MEDIO
5.3.	Actividades de formación y sensibilización	5.3.1.	Sensibilización y formación en el tema de la inserción laboral de personas con discapacidad	MEDIO

		5.3.2.	Difusiòn entre el sector turístico de la “Guía de propuestas para mejorar la inserciòn laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico”	CORTO
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA				
6.1.	Difusión de información sobre accesibilidad de la oferta turística	6.1.1.	Ampliación de los contenidos de la sección de Turismo accesible en el portal de Turisme CV y creación de un inventario de recursos accesibles	CORTO
		6.1.2.	Creación y difusión de experiencias turísticas accesibles	CORTO
		6.1.3.	Puesta en valor y difusión de recursos accesibles en otros ámbitos del turismo	LARGO
6.2.	Accesibilidad en la promoción y en la comunicación	6.2.1.	Accesibilidad en los pliegos de condiciones para la realización de acciones promocionales	CORTO
		6.2.2.	Accesibilidad en las acciones de comunicación de las actividades realizadas por Turisme Comunitat Valenciana	MEDIO
		6.2.3.	Uso de lenguaje inclusivo y de terminología adecuada	CORTO
		6.2.4.	Inclusión de la información sobre la accesibilidad de los eventos promocionados, en la web y en el material promocional elaborado	MEDIO
6.3.	Acciones de promoción del turismo accesible	6.3.1.	Jornadas de Turismo accesible Comunitat Valenciana accesible	LARGO
		6.3.2.	Realización de material de promoción del turismo accesible	MEDIO
		6.3.3.	Promoción en ferias de turismo y de accesibilidad	CORTO

*Los periodos de tiempo contemplados en los objetivos como **corto**, **medio** y **largo** plazos corresponderían a la siguiente clasificación: Corto (6 meses a un año de ejecución) medio: entre 1 y 2 años (2023-2024), largo (Horizonte 2025)

6.3. Desarrollo de las actuaciones

1.1.1.	**Presentación del Programa de Turismo accesible a la Comisión Interdepartamental de Turismo**		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario	Comisión Interdepartamental de Turismo		
Tal y como se expresa en el Plan Estratégico de Turismo, se hace imprescindible la potenciación de la gestión de la Comisión Interdepartamental de Turismo, entre ellas, en materias como la accesibilidad turística. Con el objetivo expresado en el Plan Estratégico de «*aprovechar sinergias institucionales para minimizar las duplicidades y maximizar la eficiencia de las inversiones*», se **presentará a la Comisión Interdepartamental de Turismo** el **Programa de Turismo accesible 2020-2025**, para informar sobre las actuaciones realizadas y las propuestas para el futuro, fomentando la toma de conciencia respecto a un ámbito transversal como el de la Accesibilidad Universal, que implica la realización de esfuerzos conjuntos para la consecución de los objetivos que se proponen.			
Plazo	CORTO		

1.1.2.	**Colaboración y coordinación con otros organismos de la administración autonómica y local en materia de accesibilidad**
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Comisión Interdepartamental de Turismo
La **transversalidad** de la accesibilidad implica la ejecución de acciones por parte de diferentes actores, de distintos ámbitos. Tal y como se ha observado, desde otras consellerias de la Generalitat se han realizado y se siguen llevando a cabo numerosas acciones en favor de la accesibilidad, tanto en la gestión como en la ejecución. Entre ellas, la creación de la Mesa de accesibilidad o la realización de estudios de accesibilidad.	

1.1.2.	Colaboración y coordinación con otros organismos de la administración autonómica y local en materia de accesibilidad

Por otro lado, mediante la labor de Turisme Comunitat Valenciana también se ha avanzado en la definición de acciones que, de forma transversal, inciden en otros ámbitos de actuación y para las que será necesaria una **colaboración continua** y una **coordinación sistematizada**, que permitan optimizar los esfuerzos realizados por cada organismo.

Por tanto, tras presentar el Programa de Turismo accesible a la Comisión Interdepartamental de Turismo, se estima necesario:

- Reforzar la coordinación en las acciones de análisis y mejora de la accesibilidad llevadas a cabo por distintas consellerias de la Generalitat, en diferentes ámbitos. Entre ellos: infraestructuras públicas, transporte, espacios naturales, políticas de inclusión social e igualdad.
- Impulsar la participación en los diferentes instrumentos de coordinación de la accesibilidad, tanto aquellos creados por Turisme CV como las mesas y comisiones de titularidad de otras consellerias.
- Fomentar el intercambio de información sobre la accesibilidad entre organismos de diferentes consellerias. Tal y como se ha evidenciado en la elaboración del presente documento, existe un considerable volumen de información acerca de la accesibilidad del territorio, que ha sido recogida, elaborada y publicada por otros organismos públicos y, especialmente, administraciones y áreas de otras consellerias de la Generalitat y que sería de gran utilidad en su aplicación en el turismo.

Plazo		MEDIO	

1.1.3.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las políticas de Destino Seguro
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Comisión Interdepartamental de Turismo

A raíz de la situación sobrevenida por la enfermedad COVID-19, Turisme Comunitat Valenciana ha trabajado de forma coordinada con otras consellerias, mediante la Comisión Interdepartamental de Turismo, departamentos de la Generalitat, representación de profesionales y expertos, así como numerosos otros actores, no únicamente relacionados con el sector turístico, para aunar esfuerzos y crear un marco

1.1.3.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las políticas de Destino Seguro		
de trabajo técnico que llevase a la creación del programa Destino Seguro ante la COVID-19. Se insta a que, dentro de las políticas que se establezcan y las actuaciones que se lleven a cabo en el marco del **Programa Destino Seguro**, se tengan en cuenta a todas las personas, incluyendo a las personas con alguna discapacidad o con otras necesidades de accesibilidad, para garantizar a cualquier individuo el derecho al ocio y al turismo de forma segura. Para ello, se propone incluir en el Grupo de Trabajo del Sector turístico a una persona **responsable de velar por la accesibilidad de las medidas**.			
Plazo	CORTO		

1.1.4.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las medidas de seguridad y la gestión de las emergencias
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Comisión Interdepartamental de Turismo, organismos de coordinación de emergencias autonómicos y locales

En el análisis realizado se ha constatado que en la actualidad todavía **no se consideran las necesidades de accesibilidad** en los **protocolos de emergencias** y evacuación elaborados por los destinos de la Comunitat Valenciana o esto **no se hace de forma suficiente**.

Asimismo, tampoco la normativa de ámbito turístico contempla las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas. A título de ejemplo, el reciente DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, hace referencia a la necesidad de disponer planes de autoprotección o planes de emergencia en los edificios, pero sin mencionar la exigencia de que estos contemplen protocolos de actuación y evacuación que tengan en cuenta las distintas necesidades de accesibilidad de las personas. Estas necesidades tampoco se tienen en cuenta en la comunicación de las emergencias o en las señales de alarma, en edificios, infraestructuras de transporte, grandes espacios destinados a la realización de eventos, que a menudo contemplan un solo formato de emisión (sonoro, en la mayoría de los casos, y pocas veces visual), poniendo en peligro la integridad de muchas personas,

1.1.4.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las medidas de seguridad y la gestión de las emergencias		
con alguna discapacidad o que por avanzada edad u otras necesidades de accesibilidad, no llegan a percibir la situación de peligro. De la misma manera, las situaciones de emergencia que se produzcan en espacios exteriores, urbanos o naturales, en ocasión de eventos de gran concurrencia, deben contar con planes de emergencia que contemplen todas las necesidades de las personas. Es preciso, por tanto, trabajar de forma conjunta con los organismos competentes, como la Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències y otros que, a nivel más local, coordinan las actuaciones en situaciones de emergencia, para elaborar planes y protocolos en cuyas actuaciones se contemplen las necesidades de accesibilidad de todas las personas, incluidas aquellas con alguna discapacidad.			
Plazo	CORTO		

1.2.1.	Mecanismo de coordinación, control y seguimiento		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
Para que la accesibilidad se aborde de una forma transversal, en diferentes ámbitos de gestión y niveles administrativos, se recomienda la creación de un **órgano o figura responsable de la accesibilidad en Turisme Comunitat Valenciana**, que coordine las actuaciones en materia de turismo accesible, realizando un seguimiento y control de las acciones incluidas en el Programa, así como cualquier acción de impulso y promoción del turismo accesible. La figura responsable de coordinar las actuaciones en materia de accesibilidad turística desarrollará, entre otras, las siguientes tareas: • coordinación transversal con los diferentes municipios turísticos de la Comunitat Valenciana; • realización del seguimiento de las actuaciones propuestas en el presente Programa y valoración mediante indicadores de los resultados parciales y finales de las mismas.			
Plazo	CORTO		

1.3.1.	Creación de un Foro de Turismo accesible
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

En el Plan Estratégico de Turismo se afirma que "*la transición hacia un nuevo modelo de gobernanza turística debe sustentarse en la premisa de la necesidad de compartir información y conocimiento. Solo de esta forma se garantiza el diseño de directrices estratégicas que emanen del consenso de todos los agentes y el avance hacia un horizonte turístico compartido*".

