



DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



Créditos fotografías portada:  
Turisme Comunitat Valenciana

# BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

01

¿Cómo desarrollar un  
destino accesible?

Junio 2021





RECOMENDACIONES PARA DESARROLLAR

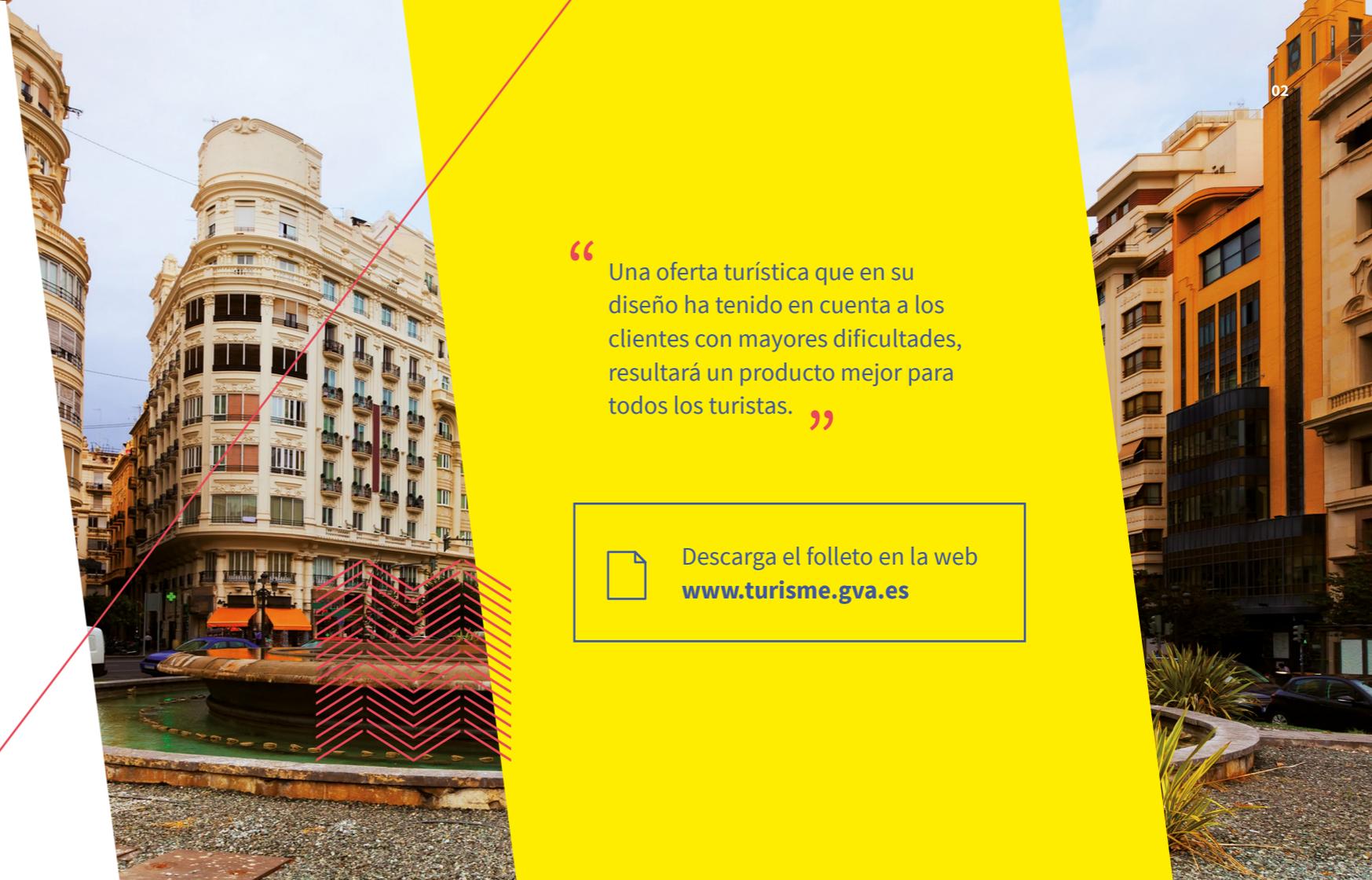
# UN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE

PARA TODAS LAS PERSONAS

Turismo accesible es disfrutar de entornos, infraestructuras, equipamientos y servicios en igualdad de condiciones, de autonomía y seguridad.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias

prácticas sobre cómo desarrollar un destino accesible, para que todas las personas puedan disfrutar de una experiencia turística con independencia de sus características o necesidades personales.



