



PROGRAMA DE TURISME ACCESSIBLE DE LA COMUNITAT VALENCIANA 2020-2025

Desembre de 2021

Índex

1. Introducció.....	6
1.1. Fonaments.....	7
1.2. Antecedents.....	9
1.3. Visió del projecte i objectius.....	10
1.4. Metodologia.....	13
2. Anàlisi de la situació actual.....	16
2.1. Marc normatiu.....	17
2.2. Balanç del Pla Operatiu del Programa de Turisme accessible 2017-2020.....	19
2.2.1. Accions desenvolupades.....	26
2.3. Transversalitat i gestió de l'accessibilitat en el turisme de la Comunitat Valenciana.....	33
2.4. Anàlisi de la informació disponible sobre l'oferta turística accessible en la Comunitat Valenciana.....	38
2.5. Eines digitals i noves tecnologies per a la millora de l'accessibilitat en l'experiència turística.....	46
2.6. Anàlisi de les eines tecnològiques de promoció turística.....	48
2.6.1. L'accessibilitat web.....	48
2.6.2. La promoció turística en línia en la Comunitat Valenciana.....	49
2.7. Accions i instruments de promoció del turisme accessible.....	52
3. Procés participatiu.....	55
3.1. Desenvolupament del procés.....	56
3.2. Resultats.....	59
4. Accions desenvolupades a l'any 2021.....	80
4.1. EIX 1. Definició del grau d'accessibilitat de l'oferta turística.....	81

4.2. EIX 2. Sensibilització dels agents turístics.....	82
4.3. EIX 3. Formació dels agents turístics	83
4.4. EIX 4. Promoció de l'oferta turística accessible.....	86
4.5. EIX 5. Diagnòstic de l'accessibilitat de les infraestructures de titularitat de Turisme CV	88
4.6. EIX 6. Disseny d'experiències turístiques accessibles	92
4.7. EIX 7. Suport en la consolidació de l'eix d'accessibilitat en el Model de DTI-CV	93
4.8. EIX 8. Inserció laboral de les persones amb discapacitat	96
4.9. EIX 9. Revisió i actualització de publicacions en matèria de turisme accessible de la Comunitat Valenciana	96
4.10. EIX 10. Mesures d'adaptació front a la situació derivada per la COVID-19.....	97
4.11. Altres actuacions dutes a terme per Turisme CV	98
5. Diagnòstic de la destinació: reptes i oportunitats de l'accessibilitat turística en la Comunitat Valenciana.....	99
6. Estratègia de turisme accessible de la Comunitat Valenciana	105
6.1. Objectius.....	106
6.2. Eixos i línies d'intervenció del Programa de Turisme accessible	106
6.3. Desenvolupament de les actuacions.....	115
7. Mecanismes de seguiment del projecte	157
8. Annexos.....	163
8.1. Annex 01. Llistat de recursos turístics presents en TUR4all	163
8.2. Annex 02. Informes de recursos TUR4all en format PDF	163
8.3. Annex 03. Informes de recomanacions de millora_30 infraestructures Turisme CV	163
8.4. Annex 04. Rutes inclusives COCEMFE CV	163
8.5. Annex 05. Accessibilitat web.....	163
8.6. Annex 06. Memòria Fundació Asindown.	163
8.7. Annex 07. Manuals de bones pràctiques.....	163



INTRODUCCIÓ



1. Introducció

1.1. Fonaments

El **Llibre blanc per a la Nova Estratègia Turística de la Comunitat Valenciana**, presentat en **2017**, va realitzar el diagnòstic de la situació de l'activitat turística a la Comunitat Valenciana, des de la participació i el consens d'agents públics, privats i civils, en la cerca d'un procés integrador.

En ell s'expressa com el turisme, per la seua naturalesa social, cultural, territorial, econòmica, política i tecnològica, es troba sotmés a una constant evolució, per la qual cosa, l'estratègia turística ha de revisar-se i adaptar-se periòdicament. Estratègia que se sustenta en uns pilars clau: sostenibilitat; vertebració territorial; capital humà; responsabilitat; seguretat i garantia sanitària i hospitalitat. Sent aquesta última l'essència de la **Llei 15/2018 de 7 de juny de Turisme, Oci i Hospitalitat**, així com del **Codi Ètic del Turisme** i recollint ja entre els seus valors essencials la inclusió. A més, com es recull en aquest Llibre, una aposta per un turisme universal suposa, al seu torn, un fet diferencial enfront d'altres destinacions turístiques.

Aquesta Llei es refereix al **dret a l'accessibilitat/inclusió** ja en la introducció a la mateixa que desenvolupa en diversos dels seus articles reconeixent, en l'àmbit turístic, la necessitat de promoure un turisme inclusiu que assegure la igualtat d'oportunitats de totes les persones per a desenvolupar la totalitat de les accions que componen l'activitat turística d'una manera segura, còmoda, autònoma i normalitzada, tot això sense perjudici de buscar també la rendibilitat econòmica, procurant beneficiar tant al turista amb discapacitat i altres necessitats d'accessibilitat com a les empreses valencianes, mitjançant una oferta d'establiments turístics accessibles i una formació específica dels professionals en aquest àmbit que redunde en un avantatge competitiu.

D'altra banda, el **Pla Estratègic de Turisme de la Comunitat Valenciana**, que recull el testimoni de l'esmentat Llibre blanc i dona forma, en part, a l'esmentada Llei, estableix **14 reptes** als quals el Turisme de la Comunitat s'enfronta en els pròxims anys i estableix una sèrie d'eixos estratègics que tenen, actualment, com a base primordial la seguretat (mesures per a fer front a la situació derivada per la COVID-19)

L'**hospitalitat** és el primer dels 5 pilars (al costat de la Sostenibilitat, Vertebració Territorial, Capital Humà, Responsabilitat i Seguretat i Garantia Sanitària) en els quals se sustenta el **Pla Estratègic de Turisme de la Comunitat Valenciana 2020-2025**, que contempla la inclusió com una de les seues 5 apostes per a incidir en la diferenciació de les destinacions.

En aquest sentit, el referit Pla Estratègic contempla **5 Eixos** que es desenvolupen en 35 **programes** i més de **120 actuacions** i s'entén com el full de ruta que ha de guiar a la Comunitat Valenciana cap a la consecució de ser una destinació turística autèntica, segura, triada pel seu caràcter hospitalari, el seu estil de vida mediterrani i els seus valors ètics, gestionada de manera col·laborativa i responsable i orientada cap a la seua transformació en territori intel·ligent, inclusiu, innovador i sostenible que garantisca la seua competitivitat present i futura

De la mateixa manera, el Programa de Turisme accessible s'alineja al **Pla Operatiu de Màrqueting Turístic 2021**, en els seus objectius i estratègia de màrqueting i comunicació.

Per la seua banda, a més, el **Codi Ètic del Turisme Valencià** contempla la inclusió com un dels valors distintius de la Comunitat Valenciana, advocant per un **turisme responsable i sostenible** al qual totes les persones tinguen accés, especialment els col·lectius més vulnerables o desfavorits. L'**hospitalitat** - recull el document *«implica tant la garantia de la tolerància i el respecte de la diversitat, com el repartiment equitatiu dels beneficis de la seua activitat. Només en el cas en què el sector turístic aporte valor a totes les persones i territoris implicats i afectats per la seua activitat, especialment en la creació d'ocupació digna, podrà aconseguir la credibilitat necessària per a un desenvolupament sostenible»*.

Finalment, i dins de la **Xarxa DTI-CV** - Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Comunitat Valenciana - l'accessibilitat és un dels aspectes clau a tindre en compte per a pertànyer i pujar de nivell en la mateixa, de manera que s'estableixen una sèrie d'indicadors, en fase d'actualització, respecte a:

- Servei d'informació adaptat a persones amb discapacitat
- Compliment d'accessibilitat en pàgines web
- Promoció del turisme accessible

- Transport públic accessible
- Existència d'un inventari municipal de recursos, empreses i serveis turístics accessibles

Els principis de l'accessibilitat universal constitueixen un dels eixos fonamentals del model de Destinacions Turístiques Intel·ligents Comunitat Valenciana (DTI-CV) i l'emplenament dels indicadors definits en aquest model ofereix un diagnòstic, permetent identificar prioritats i actuacions a implementar.

1.2. Antecedents

El **Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020** (anomenat Pla Estratègic de Turisme Accessible), es va elaborar l'any 2016, gràcies a l'acord de col·laboració entre la llavors anomenada Agència Valenciana del Turisme i PREDIF, per a impulsar l'accessibilitat en el sector turístic de la Comunitat Valenciana i perquè constituïra el full de ruta de la Generalitat Valenciana per a la promoció del Turisme Accessible en la comunitat autònoma en els següents quatre anys.

L'elaboració d'aquest programa es fonamentava en un conveni de col·laboració entre els dos organismes. Així mateix, al llarg dels últims anys s'han desenvolupat diverses accions, emmarcades en diferents convenis de col·laboració amb diverses entitats socials, dirigides a la millora de l'accessibilitat de la destinació, a la seua promoció i a la consolidació dels coneixements del sector en la matèria, mitjançant la realització i publicació de manuals de bones pràctiques, de guies de rutes i experiències accessibles, accions de formació i sensibilització del sector i, finalment, dos congressos internacionals.

Conclòs el període d'execució del Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020 i per a donar continuïtat en 2021 a les accions ja implementades en anys anteriors, les entitats conveniades proposen dur a terme diferents actuacions enfocades a impulsar i consolidar el turisme per a totes les persones en la Comunitat Valenciana.

El projecte troba fonament en els convenis de col·laboració entre aquestes entitats i Turisme CV, en els quals es manifesta l'interés a desenvolupar de manera conjunta accions que permeten impulsar el turisme accessible a la regió.

1.3. Visió del projecte i objectius

Des de Turisme Comunitat Valenciana (TCV) i la Direcció General de Turisme (DGT) s'impulsa la realització d'un procés participatiu, en el qual es compte tant amb els departaments i serveis territorials implicats, com amb les principals organitzacions representatives de les persones amb discapacitat, al mateix temps que amb les organitzacions empresarials i sindicals del sector turístic i les destinacions.

A tal respecte, s'exposen les següents reflexions en relació amb:

1. **Governança.** En línia amb l'enfocament del Pla Estratègic de Turisme, es considera oportú fomentar la col·laboració interna i interadministrativa, garantint amb això la implicació de tots els agents i permetent definir instruments i línies de treball concordes amb l'objectiu establert.
2. **Plans de treball.** A l'efecte de poder aterrar el concepte d'accessibilitat, s'identifiquen tres grans plans de treball:
 - La sensibilització i la formació d'agents.
 - La competitivitat, entesa com la implantació de bones pràctiques en la prestació dels serveis turístics, així com en equipaments i instal·lacions.
 - La creació d'experiències i la promoció per a la seua difusió.
3. **Agents.** Es contemplen diferents categories d'agents als qui va dirigit el Programa:
 - Les persones usuàries dels serveis turístics.
 - Les persones treballadores del sector turístic.

- L'oferta turística, entesa com tots els serveis turístics que interactuen amb el client.
- Les destinacions turístiques.
- Els propis dinamitzadors del pla, Turisme CV, les associacions que col·laboren a través de convenis i els organismes ja nomenats en l'apartat de governança.

Visió del projecte

El turisme accessible ofereix un ampli ventall d'avantatges que justifiquen la necessitat i la conveniència d'impulsar l'elaboració d'un Programa de Turisme Accessible que permeta a la Comunitat Valenciana consolidar les polítiques d'accessibilitat en àmbit turístic posades en marxa al llarg dels últims anys, mitjançant un creixement sostenible que potencie la competitivitat del seu sector turístic, a través de la millora de l'accessibilitat de les seues instal·lacions i serveis.

Per tant, un programa d'aquestes característiques ha de buscar solucions específiques per a millorar els processos de relació amb el turista en totes les etapes del viatge, repercutint així positivament en l'acompliment econòmic i social de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana.

Perquè totes les etapes del viatge siguen presents en l'elaboració de l'estratègia, es tindran en compte els diferents elements que componen la cadena de valor del turisme, que integra a tots els proveïdors de productes i serveis que s'ofereixen al turista i que impliquen també una participació transversal vertical de diferents nivells administratius i horitzontal, mitjançant la col·laboració de diferents conselleries del govern autonòmic.



Imatge: cadena de l'accessibilitat. Font: PREDIF – TUR4all

Abast i objectius

El principal objectiu del Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana és crear un mapa d'actuacions que li permeta, després de realitzar una avaluació de les accions empreses durant el període de vigència de l'anterior programa, fer un diagnòstic de la situació actual i proposar una estratègia de consolidació de la destinació, com a **inclusiva, accessible i socialment responsable**, garantint la igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

Amb la realització d'aquest treball es pretén, a més, crear eines que permeten als professionals del sector turístic, públic i privat, millorar i gestionar l'accessibilitat en els seus establiments i destinacions turístiques.

Per a aconseguir aquest objectiu, es proposa abordar els següents objectius específics:

Objectius específics

- Analitzar la destinació Comunitat Valenciana per a la identificació **d'aquelles oportunitats** concretes **en matèria d'accessibilitat** que milloren la seua competitivitat i sostenibilitat turística.
- Proporcionar al sector turístic de la Comunitat Valenciana eines **d'enfortiment del coneixement** en matèria d'accessibilitat universal i necessitats d'accessibilitat de les persones en les activitats turístiques.

- Ampliar la **informació sobre les condicions d'accessibilitat** dels recursos turístics de la comunitat autònoma recaptada en anys anteriors, incrementant la base de dades útil per a la creació d'experiències turístiques accessibles
- Definir unes **línies d'accions concretes** a desenvolupar dins del Programa, que incloguen totes aquelles iniciatives que permeten a la Comunitat Valenciana i al seu sector turístic **consolidar-se com a destinació accessible**.

Resultats

- Creació d'**espais de debat i participació ciutadana**, que permeten conèixer les necessitats d'accessibilitat de visitants i residents, així com aquelles del sector turístic privat.
- Elaboració de propostes concretes de **millora de l'accessibilitat** de l'oferta turística de la destinació.
- Enfortiment de les propostes d'**accions promocionals** com la creació de productes i experiències turístiques accessibles que puguin promocionar-se i comercialitzar-se a Espanya i l'estranger.
- Consolidació de la **política d'accessibilitat** de la destinació Comunitat Valenciana i del seu sector turístic.

1.4. Metodologia

L'anterior **Pla Estratègic de Turisme accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020**, per al qual s'ha contactat amb diversos agents, professionals i col·lectius amb l'objectiu d'avaluar el Pla Objectiu del mateix i procedir a conformar el que li done continuïtat, ha d'alinejar-se amb l'actual **Pla Estratègic de Turisme de la Comunitat Valenciana**, per la qual cosa, es proposa modificar la nomenclatura, substituint-la per "**Programa de Turisme accessible de la Comunitat Valenciana**", a fi de donar coherència i jerarquitzar els documents marc que estableixen la política turística de la Comunitat Valenciana i establir una correspondència tant amb els eixos com amb el temps establert per al primer (2020-2025).

Després de les anteriors premisses, es detalla la metodologia que s'ha plantejat seguir:

1. Creació del **Grup de Treball de Turisme Accessible** de Turisme CV i Direcció General de Turisme.
2. Procés obert de **valoració del Pla Operatiu 2017-2020** i avaluació dels objectius complits i les tasques realitzades en el marc de l'anterior Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020, amb propostes per al nou, que inclouen les següents accions:
 - Realització d'un [webinar](#), a manera de procés participatiu i que va tindre lloc el dia 10 de desembre de 2020, en el qual es va plantejar la iniciativa i es van presentar casos d'èxit. En el mateix van intervindre: Secretari Autonòmic de Turisme, Director General de Turisme, membres de PREDIF, del Grup de treball de turisme accessible de la Xarxa DTI-CV, de l'Ajuntament de Benidorm i de la Universitat d'Alacant. Al mateix temps, se li va donar difusió per xarxes socials, tant abans de la seua realització com a posteriori, i es va crear un email específic per a l'enviament de suggeriments/valoracions: planturismoaccessible@gva.es.
 - Realització d'una primera **avaluació del pla operatiu** exposat en l'anterior Programa de Turisme accessible a través de **checklists**, remeses a diferents agents i professionals, entre ells: personal de Turisme Comunitat Valenciana, Xarxa Tourist Info, ajuntaments i membres del Grup de treball. La relació de punts del Pla operatiu i les conclusions del balanç es reflecteixen en l'apartat corresponent d'aquest document.
 - **Meses de treball sectorials**, amb la participació de diferents perfils d'agents i professionals, d'àmbits diversos.
 - Altres **jornades** no presencials.
 - **Aportacions** en Web y Xarxes socials.
3. **Redacció del document** de línies estratègiques **del Programa de Turisme accessible de la Comunitat Valenciana 2021-2025**.
4. **Desenvolupament de les activitats** proposades per les entitats socials conveniades al llarg de l'any 2021.

El present document s'estructura de la següent forma:

1. Anàlisi de la **situació actual** de la destinació, que inclou les principals conclusions sobre el compliment dels objectius de l'anterior Programa de turisme accessible 2017-2020 i una avaluació de la informació disponible sobre l'oferta turística accessible de la comunitat autònoma, a data de 2021.
2. Elaboració de les conclusions del **procés participatiu** de reflexió estratègica amb el sector turístic, les entitats socials que representen a persones amb alguna necessitat d'accessibilitat i tots els agents que han contribuït.
3. Presentació dels resultats de les **accions desenvolupades a l'any 2021** per part de Turisme CV i les entitats conveniades en matèria de turisme accessible.
4. Identificació de les principals **febleses, amenaces, fortaleeses i oportunitats**, que facilita la realització de l'anàlisi per a la presa de decisions.
5. Definició dels **eixos** i de les **línies estratègiques** a implementar en el Programa de Turisme accessible de la Comunitat Valenciana 2021-2025.
6. Descripció de les **actuacions proposades** i definició de prioritats, juntament amb una planificació temporal de l'execució d'aquestes.
7. Definició d'**indicadors de seguiment** de les actuacions a realitzar.



ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL



2. Anàlisi de la situació actual

2.1. Marc normatiu

La normativa que compon el marc de referència en matèria de turisme accessible en la Comunitat Valenciana inclou legislació d'àmbit estatal i autonòmic, sota el paraigua internacional de la legislació relativa als drets de les persones amb discapacitat, que representen la part de la població més perjudicada per la falta d'accessibilitat universal i disseny per a tots.

Sens dubte, la **Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat**, aprovada per l'Assemblea General de l'ONU al desembre de 2006, ratificada per Espanya en 2007 i amb entrada en vigor en 2008 (si bé l'adaptació normativa no es va produir fins al 2011), representa el principal document de referència en aquesta matèria. L'**Acta Europea d'Accessibilitat i l'Estratègia Europea sobre Discapacitat 2010-2020** també inclouen avanços importants per a les persones amb discapacitat en relació amb el dret a l'accessibilitat.

La principal legislació nacional relativa als espais públics urbanitzats, infraestructures i edificació que s'ha tingut en compte és la següent:

- **Reial decret 173/2010**, dde 19 de febrer, pel qual es modifica el Codi Tècnic de l'Edificació, aprovat pel Reial decret 314/2006, de 17 de març.
- **Reial decret legislatiu 1/2013**, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social
- **Ordre TMA/851/2021**, de 23 de juliol, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats, que entrarà en vigor al gener de 2022, substituint l'antiga Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats

A més, existeix una extensa producció normativa que regula altres aspectes relacionats amb l'accessibilitat i que tenen efectes en l'activitat turística. Entre ella:

□ **Llei 27/2007**, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.

- **Reial decret 1544/2007**, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels mitjans de transport per a persones amb discapacitat.

Les principals referències normatives relatives a l'accessibilitat universal en la Comunitat Valenciana són:

- **Llei 1/1998**, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació.
- **Decret 65/2019**, de 26 d'abril, del Consell, de regulació de l'accessibilitat en l'edificació i en els espais públics.

Es complementen amb normativa que legisla sobre altres aspectes relacionats amb la inclusió i l'accessibilitat universal, que tenen efecte en l'activitat turística, com el cas de la **Llei 12/2003**, de 10 d'abril, sobre gossos d'assistència per a persones amb discapacitats.

La legislació turística autonòmica, d'aplicació també en relació a l'accessibilitat i la inclusió en el turisme, és la següent:

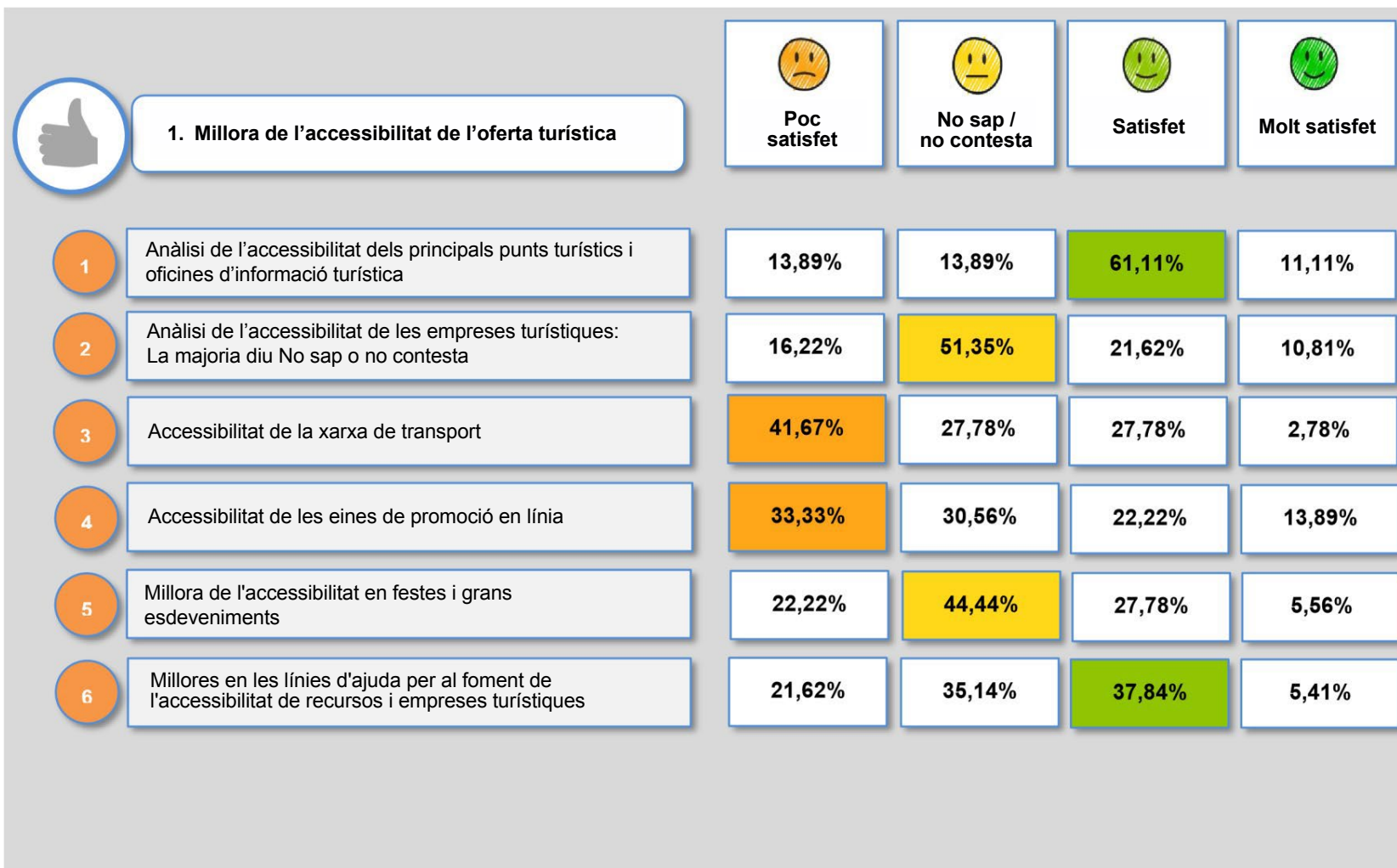
- **Llei 15/2018**, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.
- **Decret 7/2020**, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística.
- **Decret 15/2020**, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.
- **Decret 5/2020**, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana.

Així mateix, s'ha considerat rellevant també el recent **Decret 10/2021**, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana, que contempla l'obligatorietat de tindre en compte les condicions d'accessibilitat dels allotjaments turístics, de conformitat amb el Decret 65/2019

2.2. Balanç del Pla Operatiu del Programa de Turisme accessible 2017-2020

Conclòs el període d'execució del Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020, s'ha procedit a realitzar l'avaluació dels objectius complits, l'abast de les actuacions realitzades i la satisfacció amb la seua execució per part dels principals actors involucrats. Per a ells, s'ha interpel·lat una representació del sector turístic públic i privat, així com d'entitats del moviment associatiu de la discapacitat, incloent a les persones que van prendre part en el procés participatiu l'any 2016, per a conèixer la seua opinió sobre aquest tema, a través de *checklists*.

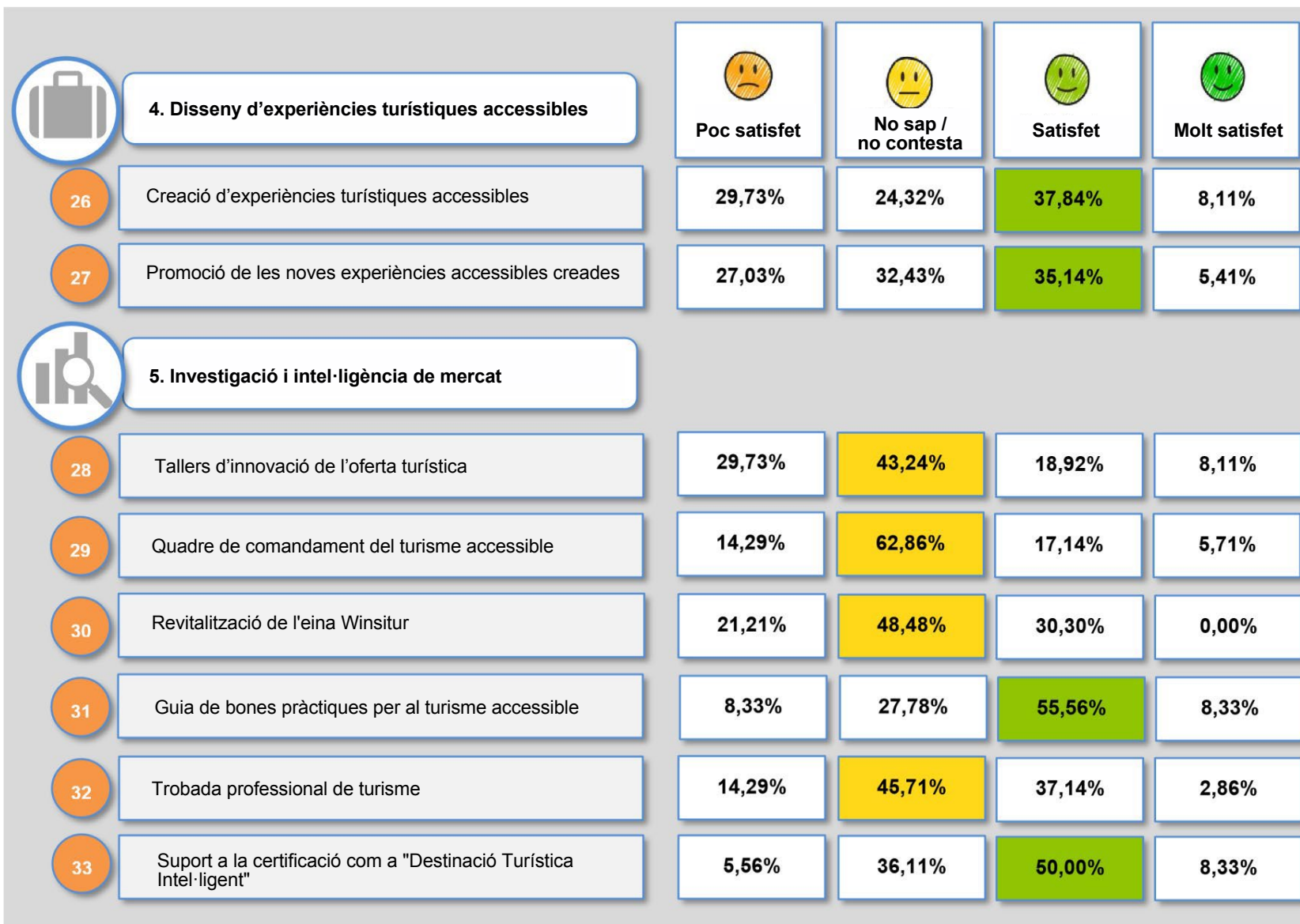
Les valoracions rebudes, per part de 38 agents i organismes pertanyents als grups abans esmentats, s'han reflectit en el següent quadre:



 2. Sensibilització i formació en matèria de turisme accessible		 Poc satisfet	 No sap / no contesta	 Satisfet	 Molt satisfet
7	Jornades informatives sobre les ajudes dirigides a les empreses turístiques per a accessibilitat	33,33%	41,67%	19,44%	5,56%
8	Formació dirigida al personal de l'Agència Valenciana del Turisme	17,14%	31,43%	48,57%	2,86%
9	Formació en atenció al client amb discapacitat per a estudiants i professionals del sector turístic	45,71%	28,57%	22,86%	2,86%
10	Formació sobre necessitats d'accessibilitat per al sector del transport	33,33%	55,56%	8,33%	2,78%
11	Actualització i distribució del manual de bones pràctiques	28,57%	40,00%	22,86%	8,57%
12	Macrocampanyes de sensibilització	45,71%	31,43%	20,00%	2,86%

 3. Promoció de l'oferta de turisme accessible		 Poc satisfet	 No sap / no contesta	 Satisfet	 Molt satisfet
13	Inclusió dels continguts de turisme accessible en el portal i les Apps	25,71%	17,14%	45,71%	11,43%
14	Disseny de material promocional específic dirigit a persones amb necessitats d'accessibilitat	25,71%	22,86%	31,43%	20,00%
15	Guia de turisme accessible de la Comunitat Valenciana	16,67%	25,00%	47,22%	11,11%
16	Fam/press/blog Trip	30,56%	50,00%	16,67%	2,78%
17	Màrqueting directe	22,22%	61,11%	13,89%	2,78%
18	Publicitat en mitjans impresos públics	27,03%	35,14%	35,14%	2,70%
19	Presència en les principals fires turístiques	16,22%	27,03%	45,95%	10,81%

 3. Promoció de l'oferta de turisme accessible		 Poc satisfet	 No sap / no contesta	 Satisfet	 Molt satisfet
20	Placement en mitjans audiovisuals	21,62%	56,76%	18,92%	2,70%
21	Presència en punts d'alta influència turística	25,00%	38,89%	27,78%	8,33%
22	Promoció en agents intermediaris	16,22%	62,16%	16,22%	5,41%
23	Millores en la difusió per a la convocatòria del premi 22,22% per a empreses turístiques accessibles	22,22%	47,22%	27,78%	2,78%
24	Presentació de la destinació a concursos i premis	21,62%	40,54%	29,73%	8,11%
25	APP TUR4all	11,43%	25,71%	48,57%	14,29%



L'avaluació de l'abast de les actuacions del Pla Operatiu 2017-2020 i la satisfacció amb la seua execució, realitzada mitjançant enviament de checklists, en algun cas no ha obtingut els resultats esperats.