En este mismo principio de participación de representación ciudadana también se fundamenta el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes.

Con el propósito de dar voz a las personas que mayormente se benefician de las acciones dirigidas a mejorar las condiciones de accesibilidad de la Comunitat Valenciana como destino, se propone la creación de un **Foro de Turismo accesible**, que contribuya a conseguir una mayor efectividad en la tutela del derecho de las personas con discapacidad a hacer turismo.

Se sugiere que esté conformado por una representación de la administración pública autonómica y local, con competencias en materia de turismo y de accesibilidad, sector empresarial del turismo y entidades del movimiento asociativo representativas de personas con diferentes necesidades de accesibilidad.

Entre sus funciones, este mecanismo participativo contemplará: apoyo para acciones promocionales o de sensibilización de la ciudadanía, apoyo para destinos y sector empresarial en la resolución de dudas, coordinación de acciones conjuntas y homogenización de criterios de actuación, validaciones de proyectos, en coordinación con el órgano de seguimiento y gestión de la accesibilidad del destino, contemplado en la Acción 1.2.1.

Plazo		MEDIO	

1.4.1.	**Medidas de accesibilidad en la difusión de información de interés turístico sobre COVID 19**
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

La situación de emergencia sanitaria, debida a la enfermedad por coronavirus, más conocida como COVID-19, ha obligado al sector turístico a establecer protocolos de prevención y medidas de seguridad frente al riesgo de contagio que, en muchos casos, no consideran las necesidades de accesibilidad de las personas.

Cualquier comunicación emitida por Turisme CV y relacionada con la situación derivada de la pandemia que afecte especialmente a las personas que viajan o viajarán a la Comunitat Valenciana (criterios de acceso a establecimientos turísticos, restricciones a la movilidad para entrar o circular en la Comunitat Valenciana, horarios y aforo de establecimientos comerciales y turísticos, medidas de prevención y certificados exigidos, etc.), deberá contar con diferentes formatos (auditivos, visuales) y las **medidas de accesibilidad adecuadas** para su fácil comprensión por parte de todas las personas.

Asimismo, los **canales** a través de las que se comuniquen deberán ser **accesibles**.

Plazo	CORTO		

1.4.2.	Difusión del manual de buenas prácticas para incluir la accesibilidad en las medidas frente a la COVID 19
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Pese a las mejoras realizadas y al elevado número de personas vacunadas, en el año 2021 la propagación de la pandemia derivada de la COVID-19 todavía afecta al sector turístico y condiciona enormemente los desplazamientos y la realización de la actividad turística.

Si esta situación está perjudicando indistintamente a toda la población, las personas con discapacidad se ven a menudo doblemente afectadas, ya que, en las restricciones, en las medidas de prevención, de higiene, en la comunicación y en la información, en raras ocasiones se tiene en cuenta la accesibilidad.

Con el objetivo de **reducir las situaciones de discriminación** que se producen por la falta de accesibilidad en las medidas llevadas a cabo por parte del sector turístico para hacer frente a la COVID-19, se recomienda **formar** e **informar** al sector sobre las necesidades que muchas personas tienen en este contexto condicionado por la pandemia.

Se sugiere difundir el manual "Buenas prácticas de turismo accesible: ¿Cómo incluir la accesibilidad en las medidas de protección frente a riesgos sanitarios de contagio?", elaborado para proporcionar una serie de recomendaciones dirigidas al sector turístico en relación con las medidas de accesibilidad a adoptar en un contexto de restricciones a la movilidad, la interacción y el contacto, para que las personas con necesidades de accesibilidad no sufran una discriminación adicional, al restringirse su posibilidad de realizar una actividad o acceder a un servicio turístico en igualdad de condiciones, de la misma manera que el resto de la población.

Plazo	CORTO		

2.1.1.	**Ampliación del diagnóstico de la accesibilidad de la oferta turística**
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Otras consellerias y clubes de producto

Tal y como se ha evidenciado en el proceso participativo, uno de los principales retos es **difundir la información sobre la oferta accesible** de la Comunitat Valenciana. La dificultad para encontrar esta información respecto a la mayoría de los destinos de la Comunitat Valenciana es una de las principales carencias detectadas por los profesionales del turismo. Se pone de manifiesto que falta una centralización de la información y un inventario de la oferta accesible.

Para ofrecer complementar y ampliar la información disponible en la página de promoción turística, se propone realizar un análisis de las condiciones de accesibilidad de una selección de recursos turísticos, con el objetivo de recabar información, útil para:

- **ampliar la base de datos** de recursos accesibles y **centralizar la información** en la sección de Turismo accesible de la web de promoción de la Comunitat Valenciana;
- **elaborar recomendaciones de mejora** de aquellos recursos que no lleguen a cumplir unas condiciones mínimas de accesibilidad, utilizando los criterios de una certificación oficial o reconocimiento oficial (Tur4all, QUALITUR)

En la selección de las categorías de recursos turísticos a analizar se tendrán en cuenta las consideraciones manifestadas en el proceso participativo, a partir de las cuales se sugiere que el estudio de accesibilidad incluya también:

- recursos turísticos de destinos de interior, menos conocidos.
- espacios vinculados al turismo pesquero y marinero, reservas marinas y espacios marinos protegidos;
- espacios vinculados al agroturismo y relacionados con la actividad agraria.

En cuanto a los establecimientos turísticos, además de aquellas categorías tradicionalmente asociadas al turismo, se recomienda incluir:

- apartamentos turísticos;
- establecimientos de ocio nocturno.

Plazo	CORTO		

2.2.1.	Acciones de mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística analizada
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	
En el marco del presente Programa, se ha realizado el **diagnóstico de las condiciones de accesibilidad** de 30 instalaciones e infraestructuras de titularidad de Turisme CV, identificando las principales carencias en materia de accesibilidad. En el Anexo 03 pueden consultarse los informes con las recomendaciones de mejora a realizar. De la misma manera, se han analizado las condiciones de accesibilidad de otros recursos turísticos y elaborado recomendaciones de mejora por parte de COCEMFE CV y de otras entidades. Una vez recopilado el material relativo a las recomendaciones de los edificios ya analizados, se procederá a **llevar a cabo las acciones** en ellas contemplada, así como de aquellos recursos turísticos que se visiten tras la realización de nuevos diagnósticos de accesibilidad (véase acción precedente).	

Plazo		MEDIO	

2.2.2.	Mejora de la accesibilidad en eventos: arquitectura efímera y gestión de la accesibilidad
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Comisión Interdepartamental de Turismo, otros organismos autonómicos involucrados en la organización de eventos
La carencia de referencias normativas específica que regulen las condiciones de accesibilidad de un evento genera, en la práctica, una **aplicación escasa de criterios de accesibilidad** en los elementos arquitectónicos efímeros instalados para un evento	

2.2.2.	Mejora de la accesibilidad en eventos: arquitectura efímera y gestión de la accesibilidad

que, en pocas ocasiones, se adaptan a la diversidad de necesidades, tanto del público asistente como de los participantes activos.