“ Una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas. ”



Descarga el folleto en la web  
[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)

01

¿POR QUÉ DESARROLLAR

# UN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE?

Permite alcanzar un mercado en crecimiento:

**4 millones**

de españoles con discapacidad (8% de la población)<sup>1</sup> y más de 9 millones de españoles mayores de 65 años<sup>2</sup> (> 19% de la población).

**138 millones**

de personas con necesidades de accesibilidad en Europa<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Según la última encuesta oficial del INE (EDAD 2008), si bien se estima que su número haya crecido. <sup>2</sup> INE – Padrón Continuo a 1 de enero de 2021. <sup>3</sup> European Commission - ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE

Hábitos turísticos atractivos para el sector

04

- **Reduce la estacionalidad:** las personas con necesidades de accesibilidad suelen viajar durante todo el año.
- **Son multiciente:** el 96% de los viajeros con necesidades de accesibilidad viaja acompañados.
- **Gastan un 28% más de media que el resto de turistas** para asegurar condiciones de accesibilidad.
- **Repiten** cuando encuentran un destino accesible.

Datos obtenidos del Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España de Fundación ONCE.

- 👍 **Accesibilidad es sinónimo de buena calidad**
- 🎯 **Es una oportunidad de negocio**
- 📖 **Ser accesible es una obligación legal para el turismo por lo que, como mínimo, se atenderá a la preceptiva normativa en vigor**
- ❤️ **Es socialmente responsable, ético y un derecho de todos**

El turismo accesible debe organizarse según una estrategia y un plan de marketing, que pueden resumirse en este gráfico:



Esta estrategia supone la implicación de una serie de agentes y la planificación de una serie de acciones que permitan fijar al destino como especializado o adecuado en turismo accesible.

## 02

### ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EMPRESARIOS Y EMPRENDEDORES

En primer lugar, **el proyecto de destino turístico accesible debe reunir** a las administraciones públicas implicadas, las empresas del sector y al movimiento asociativo de las personas con discapacidad. De este modo, se pueden alcanzar acuerdos

en torno a la **mejor estrategia** y las actuaciones necesarias.

A partir de aquí, **se redactará un plan integral de actuaciones**, que parta del análisis de la situación actual, con un presupuesto y un calendario de ejecución.

# 03

DIAGNÓSTICO DE

## ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

**El segundo paso es el desarrollo de una oferta turística accesible.**

Para que toda la experiencia del viaje sea accesible, el destino tendrá que analizar la denominada “cadena de la accesibilidad”, que se compone de varios elementos que intervienen en los distintos momentos del viaje:



RESERVA TRANSPORTE DESTINO REGRESO

# 04

## FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL SECTOR TURÍSTICO DEL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO

El personal de los establecimientos y servicios turísticos, debe recibir formación en atención a personas con discapacidad y turismo accesible.

Las administraciones públicas deben promover jornadas de sensibilización y formación en

colaboración con el movimiento asociativo representativo.

En estos programas de formación también deben darse a conocer los criterios de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos y servicios turísticos.



05

## PLAN DE COMUNICACIÓN PARA DAR A CONOCER EL DESTINO COMO ACCESIBLE

Una vez realizadas las actuaciones de accesibilidad en el destino, debe redactarse y ponerse en marcha un plan de comunicación del Turismo Accesible para captar a los clientes potenciales.

Algunas de las acciones de difusión recomendadas son: la creación de una guía de turismo accesible, la elaboración de paquetes turísticos accesibles que puedan

comercializarse con turoperadores o la participación en ferias y congresos del sector turístico promocionando el destino como accesible, apoyándose también en soluciones tecnológicas.