Observacions i aportacions rebudes al Pla de Turisme accessible 2017-2020

- En primer lloc, destaca l'alt percentatge de respostes corresponents a l'opció **“No sap/no contesta”**, la qual cosa fa suposar que en molts casos es desconeix si les accions contemplades s'han dut a terme, ja que aqueixa opció ha sigut marcada en més de la meitat d'elles.
- En segon lloc, s'ha constatat que en diferents ocasions els **resultats** obtinguts han sigut **distorsionats** per interpretacions diferents: bé perquè s'ha respost puntuant per la importància que se li assignava a cada acció o valorant el que cada entitat/organisme/municipi ha realitzat en cadascun d'aqueixos àmbits, en comptes d'avaluar si l'acció ha sigut executada per part de Turisme CV i si això s'ha fet amb eficàcia/eficacia.
- Finalment, s'ha detectat, en general, un ampli **desconeixement** de les accions realitzades, ja que en nombrosos casos s'han detectat observacions incongruents o en les quals es lamentava de forma excessivament - i injustament - crítica la falta d'execució d'**accions que sí, han sigut dutes a terme en els últims anys**, tal com es pot constatar en les accions detallades en el [punt següent](#). Aquesta qüestió pot relacionar-se amb una major necessitat de comunicar eficaçment l'execució d'actuacions en matèria de turisme accessible, tant al sector turístic com a les entitats representatives de persones amb discapacitat. De fet, és una qüestió que exposen també alguns dels participants: sol·liciten ser informats de les actuacions que es vagen realitzant, per a poder tindre accés a elles i poder fer un seguiment.

Per tant, s'ha procedit a **integrar en el procés participatiu desenvolupat per al present Programa de Turisme accessible** i descrit en el [capítol 3](#), **preguntes que permeteren conèixer i verificar de manera directa l'opinió dels participants sobre l'execució de les accions contingudes en el Pla de Turisme accessible 2017-2020.**

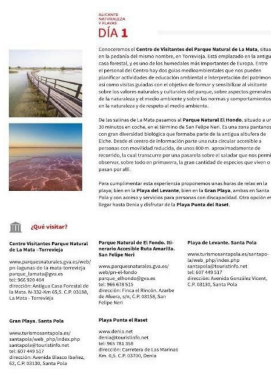
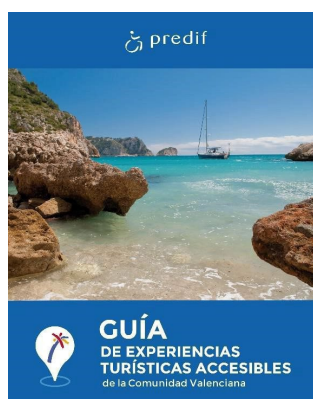
2.2.1. Accions desenvolupades

A continuació, s'esmenten algunes de les accions que s'han dut a terme en el marc de l'elaboració del **Pla de Turisme accessible 2017-2020** (any 2016) i en el seu període de vigència (2017-2020), en relació amb les cinc línies estratègiques.

Anys 2016	Formació dirigida al sector turístic
1.	Cursos de formació en accessibilitat i turisme accessible dirigits al sector turístic i realitzats a Alacant, Castelló de la Plana, València i Benidorm, l'any 2016.



Anys 2016	Guia d'experiències accessibles
2.	Elaboració i publicació de la Guia d'experiències turístiques accessibles de la Comunitat Valenciana.



Any 2017	Manuels de bones pràctiques
3.	Elaboració i publicació de 10 manuels de Bones pràctiques de turisme accessible en la Comunitat Valenciana. Impressió d'un manual amb els codis QR per a la descàrrega de la resta de publicacions.



Any 2018	Formació en turisme accessible i promoció de l'oferta accessible
4.	Formació per a professionals del sector turístic i Xarxa de Tourist Info en turisme accessible i promoció de l'oferta accessible de les destinacions de la Comunitat Valenciana.



Any 2018	Fam/blog Trip Comunitat Valenciana Accessible
5.	Realització del Fam/blog Trip Comunitat Valenciana Accessible amb la participació de bloguers amb discapacitat d'àmbit nacional i internacional. La situació generada per la pandèmia de COVID-19 ha impedit la normal realització d'aquesta mena d'actuacions durant l'any 2020.



Any 2018	Realització del vídeo Comunitat Valenciana Accessible
6.	Realització del vídeo Comunitat Valenciana Accessible gràcies al material audiovisual generat en el Fam/blog Trip Comunitat Valenciana Accessible



Any 2018	Realització de vídeos de rutes inclusives
7.	Realització i publicació de vídeos de rutes inclusives en la Comunitat Valenciana
 Es algo para todos.	

Any 2019	Publicació guia de rutes inclusives
8.	Publicació de la guia de rutes turístiques inclusives “La Comunitat Valenciana, també per a tu”.



Any 2019	Presència en fires turístiques
9.	En els últims anys Turisme Comunitat Valenciana ha estat present en fires de turisme , oferint informació sobre l' oferta de turisme accessible en la Comunitat

Any 2019	Congrés Destinacions Accessibles de Creuers
10.	Organització del I Congrés TUR4all Destinacions Accessibles de Creuers promogut per Turisme Comunitat Valenciana i celebrat a València al desembre de l'any 2019



I CONGRESO TUR4all
DESTINOS ACCESIBLES DE CRUCEROS

Valencia, 2 y 3 de diciembre 2019
www.congreso.tur4all.com




Any 2020	Congrés Accessibilitat en Destinacions Intel·ligents
11.	Organització del II Congrés TUR4all Accessibilitat en Destinacions Intel·ligents promogut per Turisme Comunitat Valenciana i celebrat al novembre de 2020, en modalitat en línia, a causa de les restriccions derivades de la pandèmia.



Altres accions dutes a terme en el període 2017-2020 o observacions sobre aquest tema

Millora de l'accessibilitat en la Xarxa de Tourist Info

La **Xarxa d'oficines Tourist Info** ha millorat substancialment la seua accessibilitat en els últims anys, contemplant la inclusió com a aspecte fonamental, tant en les instal·lacions com en el tracte al turista, en quasi totes les oficines muntades recentment.

Actualment, segons informació de Turisme CV, al voltant del 80% de les oficines es poden considerar accessibles, havent incorporat tecnologies per a la millora de l'accessibilitat, com el bucle d'inducció magnètica, en moltes d'elles o, en algunes, el sistema de videointerpretació en llengua de signes.

D'altra banda, l'any 2019 s'ha generat un Manual de mobiliari de les oficines de la Xarxa Tourist Info, que recull, entre altres, elements adaptats a les necessitats d'accessibilitat física. El manual és aplicable a les oficines Tourist Info de nova creació i per a les reformes o trasllats i reforça el compromís de la Xarxa amb l'accessibilitat. Inclou taulells

taules de treball, mobiliari en zona d'espera i suports expositius. Actualment s'està adjudicant una contractació de mobiliari per a les noves oficines que es munten i aquelles a renovar.

Col·laboració amb entitats socials

Mitjançant l'estipulació de **convenis de màrqueting col·laboratiu**, Turisme Comunitat Valenciana continua mantenint una relació i col·laboració contínua amb entitats del tercer sector representatives de persones amb discapacitat, en matèria d'accessibilitat universal i inclusió de totes les persones en el turisme de la Comunitat.

Experiències accessibles en www.experienciascv.com

ExperienciasCV és una plataforma oberta d'experiències turístiques on les empreses de la Comunitat Valenciana poden promocionar i posar en el mercat les seues propostes.

En la web s'ofereixen també algunes [experiències accessibles](#) de diferents productes.



Inclusió de les necessitats alimentàries en les accions de formació

La representació de persones amb **al·lèrgies i altres necessitats alimentàries**, que constitueixen altres necessitats d'accessibilitat invisibles, assenyalen no haver notat canvis en les accions de sensibilització i formació en matèria de turisme accessible, respecte a la inclusió de les necessitats d'accessibilitat relacionades amb l'alimentació. Al mateix temps, ofereixen a Turisme CV la seua col·laboració per a treballar conjuntament en una major visibilitat d'aquestes necessitats en l'àmbit turístic, ja que la gastronomia representa un element fonamental en l'activitat turística.

S'ha constatat que, des de la Xarxa CdT, s'han impartit [cursos de formació](#) en la gestió dels al·lèrgens d'obligada declaració.



Imatge: curs sobre gestió d'al·lèrgens ofert per la Xarxa CdT. Font: <http://www.cdt.gva.es>.

No obstant això, es considera de summa rellevància estendre la formació al sector hostaler i a tota mena d'establiment o activitat comercial dedicada al subministrament i manipulació d'aliments, en l'àmbit turístic. La formació hauria de contemplar-se més enllà del compliment normatiu de la declaració d'al·lèrgens, incloent informació sobre les diferents necessitats de les persones i sobre l'oferta alternativa a aquells aliments que diverses persones no poden consumir per la presència d'algun al·lèrgen.

2.3. Transversalitat i gestió de l'accessibilitat en el turisme de la Comunitat Valenciana

Si bé el Programa de Turisme accessible contempla actuacions l'execució de les quals s'atribueix a l'ens públic de la Generalitat amb competències en matèria de turisme, és necessari posar l'accent en la **transversalitat** del treball i de les accions proposades, que cobrisquen les necessitats de **tota la cadena de valor**, també mitjançant la col·laboració de diferents conselleries del govern autonòmic.

En el [DECRET 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística](#), s'estableix la creació d'òrgans per a la coordinació de l'acció turística: el Consell Valencià del Turisme, la Comissió Interdepartamental de Turisme i el Comitè d'Ètica del Turisme.

Entre les funcions de la **Comissió Interdepartamental de Turisme**, està la de *«coordinar, fomentar i impulsar les actuacions del conjunt dels departaments en els quals s'organitza l'administració de la Generalitat, promovent el compliment dels principis del Codi Ètic Mundial del Turisme»*.

La transversalitat que caracteritza l'aplicació de l'accessibilitat a diferents àmbits relacionats amb el turisme i, per tant, diferents competències que afecten diversos departaments de l'administració autonòmica, converteix en indispensable el **treball coordinat entre les diferents conselleries** que componen la Comissió Interdepartamental de Turisme, així com entre administracions de diferents nivells administratius.

L'article 5 del Decret que regula la Comissió Interdepartamental de Turisme de la Comunitat Valenciana, incorpora un apartat amb el mandat d'elaborar anualment, un programa d'activitats a desenvolupar a través de comissions tècniques de treball configurades internament. La Comissió Interdepartamental, en la seua reunió ordinària de 2016, celebrada el 3 de març, va aprovar la proposta de programa de treball anual i la seua execució a través de dues Comissions Tècniques. Entre elles, la **Comissió de Turisme Inclusiu i Integral**.

D'aquesta manera, durant el període 2016 - 2018 es va coordinar el desenvolupament d'un total de 175 actuacions, les quals han tingut un grau d'execució conjunt del 86% i per a l'exercici 2018 es van definir un total de 85 actuacions d'impuls al turisme a partir de les dues Comissions Tècniques, 32 d'elles d'impuls al turisme inclusiu i integral.

D'altra banda, entre les conselleries més actives en matèria d'accessibilitat, la **Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica**, promotora de nombrosos estudis d'accessibilitat, ha constituït, a través de la Direcció General de Qualitat, Rehabilitació i

Eficiència Energètica de la Vicepresidència Segona, una [Mesa d'Accessibilitat](#) i un Comitè Tècnic d'Accessibilitat en el seu interior, com a òrgan consultiu per a temes de normativa.

La mesa està formada per membres de la mateixa conselleria, així com d'altres conselleries que tenen competències més directes en la matèria i una representació d'altres institucions i organismes autonòmics, integrada també per entitats del moviment associatiu de la discapacitat, aspecte que, sens dubte, reforça el caràcter participatiu i el consens per part de les persones que més es beneficien directament de l'accessibilitat.

Gestió de l'accessibilitat a través de la Xarxa DTI-CV

La **Xarxa DTI-CV** és «una agrupació sense personalitat jurídica i sense ànim de lucre que té per objecte impulsar i afermar un marc de gestió del turisme coherent amb l'estratègia i el model de Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Comunitat Valenciana (DTI-CV), a través de la consolidació d'una Xarxa autonòmica que afavorisca el diàleg i la col·laboració entre els membres¹».

Aquesta xarxa es compon de membres amb diferent titularitat, des de destinacions turístiques de la comunitat autònoma fins a empreses i un altre tipus d'institucions. Depén de Turisme Comunitat Valenciana, a través de la secretaria que recau en INVAT·TUR (Institut Valencià de Tecnologies Turístiques).

L'accessibilitat és un dels eixos vertebradors del model DTI-CV.



Imatge: eixos del model DTI-CV. Font: INVAT·TUR.

¹ <https://www.invattur.es/red-de-destinos-turisticos-inteligentes-comunitat-valenciana/>

En el cas de les destinacions, s'estableixen tres nivells d'adhesió i permanència a la Xarxa DTI-CV en funció del compliment d'obligacions requerides i que es troba en el moment de redacció d'aquest document en procés de revisió per respondre a les exigències del [Decret d'Estatut Municipi Turístic de la Comunitat Valenciana](#).

En aquests moments, són moltes les destinacions adherides a la Xarxa DTI-CV. Després de l'última assemblea extraordinària celebrada el desembre de 2021 i les recents incorporacions anunciades, el total de destinacions que pertanyen a aquesta xarxa, s'incrementa fins a 94, dels quals un total de 22 es troben al Nivell 2, altres 9 al Nivell 3 i 63 al Nivell 1.

A més, alguns formen part de la [Xarxa estatal de Destinacions Turístiques Intel·ligents promoguda per SEGITTUR](#) (Societat Mercantil Estatal per a la Gestió de la Innovació i les Tecnologies Turístiques) i han completat el procés de diagnòstic amb SEGITTUR, seguint la metodologia DTI.

Els nous criteris d'adhesió i permanència a la xarxa DTI-CV es podran consultar a la web: invattur.es

La Xarxa DTI-CV es constitueix com un entorn de treball basat en l'intercanvi d'experiències i de coneixement en el context de la planificació i gestió intel·ligent.

Compta amb una **Oficina d'Assistència Tècnica** que s'encarrega de gestionar i controlar la implementació del projecte DTI-CV i de coordinar l'atenció de sol·licituds i projectes en les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana.

Així mateix, compta amb diferents grups de treball, entre els quals s'inclou el **Grup de treball d'Accessibilitat**, format per destinacions i experts en matèria inclosos en la **Xarxa DTI-CV**, impulsor de nombroses iniciatives i accions relacionades amb la millora i la promoció de l'accessibilitat en les Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Comunitat Valenciana.

L'Oficina Tècnica i el **Grup de treball d'Accessibilitat de la Xarxa DTI-CV** es configuren com instruments de suport per a les destinacions, indubtablement útils per a la consecució dels objectius sobre els quals es funda la Xarxa i que realitzen també una labor de coordinació de les accions en matèria d'accessibilitat, si bé no constitueixen un òrgan dotat de recursos humans, tècnics i econòmics per a la gestió de l'accessibilitat, comptant, a més, amb la limitació d'un enfocament dirigit únicament a les destinacions membres de la Xarxa DTI-CV.

En conclusió, s'observa que, malgrat existir diferents òrgans creats al voltant del concepte d'accessibilitat universal i d'àmbit autonòmic, alguns d'ells no tenen un enfocament en el turisme, mentre que aquells instituïts en aqueix àmbit compten més aviat amb un paper consultiu.

S'identifica, per tant, la necessitat d'un **instrument de coordinació** de les accions d'impuls, promoció i millora de l'accessibilitat universal en l'àmbit turístic, dins de la titularitat de Turisme Comunitat Valenciana i en línia amb la seua estratègia. Per tant, es considera útil la creació d'un **òrgan** intern a Turisme CV, amb funcions de **coordinació i gestió** de l'accessibilitat en totes les accions dutes a terme per Turisme CV, dotat de recursos tècnics, humans i econòmics, amb un àmbit d'actuació limitat a les activitats i competències de Turisme CV, però amb la visió transversal que es requereix en la coordinació amb interlocutors d'àrees diferents.

2.4. Anàlisi de la informació disponible sobre l'oferta turística accessible en la Comunitat Valenciana

S'ha realitzat una anàlisi de la informació disponible sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana. El procés s'ha dut a terme mitjançant:

1. la revisió i actualització de la **informació sobre els recursos turístics** de la Comunitat Valenciana publicats per les entitats conveniades, PREDIF i COCEMFE CV, que col·laboren amb Turisme Comunitat Valenciana en matèria d'accessibilitat i turisme accessible. La informació s'ha extret dels següents canals
 - la plataforma TUR4all, "Turisme Accessible per a tots", i les guies de turisme accessible elaborades per PREDIF;
 - les guies de turisme accessible i rutes inclusives elaborades per COCEMFE CV.
2. la integració de la informació sobre l'accessibilitat de recursos turístics recollida mitjançant altres organismes oficials. En general, s'han tingut en compte fonts que comptaren amb, almenys, **una informació mínima sobre les condicions d'accessibilitat** dels recursos indicats com a accessibles:
 - la informació publicada en la [Guía VALÈNCIA ACCESIBLE](#), elaborada per Visit Valencia;
 - la informació recollida per la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica i [publicada publicada en la pàgina web de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana](#).

La realització d'aquesta anàlisi serveix, d'una banda, per a la identificació d'aspectes de millora en l'oferta i, d'altra banda, per a la selecció dels recursos turístics que presenten les millors condicions d'accessibilitat i la creació d'experiències turístiques accessibles de la Comunitat Valenciana, per part de PREDIF i COCEMFE CV (consultar [EIX 6, Accions 6.1. i 6.2.](#)).

Informació en la plataforma TUR4all

[TUR4all](#) és una plataforma de turisme accessible mitjançant la qual s'informa sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística d'Espanya i altres països del món.

En l'actualitat, hi ha un total de **219 recursos i establiments** turístics publicats en TUR4all: 113 de la província d'Alacant, 32 de la província de Castelló i 74 de la província de València.

La seua distribució és principalment en localitats costaneres, també per ser la ubicació de les tres capitals. Benidorm és la localitat que compta amb més recursos publicats en TUR4all. D'altra banda, la major concentració de recursos analitzats en zones d'interior es deu a projectes com la publicació en guies de la Ruta del Vi d'Utiel-Requena o de la Via Verda de "Ojos Negros".

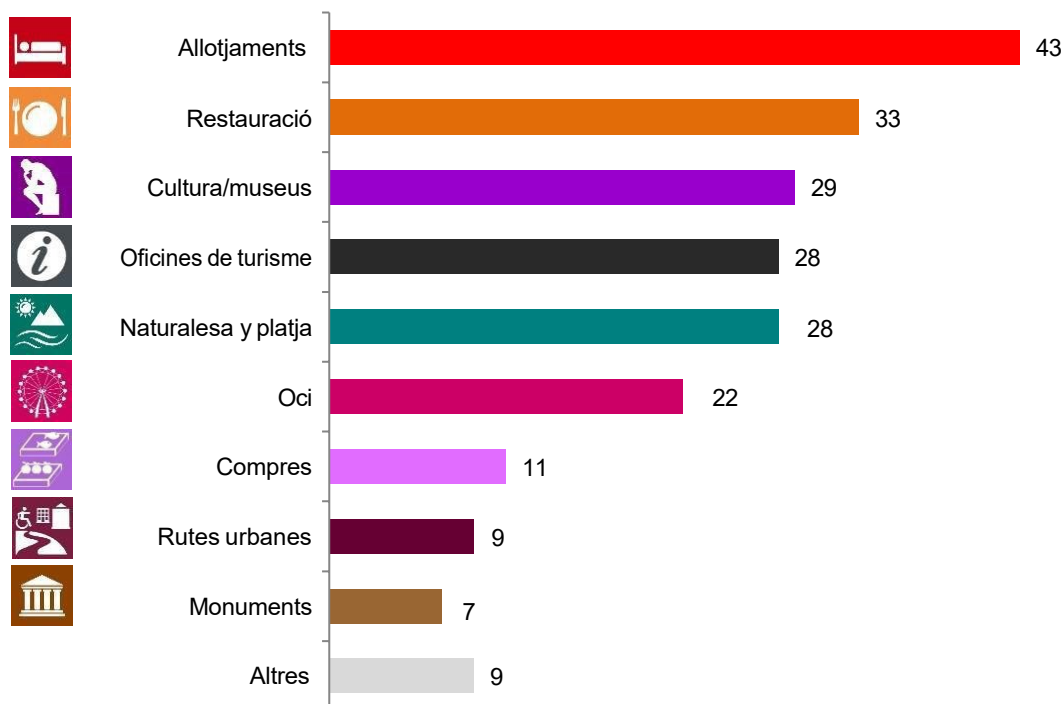


Imatge: distribució geogràfica dels recursos turístics publicats en TUR4all. Font: TUR4all

Pot consultar-se el llistat complet en l'[Annex 01](#) i tots els informes en format PDF en l'[Annex 02](#).

A continuació, es detallen les diferents categories d'establiments de la Comunitat Valenciana publicats en TUR4all.

Número i tipologia dels recursos turístics de la Comunitat Valenciana presents en TUR4all



Gràfic: recursos turístics de la Comunitat Valenciana presents en TUR4all. Font: elaboració pròpia.

S'han revisat i actualitzat els informes de recursos disponibles en la plataforma, que recullen una informació suficient sobre les condicions d'accessibilitat.

L'objectiu principal de la plataforma és informar de les condicions d'accessibilitat d'establiments i recursos turístics, d'una forma descriptiva, perquè cada persona puga decidir si aquests s'adapten a les seues necessitats, que poden variar entre individus. Sota aquest criteri, s'han publicat recursos que compleixen, almenys, unes condicions mínimes d'accessibilitat, si bé, en algun cas, pot ser que no reunisquen totes les condicions òptimes d'accessibilitat. Així i tot, es considera que poden ser d'utilitat per a moltes persones amb diferents necessitats d'accessibilitat.

Els informes d'accessibilitat dels 219 recursos presents en TUR4all disposen d'informació descriptiva de les condicions d'accessibilitat, relativa a les diferents estades, complementada amb fotografies.

 **TUR4all** 

Tourist Info Valencia Ayuntamiento
Oficinas de turismo — Oficinas de turismo



Calle
Plaza del Ayuntamiento, 1 bajo 46002
Valencia, Valencia/València (Comunitat Valenciana)
España

Contacto
Teléfono +34 963 534 908
info.turistica-ayuntamiento@visitvalencia.com
<https://www.visitvalencia.com/planifica-tu-viaje-a-valencia/oficinas-de-turismo-valencia/oficina-turismo-ayuntamiento-valencia>

Creado por
Técnico de Predif 26/09/2021

Última modificación por
PREDIF Técnico 2 04/10/2021

 La información sobre la accesibilidad de este recurso turístico ha sido proporcionada por los usuarios.

Información general
La Oficina de Turismo de Plaza del Ayuntamiento de Valencia está ubicada junto a la entrada principal al consistorio, con acceso a pie de calle y con un evidente cuidado por la Accesibilidad. Cuenta con documentación en formato accesible y material adaptado para las distintas capacidades.

Entrada



Acceso: Sin desniveles
La entrada analizada es: La principal
Ancho de paso de la puerta de entrada: Mayor o igual que 78 cm

Tourist Info Valencia Ayuntamiento Página 1 de 5

 **TUR4all** 

Servicios y equipamientos



- ✓ Documentos con información sobre el recurso turístico
Folleto, dossieres, menús, etcétera
Características de los documentos: En braille, con macrocaracteres y con contraste cromático, lectura fácil
- ✓ Personal de atención al público
Formación de personal
Personal formado en atención a personas con discapacidad: Sí
Personal disponible para dar apoyo a personas con necesidades específicas: Sí
Personal con conocimientos de Lengua de Signos: Sí
- ✓ Materiales disponibles
Productos de apoyo
✓ Silla de ruedas manual

Tourist Info Valencia Ayuntamiento Página 4 de 5

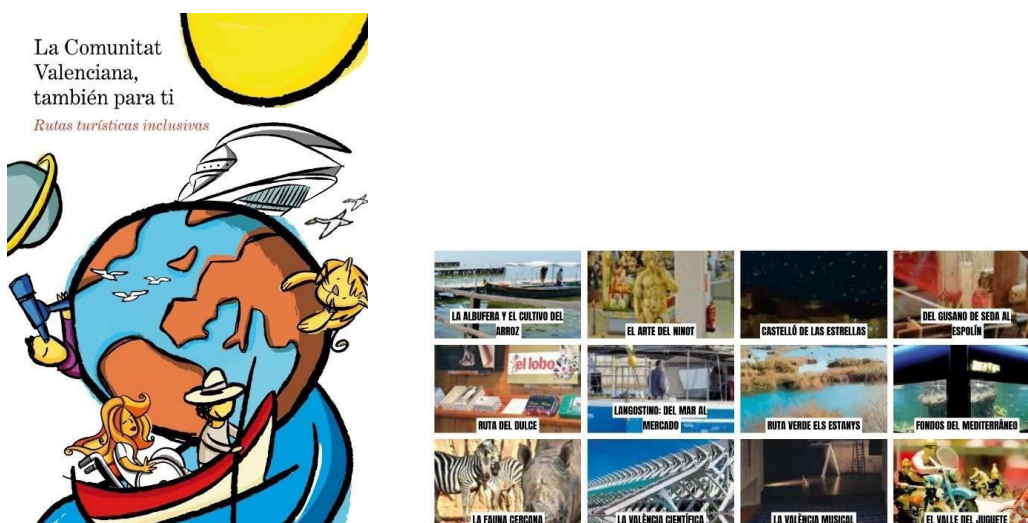
Imatge: exemple d'informe d'accessibilitat publicat en TUR4all. Font: www.tur4all.com

La informació sobre les condicions d'accessibilitat dels recursos turístics publicats en TUR4all permet, d'una banda, procedir a l'elaboració d'uns informes de recomanacions de millora, útils per a la destinació i els gestors de cada recurs.

I, d'altra banda, disposar d'informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, necessària per a la seua promoció, elaboració d'experiències accessibles, inclosió en les principals eines digitals de promoció turística de la destinació.

Informació publicada per COCEMFE CV

Els recursos turístics analitzats per COCEMFE CV, dels quals es disposa d'informació sobre les condicions d'accessibilitat, són aquells que s'han publicat en les Guies de Rutes inclusives, al llarg dels últims anys. Així mateix, també s'han publicat en la web de turisme de la Comunitat Valenciana, en la [secció de Turisme Inclusiu](#).



Imatges: guia "Rutes turístiques inclusives" de COCEMFE i rutes inclusives en la web de turisme de la Comunitat Valenciana. Font: <https://www.comunitatvalenciana.com/es/turismo-accesible>

S'ha recopilat informació sobre les condicions d'accessibilitat de **41 recursos** de diferent categoria, pertanyents a 10 rutes inclusives: 23 recursos de la província de València, 7 de la província d'Alacant i 11 de la província de Castelló de la Plana.

Es pot consultar el llistat complet en l'[Annex 04](#).

Altres fonts: conselleries i administracions locals

- Visit Valencia

A través de la [sección de Turisme Inclusiu](#) de la web de promoció turística de la Comunitat Valenciana, es pot accedir també a la informació publicada per algunes destinacions, com **Visit Valencia**, sobre les condicions d'accessibilitat de nombrosos establiments i recursos turístics de la ciutat.

En la [Guia València accessible](#) es publica informació detallada sobre les condicions d'accessibilitat física, visual i auditiva de:

- 25 allotjaments;
- 39 restaurants;
- 30 recursos turístics;
- 8 entre oficines de turisme i empreses de visites guiades accessibles;

- 34 establiments i recursos d'oci;
- 3 empreses de transport.

per un total de 139 **establiments i recursos turístics**.

- **Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica**

La informació recollida per la **Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica** i [publicada en la pàgina web de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana](#) permet disposar d'uns informes detallats sobre les condicions d'accessibilitat de **22 parcs naturals** de les tres províncies de la comunitat autònoma.

Nº	Nom del parc
1	Parc Natural Chera-Sot de Chera
2	Parc Natural Desert de les Palmes
3	Parc Natural El Montgó
4	Parc Natural Font Roja
5	Parc Natural Hoces del Cabriel
6	Parc Natural Illes Columbretes
7	Parc Natural l'Albufera
8	Parc Natural Marjal de Pego-Oliva
9	Parc Natural Penyal d'Ifac
10	Parc Natural Prat de Cabanes-Torreblanca
11	Parc Natural Salines de Santa Pola
12	Parc Natural Serra Calderona
13	Parc Natural Serra de Mariola
14	Parc Natural Serra d'Espadà
15	Parc Natural Serra Gelada
16	Parc Natural Tinença de Benifassà
17	Parc Natural Túria
18	Parc Natural El Fondo

19	Parc Natural Lagunas de la Mata-Torrevieja
20	Parc Natural Penyagolosa
21	Parc Natural Puebla de San Miguel
22	Parc Natural Serra d'Irta

Per a cada parc s'ofereix una informació detallada de les condicions d'accessibilitat física, auditiva, visual i cognitiva, complementada amb fotografies.

- Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

Des de la **Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica** s'ha realitzat, l'any 2020, un important treball d'anàlisi de l'accessibilitat d'immobles de la Generalitat i de municipis de la comunitat autònoma.

En el document "[Estudi d'accessibilitat universal en edificis públics de la Comunitat Valenciana](#)" es pot apreciar la consistència del treball realitzat: es van seleccionar 1.135 edificis pertanyents a 180 municipis de menys de 50.000 habitants, dels quals es van arribar a visitar 1.113.

	Alacant	Castelló	Valencia	Total
Total visites realitzades	293	224	596	1113
Total fitxes d'edificis exportades	293	223	590	1106
Ampliacions d'edificis recollides en una sola fitxa	0	1	6	7
Edificis repetits en el llistat	8	0	1	9
Edificis que han quedat fora de l'estudi	4	3	6	13
Total edificis en llistat	305	227	603	1135
Edificis substituïts	3	0	1	4

Font: Estudi d'accessibilitat universal en edificis públics de la Comunitat Valenciana, <https://habitatge.gva.es>

Si bé una part d'ells són edificis amb escassa rellevància des d'un punt de vista d'interés turístic, existeix un percentatge rellevant d'edificis la informació dels quals sobre les condicions d'accessibilitat podria ser d'utilitat per a turistes i visitants amb alguna necessitat d'accessibilitat (p. ex.: de tipus cultural, esportiu, recreatiu).

ID 1.3 – Tipus d'edifici	Número
Educatiu	347
Sanitari	127
Institucional	179
Cultural	487
Assistencial	93
Social	339
Esportiu	51
Recreatiu	197
Administratiu	218
Infraestructura	15

Font: Estudi d'accessibilitat universal en edificis públics de la Comunitat Valenciana, <https://habitatge.gva.es>

La informació molt valuosa presentada en l'estudi té un caràcter molt tècnic i enfocat en el compliment de la normativa, ja que es tracta precisament d'analitzar l'accessibilitat d'aquests edificis amb la finalitat de dotar-los de les condicions que permeten l'ús autònom per a persones amb discapacitat.

No obstant això, seria d'extrem interès extraure la informació més rellevant per a visitants i turistes amb necessitats d'accessibilitat i presentar-la en un format més senzill i fàcilment comprensible per part de totes les persones, perquè forme part de l'inventari d'informació sobre l'oferta turística accessible proporcionada per Turisme Comunitat Valenciana.

Consideracions sobre la informació disponible pel que fa a l'oferta turística accessible

1.

Tenint en compte les diferents fonts conegudes i considerant que, en diversos casos, es duplica la informació del mateix recurs publicada per més d'un organisme, existeix en l'actualitat informació disponible sobre les condicions d'accessibilitat de **més de 400 400 recursos y establecimientos** de la Comunitat Valenciana.

2.