Elementos relacionados con eventos o ferias, de carácter lúdico-festivo, cultural, deportivo, religioso o profesional, como estands, casetas, quioscos, carpas, tarimas, mostradores y otro tipo de mobiliario, así como la señalización o la iluminación, se tienen que concebir para un uso universal por parte de todas las personas.

Asimismo, la **gestión de un evento** implica procesos como los de inscripción, sistemas de control de acceso, gestión de colas y esperas, difusión de la información, elaboración de material que, aun sin constituir en muchos casos barreras físicas, pueden dificultar o incluso llegar a impedir la participación de personas, si no se contemplan con una visión inclusiva.

Pese a las mejoras producidas en los últimos años, se constata que no existe una sistematización de la incorporación de criterios de accesibilidad en los eventos promovidos por Turisme CV, para cuya mejora se recomienda:

- La inclusión de **criterios de accesibilidad universal** - no solamente desde un punto de vista físico, sino también sensorial y cognitivo - en los **pliegos de condiciones** para la contratación y concesión de servicios necesarios para la realización de eventos de titularidad de Turisme CV.

- Al ser los eventos un tipo de manifestaciones generalmente concurridas, las medidas de accesibilidad se deberán considerar también en todos los aspectos relacionados con la **seguridad** y contemplar las diferentes necesidades de las personas en los protocolos de actuación y evacuación en caso de emergencia, tal y como se expone en la Acción 1.1.4 - Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las medidas de seguridad y la gestión de las emergencias.

- El **fomento** y la **difusión**, por parte de Turisme CV, de las **recomendaciones en materia de accesibilidad a los eventos**, para los destinos de la comunidad autónoma, de forma que también los eventos organizados a nivel municipal, cuenten con un planteamiento de inclusión de todas las personas. Para más detalles, se remite al manual de Buenas prácticas de turismo accesible "¿Cómo organizar un evento accesible?".

- La **formación** de las áreas involucradas.

- **Coordinación interdepartamental** con otras áreas competentes en materia de eventos.

Una de las buenas prácticas identificadas es la inclusión de diferentes medidas de accesibilidad para la celebración del Misteri d'Elx: una aplicación con servicio de

2.2.2.	Mejora de la accesibilidad en eventos: arquitectura efímera y gestión de la accesibilidad		
audiodescripción, además de zona reservada para personas con movilidad reducida, una guía en braille y la adaptación de las representaciones a Lengua de Signos.			
Plazo		MEDIO	

2.3.1.	Ejecución de las acciones de mejora de la accesibilidad de la página web de promoción turística		
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
La accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles es, además de un derecho fundamental de todas las personas, una obligación normativa para el sector público. Tras la realización del estudio de accesibilidad web realizado para la página de turismo de la Comunitat Valenciana https://www.comunitatvalenciana.com, se deberán llevar a cabo las **acciones correctivas** identificadas en el estudio y detalladas en el Anexo 05 – Accesibilidad web. Asimismo, para mantener un nivel adecuado de accesibilidad de la página, será necesario poner en marcha acciones de **formación en accesibilidad web**, dirigidas al personal de Turisme Comunitat Valenciana encargado de subir y actualizar contenidos, tal y como se plantea en la Acción 3.3.1. La formación se apoyará también en el **Manual sobre accesibilidad online en Destinos Turísticos Inteligentes**, en elaboración por parte del Grupo de Trabajo de Accesibilidad de la Red DTI-CV.			
Plazo	CORTO		

2.4.1.	Creación y desarrollo del servicio de asistencia personal al visitante con necesidades de accesibilidad
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Una gran parte de personas con discapacidad con necesidades de apoyo necesita un asistente personal cuando viaja. Esta circunstancia representa un coste muy alto que pocos turistas se pueden permitir.

En las mesas de trabajo organizadas se incide en el sobrecoste en el que incurren las personas con grandes necesidades de apoyo a la hora de realizar viajes que, para reducirlo, suelen recurrir a soluciones que condicionan su independencia, como la realización de viajes junto con otras personas que necesitan apoyo.

Se propone el impulso de una iniciativa innovadora, que consiste en **motivar la formación de asistentes personales en turismo** (Red CDTs), de forma que, los destinos y sus empresas de servicios turísticos, puedan contar con futuros profesionales que faciliten a turistas y visitantes la experiencia turística en el destino.

Claves del servicio:

- Elimina los largos desplazamientos del asistente.
- Reduce la huella de carbono asociada a los desplazamientos.
- Creación de empleo en el destino y profesionalización a través de formación.
- El asistente tiene conocimiento de las condiciones de accesibilidad del destino.
- Se rentabilizan los tiempos dedicados al ocio para las personas con necesidad de accesibilidad.

Plazo		MEDIO	

3.1.1.	**Formación en accesibilidad universal para personal técnico de las administraciones autonómica y locales de la Comunitat Valenciana**
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria de Politica Territorial, Obres Públiques i Mobilitat

Más de un destino resalta que en las acciones de formación en materia de accesibilidad, en general, hay poca participación de técnicos que se dedican en su profesión al diseño y construcción de espacios, como arquitectos, ingenieros, etc., por lo que recomiendan fomentar mayormente la formación dirigida al personal técnico.

Para que un destino mejore sus condiciones de accesibilidad es necesario, en primer lugar, que el personal técnico de las áreas competentes, disponga de los oportunos conocimientos en materia.

Con la finalidad de fortalecer dichos conocimientos, se propone realizar unos cursos de **formación** sobre **normativa básica** en Accesibilidad Universal y turismo accesible, dirigidos al personal técnico de la administración autonómica y las administraciones locales de los destinos.

La formación tendrá como objetivos:

- Mayor conocimiento de la legislación básica vigente en materia.
- Transferir los conocimientos para que los asistentes a las formaciones puedan diagnosticar el grado de accesibilidad de un establecimiento o un entorno.
- Comprender el porqué de determinadas disposiciones normativas, conociendo las principales necesidades de las personas con discapacidad en ámbito turístico.

Asimismo, se recomienda informar a los participantes sobre las actuaciones contenidas en el presente Programa de Turismo accesible, para que sean capaces de evaluar la repercusión de las mismas en su propio ámbito de trabajo.

Plazo		MEDIO	

3.1.2.	**Formación en accesibilidad y normativa de la Comunitat Valenciana para el sector turístico**
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Por parte del sector empresarial hotelero, se explica que existe un gran **desconocimiento** a la hora de saber qué normativa aplicar y por tanto una sustancial necesidad de formación.

El Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana menciona la accesibilidad y cita el Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos, pero deja lagunas de interpretación.

Se recomienda poner en marcha **acciones formativas** que contemplen la accesibilidad desde un punto de vista de la **normativa aplicada al sector turístico**. La formación estará dirigida tanto al empresariado turístico como al personal técnico de turismo de las administraciones autonómica y locales.

Se considera importante que los cursos tengan algún reconocimiento y, para que las convocatorias tengan más éxito, se propone que la formación sea homologada, de manera que permita recibir méritos profesionales.

Plazo		MEDIO	

3.2.1.	**Formación en accesibilidad universal y atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad**
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Se propone la realización de **cursos** dirigidos a los profesionales del **sector turístico público y privado** de la Comunitat Valenciana y, especialmente, a aquellos con puestos de trabajo de *front-office* en diferentes ámbitos (hostelería, oficinas de información turística, sector ocio y cultura, guías de turismo, etc.), sobre **turismo accesible** y **necesidades de accesibilidad de las personas**.

3.2.1.	Formación en accesibilidad universal y atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad

La formación tendrá los siguientes objetivos:

- 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.

- Orientar sobre las pautas de **comportamiento** que deben tener los **profesionales** del sector turístico, encaminando sus habilidades para facilitar la atención a una persona con discapacidad u otras necesidades de accesibilidad.

- 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).

En los contenidos de la formación se hará hincapié en las **necesidades de accesibilidad menos evidentes** y más difíciles de detectar, a las que se suele dar menos relevancia cuando se habla de accesibilidad universal. Entre ellas, se mencionan las personas con discapacidad intelectual, discapacidad auditiva, visual y con sordoceguera, con discapacidad orgánica, personas con TEA (Trastorno del Espectro Autista), con problemas de salud mental y también otras necesidades de las personas más relacionadas con la dificultad de comprensión, de orientación, de comunicación, además de aquellas asociadas únicamente a la movilidad.