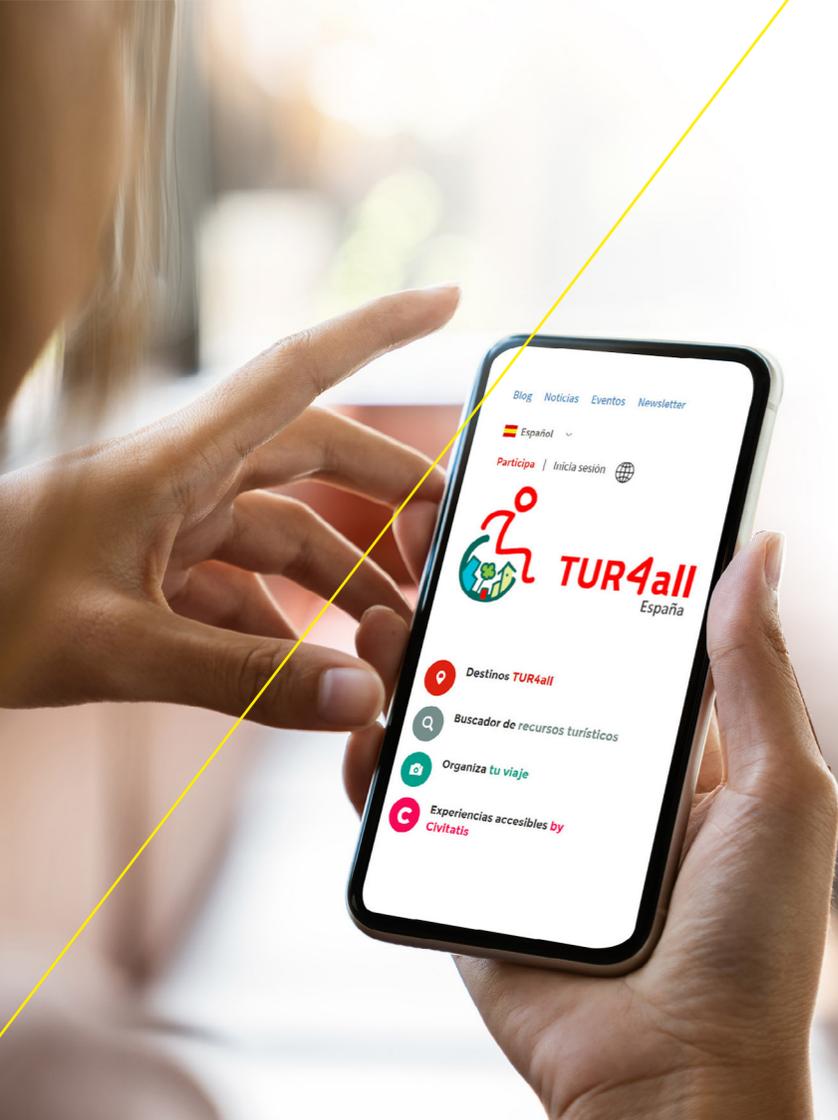
10

06

## PLAN DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

La accesibilidad debe ser una apuesta a largo plazo del destino y afecta a toda la cadena de la experiencia turística. Por esta razón se debe:

- Hacer una **planificación a largo plazo** de la mejora de la accesibilidad turística, estableciendo actuaciones prioritarias y secundarias.
- Crear un grupo de trabajo con **profesionales del sector**, del ámbito público y privado, que intercambien buenas prácticas y promuevan iniciativas que sirvan de referencia para otros que quieran trabajar en turismo accesible. Se trata de crear una red de colaboradores implicados que trabajen de forma coordinada.
- Crear **protocolos de seguimiento**, medición y verificación de la accesibilidad para cada una de las áreas de la administración pública relacionadas con el turismo accesible.
- Asignar una partida **presupuestaria** anual dedicada al desarrollo del turismo accesible.
- Involucrar a todas las **entidades** del sector estableciendo sus responsabilidades en el ámbito.



# TUR4ALL

“Turismo Accesible para todas las personas”

*Uno de los canales de promoción de la oferta turística.*

Si tienes necesidades de accesibilidad, si gestionas un destino, si posees un establecimiento o eres un proveedor o intermediario de servicios turísticos, TUR4all te permite:

- **Consultar la información** sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de los destinos y establecimientos o recursos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.
- **Ofrecer a los gestores de destinos**, establecimientos y servicios turísticos la oportunidad de realizar una autoevaluación sobre la accesibilidad de sus instalaciones y/o servicios.

- Encontrar la información práctica y útil para planificar las vacaciones y **organizar tu viaje accesible.**

**Usar la plataforma en 11 idiomas:** castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.

Incrementa la base de datos de recursos turísticos accesibles de una forma colaborativa.

También puedes hacer comentarios sobre el establecimiento y valorar la accesibilidad y el trato al cliente.

Puedes consultar la oferta turística accesible aquí. Si quieres introducir nueva información, debes crearte un perfil y convertirte en usuario TUR4all. Tardará menos de 1 minuto.