És una informació encara **bastant dispersa** que, si s'estructurara, homogeneïtzara i oferira a través del mateix canal, representaria una important base de dades de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana que compleix unes condicions almenys mínimes d'accessibilitat.

3.

Si a la informació ja existent, se suma la informació que podria extraure's dels estudis d'accessibilitat realitzats per altres **administracions locals i conselleries**, la base de dades disponible seria considerablement superior.

4.

D'altra banda, hi ha constància de l'existència d'un elevat nombre de recursos turístics que compleixen unes condicions mínimes – sovint fins i tot bones – d'accessibilitat, dels quals **no es disposa d'informació**. Un exemple el representen els [87 punts de platges accessibles](#) presents al llarg de tot el litoral de la Comunitat Valenciana, segons la informació publicada per la *Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives*.

2.5. Eines digitals i noves tecnologies per a la millora de l'accessibilitat en l'experiència turística

L'ús de les tecnologies constitueix un paper clau en el sector turístic. En un context en el qual les solucions tecnològiques s'estenen i diversifiquen, es fa imprescindible que aquestes es conceben de manera inclusiva respecte a totes les necessitats de la població.

A través del model i la Xarxa DTI-CV, gràcies a la labor de INVAT·TUR, s'està impulsant – i representa un dels grans reptes – la **tecnologia en l'àmbit turístic**, amb diferents objectius, tant en benefici dels **visitants**, com del mateix **ens gestor de la destinació** Comunitat Valenciana.

En relació amb aquest últim aspecte, la **intel·ligència turística** i el **Big Data**, representen sens dubte uns aliats fonamentals en la recollida de dades sobre el turisme accessible i, més en concret, sobre la **demanda de turistes amb necessitats d'accessibilitat**, a través de diferents fonts: xarxes socials, allotjaments, oficines de turisme o un altre tipus d'espai o recurs turístic que permeta la recollida de dades. Conèixer informació sobre els hàbits i les principals tendències, pot ajudar a definir millor l'oferta de productes i serveis turístics, podent mesurar i comparar resultats.

Quant a l'ús de la tecnologia en l'àmbit turístic per part dels **visitants**, aquells amb alguna necessitat d'accessibilitat troben sovint barreres que limiten o fins i tot impedeixen el seu ús. Això ocorre quan la solució tecnològica està pensada per a la població genèrica i no té en compte mesures d'accessibilitat.

D'altra banda, existeixen també solucions tecnològiques que, encara que milloren l'experiència de tota la població, beneficien encara més a les persones amb discapacitat, a les persones d'avançada edat o amb altres necessitats d'accessibilitat.

A títol d'exemple, es detallen algunes d'aquestes solucions tecnològiques.

Tecnologies per a la millora de l'**accessibilitat en la mobilitat**:

- Sistemes de guiat amb realitat augmentada.
- Sistemes de localització de places d'aparcament reservades per a Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR).
- Sistemes de localització de taxis adaptats.
- Ús de la realitat virtual amb 3D, que permeta millorar l'experiència de la visita a totes les persones. Encara que representa una solució també relacionada amb la comunicació i la interacció, constitueix per a moltes persones amb mobilitat reduïda una vàlida - i, a vegades, única - alternativa de visita d'espais inaccessibles.

Tecnologies per a la millora de l'**accessibilitat en la comunicació**:

- Ús de *beacons*, que permeten rebre la informació al propi dispositiu mòbil, en diferents contextos.
- Tecnologies d'ajuda i solucions tecnològiques que permeten la recepció d'avisos informatius o la percepció d'alertes, a través de diferents formats (visual, auditiu, per vibració).
- Implementació d'aplicacions per a l'audiodescripció de contingut audiovisual.
- Aplicacions que, a través de codis QR, permeten accedir a continguts de diferent tipus, en diversos formats (textual i visual, auditiu).
- Sistemes de videointerpretació en llengua de signes.

Quant als portals web, a més de complir els criteris d'accessibilitat WCAG 2.1 (aspecte que es tractarà en el següent apartat), es recomana que compten amb mesures que faciliten l'ús al major nombre de persones usuàries, fins i tot sense que existisca una obligació normativa. Entre elles, s'esmenten a títol d'exemple:

- La inclusió de contingut en llengua de signes en la navegació de la pàgina web. Un exemple de bones pràctiques és la [pàgina web de l'Ajuntament d'Elda](#), amb interpretació en llengua de signes del contingut dels menús.
- *Chatbots* i assistents virtuals de turisme accessibles per a totes les persones, especialment per a persones amb necessitats d'accessibilitat sensorials i cognitives.

La recomanació general és que en qualsevol actuació que implique la posada en marxa de solucions tecnològiques es tinga en compte l'accessibilitat. De ser possible, d'una forma desapercebuda, en lloc de separar la solució dirigida a persones amb discapacitat d'aquella per a la resta de la població.

Un dels exemples més comuns està representat per la tecnologia tàtil, la qual cosa dificulta la interacció a, per exemple, persones amb dificultats de visió, precisament per l'absència de referències tàctils, la impossibilitat de rebre el contingut en format àudio o d'augmentar la grandària dels caràcters, amb un bon contrast cromàtic. És el cas, entre altres, de les pantalles tàctils o tòtems interactius, en punts d'informació turística. Aquests s'hauran de dotar de les mesures perquè el seu contingut siga accessible en format visual i sonor, situar-les a una altura adequada perquè totes les persones puguin fer ús d'elles, comptar amb un ús intuïtiu i senzill o disposar de la opció de “ús fàcil”, en la qual hi haja, per exemple, menys soroll visual i menys tecnicismes.

2.6. Anàlisi de les eines tecnològiques de promoció turística

2.6.1. L'accessibilitat web

En l'actualitat i a causa del gran avanç de la tecnologia, és d'ús quotidià la utilització d'ordinadors, mòbils, telèfon intel·ligent, tauletes, etc. No sols com a instruments de treball sinó també com a elements d'oci i de temps lliure. Hui resulta difícil imaginar una vida sense connexió wifi, compres, missatgeria, entreteniment, xarxes socials, notícies: són moltes les coses que es poden fer i molts els assumptes que es poden resoldre des de casa, amb el propi ordinador o dispositiu mòbil.

Però, igual que les persones amb discapacitat o amb altres necessitats d'accessibilitat han d'enfrontar-se diàriament a nombroses barreres físiques a l'hora d'eixir al

carrer, també troben barreres de comunicació a l'hora de navegar per la web. Per això és necessari contribuir a minimitzar aquest tipus d'obstacles, fent accessibles les pàgines web.

Existeixen diferents tipus de necessitats d'accessibilitat: visuals, auditives, motrius i/o cognitives, que poden privar a les persones de veure una pantalla, escoltar un àudio, moure un ratolí o comprendre de forma adequada un text. També, a causa de l'edat, a la falta d'experiència, a problemes en el coneixement d'un idioma o a diferents problemes d'entorn, com poden ser de lluminositat o de soroll, es poden veure minvades les capacitats a l'hora d'accedir a la informació web.

Una **web accessible** fa que puga ser utilitzada pel **major nombre possible de persones**, independentment de les limitacions pròpies o de les derivades de l'entorn.

Pàgines accessibles són aquelles en les quals es pot navegar tant amb el ratolí com amb el teclat, el contrast de colors proporciona una lectura còmoda i fàcil, cada imatge porta un atribut que descriu correctament l'element visual, les pàgines estan ben organitzades, els enllaços d'hipertext tenen sentit fora de context, s'usen vídeos subtitulats, etc.

Encara que és cert que existeixen col·lectius que poden veure's molt més beneficiats que uns altres, l'accessibilitat web, beneficia a totes les persones i no sols a les persones amb discapacitat. És important, per tant, conscienciar-se de la importància i els beneficis que suposen aquest tipus de webs.

2.6.2. La promoció turística en línia en la Comunitat Valenciana

A Espanya, el [Reial decret 1112/20181, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic](#) fa referència a la [Directiva \(UE\) 2016/21022, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic](#).

Donada la importància de l'accessibilitat web com a factor determinant en l'elecció de la destinació, especialment per a persones amb alguna necessitat d'accessibilitat i el seu entorn, i tenint en compte que el seu compliment representa una obligació normativa, es fa

imprescindible **promoure la millora de l'accessibilitat de les eines de promoció turística en línia de la Comunitat Valenciana i dels seus municipis.**

Des de Turisme CV s'està treballant en l'adaptació del portal turístic de la Comunitat Valenciana www.comunitatvalenciana.com al RD 1112/2018, que consisteix en la realització de totes aquelles activitats periòdiques que s'exigeixen a les entitats obligades en matèria d'accessibilitat, en general de caràcter anual, amb la finalitat de garantir el compliment dels requisits del Reial decret, tant cap a les persones usuàries dels llocs web o aplicacions per a dispositius mòbils com cap a l'òrgan responsable de seguiment.

En el marc del projecte s'ha realitzat un estudi, l'informe detallat del qual es presenta en l'[Annex 05](#), en el qual s'analitza l'accessibilitat del lloc web de [Turisme de la Comunitat Valenciana](#), avaluant 10 indicadors d'accessibilitat que engloben la majoria de criteris d'èxit de les WCAG 2.1 en els seus tres nivells (A, AA i AAA).

Per a la mostra seleccionada s'ha intentat agafar una varietat de pàgines amb diferents estructures i mòduls, per a tindre varietat dels elements típics conflictius amb l'accessibilitat web, com ara formularis, imatges, etc.

Anàlisis i resultats

Analitzant inicialment els resultats obtinguts amb eines automàtiques, s'observa que, de manera general, s'està treballant en les necessitats de millora del lloc web de referència respecte als següents 10 indicadors que s'han tingut en compte en l'estudi.

- **01. Encapçalaments**
- **02. Imatges**
- **03. Vídeos i àudios**
- **04. Enllaços**
- **05. Contrast i ús semàntic dels colors**
- **06. Formularis**
- **07. Presentació-justificació textos o ús de taules-**
- **08. Idiomes:** Definició de l'idioma

- **09. Accessibilitat a través de teclat i per desplaçament**
- **10. Navegabilitat**

Recomanacions i accions correctives

Per tot el que s'ha vist en l'estudi detallat en l'**Annex 05**, la pàgina web de Turisme de la Comunitat Valenciana presenta diferents aspectes de millora i precisa la realització d'algunes accions correctives per a millorar les seues condicions d'accessibilitat web.

Per a aconseguir una **millor accessibilitat del lloc web**, es recomana dur a terme les següents actuacions correctives:

- Estructurar correctament tots els encapçalaments de les pàgines, seguint una jerarquia amb un únic nivell superior i sense salts entre nivells, de manera que un lector de pantalla pugua navegar sense problemes.
- Proporcionar a totes les imatges un text alternatiu la descripció del qual reflectisca la informació que es desitja transmetre. Si la imatge és decorativa, el text alternatiu estarà buit. Si les imatges porten text en el seu interior, la descripció ha de poder transmetre la informació visual de manera textual.
- Proporcionar a les icones que només presenten informació visual una informació textual, que pugua ser llegida per un lector de pantalla.
- Avisar dels enllaços que s'obriran en noves finestres.
- Canviar el text dels enllaços perquè, dins de la mateixa pàgina, no hi haja enllaços amb el mateix text que porten a destinacions diferents.
- Ha de millorar-se el contrast cromàtic de les zones on siga necessari.
- Implementar formularis accessibles, etiquetant correctament els camps i utilitzant un botó tipus *submit* per a l'enviament de dades.
- Ha de permetre's la navegació a través del teclat per tots els elements de les diferents pàgines.
- Reemplaçar els textos justificats a banda i banda per text justificat a l'esquerra.

- Eliminar els elements de marcat presentacional, reemplaçant l'ús d'aquests elements per tècniques de CSS equivalents. És a dir, com a norma general recórrer a l'ús de fulles d'estil per a controlar l'aspecte visual del lloc.
- Proporcionar a les taules de maquetació utilitzades un títol i associar els encapçalaments amb les corresponents cel·les de la taula.
- Assegurar-se que totes les zones continuen apareixent de manera adequada quan s'augmenta fins a un 200% la seua grandària.
- Verificar que la informació que es proporciona és coherent, siga quin siga l'idioma seleccionat.

Mejoras

Fruit del resultat de l'estudi, des de Turisme CV s'ha contractat un **estudi més exhaustiu** de les condicions d'accessibilitat de la pàgina web de turisme, per a aprofundir en aquells aspectes a millorar i implementar posteriorment aquestes millores, fixant per a l'auditoria el nivell AA segons les WCAG 2.1 del W3C.

Les desviacions que s'han donat com a resultat en el primer estudi s'estan esmenant en l'actualitat, mitjançant treballs de millores que està duent a terme l'àrea corresponent de Turisme CV.

Així mateix, des del **Grup de treball d'accessibilitat de la Xarxa DTI-CV** s'està treballant en l'elaboració d'un **manual** per a la **millora de l'accessibilitat web**, dirigit a les destinacions de la Xarxa DTI-CV, la difusió del qual es preveu a l'any 2022. Es contempla també la impartició de **cursos de formació** dirigits a tècnics de les destinacions, amb l'objectiu d'aconseguir i mantindre unes condicions d'accessibilitat dels portals de promoció turística.

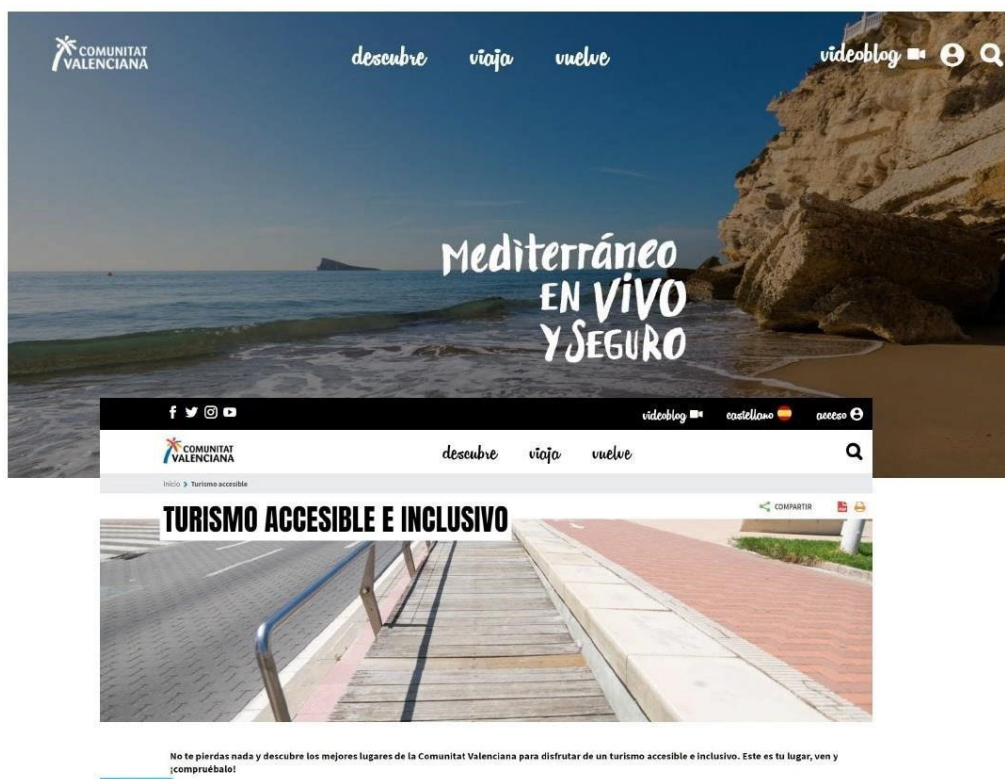
2.7. Accions i instruments de promoció del turisme accessible

La informació veraç sobre les condicions d'accessibilitat d'una destinació o d'un recurs turístic és un element crucial en la fase d'inspiració i decisió del viatge per part de les persones amb alguna necessitat d'accessibilitat i, majorment, persones amb discapacitat i persones d'edat avançada.

Al llarg dels últims anys s'han dut a terme diferents accions promocionals per part, primer, de l'Agència Valenciana del Turisme i, successivament, de Turisme Comunitat Valenciana, tal com es recorda en la [recapitulació de les accions de promoció contemplades en el Pla de Turisme accessible 2017-2020](#).

L'any 2021, el Servei de Màrqueting En línia i Publicitat de Turisme Comunitat Valenciana ha impulsat la promoció del turisme accessible mitjançant diferents accions.

- Visualització i millora contínua de l'apartat “**Turisme Accessible i Inclusiu**” del **portal turístic**, amb l'ampliació de continguts i millorant la seua usabilitat.



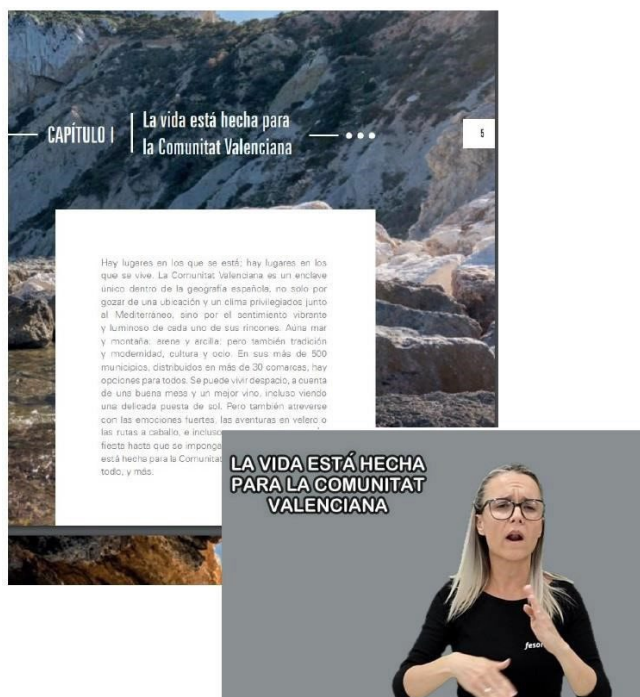
Imatge: portal turístic de la Comunitat Valenciana. Font: <https://www.comunitatvalenciana.com>

- Adaptació mitjançant **Llengua de Signes Espanyola (LSE)** del spot de 30 segons i de 60 segons, de la campanya de publicidad “[Qui ho ha viscut ho sap - Quien lo ha vivido lo sabe](#)”. El contingut s'ha publicat en la Plataforma de YouTube de Turisme Comunitat Valenciana i promocionat a través dels diferents canals de comunicació turística en línia (Xarxes socials, Newsletters, portal turístic, etc.).



Imatge: captura de pantalla del vídeo "Qui ho ha viscut ho sap - Quien lo ha vivido lo sabe". Font: <https://www.youtube.com/watch?v=kjK7epEA6-Q>

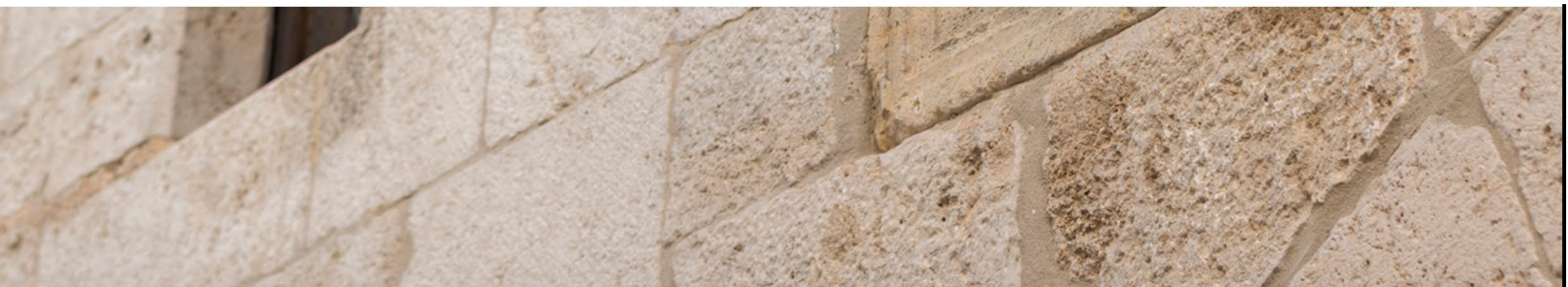
- Adaptació mitjançant Llengua de Signes Espanyola (LSE) de la Guia Genèrica de la Comunitat Valenciana, que es publicarà al portal turístic www.comunitatvalenciana.com i es promocionarà a través dels canals de comunicació turística en línia de la Comunitat Valenciana.



Imatge: adaptació en LSE de la Guia de la Comunitat Valenciana. Font: [Guía de la Comunitat Valenciana](#)



PROCÉS PARTICIPATIU



3. Procés participatiu

3.1. Desenvolupament del procés

El procés de reflexió estratègica participativa s'ha desenvolupat mitjançant la realització de les següents accions:



1. Enviament d'enquestes en línia:

- Qüestionari dirigit a **professionals del sector turístic**, tant de l'àmbit públic com del privat;
- Qüestionari dirigit a una representació de **ciutadania amb necessitats d'accessibilitat**.

2. Organització de **meses de treball** sectorials

S'han organitzat taules de treball per a recaptar informació més detallada, poder matisar els aspectes tractats en els qüestionaris i oferir un espai per a recollir opinions i inquietuds dels representants i agents claus del sector turístic de la Comunitat Valenciana i d'una representació de persones amb necessitats d'accessibilitat.

- Representació del sector turístic en l'administració pública i les organitzacions empresarials i sindicals del sector.

Com a representants de l'oferta de serveis turístics han participat:

- Turisme CV, impulsora del projecte;
- Destinacions de la Comunitat Valenciana;
- Representació de la Federació Valenciana De Municipis I Províncies (FVMP);
- Representació d'INVAT·TUR i del Grup de Treball d'accessibilitat de la Xarxa DTI-CV;
- Serveis Territorials de Turisme;
- Comissió Interdepartamental de Turisme de la Comunitat Valenciana;
- Àrea de Màrqueting de Turisme CV;
- Organitzacions empresarials representatives
d'hostaleria i restauració;
- Organitzacions empresarials representatives d'altres sectors (guies, agències de viatges, turisme actiu);

- Xarxa Tourist Info;
 - Representació d'organismes relacionats amb la inserció laboral i de sindicats.
- Representació de ciutadania amb necessitats d'accessibilitat.

Com a representants de la demanda de serveis turístics accessibles han participat:

- Comitè d'Entitats Representants de Persones amb Discapacitat de la Comunitat Valenciana (CERMI CV);
- Principals entitats representatives de persones amb discapacitat i altres necessitats d'accessibilitat en la CV.

A causa de la situació derivada per la COVID-19, les meses de treball han tingut lloc en format en línia.

Les qüestions tractades, tant en els qüestionaris com en les meses de treball, han sigut les següents:

1. Anàlisi de la situació actual de l'oferta turística accessible i de l'accessibilitat en la cadena de valor.
2. Valoració de la promoció i visibilitat de la Comunitat Valenciana com a destinació accessible.
3. Sensibilització i formació del sector turístic de la Comunitat Valenciana.

4. Valoració de la utilització de les noves tecnologies per a la millora de l'accessibilitat.
5. Col·laboració públic/pública i públic/privada.

Aquest procés participatiu contribueix a incrementar la legitimitat del Programa, mitjançant el consens i validació de les línies d'actuació a desenvolupar, la seua prioritització i el seu desplegament temporal.

3.2. Resultats

El procés ha comptat amb una àmplia participació. S'han rebut **443 enquestes** i han participat **més de 75 persones** en les meses de treball.

A totes les entitats, organismes, institucions i persones que han contribuït al llarg del procés participatiu, el més sincer agraïment pel temps dedicat i les aportacions rebudes, de gran utilitat.

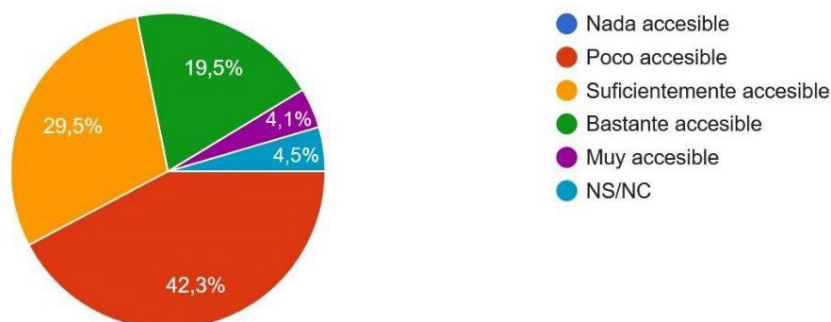


A continuació, s'exposen els resultats extrets de les respostes rebudes a través dels qüestionaris i s'integren amb les conclusions elaborades després de la celebració de les meses de treball.

Percepció sobre l'accessibilitat de l'oferta turística de la CV

Sector turístic

Oferta de serveis



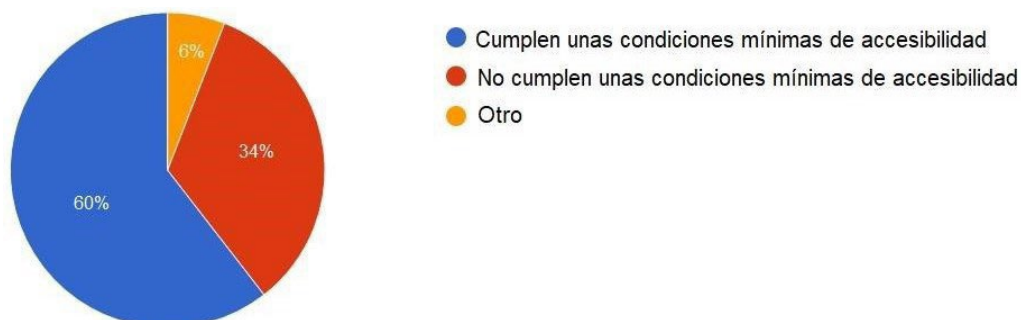
Gràfic 1

El **23,6%** dels **professionals del sector turístic**, públic i privat, considera l'oferta turística de la Comunitat Valenciana **bastant o molt accessible**, enfront del 42,3% que la considera **poc accessible**.

D'altra banda, destaca l'alt percentatge d'**entitats representatives de la demanda** de serveis turístics accessibles que consideren que l'oferta **compleix unes condicions mínimes** d'accessibilitat, sent aquest el **60%** dels qui han contestat, mentre que el **34%** considera que **no es compleixen unes condicions mínimes**.

Entitats socials

Demanda de serveis

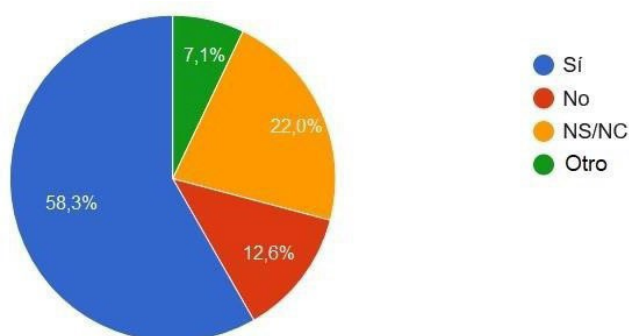


Gràfic 2

Així mateix, entre la representació d'entitats socials que han participat, el **58%** **recomanaria** la destinació Comunitat Valenciana per les seues condicions d'accessibilitat a altres persones amb necessitats similars (gràfic 3).

Entitats socials Demanda de serveis

Recomanaria la destinació CV per les seues condicions d'accessibilitat a
persones amb necessitats d'accessibilitat similars



Gràfic 3

Pel que fa a les principals críticats relacionades amb l'accessibilitat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, es constata un resultat similar entre les respostes rebudes per part de la representació de l'oferta i la demanda de serveis turístics.

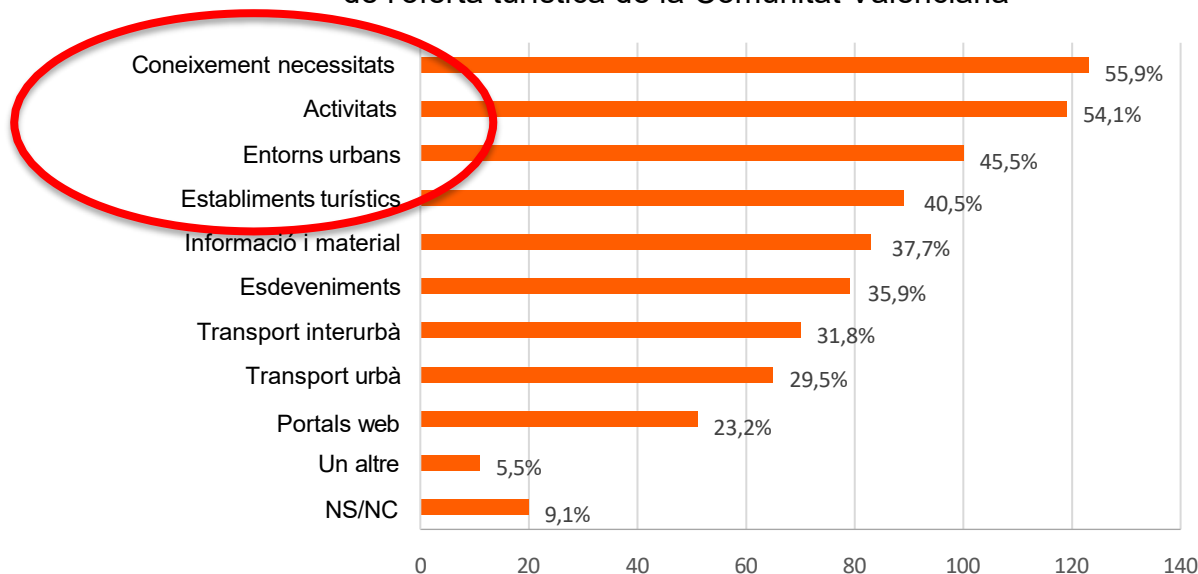
En tots dos casos, l'**escàs coneixement de les necessitats d'accessibilitat** de les persones i, especialment, d'aquelles amb alguna discapacitat, es configura com la principal críticada detectada. Un altre dels punts crítics més assenyalats, tant pel sector turístic com per les entitats socials, és la **insuficient accessibilitat** de moltes **activitats d'oci**, evidenciant que, a més de les infraestructures d'oci, les activitats que es realitzen en elles també han de comptar amb unes condicions que permeten a totes les persones la seua realització.

La mateixa consideració s'aplica en el cas dels **esdeveniments** que, a vegades, tenen lloc en entorns amb un espai físic accessible, però sovint no estan pensats perquè qualsevol persona pugua participar de manera activa.