Asimismo, la formación incluirá otro tipo de necesidades que a día de hoy todavía siguen siendo poco visibles y conocidas: las **necesidades alimentarias**. Muchas personas - y, según la OMS, cada vez más – se encuentran con barreras que impiden disfrutar en igualdad de condiciones de la oferta gastronómica. Es una cuestión aún poco tratada, especialmente en sectores como la hostelería y en la manipulación de alimentos, algo que va más allá del cumplimiento de la normativa que obliga a informar al consumidor sobre los alérgenos y que debería enfocarse en la calidad de una oferta inclusiva.

Por último, se recomienda incluir en la formación un módulo relativo al **lenguaje inclusivo**, tal y como se explica en la Acción 6.2.3.

Plazo		MEDIO	

3.3.1.	**Formación del personal técnico de los destinos en accesibilidad web**
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

En la actualidad, hay diferentes aspectos de mejora en los que avanzar para que el portal turístico de la Comunitat Valenciana cumpla con las disposiciones exigidas en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Además de mejorar la accesibilidad de las páginas web, es de fundamental importancia mantener a lo largo del tiempo esas condiciones óptimas, algo que es posible conseguir mediante una adecuada **formación en accesibilidad web** del personal técnico que sube y actualiza los contenidos.

Se considera de utilidad la formación y la elaboración de manuales para la creación de contenidos accesibles, dirigidos a:

- Personal técnico de Turisme CV
- Personal técnico los destinos de la Comunitat Valenciana

La formación no se limitará solamente a la accesibilidad de una página web: se considera necesario que contemple la accesibilidad de otro tipo de canales de comunicación web, como *newsletter* y boletines.

Además, se difundirá el **Manual para la mejora de la accesibilidad web** que se ha elaborado por parte del Grupo de trabajo de accesibilidad de la Red DTI-CV, dirigido a los destinos que forman parte de ella y también a los que no. Su difusión está prevista para el año 2022.

Plazo	CORTO		

3.4.1.	**Difusión del material formativo elaborado para el sector turístico en materia de accesibilidad**
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

3.4.1.	Difusión del material formativo elaborado para el sector turístico en materia de accesibilidad		
El sector turístico interpelado en el proceso participativo expresa la necesidad de contar con unos manuales que establezcan criterios homogéneos y ayuden a implementar correctamente las medidas de accesibilidad. A pesar de haberse publicado los manuales de buenas prácticas de turismo accesible en la Comunitat Valenciana, se detecta que tanto destinos como profesionales del sector turísticos, no tienen conocimiento de su existencia. Se procederá a la **divulgación** de todo el **material sobre accesibilidad y turismo** elaborado con fines formativos y dirigido al sector turístico, tanto público como privado y a la comunicación mediante publicación de noticias, envío de boletines/newsletter.			
Plazo	CORTO		

3.4.2.	Introducción de la accesibilidad en la formación reglada		
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
En el proceso participativo se ha expresado la necesidad de **incluir** la **accesibilidad universal** en los diferentes niveles de **estudios turísticos**: desde los ciclos formativos de grado superior, hasta los estudios de postgrado y de especialización. Pese a no ser una competencia de Turisme Comunitat Valenciana, se considera crucial promover la inclusión de la accesibilidad universal en la formación reglada en materia de turismo. Mediante la colaboración con los **centros de formación**, principalmente universitaria, se recomienda fomentar la accesibilidad universal como materia fundamental dentro de un currículo formativo en turismo o bien mediante la creación de cursos de posgrado, tal y como se está haciendo en alguna realidad fuera de la Comunitat Valenciana. Asimismo, se propone incluir la accesibilidad universal en la **oferta formativa** de los **CdT**, en la impartición de cursos de Hostelería y Turismo.			
Plazo			LARGO

3.5.1.	**Puesta en marcha de acciones de sensibilización del sector turístico en accesibilidad y necesidades de las personas con discapacidad**
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive, movimiento asociativo de la discapacidad

La **sensibilización** del sector turístico se identifica como uno de los principales aspectos a mejorar.

Se sugiere la puesta en marcha de campañas de sensibilización dirigidas mayormente al sector turístico, pero con validez para la genérica población, en las que concienciar sobre los derechos que las personas con discapacidad tienen como turistas.

Se proponen **campañas** que **visibilicen a las personas con discapacidad** y que, al mismo tiempo, permitan poner en valor destinos y recursos accesibles, para concienciar a toda la sociedad sobre los derechos que las personas con discapacidad tienen como turistas. Estas campañas de sensibilización se consideran necesarias incluso cuando se llegan a cumplir las condiciones de accesibilidad exigidas por normativa. Sirva como ejemplo el uso incorrecto que se destina en muchos casos a las cabinas de aseo adaptado, convertidas a menudo en espacios de almacenaje.

Para el desarrollo de las acciones se contará con la colaboración del movimiento asociativo de la discapacidad, asociaciones empresariales del sector turístico de la Comunitat Valenciana y, si se estima conveniente, otros organismos autonómicos expertos en materia, como es el caso de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive.

Plazo		MEDIO	

4.1.1.	**Refuerzo de la vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad para los establecimientos turísticos**
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

4.1.1.	Refuerzo de la vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad para los establecimientos turísticos		
Pese a existir una actividad de vigilancia y supervisión de la aplicación de los criterios contemplados por la normativa en materia de accesibilidad de establecimientos turísticos, se hace hincapié en la necesidad de **incrementar los recursos** destinados a la ejecución de **inspecciones**. En este sentido, se recomienda impulsar la colaboración y la coordinación entre diferentes consellerias, especialmente los departamentos con competencias que, en esta materia, excedan aquellas de Turisme CV, como es el caso de la competencia sancionatoria de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.			
Plazo		MEDIO	

4.2.1.	Líneas de ayudas a entidades locales para la mejora de la accesibilidad
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	
La transversalidad y la amplitud de ámbitos de aplicación de la accesibilidad universal hacen necesario que desde diferentes áreas de competencia se promueva la mejora de las condiciones de accesibilidad y participación de todas las personas en la sociedad, en igualdad de condiciones. Hay consellerias de la Generalitat Valenciana, como es el caso de la Conselleria de Politica Territorial, Obres Públiques i Mobilitat o la de Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive, que conceden ayudas dirigidas a la mejora de la accesibilidad, en sus respectivos ámbitos de competencia. También en el turismo, tal y como se contempla en el Artículo 45 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, «*las acciones*	

4.2.1.	Líneas de ayudas a entidades locales para la mejora de la accesibilidad

de fomento de la actividad turística podrán instrumentarse mediante líneas de ayuda y otorgar subvenciones a los agentes del sector turístico de la Comunitat Valenciana».

En los últimos años, Turisme Comunitat Valenciana ha otorgado ayudas dirigidas al sector turístico que contemplaban, entre las actuaciones subvencionables, la «*mejora de la accesibilidad a los recursos turísticos mediante la eliminación de barreras. Adecuación de las condiciones de uso turístico de los recursos por personas con discapacidad mediante equipamientos específicamente diseñados para su uso por este colectivo, tales como instalación de rampas, plataformas elevadoras, eliminación de obstáculos, equipamiento multimedia específico, maquetas y modelos a escala, sistemas interpretativos adaptados para discapacitados sensoriales, etc.*» (véase, a título de ejemplo, la convocatoria de ayudas a entidades locales, para el año 2018, dirigidas a la mejora y la competitividad de los recursos y destinos turísticos de la Comunitat Valenciana).

Se promoverá que parte de las Inversiones con fondos de la UE sean dirigidas a la mejora de la accesibilidad integral a servicios, productos y destinos turísticos. Como los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino y las acciones de cohesión en destino, que vienen financiados con fondos Next Generation, cuentan entre sus acciones elegibles, actuaciones en materia de accesibilidad. Estos fondos tienen un horizonte temporal de hasta 2026 con el último Plan.