Entitats socials

Demanda de serveis

Principals mancances i punts crítics respecte a l'accessibilitat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana

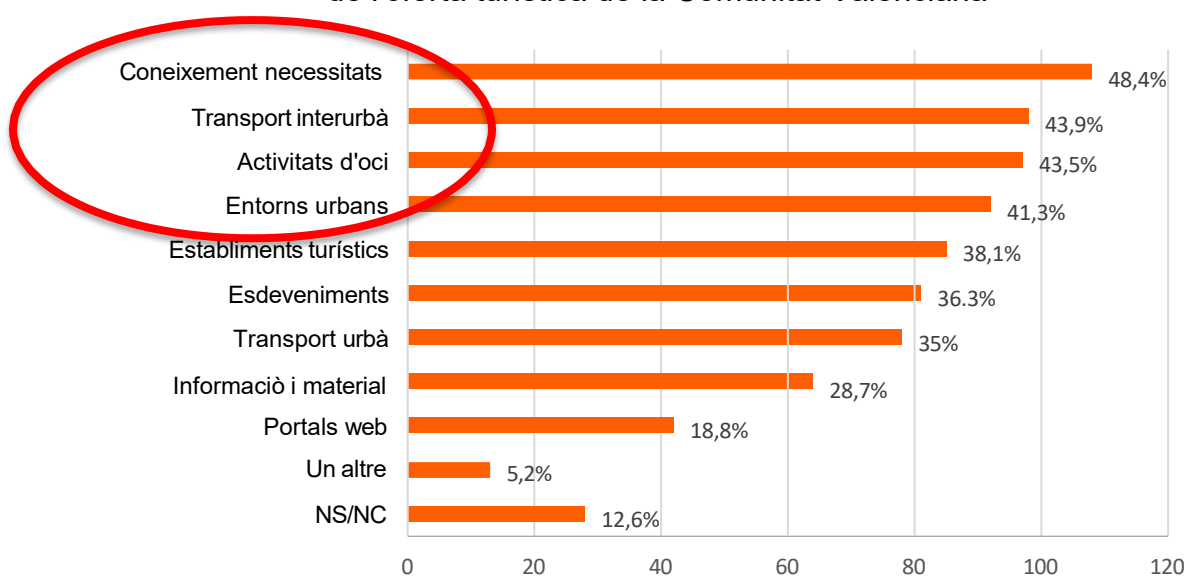


Gràfic 4

Sector turístic

Oferta de serveis

Principals mancances i punts crítics respecte a l'accessibilitat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana



Gràfic 5

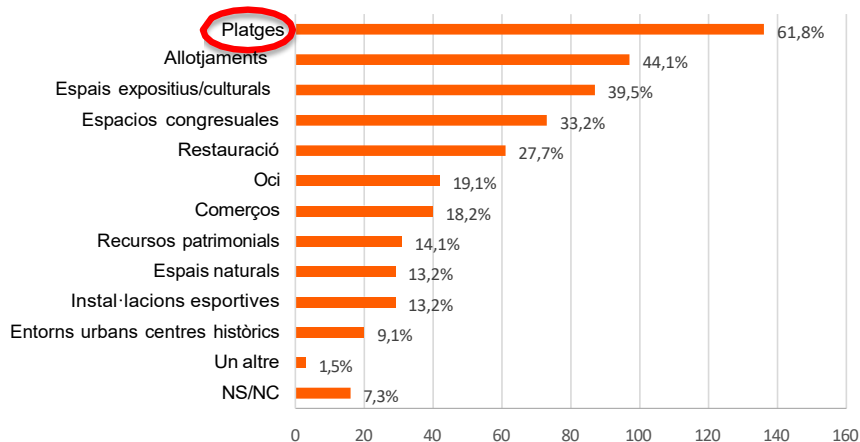
En els dos gràfics següents, s'exposa la valoració de l'accessibilitat de recursos i establiments turístics de la Comunitat Valenciana.

Les **platges** destaquen indubtablement com el recurs turístic **més accessible**, en la valoració de tots dos perfils d'enquestats.

També coincideixen les valoracions en el cas dels **espais museístics, expositius i culturals**, considerats recursos accessibles en tots dos casos, amb altes valoracions.

Sector turístic Oferta de serveis

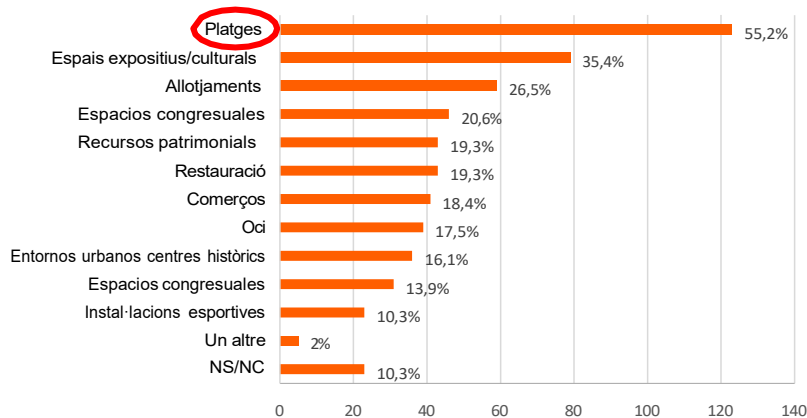
Tipus de recursos/establiments turístics de la Comunitat Valenciana valorats com més accessibles



Gr 6

Entitats socials Demanda de serveis

Tipus de recursos/establiments turístics de la Comunitat Valenciana valorats com més accessibles



Gràfic 7

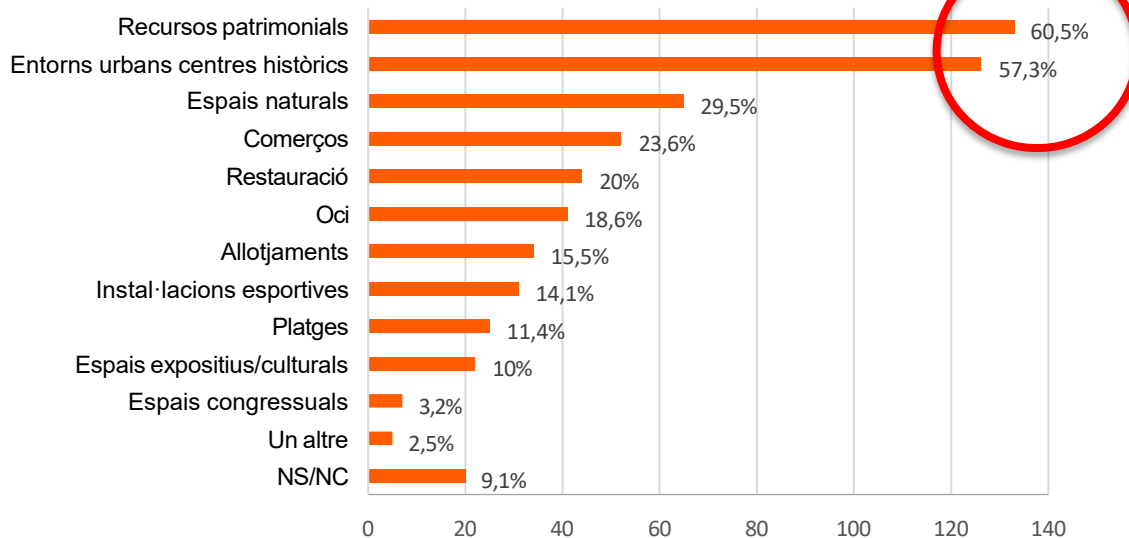
No obstant això, la percepció és diferent en el cas dels **allotjaments**, considerada la categoria d'establiments més accessibles després de les platges, únicament per part del sector turístic, mentre que rep una valoració sensiblement més baixa per part de la representació de persones amb necessitats d'accessibilitat. Segons les opinions rebudes, això es deu, en part, al desconeixement generalitzat que té el sector turístic respecte a les necessitats d'accessibilitat de les persones, que condueix a una percepció més positiva de la situació, ocultant mancances que encara existeixen, sobretot en relació a diferents necessitats de l'accessibilitat a l'espai físic, en moltes ocasions invisibles.

Una altra dada interessant és el percentatge assignat als recursos classificats com d'“oci”, una categoria molt àmplia per a la qual és necessària una aclaració, puntualitzada també en les meses de treball. La dada, similar en les valoracions dels dos grups d'enquestats, reflecteix un valor mitjà entre espais d'oci típicament orientats a un turisme més familiar, que reuneixen generalment bones condicions d'accessibilitat (parcs d'atraccions, grans centres comercials, etc.) i altres, en els quals encara no s'han implementat en molts casos mesures d'accessibilitat. En les meses de treball es posa l'accent en la necessitat de millorar les condicions d'accessibilitat dels locals del sector de l'oci nocturn.

Finalment, en el cas dels recursos patrimonials i centres històrics, la baixa valoració és de fàcil comprensió, per la notòria dificultat d'adaptació a les diferents necessitats d'accessibilitat de les persones.

Sector turístic Oferta de serveis

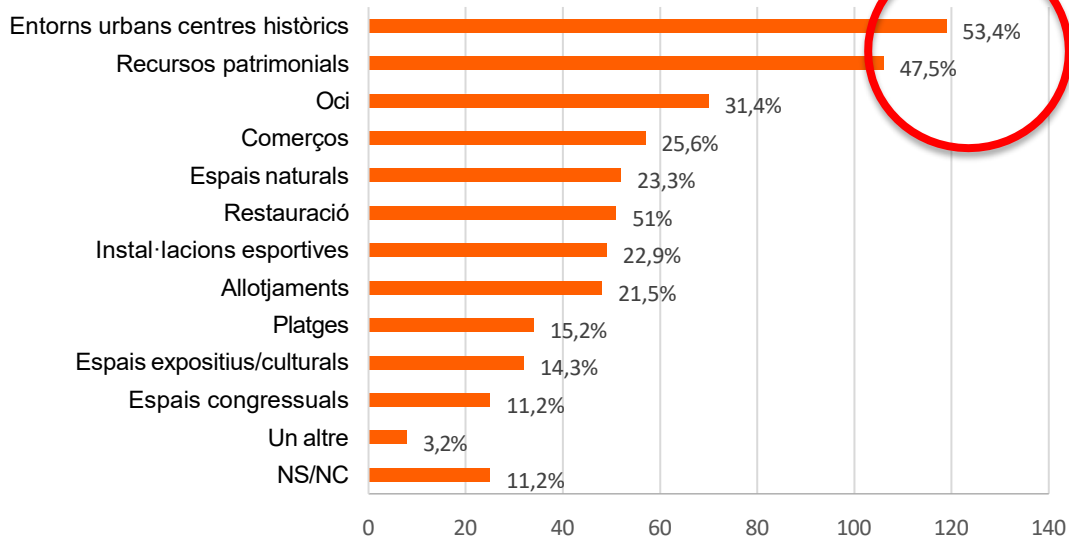
Tipus de recursos/establiments turístics de la Comunitat Valenciana valorats com **menys** accessibles



Gràfic 8

Entitats socials Demanda de serveis

Tipus de recursos/establiments turístics de la Comunitat Valenciana valorats com **menys** accessibles



Gràfic 9

A continuació, es resumeixen les conclusions extretes de les enquestes i les mesos de treball sobre l'accessibilitat de l'oferta turística.

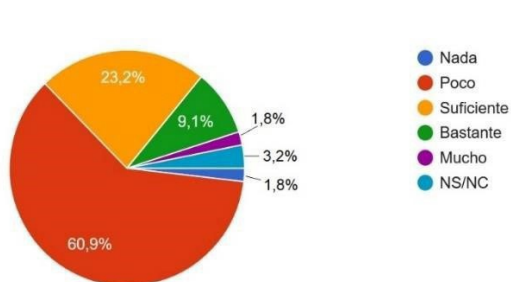
Accessibilitat de l'oferta turística	
1.	Si bé l'accessibilitat de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana ha millorat notablement en els últims anys, es considera necessari continuar millorant les seues condicions .
2.	La pràctica totalitat de les persones participants coincideixen en que les platges representen el recurs turístic que reuneix millors condicions d'accessibilitat . D'altra, banda, detecten més mancances en altres serveis turístics , encara que la percepció és que, més que per incompliment de la normativa, siga per falta de sensibilització del sector.
3.	Les entitats locals representatives de persones amb discapacitat lamenten l'escassa existència de mesures relacionades amb necessitats d'accessibilitat diferents de les físiques, que solen ser aquelles més visibles i en les quals més s'ha avançat. Es posa l'accent en les necessitats visuals i encara més en les necessitats auditives i cognitives de les persones, posant d'exemple, entre altres, l'ús limitat de la Lectura Fàcil, de la Fàcil, llengua de signes, dels subtítols o de l'audiodescripció. Es reclama, per tant, una major rellevància d'aspectes relacionats amb l'accessibilitat, més enllà de la mobilitat reduïda.
4.	Respecte a les diferents categories d'allotjament, es posa en evidència la necessitat d'avançar en l' adaptació dels habitatges turístics als criteris d'accessibilitat universal. Pel tot això, es proposa la realització d'un estudi d'accessibilitat d'aquestes, després del qual donar publicitat a aquelles identificades com a accessibles. D'altra banda, per part d'algunes entitats, es posa de manifest que als hotels cal incrementar el nombre d'habitacions adaptades.

5.

Sectors com l'oci nocturn afirmen que, fins hui dia, l'accessibilitat s'ha treballat, però no de manera suficient ni de manera integral. No existeix informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta d'oci nocturn i es considera fonamental realitzar un estudi d'accessibilitat específic per al sector de l'oci, en el qual es reflectisca la necessitat de millorar les condicions d'accessibilitat d'aquells establiments que no compleixen uns requisits mínims i de promocionar aquells més accessibles, realitzant diferents accions de difusió.

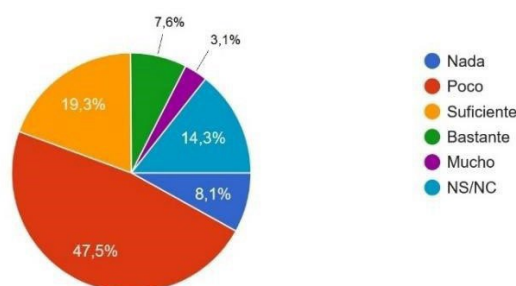
Formació del sector turístic de la CV i coneixement de les necessitats

Sector turístic Oferta de serveis



Gràfic 10

Entitats socials Demanda de serveis



Gràfic 11

En les enquestes rebudes, es destaca en tots dos casos la necessitat de **major formació del sector turístic** en accessibilitat universal i coneixement de les necessitats d'accessibilitat de les persones.

Les principals observacions recollides mitjançant les enquestes i la participació en les mesos de treball, es resumeixen a continuació.

Formació i sensibilització del sector turístic

1.

La pràctica totalitat dels participants ressalten la **importància de la formació** en accessibilitat universal i atenció a persones amb discapacitat. Moltes destinacions manifesten que, si bé tracten de donar cobertura a demanda de persones amb discapacitat, no tenen el coneixement adequat de les diferents necessitats d'accessibilitat, més enllà d'aquelles més evidents o comunes.

2.

Més d'una destinació ressalta que en les accions de formació en matèria d'accessibilitat sempre acudeixen les mateixes persones i, en general, hi ha poca participació de tècnics que es dediquen en la seua professió al disseny i construcció d'espais, com ara arquitectes, enginyers, etc., per la qual cosa recomanen **fomentar majorment la formació dirigida al personal tècnic**. Des de la Xarxa de Tourist Info també es posa l'accent en la necessitat d'una formació tècnica, específica en normativa.

3.

Des de més d'un front del sector turístic s'evidencia que hi sol haver **poca participació** en la formació i és difícil aconseguir una bona audiència, fins i tot donant molta difusió a les iniciatives de formació. Per això, es considera important que els cursos tinguin algun **reconeixement** i, per tal que les convocatòries tinguin més èxit, especialment per a empleats públics, es proposa que la formació siga homologada, de manera que permeta rebre mèrits professionals. A títol d'exemple es proposa, per a cursos de Llengua de Signes Espanyola (LSE), atorgar certificats amb el nivell aconseguit. També es proposa l'homologació de cursos entre la FVMP (Federació Valenciana De Municipis i Províncies) i Turisme Comunitat Valenciana.

4.

Per part del sector empresarial hotelier, es necessita aglutinar informació sobre la normativa a aplicar i, per tant, una substancial necessitat de formació. El Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana, esmenta l'accessibilitat i cita també el Decret 65/2019, de 26 d'abril, del Consell, de regulació de l'accessibilitat en l'edificació i en els espais públics, però falta concretar tota la normativa sobre accessibilitat exigible i dificultats associades a la complexitat del règim aplicable en matèria d'accessibilitat en el sector turístic.

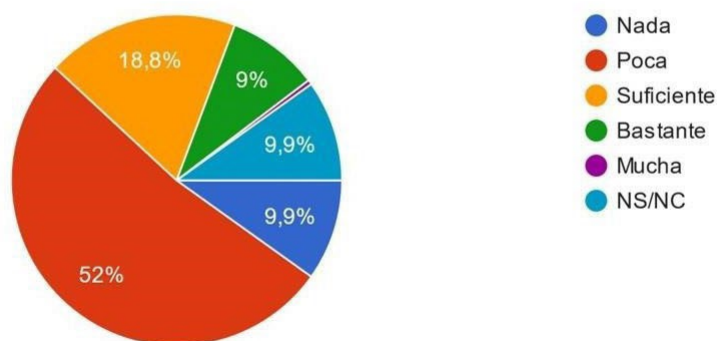
Es demanda també un registre de **bones pràctiques d'allotjaments accessibles**, que vagen més enllà de la normativa i del qual seria útil disposar, juntament amb un formulari d'autodiagnòstic, perquè cada allotjament puga realitzar una avaluació seues condicions d'accessibilitat.

5.	La representació de les guies de turisme de la Comunitat Valenciana afirma que es necessita una major especialització en la matèria, per a poder adaptar l'oferta, ja que hui dia no tenen un producte creat per a respondre a les diferents necessitats d'accessibilitat de les persones. Per tal cosa, apunten que necessitarien formació, fins i tot en format de decàleg, més centrada en l'atenció al públic, encara que també una visió genèrica sobre l'accessibilitat universal, però sempre amb l'enfocament de l'activitat que realitzen.
6.	En diverses mesos de treball es posa l'accent en la necessitat d'introduir l'accessibilitat universal en diferents nivells d'estudis turístics. Més concretament, es proposa la creació d'un curs d'expert universitari i la inclusió de l'accessibilitat, de manera transversal, en l'oferta formativa de la Xarxa CdT, per als estudiants d'Hostaleria i Turisme.
7.	Es detecta una manca en la formació de tècnics i personal de l'àmbit turístic en atenció a la diversitat davant situacions d'emergència. Així mateix, es ressalta també la necessitat d'ampliar coneixements d'aquest tema per part de professionals que treballen en entorns naturals.
8.	Des del moviment associatiu de la discapacitat se suggereix la posada en marxa de campanyes de sensibilització sobre els drets que les persones amb discapacitat tenen com a turistes i es posa l'accent en la sensibilització, necessària fins i tot quan un establiment compleix les condicions d'accessibilitat. Es posa d'exemple l'ús incorrecte que es destina en molts casos a les cabines de bany adaptat.

Informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística

Entitats socials Demanda de serveis

¿Suele encontrar información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de la CV?



Gràfic 12

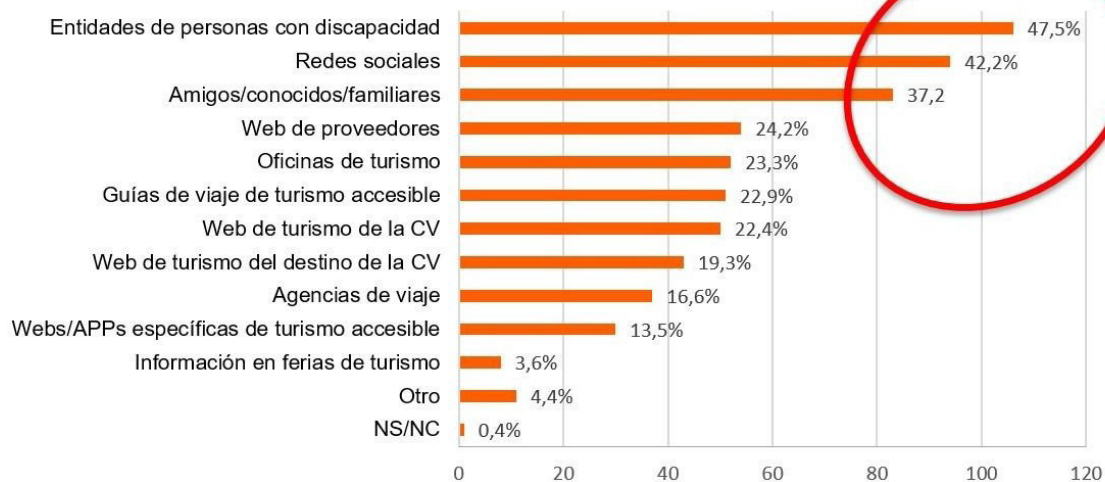
La disponibilitat d'informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística es confirma un factor crucial a l'hora de realitzar un viatge i visitar una destinació.

Més de la meitat de les persones amb necessitats d'accessibilitat enquestades, afirma que **sol trobar poca informació**, si bé en quasi el 19% de les respostes es declara trobar informació suficient.

Els canals més utilitzats són aquells generats pels entorns més pròxims a les persones amb discapacitat, com les **entitats del moviment associatiu** i les **recomanacions d'amics/familiars**, igual que les **xarxes socials**. En les respostes es constata un ús més reduït de canals com les oficines de turisme, la pàgina web de promoció turística de la Comunitat Valenciana i les pàgines web de les diferents destinacions, observant-se també el baix percentatge de persones amb alguna necessitat d'accessibilitat que recorre a intermediaris com a agències de viatge.

Entitats socials Demanda de serveis

Canales/fuentes a través de los que se informa sobre la accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana



Gràfic 13

Es resumeixen, a continuació, les **principals conclusions i observacions extretes de les enquestes rebudes i de les mesos de treball**, sobre la promoció i la informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística.

Promoció i informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística

1. Es posa de manifest que un dels **principals reptes és** comunicar el que hi ha **accessible** en la Comunitat Valenciana, una qüestió que es reitera en quasi totes les aportacions rebudes. És estesa l'opinió que és difícil trobar **informació veraç** sobre l'oferta accessible de la majoria de les destinacions de la Comunitat Valenciana i no hi ha una centralització de la informació: falta una **base de dades** o un **inventari** de l'oferta accessible. De la mateixa manera, també les agències de viatges declaren que una de les principals dificultats amb la qual es troben és precisament la de no disposar d'un directori d'establiments i, especialment, d'allotjaments. Des de l'Àrea de Comunicació, promoció de productes i experiències de Turisme CV, mitjançant la qual es dona suport a les empreses que estan apostant per l'accessibilitat i la inclusió (entre altres maneres, a través de l'eina Crea Turisme), també es troben amb dificultat, per la qual cosa es considera de gran utilitat la **creació d'un directori de recursos turístics que reunisquen unes condicions mínimes d'accessibilitat**. Finalment, màximament les entitats socials, incideixen en la importància que la informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística es **complemente amb fotografies**.
2. D'altra banda, hi ha constància de l'existència d'un **elevat nombre de recursos** turístics que **compleixen unes condicions mínimes** – sovint fins i tot bones – d'accessibilitat, dels quals **no es disposa d'informació**. Un exemple el representen els [87 punts de platges accesibles](#) al llarg de tot el litoral de la Comunitat Valenciana, segons la informació publicada per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
3. El sector turístic declara que necessitaria que s'establisquen uns **mateixos criteris per a informar sobre l'accessibilitat** de l'oferta en tota la Comunitat Valenciana, ja que cada destinació desenvolupa accions i realitza material segons els seus propis criteris.
4. Diversos dels assistents afirmen no conèixer **accions de promoció del turisme accessible**, afegint que és necessari indagar per a trobar informació, difícil de trobar. Uns altres afirmen que han observat accions de difusió, però que és complicat mantindre actualitzada la informació sobre les condicions d'accessibilitat.

5.

Des de Turisme Comunitat Valenciana s'han realitzat uns **vídeos promocionals** – de 30 segons i 1 minut - publicats en la plataforma YouTube, amb Llengua de Signes Espanyola (LSE) i s'ha començat, en la campanya de FITUR, una col·laboració amb la Federació de Persones Sordes de la Comunitat Valenciana (FESORD CV). També s'incorporarà la LSE en la guia genèrica de turisme de la Comunitat Valenciana.

6.

Es proposa incentivar la promoció del turisme accessible a través del **pescaturisme**, turisme pesquer i mariner, reserves marines i espais marins protegits. Hi ha cada vegada més establiments de producció i venda, com les llotges, que fan visites turístiques. Per al desenvolupament d'aquesta acció serà necessari, com a pas previ, l'anàlisi d'aquests espais. De la mateixa manera, es proposa incentivar el turisme accessible en l'àmbit del turisme agrari o **agroturisme**.

7.

Es proposa **enriquir la secció de turisme accessible** de la **web de turisme** de la Comunitat Valenciana, enllaçant el contingut sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística disponible a través d'altres fonts, com ara la [web de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana](#) o la plataforma de turisme accessible [TUR4all](#).

8.

Professionals del turisme, especialment d'alguns sectors com les agències de viatges, consideren interessant la **realització d'un Fam Trip** de turisme accessible i després d'això, la realització de material audiovisual promocional basat en l'experiència del mateix viatge de familiarització. No obstant això, des de Turisme CV, malgrat coincidir amb la importància d'organitzar viatges de familiarització, es recomana posposar qualsevol acció que implique presencialitat, a causa de la situació encara incerta derivada de l'emergència sanitària per la COVID-19.

9.

Es plantegen unes **jornades anuals de turisme accessible**, en les quals participen tant operadors com entitats del moviment associatiu de persones amb discapacitat i representatives de persones amb altres necessitats d'accessibilitat. Es proposa que les jornades tinguen un enfocament pràctic, es realitzen activitats en format taller i visites turístiques a llocs accessibles d'una forma integral, com en un Fam Trip, perquè les entitats i tots els participants coneguen l'oferta accessible local.

10.

Es debat sobre la utilitat d'un **distintiu** que identifique l'oferta turística accessible. No obstant això, segons l'opinió dels participants, es considera una iniciativa difícil, concordant a prioritzar en altres assumptes. A més, es considera una qüestió jurídicament complexa i que hauria de ser estudiada més detingudament.

11.

Fins i tot havent millorat les mesures d'accessibilitat en les accions de promoció, es considera indispensable reflectir l'accessibilitat en **els plecs de condicions i** prescripcions tècniques per a la contractació o concessió de serveis relacionats amb la promoció turística (elaboració de vídeos promocionals, disseny d'instal·lacions i mobiliari per a la participació en fires, etc.).

Finalment, **se sintetitzen les aportacions rebudes, tant a través de les meses de treball com de les enquestes en línia**, sobre altres temes tractats en relació amb l'accessibilitat de la destinació Comunitat Valenciana.

Gestió de l'accessibilitat en el turisme i transversalitat

1.

Diferents destinacions afirmen que s'han dut a terme **accions aïllades i de manera independent** per part d'algunes àrees de les administracions municipals i provincials, sense que hi haguera comunicació amb departaments d'àmbits diferents. En algun cas es comenta que des de les àrees de Benestar Social s'han escomés accions en matèria d'accessibilitat i inclusió de totes les persones, però sense coordinació amb altres àrees, com les de Turisme.

2.

Alineant-se amb el model DTI, se suggereix identificar una **figura responsable de** l'accessibilitat en la destinació Comunitat Valenciana. S'afeg també, com a recomanació, que puntuen més en els plecs de condicions les millores de l'accessibilitat que no representen obligacions normatives.

3.	Una de les qüestions comunes a totes les taules de treball és la fonamental coordinació entre tots els actors, que ha d'estar interioritzada en tots els nivells de l'Administració. A aquest propòsit, des de la FVMP (Federació Valenciana de Municipis i Províncies) es ressalta que la seua estructura encara no compta amb una comissió d'accessibilitat. Al tractar-se d'un tema que es considera útil, es proposa la participació de Turisme Comunitat Valenciana en l'eventual creació futura d'una comissió d'accessibilitat dins de la FVMP.
4.	Els professionals que han intervingut en les meses de treball consideren necessària més comunicació i coordinació entre els agents del sector turístic públic i privat amb la finalitat d'avançar en una mateixa línia d'accions.
5.	Les destinacions manifesten que li falta informació i formació en matèria d'accessibilitat. PProposen, per tant, la creació d'un panell d'experts per a resoldre dubtes i la creació d'un directori d'entitats del moviment associatiu de la discapacitat a les quals contactar per a resoldre dubtes. D'altra banda, alguns participants valoren el treball que es realitza en el Grup de treball d'accessibilitat , creat per INVAT·TUR.
6.	Es posa en relleu la necessitat, per part de l'ens gestor del turisme de la Comunitat Valenciana, de comptar amb mecanismes que permeten rebre l' opinió de les entitats que representen a les persones amb discapacitat en la presa de decisions.
7.	Les persones amb grans necessitats de suport tenen un sobrecost a l'hora de realitzar viatges i per a reduir aqueix cost solen recórrer a solucions que condicionen la seua independència, com la realització de viatges juntament amb altres persones que necessiten suport. Es considera útil l'aposta per la formació de professionals que puguin oferir un servei d'assistència personal in situ i que permeta la seua successiva implantació.

Xarxa de Tourist Info

1.

Les condicions de l'**accessibilitat** i els **serveis** oferits en les oficines de la Xarxa **Tourist Info es consideren bons**. No obstant això, en moltes oficines, el poc personal fa que siga complicat que hi haja personal especialitzat, per exemple, en Llengua de Signes Espanyola (LSE).

2.

Es manifesta la necessitat de valorar la utilitat d'algunes **solucions d'accessibilitat implementades**, que no han rebut pràcticament ús. Es posa d'exemple el servei de videointerpretació, que no ha tingut usuaris en els punts en els quals s'ha instal·lat. S'afeg que el bucle d'inducció magnètica, s'ha usat en algun cas, encara que esporàdic.

3.

En les **enquestes** de les Tourist Info es pregunta sobre la localització i l'accessibilitat de l'oficina. Es considera que podria complementar-se, mitjançant preguntes que permeten conèixer les necessitats d'accessibilitat dels visitants.

4.

Entitats representatives de persones amb discapacitat reclamen una major disposició de **productes de suport** per a desplaçaments, per part de les oficines de turisme.

Coneixement i intel·ligència turística

1.

Es comenta la possibilitat de crear un **Observatori de turisme accessible** en la Comunitat Valenciana. En les propostes avançades en les meses de treball, se suggereix que componga l'observatori una representació de les destinacions, de l'empresariat del sector i les principals entitats socials relacionades amb l'accessibilitat.

2.

Fins hui dia, no s'ha inclòs cap aspecte per a mesurar la **satisfacció dels turistes amb alguna necessitat d'accessibilitat** i que puga permetre estudiar la demanda. Es proposa fer-ho a través de les enquestes facilitades en les Tourist Info.

3.

Així mateix, es proposa incloure en els criteris d'avaluació i en els indicadors del model DTI el suport als municipis que estan treballant en la **inserció laboral de persones amb discapacitat en el turisme**, atorgant major puntuació com a destinació compromesa amb la inclusió de totes les persones.

Accessibilitat web

1.

S'està treballant perquè el **portal turístic de la Comunitat Valenciana** complisca amb normativa vigent, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

2.

També s'esmenta la importància de mantindre al llarg del temps l'accessibilitat de les pàgines web, mitjançant **formació en accessibilitat web** del personal tècnic que carrega i actualitza els continguts. Es considera d'utilitat la formació i l'elaboració de manuals per a la creació de continguts accessibles. A aquest propòsit, es fa esment al **Manual sobre accessibilitat en línia en Destinacions Turístiques Intel·ligents**, en desenvolupament i a petició del Grup de Treball d'Accessibilitat de la Xarxa DTI-CV.

3.

Finalment, es manifesta que, encara que el canal de comunicació més visible és el, portal, també existeixen **altres canals de comunicació** (*newsletter*, butlletins, etc.), que haurien de ser accessibles.

Inserció laboral de persones amb discapacitat en el turisme

1.

Es va detectar en l'estudi realitzat per la Universitat d'Alacant, "Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic", que **les empreses desconeixen els aspectes positius** que té la inclusió de persones amb discapacitat com a professionals. Pel això es considera indispensable realitzar jornades de sensibilització en les quals donar a conèixer els avantatges, que no consisteixen únicament en bonificacions fiscals. Se suggereix que les jornades no siguen generalistes, sinó concretes sobre el tema.