Las soluciones incluidas estarán destinadas a mejorar la experiencia turística de todas las personas con alguna necesidad de accesibilidad y, especialmente, aquellas con alguna discapacidad, facilitar su movilidad y el acceso a la oferta turística en igualdad de condiciones, mediante mejoras de las infraestructuras de uso e interés turístico, dotación de productos de apoyo, de soluciones tecnológicas dirigidas a la mejora de la accesibilidad, de medidas dirigidas a la mejora de la accesibilidad en situaciones de emergencia.

Será de fundamental importancia resaltar la inclusión de acciones dirigidas no solo a la mejora de la accesibilidad física de los espacios, sino también visual, auditiva y cognitiva, así como en aspectos relacionados con la comunicación y la interacción, la comprensión, la orientación.

Plazo	CORTO		

4.2.2.	Líneas de ayudas al sector empresarial para la mejora de la accesibilidad
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Desde Turisme Comunitat Valenciana se contempla la concesión de ayudas para el sector turístico, desde hace varios años.

En la línea de **apoyo** a las **empresas del sector turístico** para la mejora de la competitividad y de la calidad de los productos y los servicios ofrecidos, se plantea seguir incentivando el desarrollo de actuaciones por parte del sector turístico privado en favor de una oferta más inclusiva, mediante líneas de subvenciones para impulsar la **mejora de las condiciones de accesibilidad** de establecimientos turísticos de titularidad privada.

Además de la supresión de barreras físicas, visuales, auditivas y cognitivas, se recomienda incluir como actuaciones subvencionables en las bases reguladoras, la adquisición de material adaptado para el desarrollo de determinadas actividades de ocio y turismo activo (sillas Joëlette, etc.) así como inversiones en obras, sistemas y tecnologías que faciliten la accesibilidad a personas con discapacidad por encima de los requisitos establecidos como obligatorios en la legislación (adquisición de grúas de transferencia, timbres luminosos, detectores de caída, signoguías, etc.).

Entre las carencias detectadas en el estudio, se evidencia mayormente la falta de accesibilidad en algunos sectores o categorías de recursos, para los que se recomienda incidir en la posibilidad de acceso a dichas ayudas. Entre ellos, destacan los apartamentos turísticos.

De la misma manera, se incluirán en los potenciales beneficiarios de las ayudas a aquellas categorías de empresas turísticas que, en muchos casos, no contemplan un producto adaptado a las necesidades de todas las personas, como las de ocio, turismo activo y otro tipo de actividades, culturales, deportivas o en la naturaleza.

Plazo	CORTO		

4.3.1.	Difusión de la Norma ISO 21902 sobre turismo accesible
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

En el año 2021 se ha publicado la nueva **Norma ISO 21902** "Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones", la primera norma internacional en este ámbito.

La norma aborda los requisitos que debe cumplir un prestador de servicios turísticos, tanto público como privado, para hacer su oferta accesible a todas las personas, remarcando la importancia de que todos los eslabones de la cadena de valor sean accesibles.

Se sugiere, por tanto, que:

- por un lado, Turisme Comunitat Valenciana difunda la norma como instrumento útil para adaptar sus políticas y estrategias a este estándar internacional;
- por otro lado, desde Turisme Comunitat Valenciana, se promueva la difusión de la norma para destinos y empresas del sector turístico, puesto que esta está dirigida también a toda la variedad de partes interesadas para cubrir la cadena de valor del turismo accesible:
  - administraciones públicas nacionales, regionales y locales, organizaciones de gestión de los destinos;
  - la industria de los sectores de viajes y turismo: transporte, alojamiento, tour operadores y agencias de viaje; hostelería y restauración, otros proveedores de turismo y asociaciones gremiales;
  - empresas y organizaciones de los sectores de apoyo: empresas a cargo de trabajos de construcción en los destinos, arquitectos, constructores y promotores de herramientas y servicios de apoyo para personas con requisitos especiales de acceso, y empresas/profesionales, entre otros, del área de la tecnología de la información y comunicación (TIC).

Se recomienda hacer propias las directrices contenidas en la norma, independientemente de la intención de proceder a la sucesiva certificación por parte del destino Comunitat Valenciana o de otros destinos de ámbito local, ya que su difusión mejoraría la capacidad de gestión de la accesibilidad, alcanzando unos estándares adoptados internacionalmente.

4.4.1.	Creación de un apartado de turismo accesible dentro del Sistema de Inteligencia Turística
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Una de las principales carencias para poder analizar el turismo accesible en un destino es la **falta de conocimiento** de los hábitos y comportamientos de la **demanda de turismo accesible**.

Ante la falta de información sobre la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad, se considera esencial la creación, dentro del **Observatorio del Turismo** de la Comunitat Valenciana, de una sección específica como instrumento de seguimiento y monitorización especializado en turismo accesible de la comunidad autónoma.

Su principal objetivo será recabar información valiosa sobre el funcionamiento del mercado del turismo accesible y, especialmente, la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad, puesto que no existen fuentes que proporcionen datos respecto a cómo se comportan hoy en día los turistas con alguna necesidad de accesibilidad, cuáles son sus hábitos de compra, qué destinos y servicios demandan en mayor medida, con qué dificultades se encuentran, etc.

En este sentido, la **inteligencia turística** y el **Big Data**, representan unos aliados indispensables en la recogida de datos sobre el perfil de visitante que demanda accesibilidad, a través de diferentes fuentes: redes sociales, alojamientos, oficinas de turismo u otro tipo de espacio o recurso turístico que permita la recogida de datos. Disponer de esa información, además de mejorar la oferta de productos y servicios turísticos, más acorde a las necesidades de los visitantes, permitiría medir y comparar resultados, definir tendencias y afinar el proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de soluciones definidas a través de los datos analizados y de certificación realizada dentro de los programas QUALITUR, SICTED y normas UNE/ISO.

4.4.1.	Creación de un apartado de turismo accesible dentro del Sistema de Inteligencia Turística		
La creación del apartado de turismo accesible en el Sistema de Inteligencia Turística (Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y Hospitalidad) para visibilizar el resultado y evolución de los indicadores relativos al grado de accesibilidad universal de la oferta turística, así como el grado de satisfacción del turista de la Comunitat Valenciana, convertiría al destino en el primer territorio que aplica el Big Data y la inteligencia turística a la recogida de información sobre los turistas con necesidades de accesibilidad que visitan el destino. Por el papel fundamental de INVAT·TUR en la materia, se sugiere que el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas lidere la creación de la sección, junto con otros agentes involucrados, como la Red de Tourist Info, institutos de investigación e innovación en el ámbito de la accesibilidad y del turismo (p. ej. HOSBEC), una representación de los destinos a través del Grupo de Turismo accesible de la Red DTICV, así como una representación movimiento asociativo de la discapacidad (p. ej. CERMI CV). Parte de la actividad se podría basar en los informes sobre mercados turísticos, productos turísticos e índices turísticos, elaborados por Turisme CV, a través de INVAT·TUR, que permiten observar su evolución y extraer información valiosa, en los que se sugiere incluir un índice de valoración de la satisfacción con la accesibilidad universal del destino, tal y como se evalúa la satisfacción en otros aspectos (alojamiento, percepción de la seguridad, etc.), pero sin llegar a tratar la el turismo accesible como un producto turístico.			
Plazo		MEDIO	

4.4.2.	Inclusión de indicadores sobre accesibilidad en la Red de Tourist Info
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Las encuestas proporcionadas a través de la Red de Tourist Info permiten perfilar el turista que visita los diferentes destinos, por lugar de residencia, sexo, edad, etc. y valorar su satisfacción con la oficina y el municipio. En uno de los *ítems* se pregunta por la satisfacción de la "Localización/accesibilidad de la oficina", que es un dato útil, aunque se refiere únicamente a la oficina y no al destino en su conjunto.

Se propone incluir en las encuestas de las Tourist Info preguntas que permita conocer **cuántas visitas de turistas con necesidades de accesibilidad** reciben los destinos y qué grado de satisfacción expresan sobre el destino, lo que facilitará la adecuación de la oferta de servicios proporcionados y la toma de decisiones, en función de los datos recibidos.

Se sugiere, por tanto, incluir en la encuesta un *ítem* que permita conocer:

- si la persona que rellena la encuesta tiene **alguna necesidad de accesibilidad**, lo que ayudaría a hacer una estimación de la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad o, al menos, de aquellos que pasan por las Tourist Info;
- en caso de que sí, qué **tipo de necesidad** (física, visual, auditiva, cognitiva, más de una necesidad).

Además, se sugiere anotar en un **registro las consultas de accesibilidad** recibidas en las Tourist Info, para estimar el número de personas que solicitan esta información y qué tipo de información solicitan en relación con la accesibilidad. En la actualidad ya se recogen consultas en torno a la accesibilidad, pero de forma generalizada. En cambio, separando aquellas sobre accesibilidad, del resto de consultas, su número constituiría uno de los indicadores que se recomienda crear.

La monitorización de la evolución de estos indicadores podrá permitir observar tendencias, patrones, correlaciones sobre los turistas con necesidades de accesibilidad que visitan los destinos de la Comunitat Valenciana.

Plazo	CORTO		

4.4.3.	Revisión del sistema de indicadores del modelo DTI CV		
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
En la actualidad, la medición de la accesibilidad en los DTIs consta de los siguientes seis **indicadores**, en fase de revisión: - ACC01_Recursos/atractivos turísticos accesibles - ACC02_Servicios de información adaptado a personas con discapacidad - ACC03_Cumplimiento de accesibilidad web (Protocolo WAI) - ACC04_Promoción del turismo accesible - ACC05_Transporte público accesible - ACC06_Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles Aprovechando la revisión en curso, se sugiere incrementar su número, incluyendo indicadores que tengan en cuenta también otros aspectos. Entre ellos, se considera de interés: - la formación en accesibilidad universal y turismo accesible de la administración pública del destino y del sector turístico privado; - la formación en accesibilidad digital y online (páginas web, redes sociales, apps, newsletter, etc…) - la capacidad de planificación y de gestión de la accesibilidad por parte del destino; - la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector turístico del destino.			
Plazo	CORTO		

4.4.4.	Creación de un repositorio de buenas prácticas de turismo accesible en destinos de la Comunitat Valenciana
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

En el proceso participativo se ha expresado la necesidad de conocer las buenas prácticas en materia de accesibilidad, desarrolladas por destinos de la Comunitat Valenciana.

A tal fin, se propone la realización de un **catálogo de las acciones** que se están implementando en DTI por parte de destinos, empresas, entidades y otros organismos de la comunidad autónoma, abierto también a destinos o empresas que no forman parte de la Red DTI-CV.

Se considera de interés incluir buenas prácticas de destinos y empresas de la Comunitat Valenciana adheridos al Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – **SICTED**, que han apostado por la accesibilidad universal de su oferta, así como de **clubes de producto** como L'Exquisit Mediterrani o de ExperienciasCV, proyecto que ya cuenta en su web con un filtro de accesibilidad que facilitaría la selección de buenas prácticas.

El catálogo podría dividirse por categorías. Entre ellas: buenas prácticas en accesibilidad de destinos turísticos, iniciativas empresariales, entidades sociales.

Las buenas prácticas desarrolladas en torno al turismo inclusivo que se hayan identificado podrán participar en la convocatoria para la concesión de los Premios Turisme de la Generalitat, en la categoría de "Turismo inclusivo".

Plazo		MEDIO	

4.4.5.	Impulso de las Nuevas Tecnologías para la mejora de la accesibilidad
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

La tecnología juega un papel fundamental para mejorar la calidad de vida de todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad a las que, en muchos casos, también favorece la integración en la sociedad.

Hay constancia del incremento de uso de soluciones tecnológicas para mejorar la accesibilidad en destinos de la Comunitat Valenciana, así como del impulso por parte de la Red DTI-CV e INVAT·TUR.

Siguiendo esta tendencia, se recomienda seguir **impulsando** el uso de las **Nuevas Tecnologías** para mejorar la accesibilidad de las experiencias turísticas. La puesta en marcha de mejoras en la implantación de soluciones tecnológicas puede facilitar la experiencia en diferentes ámbitos, desde la movilidad hasta la comunicación.

Algunos ejemplos son:

- uso de formatos alternativos en la señalética, como códigos QR que enlacen con portales donde pueda escucharse la información de interés;
- dispositivos que mejoran la accesibilidad sensorial utilizando detectores y tecnologías como la inteligencia artificial, el internet de las cosas y la geolocalización;
- tiflotecnología, como el uso de maquetas tiflológicas inteligentes;
- aplicaciones con servicio de audiodescripción y LSE, para visitas o eventos;
- sistemas de guiado, peatonal y de interiores.

Asimismo, se recomienda la inclusión de soluciones tecnológicas para la mejora de la accesibilidad, tanto en el ámbito de la movilidad como en el de la comunicación, como algunas de las que se mencionan en el punto 2.5. del presente documento.

Plazo		MEDIO	

5.1.1.	Ayudas dirigidas a profesionales del sector turístico para la inserción laboral de personas con discapacidad
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

Tal y como se recoge en el DECRETO 217/2020, de 29 de diciembre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión directa de las subvenciones públicas destinadas al fomento del empleo de personas con diversidad funcional o discapacidad en centros especiales de empleo (CEE) y enclaves laborales y convocatoria para 2021, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, el 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 «*reconoce el derecho al trabajo de las personas con diversidad funcional o discapacidad, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación y prevé el ejercicio de dicho derecho a través de los siguientes tipos de empleo:*

a. *Empleo ordinario, en las empresas y en las administraciones públicas, incluidos los servicios de empleo con apoyo.*

b. *Empleo protegido, en Centros Especiales de Empleo (en adelante, CEE) y en enclaves laborales.*

c. *Empleo autónomo.*

Asimismo, recoge la obligación de las empresas de adoptar las medidas adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo y la accesibilidad de la empresa, en función de las necesidades de cada situación concreta, e introduce el fomento del empleo de las personas con diversidad funcional o discapacidad mediante el establecimiento de ayudas que faciliten su inclusión laboral».

En actuación de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social («*las administraciones públicas promoverán la contratación de personas con diversidad funcional o con discapacidad en las empresas y entidades privadas*») y en el artículo 37 del 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, en el que se afirma con relación a las personas con discapacidad que «*las administraciones públicas competentes fomentarán sus oportunidades de empleo y promoción profesional en el mercado laboral, y promoverán los apoyos necesarios para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo*», se **contemplará**, **entre las ayudas** de concurrencia competitiva a profesionales del sector turístico y a empresas turísticas inscritas

5.1.1.	Ayudas dirigidas a profesionales del sector turístico para la inserción laboral de personas con discapacidad

en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana y en colaboración con la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, la **promoción de la inserción laboral de personas con discapacidad** en empresas ordinarias del sector turístico, siempre y cuando la empresa no se beneficie de otras bonificaciones estatales.

Las medidas de fomento del empleo establecidas contribuirán a:

- la contratación de personas con discapacidad;
- la inclusión de eventuales gastos de adaptación de los puestos de trabajo, entre los subvencionables, si estos no cuentan con unas condiciones de accesibilidad adecuadas y si dicha adaptación tiene como fin la contratación de personas con discapacidad, si bien esta ya figura en el art. 40 del RD 1/2013 como una obligación para los empresarios;
- la compensación de eventuales costes adicionales del empleo de personas con discapacidad, si el desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo implica un sobrecoste para la empresa, como puede ser el caso de la necesidad de apoyo de un asistente personal.

Se solicitará al gobierno de España adaptar las bonificaciones a la temporalidad del sector turístico, así como se dará difusión a todas las ayudas autonómicas y nacionales.