2.

En les entrevistes que es van realitzar per a la "Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic" es constata que **encara no existeix una normalització de la contractació** o de la **prestació d'un servei turístic** per part d'una **persona amb discapacitat**, per a molts perfils professionals de l'àmbit turístic (per exemple, una persona amb discapacitat auditiva com a guia turística). Es posa l'accent en la necessitat d'oferir a les persones amb alguna discapacitat la possibilitat de treballar en diferents llocs de treball, incloent llocs **més qualificats**.

3.

Incentivar o mediar en l'atorgament d'**ajudes** per a la contractació de persones amb discapacitat en empreses turístiques ordinàries, ja que, en molts casos, l'empresa no podrà accedir a les bonificacions a causa de l'elevada temporalitat del sector turístic. També es planteja fomentar la incorporació de persones amb discapacitat en les **Tourist Info**.

4.

Se suggereix donar **més visibilitat i difusió** a la "Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat" en el sector turístic.

5.

Es considera crucial l'**adaptació dels llocs de treball** a les necessitats de qualsevol persona, en tota la cadena de serveis.

6.

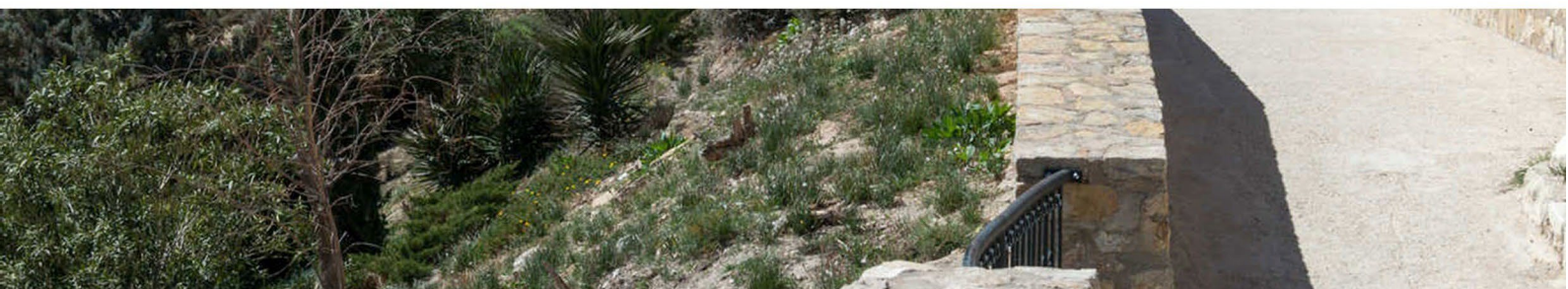
Es debat la importància de definir el disseny del lloc de treball i la necessitat de fer un estudi per a conèixer quins són els instruments jurídics que ajudarien a arribar a aquesta definició. No obstant això, es considera que aquesta seria una competència d'altres àrees administratives, com la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball - a través d'INVASSAT – o de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

7.

S'evidencia la necessitat de **formació** dels professionals i la seua inclusió en l'ensenyament reglat i en cursos d'especialització de postgrau.



ACCIONS DESENVOLUPADES A L'ANY 2021



4. Accions desenvolupades a l'any 2021

4.1. EIX 1. Definició del grau d'accessibilitat de l'oferta turística

ACCIÓ 1.1. PREDIF: Anàlisi d'informació disponible sobre l'accessibilitat de l'oferta turística

Tal com es detalla en el [punt 2.4.](#) del present document, s'ha dut a terme una investigació de la destinació, identificant les actuacions desenvolupades per la Comunitat Valenciana en matèria d'accessibilitat de l'oferta turística, analitzant la informació disponible fins hui sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de la regió.

Els resultats es presenten en el mateix paràgraf indicat.

ACCIÓ 1.2. COCEMFE CV: Anàlisi de l'accessibilitat de recursos turístics per a la creació de rutes inclusives

Des de COCEMFE CV, s'ha realitzat una anàlisi de l'accessibilitat de recursos turístics, amb l'objectiu de dissenyar rutes turístiques accessibles i inclusives, temàtiques i vivencials.

Així mateix, s'ha elaborat una proposta de millora i el seguiment per a la seua correcta execució.

Les dues línies de treball englobades són les següents:

- En primer lloc, s'ha plantejat la creació de rutes temàtiques i vivencials amb un caràcter nou i interès per al col·lectiu. S'han dissenyat 3 rutes (una en cada província):
 - Ruta Arqueològica a València i Sagunt
 - Ruta Via verda cicloturista a Castelló, Oropesa i Benicàssim
 - Ruta per l'Illa de Tabarca

Aquest punt inclou el **disseny** i l'**elaboració** d'una **guia** que reculla les rutes dissenyades i presentades, en el marc de Fitur 2022 [“La Comunitat Valenciana també per a tu”](#)

- En segon lloc, es realitzarà un vídeo promocional de les rutes dissenyades.

ACCIÓ 1.3. COCEMFE CV: Actualització i millora competitiva secció web diagnòstic accessibilitat a través de l'app AccTur

S'ha proposat el desenvolupament de les següents accions:

- Actualització de criteris d'avaluació d'accessibilitat en funció de noves normatives, etc.
- Suport a dubtes.
- Ampliació de contingut d'interés sobre turisme accessible i inclusiu (ajudes, convocatòries de premis, etc.).

Aquestes actuacions permetran dinamitzar l'eina creada amb l'objectiu d'acostar l'accessibilitat als col·lectius d'hostaleria i restauració, entre altres, perquè puguin realitzar un autodiagnòstic de l'accessibilitat del seu establiment i planificar les millores que consideren.

Per a mantindre el dinamisme de la secció web de diagnòstic de l'accessibilitat a través de [app AccTur](#), es considera necessari ampliar el contingut de la mateixa amb diversos apartats d'informació turística i de promoció de reconeixement de bones pràctiques, així com de col·laboradors.

També és important seguir amb un manteniment per possibles errors, canvis normatius o possibilitar consultes d'usuaris davant incidències.

4.2. EIX 2. Sensibilització dels agents turístics

ACCIÓ 2.1. PREDIF: Organització de jornades de sensibilització i informació sobre el turisme accessible en la Comunitat Valenciana dirigides al sector turístic

En el marc del Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana 2017-2020 i com a part de l'acord de col·laboració amb la llavors anomenada Agència Valenciana del Turisme, PREDIF va impartir 4 cursos de formació i sensibilització sobre Turisme accessible i atenció al públic amb necessitats d'accessibilitat, a Alacant, Castelló, València i Benidorm.

Així mateix, l'any 2018 es va impartir un curs de formació sobre l'ús de la plataforma TUR4all per a la inclusió de l'oferta turística accessible de la Comunitat Valenciana, dirigit principalment al personal de les oficines de la Xarxa Tourist Info.

Entre les accions contemplades en el Programa, s'han realitzat dues **jornades de sensibilització i informació en turisme accessible**, dirigides al sector turístic i empleats d'administracions públiques de la Comunitat Valenciana, tècnics municipals de les diferents destinacions turístiques, professionals del sector turístic privat:

- La [primera](#), en format webinar, celebrada el mes de juliol, en la qual s'han presentat alguns dels primers resultats del projecte, amb l'objectiu de donar a conèixer el turisme accessible i sensibilitzar als professionals sobre les necessitats d'accessibilitat de les persones en el turisme, posant en valor aquelles que s'han de cobrir per a aconseguir la plena inclusió de les persones amb discapacitat en l'ús i gaudi de les infraestructures i serveis turístics.
- La [segona](#), celebrada de manera presencial el mes de desembre, per a donar a conèixer els resultats finals del Programa.

4.3. EIX 3. Formació dels agents turístics

ACCIÓ 3.1. COCEMFE CV: Formació en accessibilitat mitjançant la utilització de l'app AccTur per a sectors turístics

S'han realitzat sessions formatives sobre el maneig i les diverses aplicacions de la web app d'autoavaluació de l'accessibilitat als sectors d'interés, com l'[app AccTUR](#).

Aquesta actuació permetrà que els col·lectius interessats a autoavaluar l'accessibilitat dels seus recursos coneguen una eina que pretén acostar les qüestions tècniques d'accessibilitat

i oferir un diagnòstic per a conèixer quin és el punt de partida i les millores d'accessibilitat que es poden executar.

ACCIÓ 3.2. ASINDOWN: projecte de formació Prepara-t CDT Asindown

El projecte **Prepara-t**, dut a terme per la Fundació Asindown, pretén reduir la desigualtat sociolaboral existent en les persones amb síndrome de Down i discapacitat intel·lectual fomentant la seua formació de qualitat i la inserció laboral en empreses ordinàries a través d'un projecte que conjumina formació en hostaleria de qualitat i realització de pràctiques preprofessionals en empreses ordinàries, amb la finalitat de poder accedir a una ocupació digna i la difusió de les seues capacitats, mitjançant la involucració i participació activa de la societat.

Un dels objectius prioritaris del programa és donar resposta a totes les persones amb Síndrome de Down i altres discapacitats intel·lectuals, independentment de la seua condició social diferenciadora, adaptant les accions formatives a les seues capacitats, acompanyant els seus canvis evolutius, treballant de prop amb les famílies i conjuminant esforços amb l'entramat social i empresarial amb la finalitat de donar una resposta d'ocupabilitat i afavorir al màxim el desenvolupament integral de les persones amb Síndrome de Down i altres discapacitats intel·lectuals.

Objectius generals del projecte	
1.	Facilitar l'aprenentatge permanent, de persones amb Síndrome de Down i discapacitat intel·lectual, mitjançant una formació oberta, flexible, accessible i estructurada, en el sector de l'hostaleria i restauració.
2.	Facilitar la inserció social i laboral de les persones amb discapacitat en el mercat de treball ordinari.
3.	Connectar el teixit empresarial i administracions públiques amb el col·lectiu beneficiari, a través d'accions formatives i de visibilitat.

El projecte ha generat els següents resultats:

2.1.1 Nombre de participants directes – Persones físiques

COMUNITAT AUTÒNOMA	TOTAL PARTICIPANTS DIRECTES			PARTICIPANTS EN SITUACIÓ O RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL del nombre total de participants		
	TOTAL	HOMES	DONES	TOTAL	HOMES	DONES
València	8	3	5	8	3	5
Castelló	8	6	2	8	6	2
Benidorm	6	5	1	6	5	1

Perfil dels participants (situació inicial) i criteris de selecció a aplicar:

Grups de huit persones amb síndrome de Down o discapacitat intel·lectual, residents a la província de València, Castelló i Benidorm, que participaran directament en el projecte i, per consegüent, es beneficiaran de la seua implementació.

CRITERIS D'INCLUSIÓ: es prioritzarà a les persones en edat adulta, amb síndrome de Down o discapacitat intel·lectual, que es troben en desocupació, o busquen la seua primera ocupació, i necessiten una qualificació professional, entre 18 i 35 anys.

CRITERIS D'EXCLUSIÓ: s'exclouen del projecte les persones que tinguen una ocupació o que no complisquen el requisits d'accés a la formació.

Finalitat del projecte:

Apostem per la posada en marxa d'una formació avalada pels Centres de Turisme. Aquesta primera implementació del projecte és necessària per a professionalitzar a les persones que faran el seu treball posteriorment. Les solucions en aquesta fase seran:

- Dotar als participants de les eines necessàries entorn de la formació que els permeta formar-se a nivell personal, social i laboral.
- Oferir formació adaptada al nostre col·lectiu, dins de la família d'hostaleria i turisme que permeta la futura inserció laboral en empreses ordinàries

2.1.2 Nombre d'entitats participants – Persones jurídiques

COMUNITAT AUTÒNOMA	TOTAL	Perfil de les entitats participants i criteris de selecció a aplicar:
VALÈNCIA	8	Entitats col·laboradores que formalitzen un conveni per a la realització de pràctiques laborals. Patronal, sindicats i empresaris interessats a participar de la "classe pràctica" de clausura
BENIDORM	6	
CASTELLÓ	5	

A fi d'avaluar el canvi que es vol generar en les entitats, indique quina s'espera que siga la situació final d'aquestes:

- Oferir a entitats socials que presenten serveis de formació adulta, la possibilitat de conèixer les capacitats de desenvolupament que ofereix la formació, així com acostar les empreses ordinàries al món de la discapacitat com a manera de normalitzar la inclusió laboral en les seues empreses.

Imatges: indicadors d'execució projecte Prepara-t. Font: Balanç resultats programa de formació accessible – Fundació Asindown

En l'[Annex 06](#) s'exposa detalladament la metodologia, el desenvolupament i les fases del projecte.

4.4. EIX 4. Promoció de l'oferta turística accessible

ACCIÓ 4.1. PREDIF: Promoció en TUR4all i lliurament d'insígnia de turisme accessible

Després de la realització del diagnòstic d'accessibilitat de les **30 infraestructures i instal·lacions** de titularitat de Turisme Comunitat Valenciana i la recopilació de la informació disponible sobre l'accessibilitat de l'oferta turística, s'ha procedit a **publicar en la Plataforma TUR4all** la informació d'aquells recursos turístics que compleixen els requisits mínims d'accessibilitat establits per PREDIF.

A través de la informació inclosa en la plataforma TUR4all, es disposa d'uns informes d'accessibilitat en format PDF que Turisme CV, si ho considera oportú, podrà posteriorment maquetar i imprimir com a guia de turisme accessible, per a distribuir en les oficines de turisme i en fires de turisme.

A més, previsiblement a principis de l'any 2022, s'entregarà, la insígnia TUR4all als establiments publicats en la plataforma que complisquen els criteris d'accessibilitat mínims establits per PREDIF.



Imatge: distintiu TUR4all. Font: 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.

ACCIÓ 4.2. COCEMFE CV: Difusió i internalització de productes inclusius (rutes, app AccTur) en fires i altres sectors estratègics

S'ha donat difusió del producte de rutes turístiques accessibles i inclusives en fires del sector i en presentacions al sector. Les fires, huit en total, han sigut les següents:

- 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)

Aquesta actuació persegueix una obertura de la imatge turística de la Comunitat Valenciana concorde als valors establits en la legislació autonòmica vigent en la matèria, relatiu a l'hospitalitat, la sostenibilitat, la qualitat, la competitivitat o l'ètica del turisme, més enllà de la Comunitat Valenciana, així com la promoció de la Comunitat Valenciana com a destinació accessible.

ACCIÓ 4.3. COCEMFE CV: Pla de mitjans

Es realitzaran insercions publicitàries en els mitjans de comunicació de major difusió de la Comunitat Valenciana.

Aquesta actuació permetrà difondre les rutes accessibles i inclusives en la Comunitat Valenciana, procurant una difusió a València, Castelló i Alacant.

Com a complement, es tractarà d'establir i mantindre aliances amb mitjans de comunicació per a la difusió de les rutes accessibles, a través de contingut no publicitari.

ACCIÓ 4.4. COCEMFE CV: *Merchandising*

S'han realitzat màscares FFP2 i bosses de roba amb la imatge del projecte i els logotips pertinents.

Aquesta actuació permetrà difondre el projecte a través d'un canal de màrqueting offline i donar visibilitat a la imatge de la Comunitat Valenciana com a destinació accessible.

Aquest *merchandising* anirà destinat al personal de Turisme Comunitat Valenciana, a esdeveniments de presentacions o formacions i als representants de COCEMFE CV en les seues intervencions públiques per a promocionar el projecte.

4.5. EIX 5. Diagnòstic de l'accessibilitat de les infraestructures de titularitat de Turisme CV

S'ha procedit al diagnòstic de les condicions d'accessibilitat de **30 instal·lacions i infraestructures** de titularitat de Turisme CV, amb un doble objectiu:

- d'una banda, **conèixer les condicions d'accessibilitat** que reuneixen les infraestructures visitades i poder **donar a conèixer**, mitjançant accions de difusió i promoció, **la informació** rellevant per a totes aquelles persones amb alguna necessitat d'accessibilitat que vulguen viatjar a la Comunitat Valenciana o visitar alguns dels llocs analitzats;
- d'altra banda, **identificar les principals mancances** en matèria d'accessibilitat i elaborar informes amb recomanacions de millores a realitzar.

Les 30 infraestructures visitades han sigut:

- **21** oficines de turisme de la Xarxa **Tourist Info** (7 per província);
- **8** edificis de la Xarxa de Centres de Turisme, **CdT**, de la Comunitat Valenciana;
- L'edifici seu de **INVAT.TUR**.

	Nom del recurs	Província	Municipi
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	Oropesa/Oropesa del Mar
13	Tourist Info Peñíscola	CASTELLÓ	Peñíscola/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 treball de diagnòstic d'accessibilitat de les infraestructures de titularitat de Turisme Comunitat Valenciana s'ha desenvolupat segons les fases exposades a continuació.

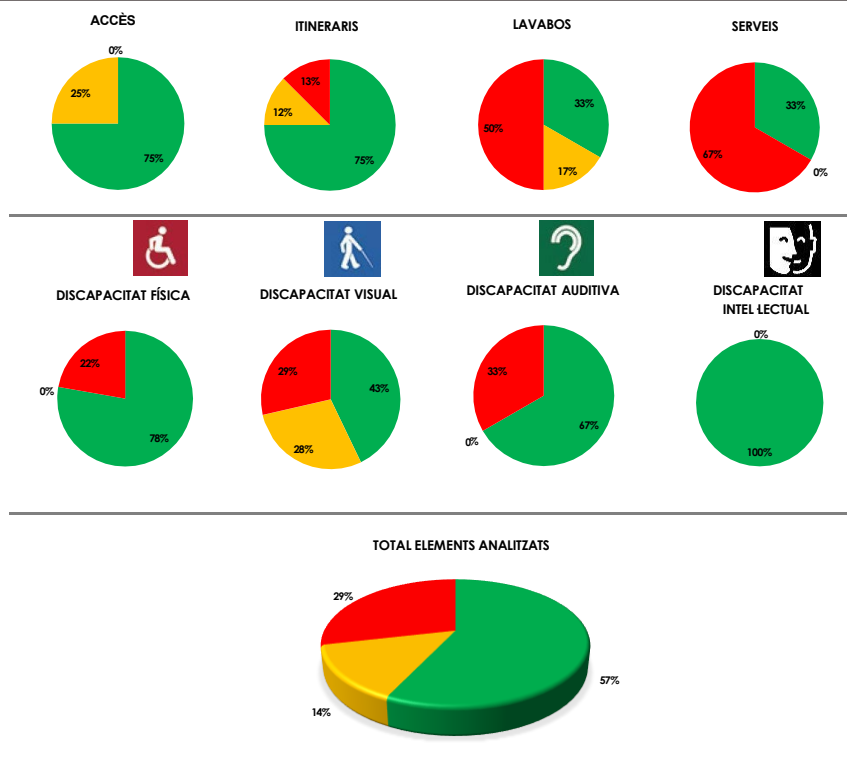


1. Determinació i validació de les 30 infraestructures a analitzar, a partir d'un llistat de recursos de titularitat de la conselleria competent.
2. Realització del diagnòstic d'accessibilitat presencial de les infraestructures seleccionades, per a la identificació dels aspectes de millora.
3. Redacció d'informes tècnics d'accessibilitat.
 - Informe d'accessibilitat: és un informe descriptiu de les condicions d'accessibilitat de les infraestructures analitzades.
 - Informe diagnòstic de recomanacions: està dirigit a l'ens gestor de les infraestructures, identifica les mancances d'accessibilitat detectades per a cada tipus de discapacitat (física, visual, auditiva, intel·lectual) en l'anàlisi in situ i ofereix propostes per a solucionar-les.

S'ha realitzat una avaluació amb l'objectiu d'identificar les àrees més importants a treballar per a aconseguir un nivell bàsic d'accessibilitat, que permeta a les persones amb diferents necessitats d'accessibilitat gaudir de les activitats disponibles en el seu recurs turístic, amb qualitat i satisfacció.

L'avaluació permet obtenir uns gràfics amb els percentatges referits a cadascun dels elements analitzats per cadascuna de les infraestructures visitades.

GRÀFIQUES DE RESULTATS



Imatge: exemple de gràfic de resultats

Després de detectar les principals críticitats en l'avaluació dels diferents elements de cada recurs, s'ha procedit a l'elaboració dels informes de recomanacions, que contenen les millores que es considera haurien de dur-se a terme per a garantir l'ús i gaudi del recurs per part de totes les persones. Els informes de recomanacions de millora s'inclouen en l'[Annex 03](#).



Imatge: exemple d'informe de recomanacions de millora

4.6. EIX 6. Disseny d'experiències turístiques accessibles

ACCIÓ 6.1. PREDIF: Suport en la promoció de l'oferta turística accessible mitjançant la creació d'experiències turístiques accessibles en la Comunitat Valenciana

S'han elaborat diferents experiències turístiques accessibles en la Comunitat Valenciana, publicades en la plataforma de turisme accessible TUR4all.

Es pot accedir a les experiències, a través del [Destino Comunitat Valenciana](#) i de les tres províncies:

Destinació Valencia

- [València “en esència”](#)
- [València cultural](#)
- [València en família](#)
- [La València més divertida](#)
- [València naturaleza y salud](#)

Destinació Castelló de la Plana

- [Ciutat de Castelló de la Plana](#)
- [Per l'interior de la província de Castelló](#)
- [Litoral de Castellón](#)

Destinació Alacant

- [Recorregut per la ciutat d'Alacant](#)
- [Alacant en família](#)
- [Naturalesa i platja](#)
- [Experiència a Benidorm](#)
- [Experiència a la Vila Joiosa](#)

A l'hora de dissenyar les experiències turístiques accessibles s'han tingut en compte les diferents baules que conformen la cadena de l'accessibilitat en el turisme: transports, allotjaments, restaurants, activitats d'oci, serveis turístics, etc.

A més de ser incloses en la plataforma TUR4all de turisme accessible de PREDIF, les experiències accessibles podran ser difoses posteriorment en el portal web de turisme de la destinació.

ACCIÓ 6.2. COCEMFE CV: Rutes inclusives

S'ha plantejat el disseny de **3 rutes turístiques accessibles i inclusives**, una en cada província, temàtiques i vivencials, que abasten les fites principals de l'activitat turística i que contemplen la millora de les condicions d'accessibilitat dels recursos turístics i/o la posada en valor d'actuacions d'accessibilitat existents i poc conegudes o singulars, a manera de reconeixement de bones pràctiques.

Les rutes són les següents:

- Ruta Arqueològica a València i Sagunt.
- Ruta Via verda cicloturista a Castelló, Oropesa i Benicàssim.
- Ruta per l'Illa de Tabarca.

Aquestes rutes s'han recollit en una [guia en edició paper i electrònica](#), al menos, en castellà i valencià així com en un vídeo promocional.

4.7. EIX 7. Suport en la consolidació de l'eix d'accessibilitat en el Model de DTI-CV

ACCIÓ 7.1. PREDIF: Suport en la consolidació de l'eix d'accessibilitat en el Model de DTI de la Comunitat Valenciana

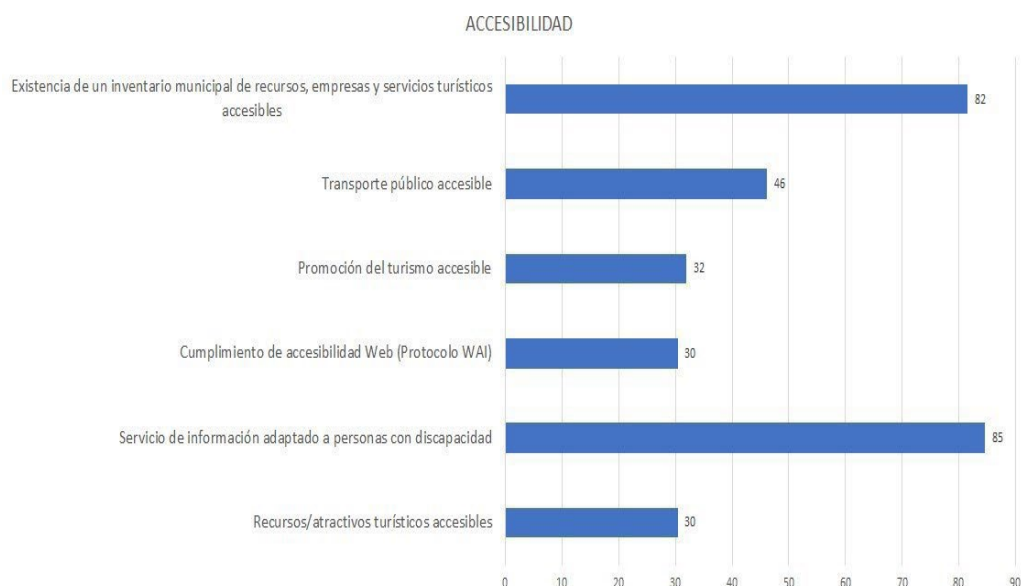
La Comunitat Valenciana, a través de INVAT·TUR, desenvolupa des de l'any 2014 el projecte [Destinacions Turístiques Intel·ligents Comunitat Valenciana \(DTI-CV\)](#), «a través qual

es defineix el model de destinació turística intel·ligent i traça les línies estratègiques a seguir per a aconseguir l'adaptació del sistema d'innovació turística de la Comunitat Valenciana al desenvolupament de DTI». El Model DTI-CV inclou l'Accessibilitat dins de l'Eix de Sostenibilitat.

El model DTI-CV contempla una metodologia que, per a l'eix d'accessibilitat, es basa en **6 indicadors** per al mesurament de l'accessibilitat en les destinacions (aquests indicadors en el moment de redacció d'aquest document estan en fase de revisió):

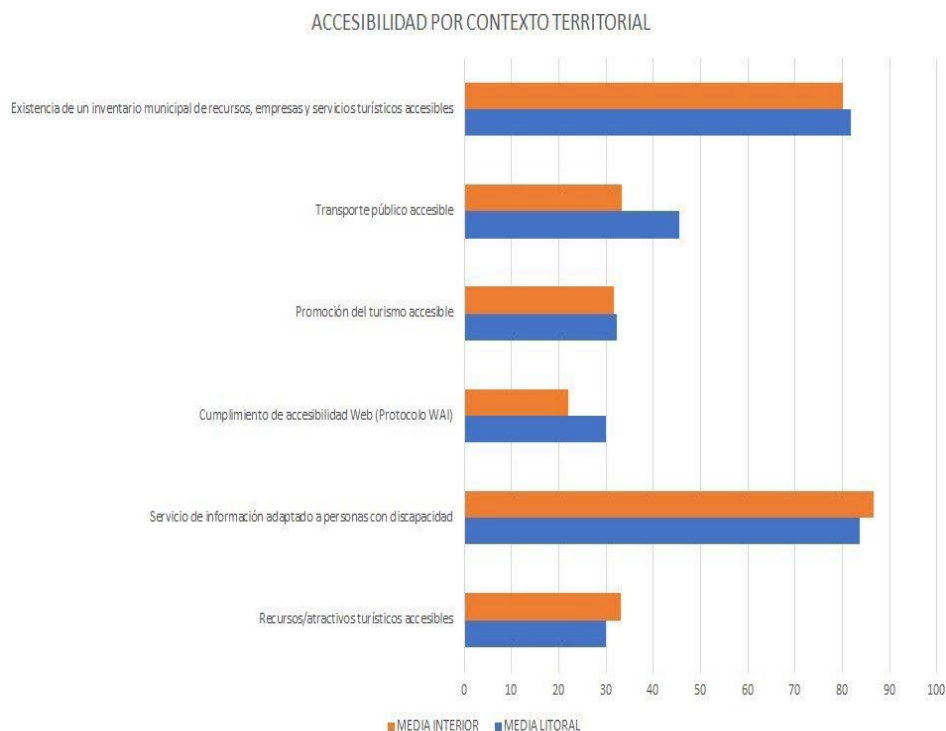
- ACC01_Recursos/attractius turístics accessibles
- ACC02_Serveis d'informació adaptats a persones amb discapacitat
- ACC03_Compliment d'accessibilitat web (Protocol WAI)
- ACC04_Promoció del turisme accessible
- ACC05_Transport públic accessible
- ACC06_Existència d'un inventari municipal de recursos, empreses i serveis turístics accessibles

Entre les destinacions que formen part de la Xarxa DTI-CV, el grau de compliment més elevat s'ha observat en correspondència dels indicadors ACC06 i ACC02.



Imatge: resum del grau de compliment dels indicadors d'accessibilitat en el model DTI-CV. Font: Manual d'accessibilitat DTI-CV.

En general, totes les destinacions compten amb almenys un 30% de compliment, a excepció de l'indicador de compliment d'accessibilitat web per a destinacions de l'interior.



Imatge: indicadors d'accessibilitat per context territorial, model DTI-CV. Font: Manual d'accessibilitat DTI-CV.

És interessant observar també que, en la comparació entre destinacions del litoral i de l'interior, el grau de compliment és similar.

Després d'analitzar la situació actual dels treballs realitzats fins hui per la Xarxa DTI-CV en l'Eix d'accessibilitat i les reunions mantingudes amb el Grup de treball de Turisme accessible de la Xarxa DTI-CV, es proposen accions de millora alineades als dos models DTI i a les exigències de les normes UNE 178501 Sistema de gestió de les destinacions turístiques intel·ligents i UNE 178502 Indicadors i eines de les destinacions turístiques intel·ligents. Les accions proposades conflueixen principalment en les línies de l'EIX 1. Governança i gestió de l'accessibilitat en àmbit turístic i de l'EIX 4. Impuls i millora de la competitivitat, coneixement i intel·ligència turística, si bé en tots els eixos es contemplen accions alineades al model DTI.

Durant l'any 2021 s'han iniciat ja treballs per a donar cobertura a la revisió de la metodologia en clau DTI per les destinacions de la Comunitat Valenciana per part de l'INVAT·TUR.

4.8. EIX 8. Inserció laboral de les persones amb discapacitat

ACCIÓ 8.1. PREDIF: Inclusió en el document del Programa de Turisme accessible dels projectes duts a terme per la Universitat d'Alacant en matèria d'inserció laboral de persones amb discapacitat

Després de la realització d'una mesa de treball temàtica sobre la inserció laboral de persones amb discapacitat, es recullen les principals propostes i conclusions, per a ser incloses en el present document, juntament amb les consideracions i els resultats contemplats en els projectes duts a terme per la Universitat d'Alacant en la matèria. En concret, la “Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic”, resultat del projecte de investigació “Propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic de la província d'Alacant”.

ACCIÓ 8.2. ASINDOWN: projecte de formació Prepara-t CDT Asindown

El projecte Prepara-t, dut a terme per la Fundació Asindown, ja presentat en l'[Acció 3.2.](#), representa una de les propostes més concretes de formació de qualitat i la inserció laboral en empreses ordinàries de persones amb Síndrome de Down i discapacitat intel·lectual.

4.9. EIX 9. Revisió i actualització de publicacions en matèria de turisme accessible de la Comunitat Valenciana

S'ha realitzat una revisió i actualització dels 10 “**Manuais de bones pràctiques de Turisme Accessible**” per al sector turístic de la Comunitat Valenciana elaborats i publicats l'any 2017.

Les publicacions, en valencià i castellà, responen a les preguntes freqüents que es fan els professionals del sector turístic a l'hora de crear instal·lacions, productes i serveis accessibles.

Els manuals estan enfocats a diferents tipus de serveis i recursos turístics i compten amb un format pràctic i sintètic.

1. ¿Cómo desarrollar un destino turístico accesible?



2. ¿Cómo promocionar su oferta turística accesible?



3. ¿Cómo hacer una oficina de turismo accesible?



4. ¿Cómo atender a los clientes con necesidades de accesibilidad?



5. ¿Cómo hacer un alojamiento accesible?



6. ¿Cómo hacer una cafetería o restaurante accesible?



7. ¿Cómo hacer un museo o centro cultural accesible?



8. ¿Cómo hacer un espacio natural accesible?



9. ¿Cómo hacer una playa accesible?



10. ¿Cómo organizar un evento accesible?



Imatge: portades dels manuals de bones pràctiques de turisme accessible en la Comunitat Valenciana. Font:

PREDIF.

Es pot accedir als manuals (.pdf accessible) a través de la [secció de Turisme accessible de la pàgina web de Turisme de la Generalitat Valenciana](#).

4.10. EIX 10. Mesures d'adaptació front a la situació derivada per la COVID-19

ACCIÓ 10.1. PREDIF: Realització d'una publicació de recomanacions en matèria d'accessibilitat en el context de la COVID-19

La situació d'emergència sanitària, deguda a la malaltia per coronavirus, més coneguda com a COVID-19, ha obligat el sector turístic a establir protocols de prevenció i mesures de seguretat enfront del risc de contagi que, en molts casos, no consideren les necessitats d'accessibilitat de les persones.

L'Organització Mundial del Turisme (OMT) ha destacat sempre la importància de situar la inclusió en el centre dels plans de recuperació turística.

Per això, s'ha elaborat el manual "[Bones pràctiques de turisme accessible: ¿Com incloure l'accessibilitat en las mesures de protecció front a riscos sanitaris de contagi?](#)", un manual de recomanacions, en castellà i valencià, en format PDF accessible, dirigit al sector turístic de la Comunitat Valenciana, per a atendre correctament persones amb diferents necessitats d'accessibilitat en un context condicionat per una crisi sanitària com la derivada per la COVID-19.



Imatge: portada del manual de bones pràctiques per a la inclusió de l'accessibilitat en les mesures de protecció front a riscos de contagi. Font: PREDIF.

La publicació segueix la mateixa estructura i format dels 10 Manuals de Bones Pràctiques en Turisme Accessible presentats en el punt anterior i pot descarregar-se en la mateixa [secció de Turisme accessible de la pàgina web de Turisme de la Generalitat Valenciana](#).

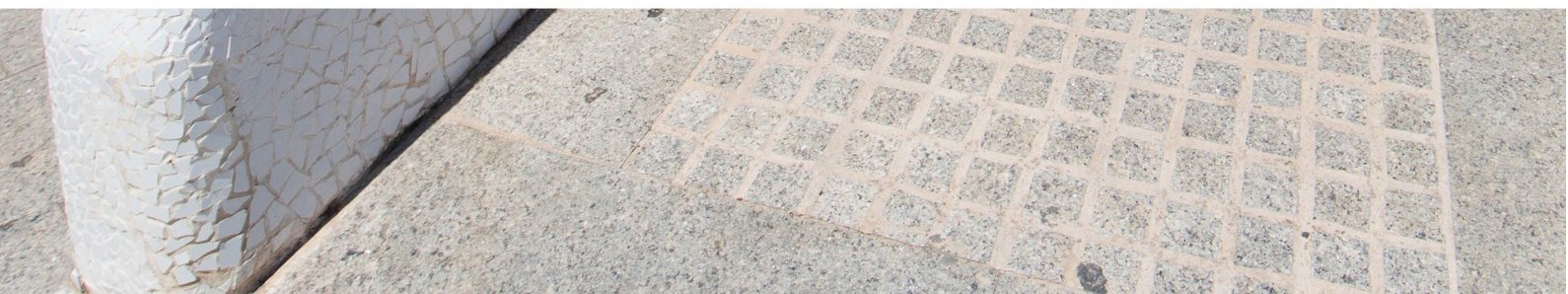
4.11. 4.11. Altres actuacions dutes a terme per Turisme CV

ACCIÓ 11.1. TURISME CV: Millora de l'accessibilitat de la Ruta del Greal

Des de Turisme CV, s'està realitzant una auditoria de l'accessibilitat de la Ruta del Greal, amb la finalitat d'elaborar un programa d'eco-rutes inclusives adaptades. L'auditoria dels 100 km de ruta s'ha realitzat el mes de novembre de 2021.



DIAGNÒSTIC DE LA DESTINACIÓ: REPTES I OPORTUNITATS DE L'ACCESSIBILITAT TURÍSTICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA



5. Diagnòstic de la destinació: reptes i oportunitats de l'accessibilitat turística en la Comunitat Valenciana

A continuació, es detallen els principals punts de força i febleses identificats en relació amb el turisme accessible en la Comunitat Valenciana, així com les amenaces a les quals fer front i les oportunitats de les quals pot beneficiar-se la destinació, per a consolidar-se com a inclusiva i accessible per a totes les persones.

Fortaleses	
1.	Experiència de la destinació Comunitat Valenciana cada vegada més consolidada en el desenvolupament de mesures d'accessibilitat en el turisme i, per tant, la imatge de marca cada vegada més definida i reconeguda en els mercats internacionals.
2.	La voluntat i el compromís demostrat per part de Turisme CV i altres institucions de l'administració autonòmica i local, especialment al llarg dels últims anys, és fonamental per a l'abast dels objectius que es proposen.
3.	Percepció d'obertura i interès per part del sector empresarial turístic cap a la millora de l'oferta en matèria d'accessibilitat, tant dels professionals ja compromesos (adherits al sistema SICTED, els certificats en QUALITUR, acollits a l'ISO 17000) com d'aquells que encara no han abordat l'accessibilitat en la seua oferta.
4.	En el litoral, la situació geogràfica dels municipis caracteritzats per desnivells limitats i, al mateix temps, la climatologia favorable al llarg de l'any, representen tots dos factors que afavoreixen, també en temporada baixa, l'arribada de turistes amb necessitats d'accessibilitat, com el perfil "sènior" europeu.

5.	En relació amb les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística, si bé queda un ampli marge de millora, constitueix sens dubte un punt de força de la destinació l'accessibilitat que reuneixen algunes categories de recursos. Entre ells, destaquen les platges , moltes de les oficines de la Xarxa Tourist Info i de cada vegada més espais museístics i expositius .
6.	El desenvolupament d'un model DTI de la Comunitat Valenciana, el treball desenvolupat per diversos municipis en pro de la conversió - i fins i tot en la certificació - com a destinacions intel·ligents, la creació de la Xarxa de Destinacions Intel·ligents, representen un avantatge competitiu important i contribueixen a l'impuls de les polítiques d'inclusió de les destinacions.

Febleses

1.	Informació sobre l'accessibilitat de l'oferta turística molt dispersa i falta d'una centralització de la informació, a través d'una base de dades o un inventari de l'oferta accessible.
2.	Front a categories de recursos que gaudeixen d'unes bones condicions d'accessibilitat, continua havent-hi sectors o categories d'establiments de l'oferta turística en els quals encara que no s'han arribat a implementar mesures d'accessibilitat .
3.	Insuficients condicions d'accessibilitat en activitats i esdeveniments de diferent tipus (festius, culturals, esportius, religiosos, etc.), fins i tot reunint, en moltes ocasions, bones condicions d'accessibilitat l'espai físic en el qual es realitzen.

4.	Escàs coneixement de les necessitats d'accessibilitat de les persones per part de gran part dels proveïdors de serveis turístics.
5.	Manca de dades sobre el turisme accessible en la Comunitat Valenciana i, especialment, sobre la demanda de turistes amb necessitats d'accessibilitat.
6.	Respecte a les condicions d'accessibilitat de productes i serveis turístics, l'enfocament en altres necessitats d'accessibilitat diferents a la mobilitat reduïda (visuals, auditives, cognitives, alimentàries, etc.) és encara reduït en molts àmbits del turisme o es limita a actuacions puntuals.
7.	Es constata, tant per part del sector turístic com de les persones usuàries de serveis turístics que més es beneficien de l'accessibilitat, un coneixement en molts casos escàs de les iniciatives de millora de l'accessibilitat dutes a terme per part de Turisme CV. Per tant, es considera necessari reforçar l'activitat de comunicació i informació de les accions desenvolupades.

Oportunitats

1.	Els avanços en matèria d'accessibilitat en el turisme sens dubte contribueixen a la millora de la imatge com a destinació responsable i compromesa amb la inclusió de totes les persones.
2.	L' ampli mercat - europeu en particular - de persones amb necessitats d'accessibilitat i l'augment progressiu del mercat de persones majors de 65 anys, per la millora de les condicions de vida, representa innegablement una gran oportunitat per al turisme de la Comunitat Valenciana i, sobretot, per a l'oferta més accessible

3.	Al mateix temps, els avanços en matèria de turisme accessible i consegüentment unes millors condicions de l'oferta accessible per a una demanda que en general té més disponibilitat a viatjar durant tot l'any, constitueixen factors rellevants en la reducció de l'estacionalitat .
4.	L'impuls i la promoció de les accions de millora de l'accessibilitat en la Comunitat Valenciana, que es consolida com un model de destinació inclusiu, representa una gran oportunitat per a enfortir el coneixement, la sensibilització i la involucració de les destinacions de la Xarxa DTI-CV , així com els més de 31 destinacions adherides al SICTED , que aglutinen al voltant de 80 municipis i que alberguen més de 1200 serveis turístics.
5.	La millora de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística afavoreix també la generació de més oportunitats d'ocupació , per a qualsevol persona, incloent a les persones amb discapacitat , ja que incrementen el nombre de potencials clients i fomenten la creació d'espais de treball accessibles per a totes les persones.
6.	Una gran oportunitat està representada per l'ús d' eines tecnològiques innovadores , dirigides a la millora de l'accessibilitat de la destinació i de l'experiència del turista amb necessitats d'accessibilitat.

Amenaces

1.	La situació condicionada per l' emergència sanitària derivada de la COVID-19 , amb conseqüents restriccions en la mobilitat i en l'activitat turística, i reducció del trànsit internacional de viatgers, afecta a tota la població i, en molts casos, encara més a les persones amb alguna discapacitat o d'avançada edat, que representen població de risc en proporció major.
----	---

2.

Les **restriccions** per a fer front a la COVID-19 han indubtablement canviat els hàbits de viatge. Entre altres conseqüències, la **reducció de les estades més llargues**, front a un increment de fluxos d'excursionistes, especialment durant les restriccions en la mobilitat entre comunitats autònomes.

3.

Els **riscos derivats del canvi climàtic**, fins i tot sense ser un risc específic per al desenvolupament del turisme accessible, representen una amenaça molt greu per al turisme en general i, per tant, afecta també a tot el mercat de turistes amb alguna necessitat d'accessibilitat.

4.

En un context internacional encara fortament condicionat per la inestabilitat deguda a la pandèmia, la **competència d'altres destinacions espanyoles i mediterrànies**, amb un posicionament sòlid en el mercat com a destinacions accessibles, pot representar una amenaça en el moment en què aconseguisquen millorar la seua situació sanitària i comunicar la tranquil·litat d'una destinació segura, aspecte que interessa indistintament a totes les persones, si bé té més pes per a la població de major risc.



ESTRATÈGIA DE TURISME ACCESSIBLE DE LA COMUNITAT VALENCIANA



6. Estratègia de turisme accessible de la Comunitat Valenciana

6.1. Objectius

El principal objectiu del Programa és la consolidació de la posició de la Comunitat Valenciana com a **destinació inclusiva, acollidora i accessible** per a totes les persones.

6.2. Eixos i línies d'intervenció del Programa de Turisme accessible

Els eixos i línies d'intervenció del Programa de Turisme accessible es vertebren entorn de les línies estratègiques i programes del Pla Estratègic de Turisme 2020-2025, en el qual es van arribar a identificar **5 línies estratègiques**, cadascuna amb diferents **programes** i basades en els **6 pilars** en els quals es basa l'estratègia: sostenibilitat, hospitalitat, vertebració territorial, capital humà, responsabilitat i seguretat.



Imatge: Mapa conceptual del Pla Estratègic. Font: Pla Estratègic de Turisme de la Comunitat Valenciana 2020-2025

Les línies d'actuació del Programa de Turisme accessible estaran, per tant, directament relacionades amb el Pla Estratègic de Turisme, alineades amb el model de Destinació Turística Intel·ligent.

El Programa de Turisme accessible contempla els següents eixos.

EIX 1	PLANIFICACIÓ I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN L'ÀMBIT TURÍSTIC
1.1	Coordinació administrativa
1.2	Creació d'eines de consolidació de la gestió de l'accessibilitat
1.3	Planificació i gestió compartida
1.4	Seguretat i resiliència turística
EIX 2	MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA
2.1	Anàlisi de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística
2.2	Millora de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística
2.3	Accessibilitat web
2.4	Creació del servei d'assistència personal al visitant
EIX 3	CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC
3.1	Millora dels coneixements tècnics en accessibilitat universal
3.2	Millora en l'atenció al client amb alguna necessitat d'accessibilitat
3.3	Enfortiment dels coneixements en accessibilitat web
3.4	Foment de la formació
3.5	Impuls de la sensibilització del sector turístic
EIX 4	IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA
4.1	Consolidació del compliment de la normativa
4.2	Suport al sector turístic per a la millora de l'accessibilitat
4.3	Millora de la competitivitat
4.4	Investigació i intel·ligència turística per a la millora de l'accessibilitat
EIX 5	INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME

5.1.	Foment de l'ocupació de persones amb discapacitat en el turisme
5.2.	Millora de l'accessibilitat dels llocs de treball
5.3.	Activitats de formació i sensibilització
EIX 6	MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA
6.1.	Difusió d'informació sobre accessibilitat de l'oferta turística
6.2.	Accessibilitat en la promoció i en la comunicació
6.3.	Accions de promoció del turisme accessible

Cada eix es compon de diferents objectius que, al seu torn, es desglossen en accions que es proposa executar. Se sintetitzen en el següent quadre i, successivament, es desenvolupa cadascuna d'elles.

Objectiu: Consolidar el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística accessible				
EIXOS	OBJECTIUS ESPECÍFICS	ACCIONS		TERMINI
EJE 1: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ÁMBITO TURÍSTICO				
1.1.	Coordinació administrativa	1.1.1.	Presentació del Programa de Turisme accessible a la Comissió Interdepartamental de Turisme	CURT
		1.1.2.	Col·laboració i coordinació amb altres organismes de l'administració autonòmica i local en matèria d'accessibilitat	MITJÀ
		1.1.3.	Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les polítiques de Destinació Segura	CURT
		1.1.4.	Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les mesures de seguretat i la gestió de les emergències	CURT
1.2.	Creació d'eines de consolidació de la gestió de l'accessibilitat	1.2.1.	Mecanisme de coordinació, control i seguiment	CURT
1.3.	Planificació i gestió compartida	1.3.1.	Creació d'un Fòrum de Turisme accessible	MITJÀ
1.4.	Seguretat i resiliència turística	1.4.1.	Mesures d'accessibilitat en la difusió d'informació d'interés turístic sobre COVID-19	CURT
		1.4.2.	Difusió del manual de bones pràctiques per a incloure l'accessibilitat en les mesures front a la COVID-19	CURT

EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA				
2.1.	Anàlisi de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística	2.1.1.	Ampliació del diagnòstic de l'accessibilitat de l'oferta turística	CURT
2.2.	Millora de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística	2.2.1.	Accions de millora de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística analitzada	MITJÀ
		2.2.2.	Millora de l'accessibilitat en esdeveniments: arquitectura efímera i gestió de l'accessibilitat	MITJÀ
2.3.	Accessibilitat web	2.3.1.	Execució de les accions de millora de l'accessibilitat de la pàgina web de promoció turística	CURT
2.4.	Creació del servei d'assistència personal al visitant	2.4.1.	Creació i desenvolupament del servei d'assistència personal al visitant amb necessitats d'accessibilitat	MITJÀ
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC				
3.1.	Millora dels coneixements tècnics en accessibilitat universal	3.1.1.	Formació en accessibilitat universal per a personal tècnic de les administracions autonòmica i locals de la Comunitat Valenciana	MITJÀ
		3.1.2.	Formació en accessibilitat i normativa de la Comunitat Valenciana per al sector turístic	MITJÀ
3.2.	Millora en l'atenció al client amb alguna necessitat d'accessibilitat	3.2.1.	Formació en atenció a persones amb diferents necessitats d'accessibilitat	MITJÀ

3.3.	Enfortiment dels coneixements en accessibilitat web	3.3.1.	Formació del personal tècnic de les destinacions en accessibilitat web	CURT
3.4.	Foment de la formació	3.4.1.	Difusió del material formatiu elaborat per al sector turístic en matèria d'accessibilitat	CURT
		3.4.2.	Introducció de l'accessibilitat en la formació reglada, especialment en la Xarxa CDTs i com a part del contingut en els graus formatius de l'àmbit turístic.	LLARG
3.5.	Impuls de la sensibilització del sector turístic	3.5.1.	Posada en marxa d'accions de sensibilització del sector turístic en accessibilitat i necessitats de les persones amb discapacitat	MITJÀ
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA				
4.1.	Consolidació del compliment de la normativa	4.1.1.	Reforç de la vigilància del compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat per als establiments turístics	MITJÀ
4.2.	Suport al sector turístic per a la millora de de l'accessibilitat	4.2.1.	Recomanació de destinar inversions amb fons Europeus Next Generation per a la millora de l'accessibilitat integral a serveis. Productes o les pròpies destinacions. Motivar accions en la millora de l'accessibilitat en els Municipis Turístics -fons de cooperació-	CURT
		4.2.2.	Continuar introduint accions per a la millora de l'accessibilitat en les ajudes de concurrència competitiva per a empreses turístiques	CURT
4.3.	Millora de la competitivitat	4.3.1.	Difusió de la Norma ISO 21902 sobre turisme accessible sense oblidar altres ISO sectorials que donen accés a la Q ICTE (Programa QUALITUR)	LLARG
4.4.	Investigació i intel·ligència turística per a la millora de l'accessibilitat	4.4.1.	Introduir en l'Observatori del Turisme de la Comunitat Valenciana una secció per a seguiment específic de l'accessibilitat en destinacions i serveis turístics	MITJÀ

			Visibilitzar l'accessibilitat - Sistema d'Intel·ligència Turística (Llei 15/2018 de Turisme, Oci i hospitalitat) – mitjançant la publicació i avaluació d'indicadors relatius al grau d'accessibilitat integral de l'Oferta Turística i de la satisfacció del turista que fa ús d'ella	
		4.4.2.	Inclusió d'indicadors sobre accessibilitat en la Xarxa de Tourist Info	CURT
		4.4.3.	Revisió del sistema d'indicadors del model DTI-CV	CURT
		4.4.4.	Creació d'un repositori de bones pràctiques de turisme accessible en destinacions de la Comunitat Valenciana	MITJÀ
		4.4.5.	Impuls de les Noves Tecnologies per a la millora de l'accessibilitat	MITJÀ
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME				
5.1.	Foment de l'ocupació de persones amb discapacitat en el turisme	5.1.1.	Difondre les ajudes de la Generalitat Valenciana i Govern d'Espanya a empreses per a la inserció laboral de persones amb discapacitat que pogueren sol·licitar empreses turístiques.	CURT
		5.1.2.	Col·laboració amb entitats per a la inclusió de les persones amb discapacitat en professions de l'àmbit turístic	CURT
5.2.	Mejora de la accesibilidad de los puestos de trabajo	5.2.1.	Estudi de l'accessibilitat dels llocs de treball en l'oferta turística de la Comunitat Valenciana	MITJÀ
		5.2.2.	Impuls a l'adaptació dels llocs de treball en el sector turístic	MITJÀ
5.3.	Actividades de formación y sensibilización	5.3.1.	Sensibilització i formació en el tema de la inserció laboral de persones amb discapacitat	MITJÀ

		5.3.2.	Difusió entre el sector turístic de la “Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic”	CURT
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA				
6.1.	Difusió d'informació sobre accessibilitat de l'oferta turística	6.1.1.	Ampliació dels continguts de la secció de Turisme accessible en el portal de Turisme CV i creació d'un inventari de recursos accessibles	CURT
		6.1.2.	Creació i difusió d'experiències turístiques accessibles	CURT
		6.1.3.	Posada en valor i difusió de recursos accessibles en altres àmbits del turisme	LLARG
6.2.	Accessibilitat en la promoció i en la comunicació	6.2.1.	Accessibilitat en els plecs de condicions per a la realització d'accions promomocionals	CURT
		6.2.2.	Accessibilitat en les accions de comunicació de les activitats realitzades per Turisme Comunitat Valenciana	MITJÀ
		6.2.3.	Ús de llenguatge inclusiu i de terminologia adequada	CURT
		6.2.4.	Inclusió de la informació sobre l'accessibilitat dels esdeveniments promocionats, en la web i en el material promocional elaborat	MITJÀ
6.3.	Accions de promoció del turisme accessible	6.3.1.	Jornades de Turisme accessible Comunitat Valenciana accessible	LARGO
		6.3.2.	Realització de material de promoció del turisme accessible	MITJÀ
		6.3.3.	Promoció en fires de turisme i d'accessibilitat	CURT

*Els períodes de temps contemplats en els objectius com a **curt, mitjà i llarg** terminis correspondrien a la següent classificació: curt, entre 6 mesos a un any d'execució; mitjà, entre 1 i 2 anys (2023-2024) i llarg, horitzó 2025.

6.3. Desenvolupament de les actuacions

1.1.1.	Presentació del Programa de Turisme accessible a la Comissió Interdepartamental de Turisme		
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari	Comissió Interdepartamental de Turisme		
Tal com s'expressa en el Pla Estratègic de Turisme, es fa imprescindible la potenciació de la gestió de la Comissió Interdepartamental de Turisme, entre elles, en matèries com l'accessibilitat turística. Amb l'objectiu expressat en el Pla Estratègic de «<i>aprofitar sinergies institucionals per a minimitzar les duplicitats i maximitzar l'eficiència de les inversions</i>», es presentarà a la Comissió Interdepartamental de Turisme el Programa de Turisme accessible 2020-2025, per a informar sobre les actuacions realitzades i les propostes per al futur, fomentant la presa de consciència respecte a un àmbit transversal com el de l'Accessibilitat Universal, que implica la realització d'esforços conjunts per a la consecució dels objectius que es proposen.			
Termini	CURT		

1.1.2.	Col·laboració i coordinació amb altres organismes de l'administració autonòmica i local en matèria d'accessibilitat
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	Comissió Interdepartamental de Turisme
La transversalitat de l'accessibilitat implica l'execució d'accions per part de diferents actors, de diferents àmbits. Tal com s'ha observat, des d'altres conselleries de la Generalitat s'han realitzat i es continuen duent a terme nombroses accions en favor de l'accessibilitat, tant en la gestió com en l'execució. Entre elles, la creació de la Mesa d'accessibilitat o la realització d'estudis d'accessibilitat.	

1.1.2.	Col·laboració i coordinació amb altres organismes de l'administració autonòmica i local en matèria d'accessibilitat
D'altra banda, mitjançant la labor de Turisme Comunitat Valenciana també s'ha avançat en la definició d'accions que, de manera transversal, incideixen en altres àmbits d'actuació i per a les quals serà necessària una col·laboració contínua i una coordinació sistematitzada, que permeten optimitzar els esforços realitzats per cada organisme. Per tant, després de presentar el Programa de Turisme accessible a la Comissió Interdepartamental de Turisme, s'estima necessari: • <u>Reforçar la coordinació</u> en les accions d'anàlisis i millora de l'accessibilitat dutes a terme per diferents conselleries de la Generalitat, en diferents àmbits. Entre ells: infraestructures públiques, transport, espais naturals, polítiques d'inclusió social i igualtat. • <u>Impulsar la participació</u> en els diferents instruments de coordinació de l'accessibilitat, tant aquells creats per Turisme CV com per les meses i comissions de titularitat d'altres conselleries. • <u>Fomentar l'intercanvi d'informació</u> sobre l'accessibilitat entre organismes de diferents conselleries. Tal com s'ha evidenciat en l'elaboració del present document, existeix un considerable volum d'informació sobre l'accessibilitat del territori, que ha sigut recollida, elaborada i publicada per altres organismes públics i, especialment, administracions i àrees d'altres conselleries de la Generalitat i que seria de gran utilitat en la seua aplicació en el turisme.	
Termini	MITJÀ

1.1.3.	Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les polítiques de Destinació Segura
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	Comissió Interdepartamental de Turisme
Arran de la situació sobrevinguda per la malaltia COVID-19, Turisme Comunitat Valenciana ha treballat de manera coordinada amb altres conselleries, mitjançant la Comissió Interdepartamental de Turisme, departaments de la Generalitat, representació de professionals i experts, així com nombrosos altres actors, no únicament relacionats amb el sector turístic, per a conjuminar esforços i crear un marc de treball tècnic que	

1.1.3.	Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les polítiques de Destinació Segura		
portara a la creació del programa Destinació Segura front a la COVID-19. S'insta que, dins de les polítiques que s'establisquen i les actuacions que es duguen a terme en el marc del Programa Destinació Segura, es tinguen en compte a totes les persones, incloent a les persones amb alguna discapacitat o amb altres necessitats d'accessibilitat, per a garantir a qualsevol individu el dret a l'oci i al turisme de manera segura. Per això, es proposa incloure en el Grup de Treball del Sector turístic a una persona responsable de vetlar per l'accessibilitat de les mesures.			
Termini	CURT		

1.1.4.	Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les mesures de seguretat i la gestió de les emergències
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	Comissió Interdepartamental de Turisme, organismes de coordinació d'emergències autonòmics i locals
En l'anàlisi realitzat s'ha constatat que en l'actualitat encara no es consideren les necessitats d'accessibilitat en els protocols d'emergències i evacuació elaborats per les destinacions de la Comunitat Valenciana o això no es fa de manera suficient. Així mateix, tampoc la normativa d'àmbit turístic contempla les diferents necessitats d'accessibilitat de les persones. A títol d'exemple, el recent <u>DECRET 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana</u>, fa referència a la necessitat de disposar de plans d'autoprotecció o plans d'emergència en els edificis, però sense esmentar l'exigència que aquests contemplen protocols d'actuació i evacuació que tinguen en compte les diferents necessitats d'accessibilitat de les persones. Aquestes necessitats tampoc es tenen en compte en la comunicació de les emergències o en els senyals d'alarma, en edificis, infraestructures de transport grans espais destinats a la realització d'esdeveniments, que sovint contemplen un so format d'emissió (sonor, en la majoria dels casos, i poques vegades visual), posant en perill la integritat de moltes persones,	

1.1.4.	Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les mesures de seguretat i la gestió de les emergències		
amb alguna discapacitat o que, per avançada edat o altres necessitats d'accessibilitat, no arriben a percebre la situació de perill. De la mateixa manera, les situacions d'emergència que es produïsquen en espais exteriors, urbans o naturals, en ocasió d'esdeveniments de gran concurrència, han de comptar amb plans d'emergència que contemplen totes les necessitats de les persones. Cal, per tant, treballar de manera conjunta amb els organismes competents, com l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències i altres que, a nivell més local, coordinen les actuacions en situacions d'emergència, per a elaborar plans i protocols en les actuacions dels quals es contemplen les necessitats d'accessibilitat de totes les persones, incloses aquelles amb alguna discapacitat.			
Termini	CURT		

1.2.1.	Mecanisme de coordinació, control i seguiment		
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Per tal que l'accessibilitat s'aborde d'una forma transversal, en diferents àmbits de gestió i nivells administratius, es recomana la creació d'un òrgan o figura responsable de l'accessibilitat en Turisme Comunitat Valenciana, que coordine les actuacions en matèria de turisme accessible, realitzant un seguiment i control de les accions incloses en el Programa, així com qualsevol acció d'impuls i promoció de turisme accessible. La figura responsable de coordinar les actuacions en matèria d'accessibilitat turística desenvoluparà, entre altres, les següents tasques: • coordinació transversal amb els diferents municipis turístics de la Comunitat Valenciana; • realització del seguiment de les actuacions proposades en el present Programa i valoració mitjançant indicadors dels resultats parcials i finals d'aquestes.			
Termini	CURT		

1.3.1.	Creació d'un Fòrum de Turisme accessible		
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
En el Pla Estratègic de Turisme s'afirma que <i>“la transició cap a un nou model de governança turística ha de sustentat-se en la premissa de la necessitat de compartir informació i coneixement. Només d'aquesta manera es garanteix el disseny de directrius estratègiques que emanen del consens de tots els agents i l'avanç cap a un horitzó turístic compartit”</i>. En aquest mateix principi de participació de representació ciutadana també es fonamenta el model de Destinacions Turístiques Intel·ligents. Amb el propòsit de donar veu a les persones que majorment es beneficien de les accions dirigides a millorar les condicions d'accessibilitat de la Comunitat Valenciana com a destinació, es proposa la creació d'un Fòrum de Turisme accessible, que contribueixca a aconseguir una major efectivitat en la tutela del dret de les persones amb discapacitat a fer turisme. Se suggereix que estiga conformat per una representació de l'administració pública autonòmica i local, amb competències en matèria de turisme i d'accessibilitat, sector empresarial del turisme i entitats del moviment associatiu representatives de persones amb diferents necessitats d'accessibilitat. Entre les seues funcions, aquest mecanisme participatiu contemplarà: suport per a accions promocionals o de sensibilització de la ciutadania, suport per a destinacions sector empresarial en la resolució de dubtes, coordinació d'accions conjuntes homogeneïtzació de criteris d'actuació, validacions de projectes, en coordinació amb l'òrgan de seguiment i gestió de l'accessibilitat de la destinació, contemplat en l'Acció 1.2.1.			
Termini		MITJÀ	

1.4.1.	Mesures d'accessibilitat en la difusió d'informació d'interés turístic sobre COVID-19		
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
La situació d'emergència sanitària, deguda a la malaltia per coronavirus, més coneguda com a COVID-19, ha obligat el sector turístic a establir protocols de prevenció i mesures de seguretat enfront del risc de contagi que, en molts casos, no consideren les necessitats d'accessibilitat de les persones. Qualsevol comunicació emesa per Turisme CV i relacionada amb la situació derivada de la pandèmia que afecte especialment les persones que viatgen o viatjaran a la Comunitat Valenciana (criteris d'accés a establiments turístics, restriccions a la mobilitat per a entrar o circular en la Comunitat Valenciana, horaris i aforament d'establiments comercials i turístics, mesures de prevenció i certificats exigits, etc.) haurà de comptar amb diferents formats (auditius, visuals) i les mesures d'accessibilitat adequades per a la seua fàcil comprensió per part de totes les persones. Així mateix, els canals a través dels quals es comuniquen hauran de ser accessibles.			
Termini	CURT		

1.4.2.	Difusió del manual de bones pràctiques per a incloure l'accessibilitat en les mesures front a la COVID-19		
EIX 1. GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Malgrat les millores realitzades i a l'elevat nombre de persones vacunades, l'any 2021 la propagació de la pandèmia derivada de la COVID-19 encara afecta al sector turístic i condiona enormement els desplaçaments i la realització de l'activitat turística. Si aquesta situació està perjudicant indistintament a tota la població, les persones amb discapacitat es veuen sovint doblement afectades, ja que, en les restriccions, en les mesures de prevenció, d'higiene, en la comunicació i en la informació, en rares ocasions es té en compte l'accessibilitat. Amb l'objectiu de reduir les situacions de discriminació que es produeixen per la falta d'accessibilitat en les mesures dutes a terme per part del sector turístic per a fer front a la COVID-19, es recomana formar i informar el sector sobre les necessitats que moltes persones tenen en aquest context condicionat per la pandèmia. Se suggereix difondre el manual "Bones pràctiques de turisme accessible: ¿Com incloure l'accessibilitat en las mesures de protecció front a riscos sanitaris de contagi?", elaborat per a proporcionar una sèrie de recomanacions dirigides al sector turístic en relació amb les mesures d'accessibilitat a adoptar en un context de restriccions a la mobilitat, la interacció i el contacte, perquè les persones amb necessitats d'accessibilitat no patisquen una discriminació addicional, en restringir-se la seua possibilitat de realitzar una activitat o accedir a un servei turístic en igualtat de condicions, de la mateixa manera que la resta de la població.			
Termini	CURT		

2.1.1.	Ampliació del diagnòstic de l'accessibilitat de l'oferta turística		
EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari	Altres conselleries i clubs de producte		
Tal com s'ha evidenciat en el procés participatiu, un dels principals reptes és difondre la informació sobre l'oferta accessible de la Comunitat Valenciana. La dificultat per a trobar aquesta informació respecte a la majoria de les destinacions de la Comunitat Valenciana és una de les principals mancances detectades pels professionals de turisme. Es posa de manifest que falta una centralització de la informació i un inventari de l'oferta accessible. Per a oferir complementar i ampliar la informació disponible en la pàgina de promoció turística, es proposa realitzar una anàlisi de les condicions d'accessibilitat d'una selecció de recursos turístics, amb l'objectiu de recaptar informació, útil per a: - ampliar la base de dades de recursos accessibles i centralitzar la informació en la secció de Turisme accessible de la web de promoció de la Comunitat Valenciana; - elaborar recomanacions de millora d'aquells recursos que no arriben a complir unes condicions mínimes d'accessibilitat, utilitzant els criteris d'una certificació oficial o reconeixement oficial (Tur4all, QUALITUR) En la selecció de les categories de recursos turístics a analitzar es tindran en compte les consideracions manifestades en el procés participatiu, a partir de les quals se suggereix que l'estudi d'accessibilitat incloga també: - recursos turístics de destinacions d'interior, menys conegudes. - espais vinculats al turisme pesquer i mariner, reserves marines i espais marins protegits; - espais vinculats a l'agroturisme i relacionats amb l'activitat agrària. Pel que fa als establiments turístics, a més d'aquelles categories tradicionalment associades al turisme, es recomana incloure: - apartaments turístics; - establiments d'oci nocturn.			
Termini	CURT		

2.2.1.	Accions de millora de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística analitzada		
EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
En el marc del present Programa, s'ha realitzat el diagnòstic de les condicions d'accessibilitat de 30 instal·lacions i infraestructures de titularitat de Turisme CV, identificant les principals mancances en matèria d'accessibilitat. En l'Annex 03 poden consultar-se els informes amb les recomanacions de millora a realitzar. De la mateixa manera, s'han analitzat les condicions d'accessibilitat d'altres recursos turístics i elaborat recomanacions de millora per part de COCEMFE CV i d'altres entitats. Una vegada recopilat el material relatiu a les recomanacions dels edificis ja analitzats, es procedirà a dur a terme les accions en elles contemplada, així com d'aquells recursos turístics que es visiten després de la realització de nous diagnòstics d'accessibilitat (veure acció precedent).			
Termini		MITJÀ	

2.2.2.	Millora de l'accessibilitat en esdeveniments: arquitectura efímera i gestió de l'accessibilitat
EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	Comissió Interdepartamental de Turisme, altres organismes autonòmics involucrats en l'organització d'esdeveniments
La manca de referències normatives específica que regulen les condicions d'accessibilitat d'un esdeveniment genera, en la pràctica, una aplicació escassa de criteris d'accessibilitat en els elements arquitectònics efímers instal·lats per a un	

2.2.2.