Plazo	CORTO		

5.1.2.	Colaboración con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Para hacer frente a la dificultad de normalizar la contratación o la prestación de un servicio turístico por parte de una persona con discapacidad, para muchos perfiles profesionales del ámbito turístico (por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva como guía turística), se hace hincapié en la necesidad de ofrecer a las personas con

5.1.2.	Colaboración con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico		
alguna discapacidad la posibilidad de trabajar en **diferentes puestos de trabajo**, incluso puestos **más cualificados**, incluyendo puestos de dirección o de mayor responsabilidad. Desde Turisme Comunitat Valenciana se **colaborará** con las principales **entidades representativas de personas con discapacidad** con el objetivo de sensibilizar al sector turístico y, junto a otras entidades como universidades, patronal, sindicatos, etc. solicitar que apoyen a entidades que trabajan la inclusión laboral, tales como algunas de las entidades conveniadas (Fundación Asindown, COCEMFE CV,), para incrementar la formación y la contratación de personas con discapacidad en diferentes ámbitos del sector turístico.			
Plazo	CORTO		

5.2.1.	Estudio de la accesibilidad de los puestos de trabajo en la oferta turística de la Comunitat Valenciana		
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
Se propone proceder a la realización de un estudio de las condiciones de accesibilidad de los puestos de trabajo en una muestra de recursos y establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana, con el objetivo de detectar las carencias, resaltar los aspectos de mejora y contribuir a sensibilizar el sector turístico sobre una necesidad todavía no cubierta.			
Plazo		MEDIO	

5.2.2.	Impulso a la adaptación de los puestos de trabajo en el sector turístico
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

5.2.2.	Impulso a la adaptación de los puestos de trabajo en el sector turístico		
Se considera crucial la **adaptación de los puestos de trabajo** a las necesidades de cualquier persona, en toda la cadena de servicios. Por un lado, se **llevarán a cabo** las **mejoras identificadas** en el estudio de las condiciones de accesibilidad de las 30 instalaciones e infraestructuras de titularidad de Turisme Comunitat Valenciana visitadas en el año 2021, que incluye recomendaciones para la **adaptación de los puestos de trabajo analizados**. Por otro lado, se fomentará la adaptación de los puestos de trabajo en el sector turístico, a través de las actividades de sensibilización descritas en la Acción 5.3.1 y tras la realización del estudio indicado en la Acción 5.2.1.			
Plazo		MEDIO	

5.3.1.	Sensibilización y formación en el tema de la inserción laboral de personas con discapacidad
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
En el estudio "Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico", realizado por la Universidad de Alicante, se detecta que las empresas desconocen los aspectos positivos que tiene la inserción laboral de personas con discapacidad, en cualquier ámbito y con un especial enfoque en el turístico. Por lo que se considera indispensable **visibilizar** más a las **personas con discapacidad en el ámbito turístico**, no solo como usuarios de un servicio sino **también como proveedores** del mismo o empleados, con diferentes funciones y cargos. La Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, ha sido promotora de eventos para el fomento de la inserción laboral de personas con discapacidad. Entre ellos, el Congreso Nacional Emprendimiento, Empleo y Discapacidad, organizado por la Universidad de Alicante y llegado en el año 2021 a su cuarta edición. Para seguir impulsando la igualdad de oportunidades en el empleo y especialmente en el ámbito turístico, se plantea la realización de **jornadas de sensibilización y**	

5.3.1.	Sensibilización y formación en el tema de la inserción laboral de personas con discapacidad		
formaciones concretas sobre el tema, en las que dar a conocer las ventajas de incluir a todas las personas en el mercado del empleo, en igualdad de condiciones, que no consisten únicamente en bonificaciones y beneficios fiscales. Asimismo, mediante la colaboración con los centros de formación, CDTs y grados formativos de FP, se impulsará la formación de los profesionales en la enseñanza reglada así como, en la medida que lo permitan las competencias de TurismeCV, en los cursos de especialización de posgrado, ya que es la base de la integración laboral de personas con discapacidad desde distintos ejes de trabajo.			
Plazo		MEDIO	

5.3.2.	Difusión entre el sector turístico de la "Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico		
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
La "Guía de propuestas para mejorar la inserciòn laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico", realizada por la Universidad de Alicante, representa un interesante estudio sobre la materia, todavía poco tratada. Para favorecer una mayor visibilidad del tema entre el sector turístico, se contempla realizar **acciones de difusión del estudio**, mediante su publicación en la sección de Turismo accesible e inclusivo de la web de turismo de la Comunitat Valenciana y otros canales que permitan alcanzar el público de empresas y profesionales del turismo de la comunidad autónoma.			
Plazo	CORTO		

6.1.1.	**Ampliación de los contenidos de la sección de Turismo accesible en el portal de Turisme CV y creación de un inventario de recursos accesibles**
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Una de las conclusiones más claras evidenciada en el proceso participativo es la **dificultad** para **encontrar información sobre la oferta accesible** de muchos de los destinos de la Comunitat Valenciana, así como la falta de centralización de la información y de un inventario de la oferta accesible.

Del mismo modo, también las agencias de viajes declaran que una de las principales dificultades con la que se encuentran es precisamente la de no disponer de un directorio de establecimientos y, especialmente, de alojamientos.

La información contenida en la sección de Turismo accesible e inclusivo de la web de promoción turística de la Comunitat Valenciana ha visto incrementarse recientemente su contenido, ofreciendo a día de hoy información sobre diferentes rutas accesibles y de algunos destinos de la comunidad autónoma.

No obstante, se propone **enriquecer la sección de turismo accesible** de la web, enlazando el contenido sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística disponible a través de otras fuentes, tales como la web de Parques Naturales de la Comunitat Valenciana o la plataforma de turismo accesible TUR4all, en la que se ha creado diferentes experiencias en las tres provincias (Castellón de la Plana, Alicante, Valencia), tal y como se explica en la Acción 6.1.

Asimismo, se recomienda solicitar a los destinos de la Comunitat que dispongan de información sobre la accesibilidad de su oferta turística, los enlaces a dichas páginas, para alimentar la sección de Turismo accesible e inclusivo del portal de promoción de Turisme CV, tal y como se ha hecho en el caso de Visit Valencia, una buena práctica en cuanto a la exhaustividad de la información ofrecida.

La información proporcionada deberá ser veraz, descriptiva, complementada con fotografías y relativa a todas las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas.

Plazo	CORTO		

6.1.2.	Creación y difusión de experiencias turísticas accesibles		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
Con el propósito de facilitar el acceso de toda la ciudadanía al ocio, a los viajes y vacaciones, el Plan de trabajo 2019 de la Comisión Interdepartamental de Turismo incluye, entre las acciones relacionadas, el «*Diseño de paquetes de experiencias turísticas accesibles a partir de la identificación de inventarios de recursos y servicios turísticos accesibles por itinerarios de relevancia*». Tras la creación de experiencias accesibles, por parte de las entidades conveniadas PREDIF y COCEMFE CV, así como de otros sujetos (p. ej. Ruta del Grial accesible), se procederá a la **difusión a través de la página web** de turismo de la Comunitat Valenciana.			
Plazo	CORTO		

6.1.3.	**Puesta en valor y difusión de recursos accesibles en otros ámbitos del turismo**		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
A lo largo de los últimos años el turismo accesible se ha ido haciendo camino en los segmentos turísticos más tradicionales. Entre ellos: el turismo de “sol y playa”, el turismo cultural o el turismo urbano. Sin embargo, tanto por parte del sector turístico empresarial como por otras consellerias de la Generalitat Valenciana, se detecta un alto **interés** por la **promoción del turismo accesible** también en **otros ámbitos**, considerados hasta ahora **menos convencionales**. Concretamente, se propone incentivar la promoción del turismo accesible a través del pescaturismo, turismo pesquero y marinero, y del turismo agrario, en espacios rurales y relacionados con la actividad agraria. Para el desarrollo de esta acción será necesario, como paso previo, el análisis de dichos espacios, contemplado en la Acción 2.1.1. Esta acción, además, está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuyendo a reducir el índice de despoblación en las zonas más rurales y los desequilibrios territoriales.			
Plazo			LARGO

6.2.1.	**Accesibilidad en los pliegos de condiciones para la realización de acciones promocionales**
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

6.2.1.	Accesibilidad en los pliegos de condiciones para la realización de acciones promocionales		
Aun habiendo mejorado las medidas de accesibilidad en las acciones de promoción, como en el caso del vídeo realizado en la reciente campaña "Quien lo ha vivido lo sabe - Qui ho ha viscut ho sap", se considera indispensable reflejar la **accesibilidad** en los futuros **pliegos de condiciones** y prescripciones técnicas para la contratación o concesión de servicios relacionados con la promoción turística (elaboración de vídeos promocionales, diseño de instalaciones y mobiliario para la participación en ferias, etc.). Los pliegos deberán incluir medidas que permitan el acceso al contenido promocional o a los espacios diseñados para la realización de acciones promocionales. Se trata, por tanto, de incluir medidas que, tanto en los espacios físicos dedicados a la promoción, como en el material audiovisual, campañas, etc. tengan en cuenta las diferentes necesidades físicas, sensoriales, cognitivas, de las personas. A título de ejemplo, se recomienda incluir como criterios para la realización de vídeos promocionales, la interpretación en lengua de signos, subtítulos y audiodescripción (véase, por ejemplo, el último spot realizado por el Ayuntamiento de Altea).			
Plazo	CORTO		

6.2.2.	Accesibilidad en las acciones de comunicación de las actividades realizadas por Turisme Comunitat Valenciana		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
Las actividades que se realizan desde Turisme CV, la Dirección General de Turismo y los numerosos entes e instrumentos dependientes de las mismas se dan a conocer, tanto internamente como hacia el exterior, mediante diversos canales (gabinete de prensa, magazine, boletines, portal turisme.gva, entre otros). Se deberá, por tanto, tener presente la accesibilidad también en las acciones de comunicación e información realizadas, velando por que las webs, los formatos utilizados y el contenido informativo facilitado sean también accesibles.			
Plazo		MEDIO	

6.2.3.	Uso de lenguaje inclusivo y de terminología adecuada
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Es de suma importancia utilizar una terminología apropiada para referirse a las personas en situación de discapacidad. Unos términos anticuados y con connotaciones negativas, vulneran la dignidad de las personas con discapacidad.

De la misma manera, términos ambiguos o abstractos, que pretenden equiparar la situación de discapacidad a las habilidades o a las diferentes capacidades que tienen todas las personas, invisibilizan a toda la población de personas con discapacidad.

En numerosas fuentes de información dependientes de Turismo Comunitat Valenciana, así como de otras consellerias, se usa una terminología no siempre apropiada.

Por lo que se recomienda modificar la terminología en todas las acciones de comunicación, promoción, información, llevadas a cabo por Turisme CV.

Unos útiles documentos de referencia al respecto son el Decálogo para un uso apropiado de la imagen social de las personas con discapacidad, elaborado por la Comisión de Imagen Social de la Discapacidad y Medios de Comunicación del CERMI Estatal y el Manual de pautas para un lenguaje inclusivo, elaborado por COCEMFE.

Plazo	CORTO		

6.2.4.	Inclusión de la información sobre la accesibilidad de los eventos promocionados, en la web y en el material promocional elaborado
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

6.2.4.	Inclusión de la información sobre la accesibilidad de los eventos promocionados, en la web y en el material promocional elaborado

Se recomienda incluir la información sobre las condiciones de accesibilidad y los servicios accesibles ofrecidos en los eventos promocionados a través de la página web https://www.comunitatvalenciana.com/es/eventos.

A título de ejemplo, se propone como buena práctica el siguiente manual trabajado en colaboración entre PREDIF y Comunitat Valenciana en el que se informa de las **condiciones de accesibilidad mínimas para la organización de eventos**.

Plazo		MEDIO	

6.3.1.	Jornadas de Turismo accesible Comunitat Valenciana accesible
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Tanto por parte de personal de Turisme CV, como profesionales del turismo, especialmente algunos sectores como las agencias de viajes, se considera interesante la realización de un Fam/Blog Trip de turismo accesible y tras ello, la realización de material audiovisual promocional basado en la experiencia del mismo viaje de familiarización, si bien los diferentes profesionales coinciden en la recomendación de posponer cualquier acción que implique presencialidad, debido a la situación todavía incierta derivada de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Tras las propuestas recibidas por parte del sector turístico, se plantea una modalidad "híbrida", que permita complementar la propuesta de unas **jornadas de turismo accesible** con la realización de **visitas accesibles**. En el marco de las jornadas, en las que participarían tanto operadores y profesionales del sector turístico como entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad y representativas de personas con otras necesidades de accesibilidad, se propone, con un enfoque práctico, la realización de actividades en formato taller y visitas turísticas a lugares accesibles de

6.3.1.	Jornadas de Turismo accesible Comunitat Valenciana accesible

una forma integral, como en un Fam Trip, para que las entidades y todos los participantes conozcan la oferta accesible local.

De esta manera se favorece el contacto entre diferentes operadores, así como entre la parte de la oferta y de la demanda. Las jornadas y las visitas realizadas servirían, además, para generar **material audiovisual**, útil para las acciones de promoción.

Desde Turisme CV se considera que el desarrollo de las principales acciones de promoción de turismo accesible debería seguir el siguiente orden:

- Creación de experiencias turísticas accesibles, muchas de las cuales ya se han creado.
- Testeo a través de visitas realizadas, bien en un Fam/blog Trip o en el marco de las jornadas propuestas.
- Realización de material audiovisual.
- Promoción en ferias y otros canales, tanto genéricos como dirigidos de forma más específica a entidades sociales

Plazo			LARGO

6.3.2.	Realización de material de promoción del turismo accesible
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Es fundamental que el **material promocional** elaborado y distribuido cuente con **formatos y contenidos adaptados** a las necesidades de todas las personas con discapacidad.

Para la realización del **material en formato papel**, como folletos, se deberá contar con alternativas para personas con discapacidad visual (información en braille, planos turísticos con relieve o tactovisuales) así como con pictogramas, la información deberá ser simple, clara y con un lenguaje no técnico, los textos con un buen contraste cromático y letras grandes, en tipo de palo seco. Se recomienda redactar los textos en Lectura Fácil.

6.3.2.	Realización de material de promoción del turismo accesible

Asimismo, se recomienda realizar traducciones lingüísticas en lengua de signos, accesibles a través de códigos QR en guías y folletos turísticos disponibles en la Red Tourist Info, con el objeto de facilitar el acceso de las personas sordas a la información turística disponible.

Respecto al **material audiovisual** de promoción del destino, en el año 2021 se ha rodado el spot, creando la emotiva campaña "Quien lo ha vivido lo sabe - Qui ho ha viscut ho sap", con la que se invita a conocer los lugares más maravillosos y espectaculares de la Comunitat Valenciana. El vídeo rodado, en el que aparecen diferentes localizaciones de la Comunitat Valenciana, se ha realizado también con subtítulos e Intérprete de Lengua de Signos, lo que se considera el camino a seguir: hacer accesible todo el contenido promocional y no solamente aquella información dirigida principalmente a las personas con discapacidad, como si estas no fueran usuarias de otro tipo de contenido más genérico.

Dando continuidad al trabajo realizado con la publicación de los vídeos de la última campaña promocional, se plantea la realización de un material audiovisual de promoción del turismo accesible, que visibilice la oferta accesible de la Comunitat Valenciana.

Para su realización se sugiere emplear el material audiovisual generado en el viaje de familiarización.

El vídeo contará con las medidas de accesibilidad necesarias para que cualquier persona pueda acceder a su contenido. Entre ellas: subtítulos, lengua de signos, audiodescripción.

Plazo		MEDIO	

6.3.3.	Promoción en ferias de turismo y de accesibilidad
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	

Se realizarán acciones de **promoción** en las **principales ferias** a nivel nacional e internacional, promocionando las experiencias accesibles en la Comunitat Valenciana.

La participación en ferias implicará abordar diferentes fases:

- preparación del material necesario, incluyendo material en formato accesible;

6.3.3.	Promoción en ferias de turismo y de accesibilidad		
- incorporación al stand de la feria de una sección dedicada al turismo accesible y a la promoción de las experiencias creadas; - organización de un equipo responsable de la promoción, con conocimientos de accesibilidad y turismo accesible; - realización de acciones de comunicación dirigidas a los colectivos objetivo para informar sobre la promoción de las experiencias accesibles en el marco de la feria o evento.			
Plazo	CORTO		