Millora de l'accessibilitat en esdeveniments: arquitectura efímera i gestió de l'accessibilitat

que, en poques ocasions, s'adapten a la diversitat de necessitats, tant del públic assistent com dels participants actius.

Elements relacionats amb esdeveniments o fires, de caràcter lúdic-festiu, cultural, esportiu, religiós o professional, com estands, casetes, quioscos, carpes, tarimes, taulells i un altre tipus de mobiliari, així com la senyalització o la il·luminació, s'han de concebre per a un ús universal per part de totes les persones.

Així mateix, la **gestió d'un esdeveniment** implica processos com els d'inscripció, sistemes de control d'accés, gestió de cues i esperes, difusió de la informació, elaboració de material que, fins i tot sense constituir en molts casos barreres físiques, poden dificultar o fins i tot arribar a impedir la participació de persones, si no es contempen amb una visió inclusiva.

Malgrat les millores produïdes en els últims anys, es constata que no existeix una sistematització de la incorporació de criteris d'accessibilitat en els esdeveniments promoguts per Turisme CV. Per tant, per a la millora dels quals es recomana:

- La inclusió de **criteris d'accessibilitat universal** - no solament des d'un punt de vista físic, sinó també sensorial i cognitiu - en els **plecs de condicions** per a la contractació i concessió de serveis necessaris per a la realització d'esdeveniments de titularitat de Turisme CV.
- Degut a que els esdeveniments són un tipus de manifestacions generalment concorregudes, les mesures d'accessibilitat s'hauran de considerar també en tots els aspectes relacionats amb la seguretat i contemplar les diferents necessitats de les persones en els protocols d'actuació i evacuació en cas d'emergència, tal com s'exposa en l'Acció 1.1.4 - Inclusió de les necessitats d'accessibilitat en les mesures de seguretat i la gestió de les emergències.
- El foment i la difusió, per part de Turisme CV, de les recomanacions en matèria d'accessibilitat als esdeveniments, per a les destinacions de la comunitat autònoma, de manera que també els esdeveniments organitzats a nivell municipal, compten amb un plantejament d'inclusió de totes les persones. Per a més detalls, es remet al manual de Bones pràctiques de turisme accessible "[¿Cóm organitzar un esdeveniment accessible?](#)".
- La **formació** de les àrees involucrades.
- **Coordinació interdepartamental** amb altres àrees competents en matèria d'esdeveniments.

Una de les bones pràctiques identificades és la inclusió de diferents mesures d'accessibilitat per a la celebració del [Misteri d'Elx](#): una aplicació amb servei

2.2.2.	Mejora de la accesibilidad en eventos: arquitectura efímera y gestión de la accesibilidad		
d'audiodescripció, a més de zona reservada per a persones amb mobilitat reduïda, una guia en Braille i l'adaptació de les representacions a Llengua de Signes.			
Termini		MITJÀ	

2.3.1.	Execució de les accions de millora de l'accessibilitat de la pàgina web de promoció turística		
EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
L'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils és, a més d'un dret fonamental de totes les persones, una obligació normativa per al sector públic. Després de la realització de l'estudi d'accessibilitat web realitzat per a la pàgina de turisme de la Comunitat Valenciana https://www.comunitatvalenciana.com, s'hauran de dur a terme les accions correctives identificades en l'estudi i detallades en l'Annex 05 – Accessibilitat web. Així mateix, per a mantindre un nivell adequat d'accessibilitat de la pàgina, serà necessari posar en marxa accions de formació en accessibilitat web, dirigides al personal de Turisme Comunitat Valenciana encarregat de pujar i actualitzar continguts, tal com es planteja en l'Acció 3.3.1. La formació es recolzarà també en el Manual sobre accessibilitat en línia en Destinacions Turístiques Intel·ligents, en elaboració per part del Grup de Treball d'Accessibilitat de la Xarxa DTI-CV.			
Termini	CURT		

2.4.1.	Creació i desenvolupament del servei d'assistència personal al visitant amb necessitats d'accessibilitat		
EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Una gran part de persones que presenten discapacitat amb necessitats de suport necessita un assistent personal quan viatja. Aquesta circumstància representa un cost molt alt que pocs turistes es poden permetre. En les meses de treball organitzades s'incideix en el sobrecost en el qual incorren les persones amb grans necessitats de suport a l'hora de realitzar viatges que, per tal de reduir-ho, solen recórrer a solucions que condicionen la seua independència, com la realització de viatges juntament amb altres persones que necessiten suport. Es proposa l'impuls d'una iniciativa innovadora, que consisteix a motivar la formació d'assistents personals en turisme (Xarxa CDTs), de manera que, les destinacions i les seues empreses de serveis turístics, puguem comptar amb futurs professionals que faciliten a turistes i visitants l'experiència turística en la destinació. Claus del servei: - Elimina els llargs desplaçaments de l'assistent. - Redueix la petjada de carboni associada als desplaçaments. - Creació d'ocupació en la destinació i professionalització a través de formació. - L'assistent té coneixement de les condicions d'accessibilitat de la destinació. - Es rendibilitzen els temps dedicats a l'oci per a les persones amb necessitat d'accessibilitat.			
Termini		MITJÀ	

3.1.1.	Formació en accessibilitat universal per a personal tècnic de les administracions autonòmica i locals de la Comunitat Valenciana		
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari	Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat		
Més d'una destinació ressalta que en les accions de formació en matèria d'accessibilitat, en general, hi ha poca participació de tècnics que es dediquen en la seua professió al disseny i construcció d'espais, com ara arquitectes, enginyers, etc., per la qual cosa recomanen fomentar majorment la formació dirigida al personal tècnic. Perquè una destinació millore les seues condicions d'accessibilitat és necessari, en primer lloc, que el personal tècnic de les àrees competents, dispose dels oportuns coneixements en la matèria. Amb la finalitat d'enfortir aquests coneixements, es proposa realitzar uns cursos de formació sobre normativa bàsica en Accessibilitat Universal i turisme accessible, dirigits al personal tècnic de l'administració autonòmica i les administracions locals de les destinacions. La formació tindrà com a objectius: - Major coneixement de la legislació bàsica vigent en la matèria. - Transferir els coneixements perquè els assistents a les formacions puguin diagnosticar el grau d'accessibilitat d'un establiment o un entorn. - Comprendre el perquè de determinades disposicions normatives, coneixent les principals necessitats de les persones amb discapacitat en l'àmbit turístic. Així mateix, es recomana informar els participants sobre les actuacions contingudes en el present Programa de Turisme accessible, perquè siguen capaços d'avaluar la repercussió de les mateixes en el seu propi àmbit de treball.			
Termini		MITJÀ	

3.1.2.	Formació en accessibilitat i normativa de la Comunitat Valenciana per al sector turístic		
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Per part del sector empresarial hotel·ler, s'explica que existeix un gran desconeixement a l'hora de saber quina normativa aplicar i per tant una substancial necessitat de formació. El Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic en la Comunitat Valenciana, esmenta l'accessibilitat i cita el Decret 65/2019, de 26 d'abril, del Consell, de regulació de l'accessibilitat en l'edificació i en els espais públics, però deixa llacunes d'interpretació. Es recomana posar en marxa accions formatives que contemplen l'accessibilitat des d'un punt de vista de la normativa aplicada al sector turístic. La formació estarà dirigida tant a l'empresariat turístic com al personal tècnic de turisme de les administracions autonòmica i locals. Es considera important que els cursos tinguen algun reconeixement i, per tal que les convocatòries tinguen més èxit, es proposa que la formació siga homologada, de manera que permeta rebre mèrits professionals.			
Termini		MITJÀ	

3.2.1.	Formació en accessibilitat universal i atenció a persones amb diferents necessitats d'accessibilitat
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	
Es proposa la realització de cursos dirigits als professionals del sector turístic públic i privat de la Comunitat Valenciana i, especialment, a aquells amb llocs de treball de <i>front-office</i> en diferents àmbits (hostaleria, oficines d'informació turística, sector oci i cultura, guies de turisme, etc.), sobre turisme accessible i necessitats d'accessibilitat de les persones .	

3.2.1.
Formació en accessibilitat universal i atenció a persones amb diferents necessitats d'accessibilitat

La formació tindrà els següents objectius:

- Fomentar la **plena integració** de totes les persones mitjançant la posada en coneixement de les necessitats a cobrir en l'ús i gaudi d'infraestructures i serveis turístics, establint una conscienciació sobre el dret que tenen totes les persones de gaudir del turisme i sobre les principals dificultats que troben les persones amb discapacitat per a exercir aquest dret.
- Orientar sobre les pautes de **comportament** que han de tindre els professionals del sector turístic, encaminant les seues habilitats per a facilitar l'atenció a una persona amb discapacitat o altres necessitats d'accessibilitat.
- Informar sobre les **necessitats d'accessibilitat en la comunicació**, incloent en un mòdul la impartició dels conceptes bàsics de la Llengua de Signes Espanyola (LSE).

En els continguts de la formació es posarà l'accent en les **necessitats d'accessibilitat menys evidents** i més difícils de detectar, a les quals se sol donar menys rellevància quan es parla d'accessibilitat universal. Entre elles, s'esmenten les persones amb discapacitat intel·lectual, discapacitat auditiva, visual i amb sordoceguera, amb discapacitat orgànica, persones amb TEA (Trastorn de l'Espectre Autista), amb problemes de salut mental i també altres necessitats de les persones més relacionades amb la dificultat de comprensió, d'orientació, de comunicació, a més d'aquelles associades únicament a la mobilitat.

Així mateix, la formació inclourà un altre tipus de necessitats que hui dia encara continuen sent poc visibles i conegudes: les **necessitats alimentàries**. Moltes persones – i, segons l'OMS, cada vegada més – es troben amb barreres que impedeixen gaudir de l'oferta gastronòmica en igualtat de condicions. És una qüestió encara poc tractada, especialment en sectors com l'hostaleria i en la manipulació d'aliments, alguna cosa que va més enllà del compliment de la normativa que obliga a informar el consumidor sobre els al·lèrgens i que hauria d'enfocar-se en la qualitat d'una oferta inclusiva.

Finalment, es recomana incloure en la formació un mòdul relatiu al **llenguatge inclusiu**, tal com s'explica en l'Acció 6.2.3.

Termini

MITJÀ

3.3.1.	Formació del personal tècnic de les destinacions en accessibilitat web		
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
En l'actualitat, hi ha diferents aspectes de millora en els quals avançar perquè el portador turístic de la Comunitat Valenciana complisca amb les disposicions exigides en el Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. A més de millorar l'accessibilitat de les pàgines web, és de fonamental importància mantindre al llarg del temps aqueixes condicions òptimes, alguna cosa que és possible aconseguir mitjançant una adequada formació en accessibilitat web del personal tècnic que puja i actualitza els continguts. Es considera d'utilitat la formació i l'elaboració de manuals per a la creació de continguts accessibles, dirigits a: • Personal tècnic de Turisme CV • Personal tècnic de les destinacions de la Comunitat Valenciana La formació no es limitarà solament a l'accessibilitat d'una pàgina web: es considera necessari que contemple l'accessibilitat d'una altra mena de canals de comunicació web, com <i>newsletter</i> i butlletins. A més, es difondrà el Manual per a la millora de l'accessibilitat web que s'ha elaborat per part del Grup de treball d'accessibilitat de la Xarxa DTI-CV, dirigit a les destinacions que formen part d'ella i també a les que no. La seua difusió està prevista per a l'any 2022.			
Termini	CURT		

3.4.1.	Difusió del material formatiu elaborat per al sector turístic en matèria d'accessibilitat
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	

3.4.1.	Difusió del material formatiu elaborat per al sector turístic en matèria d'accessibilitat		
El sector turístic interpel·lat en el procés participatiu expressa la necessitat de comptar amb uns manuals que establisquen criteris homogenis i ajuden a implementar correctament les mesures d'accessibilitat. Malgrat haver-se publicat els manuals de bones pràctiques de turisme accessible en la Comunitat Valenciana, es detecta que tant destinacions com professionals del sector turístic, no tenen coneixement de la seua existència. Es procedirà a la divulgació de tot el material sobre accessibilitat i turisme elaborat amb finalitats de formació i dirigit al sector turístic, tant públic com privat i a la comunicació mitjançant publicació de notícies, enviament de butlletins/<i>newsletter</i>.			
Termini	CURT		

3.4.2.	Introducció de l'accessibilitat en la formació reglada		
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
En el procés participatiu s'ha expressat la necessitat d'incloure l'accessibilitat universal en els diferents nivells d'estudis turístics: des dels cicles formatius de grau superior, fins als estudis de postgrau i d'especialització. Malgrat no ser una competència de Turisme Comunitat Valenciana, es considera crucial promoure la inclusió de l'accessibilitat universal en la formació reglada en matèria de turisme. Mitjançant la col·laboració amb els centres de formació, principalment universitària es recomana fomentar l'accessibilitat universal com a matèria fonamental dins d'un currículum formatiu en turisme o bé mitjançant la creació de cursos de postgrau, tal com s'està fent en alguna realitat fora de la Comunitat Valenciana. Així mateix, es proposa incloure l'accessibilitat universal en l'oferta formativa dels CdT, en la impartició de cursos d'Hostaleria i Turisme.			
Termini			LLARG

3.5.1.	Posada en marxa d'accions de sensibilització del sector turístic en accessibilitat i necessitats de les persones amb discapacitat		
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, moviment associatiu de la discapacitat		
La sensibilització del sector turístic s'identifica com un dels principals aspectes a millorar. Se suggereix la posada en marxa de campanyes de sensibilització dirigides majorment al sector turístic, però amb validesa per a la població genèrica, en les quals conscienciar sobre els drets que tenen les persones amb discapacitat com a turistes. Es proposen campanyes que visibilitzen a les persones amb discapacitat i que, a mateix temps, permeten posar en valor destinacions i recursos accessibles, per a conscienciar a tota la societat sobre els drets que les persones amb discapacitat tenen com a turistes. Aquestes campanyes de sensibilització es consideren necessàries fins tot quan s'arriben a complir les condicions d'accessibilitat exigides per normativa. Servisca com a exemple l'ús incorrecte que es destina en molts casos a les cabines d'higiene adaptada, convertides sovint en espais de magatzematge. Per al desenvolupament de les accions es comptarà amb la col·laboració del moviment associatiu de la discapacitat, associacions empresarials del sector turístic de la Comunitat Valenciana i, si s'estima convenient, altres organismes autonòmics experts en la matèria, com és el cas de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.			
Termini		MITJÀ	

4.1.1.	Reforç de la vigilància del compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat per als establiments turístics
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

4.1.1.	Reforç de la vigilància del compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat per als establiments turístics		
Malgrat existir una activitat de vigilància i supervisió de l'aplicació dels criteris contemplats per la normativa en matèria d'accessibilitat d'establiments turístics, es posa l'accent en la necessitat dincrementar els recursos destinats a l'execució dinspeccions. En aquest sentit, es recomana impulsar la col·laboració i la coordinació entre diferents conselleries, especialment els departaments amb competències que, en aquesta matèria, excedisquen aquelles de Turisme CV, com és el cas de la competència sancionadora de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.			
Termini		MITJÀ	

4.2.1.	Línies d'ajudes a entitats locals per a la millora de l'accessibilitat
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	
La transversalitat i l'amplitud d'àmbits d'aplicació de l'accessibilitat universal fan necessari que des de diferents àrees de competència es promoga la millora de les condicions d'accessibilitat i la participació de totes les persones en la societat, en igualtat de condicions. Hi ha conselleries de la Generalitat Valenciana, com és el cas de la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat o la de Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que concedeixen ajudes dirigides a la millora de l'accessibilitat, en els seus respectius àmbits de competència. També en el turisme, tal com es contempla en l'Article 45 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, <i>«les accions</i>	

4.2.1.	Línies d'ajudes a entitats locals per a la millora de l'accessibilitat
<i>de foment de l'activitat turística podran instrumentar-se mitjançant línies d'ajuda i atorgar subvencions als agents del sector turístic de la Comunitat Valenciana».</i> En els últims anys, Turisme Comunitat Valenciana ha atorgat ajudes dirigides al sector turístic que contemplaven, entre les actuacions subvencionables, la <i>«millora de l'accessibilitat als recursos turístics mitjançant l'eliminació de barreres. Adequació de les condicions d'ús turístic dels recursos per persones amb discapacitat mitjançant equipaments específicament dissenyats per al seu ús per part d'aquest col·lectiu, com ara instal·lació de rampes, plataformes elevadores, eliminació d'obstacles, equipament multimèdia específic, maquetes i models a escala, sistemes interpretatius adaptats per a discapacitats sensorials, etc.»</i> (veure, a títol d'exemple, la convocatoria de ayudas a entidades locales, per a l'any 2018, dirigides a la millora i la competitivitat dels recursos i destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana). Es promourà que part de les Inversions amb fons de la UE siguen dirigides a la millora de l'accessibilitat integral a serveis, productes i destinacions turístiques. Com els Plans de Sostenibilitat Turística en la Destinació i les accions de cohesió en la destinació, que venen finançats amb fons Next Generation, compten entre les seues accions elegibles, actuacions en matèria d'accessibilitat. Aquests fons tenen un horitzó temporal de fins a 2026 amb l'últim Pla. Les solucions incloses estaran destinades a millorar l'experiència turística de totes les persones amb alguna necessitat d'accessibilitat i, especialment, aquelles amb alguna discapacitat, facilitar la seua mobilitat i l'accés a l'oferta turística en igualtat de condicions, mitjançant millores de les infraestructures d'ús i interès turístic, dotació de productes de suport, de solucions tecnològiques dirigides a la millora de l'accessibilitat, de mesures dirigides a la millora de l'accessibilitat en situacions d'emergència. Serà de fonamental importància ressaltar la inclusió d'accions dirigides no sols a la millora de l'accessibilitat física dels espais, sinó també visual, auditiva i cognitiva, així com en aspectes relacionats amb la comunicació i la interacció, la comprensió, l'orientació.	
Termini	CURT

4.2.2.	Línies d'ajudes al sector empresarial per a la millora de l'accessibilitat		
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Des de Turisme Comunitat Valenciana es contempla la concessió d'ajudes per al sector turístic, des de fa diversos anys. En la línia de suport a les empreses del sector turístic per a la millora de la competitivitat i de la qualitat dels productes i els serveis oferits, es planteja continuar incentivant el desenvolupament d'actuacions per part del sector turístic privat en favor d'una oferta més inclusiva, mitjançant línies de subvencions per a impulsar la millora de les condicions d'accessibilitat d'establiments turístics de titularitat privada. A més de la supressió de barreres físiques, visuals, auditives i cognitives, es recomana incloure com a actuacions subvencionables en les bases reguladores, l'adquisició de material adaptat per al desenvolupament de determinades activitats d'oci i turisme actiu (cadires Joëlette, etc.) així com inversions en obres, sistemes i tecnologies que faciliten l'accessibilitat a persones amb discapacitat per damunt dels requisits establits com a obligatoris en la legislació (adquisició de grues de transferència, timbres lluminosos, detectors de caiguda, signoguies, etc.). Entre les mancances detectades en l'estudi, s'evidencia majorment la falta d'accessibilitat en alguns sectors o categories de recursos, per als quals es recomana incidir en la possibilitat d'accés a aquestes ajudes. Entre aquestos sectors o recursos, destaquen els apartaments turístics. De la mateixa manera, s'inclouran en els potencials beneficiaris de les ajudes a aquelles categories d'empreses turístiques que, en molts casos, no contemplen un producte adaptat a les necessitats de totes les persones, com les d'oci, turisme actiu i un altre tipus d'activitats, culturals, esportives o en la naturalesa.			
Termini	CURT		

4.3.1.	Difusió de la Norma ISO 21902 sobre turisme accessible
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	
L'any 2021 s'ha publicat la nova Norma ISO 21902 "Turisme i serveis relacionats. Turisme accessible per a tots. Requisits i recomanacions", la primera norma internacional en aquest àmbit. La norma aborda els requisits que ha de complir un prestador de serveis turístics, tant públic com privat, per a fer la seua oferta accessible a totes les persones, remarcant la importància que totes les baules de la cadena de valor siguen accessibles. Se suggereix, per tant, que: • d'una banda, Turisme Comunitat Valenciana difonga la norma com a instrument útil per a adaptar les seues polítiques i estratègies a aquest estàndard internacional; • d'altra banda, des de Turisme Comunitat Valenciana, es promoga la difusió de la norma per a destinacions i empreses del sector turístic, ja que aquesta està dirigida també a tota la varietat de parts interessades per a cobrir la cadena de valor del turisme accessible: - administracions públiques nacionals, regionals i locals, organitzacions de gestió de les destinacions; - la indústria dels sectors de viatges i turisme: transport, allotjament, tour operadors i agències de viatge; hostaleria i restauració, altres proveïdors de turisme i associacions gremials; - empreses i organitzacions dels sectors de suport: empreses a càrrec de treballs de construcció en les destinacions, arquitectes, constructors i promotors d'eines i serveis de suport per a persones amb requisits especials d'accés, i empreses/professionals, entre altres, de l'àrea de la tecnologia de la informació i comunicació (TIC). Es recomana fer pròpies les directrius contingudes en la norma, independentment de la intenció de procedir a la successiva certificació per part de la destinació Comunitat Valenciana o d'altres destinacions d'àmbit local, ja que la seua difusió milloraria la capacitat de gestió de l'accessibilitat, aconseguint uns estàndards adoptats internacionalment.	

4.4.1.	Creació d'un apartat de turisme accessible dins del Sistema d'Intel·ligència Turística
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	
Una de les principals mancances per a poder analitzar el turisme accessible en una destinació és la falta de coneixement dels hàbits i comportaments de la demanda de turisme accessible. Davant la falta d'informació sobre la demanda de turistes amb necessitats d'accessibilitat, es considera essencial la creació, dins de l'Observatori del Turisme de la Comunitat Valenciana, d'una secció específica com a instrument de seguiment i monitoratge especialitzat en turisme accessible de la comunitat autònoma. El seu principal objectiu serà recaptar informació valuosa sobre el funcionament del mercat del turisme accessible i, especialment, la demanda de turistes amb necessitats d'accessibilitat, ja que no existeixen fonts que proporcionen dades respecte a com es comporten hui dia els turistes amb alguna necessitat d'accessibilitat, quins són els seus hàbits de compra, quines destinacions i serveis demanden en major mesura, amb quines dificultats es troben, etc. En aquest sentit, la intel·ligència turística i el Big Data, representen uns aliats indispensables en la recollida de dades sobre el perfil de visitant que demanda accessibilitat, a través de diferents fonts: xarxes socials, allotjaments, oficines de turisme o un altre tipus d'espai o recurs turístic que permeta la recollida de dades. Disposar d'aqueixa informació, a més de millorar l'oferta de productes i serveis turístics, més concorde a les necessitats dels visitants, permetria mesurar i comparar resultats, definir tendències i afinar el procés de presa de decisions, mitjançant l'aplicació de solucions definides a través de les dades analitzades i de certificació realitzada dins dels programes QUALITUR, SICTED i normes UNE/ISO.	

4.4.1.	Creació d'un apartat de turisme accessible dins del Sistema d'Intel·ligència Turística		
La creació de l'apartat de turisme accessible en el Sistema d'Intel·ligència Turística (Llei 15/2018 de Turisme, Oci i Hospitalitat) per a visibilitzar el resultat i evolució dels indicadors relatius al grau d'accessibilitat universal de l'oferta turística, així com el grau de satisfacció del turista de la Comunitat Valenciana, convertiria la destinació en el primer territori que aplica el Big Data i la intel·ligència turística a la recollida d'informació sobre els turistes amb necessitats d'accessibilitat que visiten la destinació. Pel paper fonamental de INVAT·TUR en la matèria, se suggereix que l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques lidere la creació de la secció, juntament amb altres agents involucrats, com la Xarxa de Tourist Info, instituts d'investigació i innovació en l'àmbit de l'accessibilitat i del turisme (p. ex. HOSBEC), una representació de les destinacions a través del Grup de Turisme accessible de la Xarxa DTICV, així com una representació del moviment associatiu de la discapacitat (p. ex. CERMI CV). Part de l'activitat es podria basar en els informes sobre mercats turístics, productes turístics i índexs turístics, elaborats per Turisme CV, a través de INVAT·TUR, que permeten observar la seua evolució i extraure informació valuosa, en els quals se suggereix incloure un índex de valoració de la satisfacció amb l'accessibilitat universal de la destinació, tal com s'avalua la satisfacció en altres aspectes (allotjament, percepció de la seguretat, etc.), però sense arribar a tractar el turisme accessible com un producte turístic.			
Termini		MITJÀ	

4.4.2.	Inclusió d'indicadors sobre accessibilitat en la Xarxa de Tourist Info		
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Les enquestes proporcionades a través de la Xarxa de Tourist Info permeten perfilar e turista que visita les diferents destinacions, per lloc de residència, sexe, edat, etc. valorar la seua satisfacció amb l'oficina i el municipi. En un dels ítems es pregunta per la satisfacció de la "Localització/accessibilitat de l'oficina", que és una dada útil, encara que es refereix únicament a l'oficina i no a la destinació en el seu conjunt. Es proposa incloure en les enquestes de les Tourist Info preguntes que permeten conèixer quantes visites de turistes amb necessitats d'accessibilitat reben les destinacions i quin grau de satisfacció expressen sobre la destinació, la qual cosa facilitarà l'adequació de la oferta de servicios proporcionados y la toma de decisiones en función de los datos recibidos. Se suggereix, per tant, incloure en l'enquesta un ítem que permeta conèixer: • si la persona que emplena l'enquesta té alguna necessitat d'accessibilitat, la qual cosa ajudaria a fer una estimació de la demanda de turistes amb necessitats d'accessibilitat o, almenys, d'aquells que passen per les Tourist Info; • en cas que sí, quin tipus de necessitat (física, visual, auditiva, cognitiva, més d'una necessitat). A més, se suggereix anotar en un registre les consultes d'accessibilitat rebudes en les Tourist Info, per a estimar el nombre de persones que sol·liciten aquesta informació i quin tipus d'informació sol·liciten en relació amb l'accessibilitat. En l'actualitat ja es recullen consultes entorn de l'accessibilitat, però de forma generalitzada. En canvi, separant aquelles sobre accessibilitat, de la resta de consultes, el seu número constituiria un dels indicadors que es recomana crear. El monitoratge de l'evolució d'aquests indicadors podrà permetre observar tendències, patrons, correlacions sobre els turistes amb necessitats d'accessibilitat que visiten les destinacions de la Comunitat Valenciana.			
Termini	CURT		

4.4.3.		Revisió del sistema d'indicadors del model DTI-CV	
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA			
Responsable		Turisme Comunitat Valenciana	
Secundari			
En l'actualitat, el mesurament de l'accessibilitat en els DTIs consta dels següents sis indicadors , en fase de revisió:			
- ACC01_Recursos/attractius turístics accessibles - ACC02_Serveis d'informació adaptats a persones amb discapacitat - ACC03_Compliment d'accessibilitat web (Protocol WAI) - ACC04_Promoció del turisme accessible - ACC05_Transport públic accessible - ACC06_Existència d'un inventari municipal de recursos, empreses i serveis turístics accessibles			
Aprofitant la revisió en curs, se suggereix incrementar el seu número, incloent indicadors que tinguen en compte també altres aspectes. Entre ells, es considera d'interés:			
- la formació en accessibilitat universal i turisme accessible de l'administració pública de la destinació i del sector turístic privat; - la formació en accessibilitat digital i en línia (pàgines web, xarxes socials, apps, newsletter, etc...) - la capacitat de planificació i de gestió de l'accessibilitat per part de la destinació; - la inserció laboral de persones amb discapacitat en el sector turístic de la destinació.			
Termini		CURT	

4.4.4.	Creació d'un repositori de bones pràctiques de turisme accessible en destinacions de la Comunitat Valenciana		
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
En el procés participatiu s'ha expressat la necessitat de conèixer les bones pràctiques en matèria d'accessibilitat, desenvolupades per destinacions de la Comunitat Valenciana. A tal fi, es proposa la realització d'un catàleg de les accions que s'estan implementant en DTI per part de destinacions, empreses, entitats i altres organismes de la comunitat autònoma, obert també a destinacions o empreses que no formen part de la Xarxa DTI-CV. Es considera d'interés incloure bones pràctiques de destinacions i empreses de la Comunitat Valenciana adherides al Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions –SICTED, que han apostat per l'accessibilitat universal de la seua oferta, així com de clubs de producte com L'Exquisit Mediterrani o de ExperienciasCV, projecte que ja compta en el seu web amb un filtre d'accessibilitat que facilitaria la selecció de bones pràctiques. El catàleg podria dividir-se per categories. Entre elles: bones pràctiques en accessibilitat de destinacions turístiques, iniciatives empresarials, entitats socials. Les bones pràctiques desenvolupades entorn del turisme inclusiu que s'hagen identificat podran participar en la convocatòria per a la concessió dels Premis Turisme de la Generalitat, en la categoria de “Turisme inclusiu”.			
Termini		MITJÀ	

4.4.5.		Impuls de les Noves Tecnologies per a la millora de l'accessibilitat	
EIX 4: IMPULS I MILLORA DE LA COMPETITIVITAT, CONEIXEMENT I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA			
Responsable		Turisme Comunitat Valenciana	
Secundari			
La tecnologia juga un paper fonamental per a millorar la qualitat de vida de totes les persones, incloent a les persones amb discapacitat a les quals, en molts casos, també afavoreix la integració en la societat. Hi ha constància de l'increment d'ús de solucions tecnològiques per a millorar l'accessibilitat en destinacions de la Comunitat Valenciana, així com de l'impuls per part de la Xarxa DTI-CV i INVAT·TUR. Seguint aquesta tendència, es recomana continuar impulsant l'ús de les Noves Tecnologies per a millorar l'accessibilitat de les experiències turístiques. La posada en marxa de millores en la implantació de solucions tecnològiques pot facilitar l'experiència en diferents àmbits, des de la mobilitat fins a la comunicació. Alguns exemples són: - ús de formats alternatius en la senyalística, com codis QR que enllacen amb portals on puga escoltar-se la informació d'interés; - dispositius que milloren l'accessibilitat sensorial utilitzant detectors i tecnologies com la intel·ligència artificial, la internet de les coses i la geolocalització; - tiflotecnologia, com l'ús de maquetes tiflològiques intel·ligents; - aplicacions amb servei d'audiodescripció i LSE, per a visites o esdeveniments; - sistemes de guiat, per als vianants i d'interiors. Així mateix, es recomana la inclusió de solucions tecnològiques per a la millora de l'accessibilitat, tant en l'àmbit de la mobilitat com en el de la comunicació, com algunes de les que s'esmenten en el punt 2.5. del present document.			
Termini		MITJÀ	

5.1.1.	Ajudes dirigides a professionals del sector turístic per a la inserció laboral de persones amb discapacitat
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
Tal com es recull en el <u>DECRET 217/2020, de 29 de desembre, del Consell, d'aprovació de les bases reguladores per a la concessió directa de les subvencions públiques destinades al foment de l'ocupació de persones con diversitat funcional o discapacitat en centres especials d'ocupació (CEO) i enclavaments laborals i convocatòria per a 2021</u>, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social <i>«reconeix el dret al treball de les persones amb diversitat funcional o discapacitat, en condicions que garantisquen l'aplicació dels principis d'igualtat de tracte i no discriminació i preveu l'exercici d'aquest dret a través dels següents tipus d'ocupació:</i> <i>a. Ocupació ordinària, en les empreses i en les administracions públiques, inclosos els serveis d'ocupació amb suport.</i> <i>b. Ocupació protegida, en Centres Especials d'Ocupació (d'ara en avant, CEO) i en enclavaments laborals.</i> <i>c. Ocupació autònoma.</i> <i>Així mateix, recull l'obligació de les empreses d'adoptar les mesures adequades per a l'adaptació del lloc de treball i l'accessibilitat de l'empresa, en funció de les necessitats de cada situació concreta, i introdueix el foment de l'ocupació de les persones amb diversitat funcional o discapacitat mitjançant l'establiment d'ajudes que faciliten la seua inclusió laboral».</i> En actuació del que es disposa en l'article 8 de la Llei 18/2018, de 13 de juliol, per al foment de la responsabilitat social (<i>«les administracions públiques promouran la contractació de persones amb diversitat funcional o amb discapacitat en les empreses i entitats privades»</i>) i en l'article 37 del Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, en el qual s'afirma en relació amb les persones amb discapacitat que <i>«les administracions públiques competents fomentaran les seues oportunitats d'ocupació i promoció professional en el mercat laboral, i promouran els suports necessaris per a la cerca, obtenció, manteniment de l'ocupació i retorn a aquest»</i>, es contemplarà, entre les ajudes de concurrència competitiva a professionals del sector turístic i a empreses turístiques inscrites en el Registre de	

5.1.1.	Ajudes dirigides a professionals del sector turístic per a la inserció laboral de persones amb discapacitat		
Turisme de la Comunitat Valenciana i en col·laboració amb la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, la promoció de la inserció laboral de persones amb discapacitat en empreses ordinàries del sector turístic, sempre que l'empresa no es beneficie d'altres bonificacions estatals. Les mesures de foment de l'ocupació establides contribuiran a: - la contractació de persones amb discapacitat; - la inclusió d'eventuals despeses d'adaptació dels llocs de treball, entre els subvencionables, si aquests no compten amb unes condicions d'accessibilitat adequades i si aquesta adaptació té com a fi la contractació de persones amb discapacitat, si bé aquesta ja figura en l'art. 40 del RD 1/2013 com una obligació per als empresaris; - la compensació d'eventuals costos addicionals de l'ocupació de persones amb discapacitat, si l'acompliment de les tasques corresponents al seu lloc de treball implica un sobrecost per a l'empresa, com pot ser el cas de la necessitat de suport d'un assistent personal. Se sol·licitarà al govern d'Espanya adaptar les bonificacions a la temporalitat del sector turístic, així com es donarà difusió a totes les ajudes autonòmiques i nacionals.			
Termini	CURT		

5.1.2.	Col·laboració amb entitats per a la inclusió de les persones amb discapacitat en professions de l'àmbit turístic
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	
Per a fer front a la dificultat de normalitzar la contractació o la prestació d'un servei turístic per part d'una persona amb discapacitat, per a molts perfils professionals de l'àmbit turístic (per exemple, una persona amb discapacitat auditiva com a guia turística), es posa l'accent en la necessitat d'oferir a les persones amb	

5.1.2.	Col·laboració amb entitats per a la inclusió de les persones amb discapacitat en professions de l'àmbit turístic		
alguna discapacitat la possibilitat de treballar en diferents llocs de treball, fins i tot llocs més qualificats, incloent llocs de direcció o de major responsabilitat. Des de Turisme Comunitat Valenciana es col·laborarà amb les principals entitats representatives de persones amb discapacitat amb l'objectiu de sensibilitzar al sector turístic i, juntament amb altres entitats com universitats, patronal, sindicats, etc., sol·licitar que facen costat a entitats que treballen la inclusió laboral, com ara algunes de les entitats conveniades (Fundació Asindown, COCEMFE CV), per incrementar la formació i la contractació de persones amb discapacitat en diferents àmbits del sector turístic.			
Termini	CURT		

5.2.1.	Estudi de l'accessibilitat dels llocs de treball en l'oferta turística de la Comunitat Valenciana		
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Es proposa procedir a la realització d'un estudi de les condicions d'accessibilitat dels llocs de treball en una mostra de recursos i establiments turístics de la Comunitat Valenciana, amb l'objectiu de detectar les mancances, ressaltar els aspectes de millora i contribuir a sensibilitzar el sector turístic sobre una necessitat encara no coberta.			
Termini		MITJÀ	

5.2.2.	Impuls a l'adaptació dels llocs de treball en el sector turístic
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	

5.2.2.	Impuls a l'adaptació dels llocs de treball en el sector turístic		
Es considera crucial l'adaptació dels llocs de treball a les necessitats de qualsevol persona, en tota la cadena de serveis. D'una banda, es duran a terme les millores identificades en l'estudi de les condicions d'accessibilitat de les 30 instal·lacions i infraestructures de titularitat de Turisme Comunitat Valenciana visitades l'any 2021, que inclou recomanacions per a l'adaptació dels llocs de treball analitzats. D'altra banda, es fomentarà l'adaptació dels llocs de treball en el sector turístic, a través de les activitats de sensibilització descrites en l'Acció 5.3.1 i després de la realització de l'estudi indicat en l'Acció 5.2.1.			
Termini		MITJÀ	

5.3.1.	Sensibilització i formació en el tema de la inserció laboral de persones amb discapacitat
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
En l'estudi "Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic", realitzat per la Universitat d'Alacant, es detecta que les empreses desconeixen els aspectes positius que té la inserció laboral de persones amb discapacitat, en qualsevol àmbit i amb un especial enfocament en el turístic. Per la qual cosa, es considera indispensable visibilitzar més a les persones amb discapacitat en l'àmbit turístic, no sols com a usuaris d'un servei sinó també com a proveïdors del mateix o empleats, amb diferents funcions i càrrecs. La Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, ha sigut promotora d'esdeveniments per al foment de la inserció laboral de persones amb discapacitat. Entre ells, el Congrés Nacional d'Emprenedoria, Ocupació i Discapacitat, organitzat per la Universitat d'Alacant i que l'any 2021 ha arribat a la seua quarta edició. Per a continuar impulsant la igualtat d'oportunitats en l'ocupació i especialment en l'àmbit turístic, es planteja la realització de jornades de sensibilització i formacions	

5.3.1.	Sensibilització i formació en el tema de la inserció laboral de persones amb discapacitat		
concretes sobre el tema, en les quals donar a conèixer els avantatges d'incloure a totes les persones en el mercat de l'ocupació, en igualtat de condicions, que no consisteixen únicament en bonificacions i beneficis fiscals. Així mateix, mitjançant la col·laboració amb els centres de formació, CDTs i graus formatius d'FP, s'impulsarà la formació dels professionals en l'ensenyament reglat així com, en la mesura que ho permeten les competències de TurismeCV, en els cursos d'especialització de postgrau, ja que és la base de la integració laboral de persones amb discapacitat des de diferents eixos de treball.			
Termini		MITJÀ	

5.3.2.	Difusió entre el sector turístic de la “Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic”		
EIX 5: INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT EN EL TURISME			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
La “Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic”, realitzada per la Universitat d'Alacant, representa un interessant estudi sobre la matèria, encara poc tractada. Per afavorir una major visibilitat del tema entre el sector turístic, es contempla realitzar accions de difusió de l'estudi, mitjançant la seua publicació en la secció de Turisme accessible i incluiu de la web de turisme de la Comunitat Valenciana i altres canals que permeten aconseguir el públic d'empreses i professionals del turisme de la comunitat autònoma.			
Termini	CURT		

6.1.1.	Ampliació dels continguts de la secció de Turisme accessible en el portal de Turisme CV i creació d'un inventari de recursos accessibles		
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Una de les conclusions més clares evidenciada en el procés participatiu és la difficultat per a trobar informació sobre l'oferta accessible de moltes de les destinacions de la Comunitat Valenciana, així com la falta de centralització de la informació i d'un inventari de l'oferta accessible. De la mateixa manera, també les agències de viatges declaren que una de les principals dificultats amb la qual es troben és precisament la de no disposar d'un directori d'establiments i, especialment, d'allotjaments. La informació continguda en la secció de Turisme accessible i inclusiu de la web de promoció turística de la Comunitat Valenciana ha vist incrementar-se recentment el seu contingut, oferint hui dia informació sobre diferents rutes accessibles i d'algunes destinacions de la comunitat autònoma. No obstant això, es proposa enriquir la secció de turisme accessible de la web, enllaçant el contingut sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística disponible a través d'altres fonts, com ara la web de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana o la plataforma de turisme accessible TUR4all, en la qual s'han creat diferents experiències en les tres províncies (Castelló de la Plana, Alacant, València), tal com s'explica en l'Acció 6.1. Així mateix, es recomana sol·licitar a les destinacions de la Comunitat que disposen d'informació sobre l'accessibilitat de la seua oferta turística, els enllaços a aquestes pàgines, per a alimentar la secció de Turisme accessible i inclusiu del portal de promoció de Turisme CV, tal com s'ha fet en el cas de Visit Valencia, una bona pràctica pel que fa a l'exhaustivitat de la informació oferida. La informació proporcionada haurà de ser veraç, descriptiva, complementada amb fotografies i relativa a totes les diferents necessitats d'accessibilitat de les persones.			
Termini	CURT		

6.1.2.	Creació i difusió d'experiències turístiques accessibles		
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Amb el propòsit de facilitar l'accés de tota la ciutadania a l'oci, als viatges i vacances, el Pla de treball 2019 de la Comissió Interdepartamental de Turisme inclou, entre les accions relacionades, el «<i>Disseny de paquets d'experiències turístiques accessibles a partir de la identificació d'inventaris de recursos i serveis turístics accessibles per itineraris de rellevància</i>». Després de la creació d'experiències accessibles, per part de les entitats conveniades PREDIF i COCEMFE CV, així com d'altres subjectes (p. ex., Ruta del Greal accessible), es procedirà a la difusió a través de la pàgina web de turisme de la Comunitat Valenciana.			
Termini	CURT		

6.1.3.	Posada en valor i difusió de recursos accessibles en altres àmbits del turisme		
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Al llarg dels últims anys el turisme accessible s'ha anat fent camí en els segments turístics més tradicionals. Entre ells: el turisme de “sol i platja”, el turisme cultural o el turisme urbà. No obstant això, tant per part del sector turístic empresarial com per altres conselleries de la Generalitat Valenciana, es detecta un alt interés per la promoció del turisme accessible també en altres àmbits, considerats fins ara menys convencionals. Concretament, es proposa incentivar la promoció del turisme accessible a través del pescaturisme, turisme pesquer i mariner, i del turisme agrari, en espais rurals relacionats amb l'activitat agrària. Per al desenvolupament d'aquesta acció serà necessari, com a pas previ, l'anàlisi d'aquests espais, contemplat en l'Acció 2.1.1. Aquesta acció, a més, està alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible, contribuint a reduir l'índex de despoblació en les zones més rurals i els desequilibris territorials.			
Termini			LLARG

6.2.1.	Accessibilitat en els plecs de condicions per a la realització d'accions promocionals
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	

6.2.1.	Accessibilitat en els plecs de condicions per a la realització d'accions promocionals		
Fins i tot havent millorat les mesures d'accessibilitat en les accions de promoció, com en el cas del vídeo realitzat en la recent campanya “Quien lo ha vivido lo sabe - Qui ho ha viscut ho sap”, es considera indispensable reflectir l'accessibilitat en els futurs plecs de condicions i prescripcions tècniques per a la contractació o concessió de serveis relacionats amb la promoció turística (elaboració de vídeos promocionals, disseny d'instal·lacions i mobiliari per a la participació en fires, etc.). Els plecs hauran d'incloure mesures que permeten l'accés al contingut promocional o als espais o dissenyats per a la realització d'accions promocionals. Es tracta, per tant, d'incloure mesures que, tant en els espais físics dedicats a la promoció, com en el material audiovisual, campanyes, etc. tinguen en compte les diferents necessitats físiques, sensorials, cognitives, de les persones. A títol d'exemple, es recomana incloure com a criteris per a la realització de vídeos promocionals, la interpretació en llengua de signes, subtítols i audiodescripció (veure, per exemple, l'últim spot realitzat per l'Ajuntament d'Altea).			
Termini	CURT		

6.2.2.	Accessibilitat en les accions de comunicació de les activitats realitzades per Turisme Comunitat Valenciana		
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
Les activitats que es realitzen des de Turisme CV, la Direcció General de Turisme i els nombrosos ens i instruments dependents de les mateixes es donen a conèixer, tant internament com cap a l'exterior, mitjançant diversos canals (gabinet de premsa, magazine, butlletins, portal turisme.gva, entre altres).			
Es deurà, per tant, tindre present l'accessibilitat també en les accions de comunicació i informació realitzades, vetllant perquè les webs, els formats utilitzats i el contingut informatiu facilitat siguen també accessibles.			
Termini		MITJÀ	

6.2.3.		Ús de llenguatge inclusiu i de terminologia adequada	
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA			
Responsable		Turisme Comunitat Valenciana	
Secundari			
És de summa importància utilitzar una terminologia apropiada per a referir-se a les persones en situació de discapacitat. Uns termes antiquats i amb connotacions negatives, vulneren la dignitat de les persones amb discapacitat. De la mateixa manera, termes ambigus o abstractes, que pretenen equiparar la situació de discapacitat a les habilitats o a les diferents capacitats que tenen totes les persones, invisibilitzen a tota la població de persones amb discapacitat. En nombroses fonts d'informació dependents de Turisme Comunitat Valenciana, així com d'altres conselleries, s'usa una terminologia no sempre apropiada. Per això, es recomana modificar la terminologia en totes les accions de comunicació, promoció, informació, dutes a terme per Turisme CV. Uns útils documents de referència sobre aquest tema són el Decàleg per a un ús apropiat de la imatge social de les persones amb discapacitat, elaborat per la Comissió d'Imatge Social de la Discapacitat i Mitjans de comunicació del CERMi Estatal i el Manual de pautes per a un llenguatge inclusiu, elaborat per COCEMFE.			
Termini		CURT	

6.2.4.	Inclusió de la informació sobre l'accessibilitat dels esdeveniments promocionats, en la web i en el material promocional elaborat
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	

6.2.4.	Inclusió de la informació sobre l'accessibilitat dels esdeveniments promocionats, en la web i en el material promocional elaborat		
Es recomana incloure la informació sobre les condicions d'accessibilitat i els serveis accessibles oferits en els esdeveniments promocionats a través de la pàgina web https://www.comunitatvalenciana.com/es/eventos. A títol d'exemple, es proposa com a bona pràctica el siguiente manual treballat en col·laboració entre PREDIF i Comunitat Valenciana en el qual s'informa de les condicions d'accessibilitat mínimes per a l'organització d'esdeveniments.			
Termini		MITJÀ	

6.3.1.	Jornades de Turisme accessible Comunitat Valenciana accessible
--------	--

EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	

Tant per part de personal de Turisme CV, com per professionals del turisme, especialment alguns sectors com les agències de viatges, es considera interessant la realització d'un Fam/Blog Trip de turisme accessible i després d'això, la realització de material audiovisual promocional basat en l'experiència del mateix viatge de familiarització, si bé els diferents professionals coincideixen en la recomanació de posposar qualsevol acció que implique presencialitat, a causa de la situació encara incerta derivada de l'emergència sanitària per la COVID-19.

Després de les propostes rebudes per part del sector turístic, es planteja una modalitat “híbrida”, que permeta complementar la proposta d'unes **jornades de turisme accessible** amb la realització de **visites accessibles**. En el marc de les jornades, en les quals participarien tant operadors i professionals del sector turístic com entitats del moviment associatiu de persones amb discapacitat i representatives de persones amb altres necessitats d'accessibilitat, es proposa, amb un enfocament pràctic, la realització d'activitats en format taller i visites turístiques a llocs accessibles

6.3.1.	Jornades de Turisme accessible Comunitat Valenciana accessible		
d'una forma integral, com en un Fam Trip, perquè les entitats i tots els participants coneguen l'oferta accessible local. D'aquesta manera s'afavoreix el contacte entre diferents operadors, així com entre la part de l'oferta i de la demanda. Les jornades i les visites realitzades serviren, a més per a generar material audiovisual, útil per a les accions de promoció. Des de Turisme CV es considera que el desenvolupament de les principals accions de promoció de turisme accessible hauria de seguir el següent ordre: • Creació d'experiències turístiques accessibles, moltes de les quals ja s'han creat. • Testatge a través de visites realitzades, bé en un Fam/blog Trip o en el marc de les jornades proposades. • Realització de material audiovisual. • Promoció en fires i altres canals, tant genèrics com dirigits de forma més específica a entitats socials			
Termini			LLARG

6.3.2.	Realització de material de promoció del turisme accessible		
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundari			
És fonamental que el material promocional elaborat i distribuït compte amb formats continguts adaptats a les necessitats de totes les persones amb discapacitat. Per a la realització del material en format paper, com a fullets, s'haurà de comptar amb alternatives per a persones amb discapacitat visual (informació en Braille, plans turístics amb relleu o tactovisuals) així com amb pictogrames, la informació haurà de ser simple, clara i amb un llenguatge no tècnic, els textos amb un bon contrast cromàtic i lletres grans, en tipus de pal sec. Es recomana redactar els textos en Lectura Fàcil.			

6.3.2.	Realització de material de promoció del turisme accessible
Així mateix, es recomana realitzar traduccions lingüístiques en llengua de signes, accessibles a través de codis QR en guies i fullets turístics disponibles en la Xarxa Tourist Info, a fi de facilitar l'accés de les persones sordes a la informació turística disponible. Respecte al material audiovisual de promoció de la destinació, l'any 2021 s'ha rodat l'espot, creant l'emotiva campanya "Quien lo ha vivido lo sabe - Qui ho ha viscut ho sap", amb la qual es convida a conèixer els llocs més meravellosos i espectaculars de la Comunitat Valenciana. El vídeo rodat, en el qual apareixen diferents localitzacions de la Comunitat Valenciana, s'ha realitzat també amb subtítols i Intèrpret de Llengua de Signes, la qual cosa es considera el camí a seguir: fer accessible tot el contingut promocional i no solament aquella informació dirigida principalment a les persones amb discapacitat, com si aquestes no anaren usuàries d'una altra mena de contingut més genèric. Donant continuïtat al treball realitzat amb la publicació dels vídeos de l'última campanya promocional, es planteja la realització d'un material audiovisual de promoció del turisme accessible, que visibilitze l'oferta accessible de la Comunitat Valenciana. Per a la seua realització se suggereix emprar el material audiovisual generat en el viatge de familiarització. El vídeo comptarà amb les mesures d'accessibilitat necessàries perquè qualsevol persona puga accedir al seu contingut. Entre elles: subtítols, llengua de signes, audiodescripció.	
Termini	MITJÀ

6.3.3.	Promoció en fires de turisme i d'accessibilitat
EIX 6: MÀRQUETING I PROMOCIÓ TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundari	
Es realitzaran accions de promoció en les principals fires a nivell nacional i internacional, promocionant les experiències accessibles en la Comunitat Valenciana. La participació en fires implicarà abordar diferents fases: - preparació del material necessari, incloent material en format accessible;	

6.3.3.	Promoció en fires de turisme i d'accessibilitat		
- incorporació a l'estand de la fira d'una secció dedicada al turisme accessible i a la promoció de les experiències creades; - organització d'un equip responsable de la promoció, amb coneixements d'accessibilitat i turisme accessible; - realització d'accions de comunicació dirigides als col·lectius objectiu per a informar sobre la promoció de les experiències accessibles en el marc de la fira o esdeveniment.			
Termini	CURT		



MECANISME DE SEGUIMENT DEL PROJECTE



7. Mecanismes de seguiment del projecte

Indicadors del Programa de Turisme Accessible de la Comunitat Valenciana

Indicadors	
EIX 1: GOVERNANÇA I GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITA T EN L'ÀMBIT TURÍSTIC	Nombre d'accions realitzades en col·laboració amb altres conselleries en matèria d'accessibilitat
	Inclusió d'una figura que vetle per l'accessibilitat en el Grup de treball de Destinació Segura
	Nombre d'accions realitzades en favor de la inclusió de l'accessibilitat en la gestió de les emergències
	Creació d'un òrgan responsable de la gestió de l'accessibilitat en Turisme Comunitat Valenciana
	Creació d'un Fòrum de Turisme Accessible
	Nombre d'accions realitzades per a la inclusió de l'accessibilitat en les mesures front a la COVID-19
	Realització d'accions de difusió del manual de bones pràctiques per a incloure l'accessibilitat en les mesures front a la COVID-19
EIX 2: MILLORA DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITA T DE L'OFERTA TURÍSTICA	Nombre de descàrregues del manual d'accessibilitat en les mesures front a la COVID-19 des de la web www.turisme.gva.es
	Nombre de nous recursos i establiments turístics analitzats
	Nombre d'accions de millora realitzades en infraestructures de Turisme CV en matèria d'accessibilitat.
	Nombre de millores realitzades per a esdeveniments en matèria d'accessibilitat.
	Abast del nivell AA d'accessibilitat web per al portal de turisme de la Comunitat Valenciana
	Nombre de destinacions de la Comunitat Valenciana amb pàgina web de turisme accessible amb compliment nivell AA

	Implementació del servei d'assistència personal per a visitants amb necessitats d'accessibilitat
EIX 3: CAPACITACIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC	Percentatge d'inversió econòmica destinada a cursos de formació en accessibilitat i turisme accessible sobre el total de pressupost per a formació Nombre d'accions de formació en accessibilitat universal realitzades per a tècnics autonòmics i d'administracions locals Nombre de tècnics autonòmics i d'administracions locals assistents als cursos de formació en accessibilitat universal Nombre d'accions de formació en accessibilitat i normativa realitzades per al sector turístic Nombre de professionals del sector turístic assistents als cursos de formació en accessibilitat i normativa atenció a persones amb diferents necessitats d'accessibilitat Nombre d'accions de formació en atenció a persones amb diferents necessitats d'accessibilitat Nombre d'assistents a cursos de formació en atenció a persones amb diferents necessitats d'accessibilitat Nombre de jornades formatives en accessibilitat web Nombre d'assistents a la formació en accessibilitat web Nombre d'accions de difusió dels manuals de bones pràctiques de turisme accessible en la Comunitat Valenciana Nombre de descàrregues dels manuals de bones pràctiques de turisme accessible en la Comunitat Valenciana Nombre de col·laboracions amb centre de formació en turisme per a la inclusió de l'accessibilitat com a matèria Nombre de cursos en l'oferta formativa dels CdT que inclouen l'accessibilitat universal Nombre d'accions de sensibilització realitzades
	Nombre d'accions dirigides a reforçar la vigilància del compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat per a establiments turístics

EIX 4: IMPULS I
MILLORA DE LA
COMPETITIVITAT,
CONEIXEMENT I
INTEL·LIGÈNCIA
TURÍSTICA

Nombre d'accions de sanció efectives per incompliment de les normatives en vigor en establiments turístics

Nombre anual de línies d'ajudes dirigides al sector empresarial per a la millora de l'accessibilitat

Pressupost anual destinat a línies d'ajudes dirigides al sector empresarial per a la millora de l'accessibilitat

Nombre d'empreses beneficiàries de les línies d'ajudes per a la millora de l'accessibilitat

Nombre de destinacions certificades segons la Norma ISO 21902 "Turisme i serveis relacionats. Turisme accessible per a tots Requisits i recomanacions"

Creació d'un apartat de turisme accessible dins del Sistema d'Intel·ligència Turística

Nombre d'accions promogudes per l'apartat de turisme accessible dins del Sistema d'Intel·ligència Turística

Revisió i inclusió d'indicadors sobre accessibilitat en l'enquesta de la Xarxa de les Tourist Info

Nombre de consultes d'accessibilitat rebudes en les Tourist Info

Revisió del sistema d'indicadors del model DTI-CV

Nombre de bones pràctiques recollides en matèria de turisme accessible

Nombre de bones pràctiques de turisme accessible presents en el repositori

Nombre d'accions per a l'impuls de les Noves Tecnologies per a la millora de l'accessibilitat en el turisme

EIX 5: INSERCIÓ
LABORAL DE
PERSONES AMB
DISCAPACITAT
EN EL TURISME

Nombre de convenis de col·laboració amb entitats per a la inclusió de les persones amb discapacitat en professions de l'àmbit turístic

Nombre de projectes desenvolupats en el marc de convenis signats amb entitats per a la inclusió de les persones amb discapacitat en professions de l'àmbit turístic

Realització d'un estudi de l'accessibilitat dels llocs de treball en l'oferta turística de la Comunitat Valenciana

Nombre d'accions de millora de l'accessibilitat de llocs de treball en el sector turístic

EIX 6:
MÀRQUETING I
PROMOCIÓ
TURÍSTICA:

- Nombre d'accions de sensibilització i formació en tema d'inserció laboral de persones amb discapacitat
- Difusió entre el sector turístic de la "Guia de propostes per a millorar la inserció laboral de les persones amb discapacitat en el sector turístic"
- Nombre de noves fonts amb informació sobre l'oferta turística accessible de la Comunitat incloses en la secció de Turisme inclusiu del portal web
- Nombre de nous recursos turístics amb informació sobre les condicions de d'accessibilitat inclosos en la secció de Turisme inclusiu del portal web
- Nombre de noves experiències accessibles creades
- Nombre de noves experiències difoses
- Nombre d'accions de promoció de recursos/experiències de turisme accessible en àmbits diferents d'aquells més convencionals en el turisme
- Percentatge de plecs de condicions per a la realització d'accions promocionals que contemplen l'accessibilitat sobre el total dels plecs
- Nombre de les accions de comunicació de Turisme Comunitat Valenciana que inclouen criteris d'accessibilitat front al total de les accions
- Nombre d'accions per a la promoció de l'ús d'un llenguatge inclusiu en les accions de comunicació, promoció, informació, dutes a terme per Turisme CV
- Nombre d'esdeveniments que inclouen informació sobre les condicions d'accessibilitat sobre el total d'esdeveniments promocionats en la web i altres canals de promoció
- Nombre anual de jornades de turisme accessible organitzades
- Nombre anual de participants a les jornades de turisme accessible
- Nombre d'accions de promoció específiques de turisme accessible
- Inversió econòmica realitzada per a les actuacions de promoció del turisme accessible

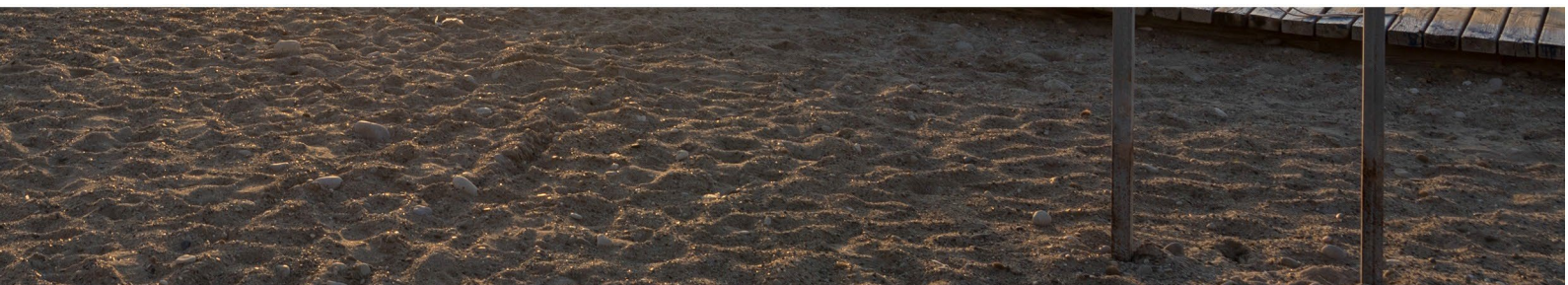
Nombre de materials promocionals en format digital que inclouen mesures d'accessibilitat sobre el total de materials de promoció turística realitzats en format digital

Nombre de materials promocionals en format físic que inclouen mesures d'accessibilitat sobre el total de materials de promoció turística realitzats en format físic

Nombre de fires en les quals es fa promoció del turisme accessible sobre el total de fires a les quals participa Turisme Comunitat Valenciana



ANNEXOS



8. Annexos

8.1. Annex 01. Llistat de recursos turístics presents en TUR4all

8.2. Annex 02. Informes de recursos TUR4all en format PDF

8.3. Annex 03. Informes de recomanacions de millora_30
infraestructures Turisme CV

8.4. Annex 04. Rutes inclusives COCEMFE CV

8.5. Annex 05. Accessibilitat web

8.6. Annex 06. Memòria Fundació Asindown

8.7. Annex 07. Manuals de bones pràctiques

