



PROGRAMA DE TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNITAT VALENCIANA 2020-2025

Diciembre de 2021

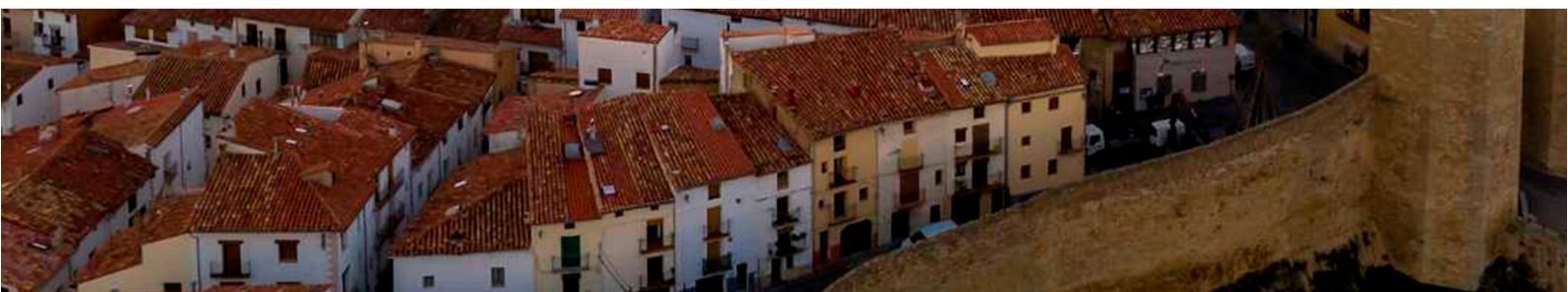
Índice

1. Introducción	6
1.1. Fundamentos	7
1.2. Antecedentes	9
1.3. Visión del proyecto y objetivos	10
1.4. Metodología.....	13
2. Análisis de la situación actual.....	16
2.1. Marco normativo.....	17
2.2. Balance del Plan Operativo del Programa de Turismo accesible 2017-2020	19
2.2.1. Acciones desarrolladas.....	26
2.3. Transversalidad y gestión de la accesibilidad en el turismo de la Comunitat Valenciana	33
2.4. Análisis de la información disponible sobre la oferta turística accesible en la Comunitat Valenciana ...	38
2.5. Herramientas digitales y nuevas tecnologías para la mejora de la accesibilidad en la experiencia turística.....	46
2.6. Análisis de las herramientas tecnológicas de promoción turística	48
2.6.1. La accesibilidad web.....	48
2.6.2. La promoción turística online en la Comunitat Valenciana	49
2.7. Acciones e instrumentos de promoción del turismo accesible.....	52
3. Proceso participativo	55
3.1. Desarrollo del proceso	56
3.2. Resultados	59
4. Acciones desarrolladas en el año 2021.....	80
4.1. EJE 1. Definición del grado de accesibilidad de la oferta turística	81

4.2. EJE 2. Sensibilización de los agentes turísticos	82
4.3. EJE 3. Formación de los agentes turísticos	83
4.4. EJE 4. Promoción de la oferta turística accesible	86
4.5. EJE 5. Diagnóstico de la accesibilidad de las infraestructuras de titularidad de Turisme CV.....	88
4.6. EJE 6. Diseño de experiencias turísticas accesibles	92
4.7. EJE 7. Soporte en la consolidación del eje de accesibilidad en el Modelo de DTI-CV.....	93
4.8. EJE 8. Inserción laboral de las personas con discapacidad	96
4.9. EJE 9. Revisión y actualización de publicaciones en materia de turismo accesible de la Comunitat Valenciana	96
4.10. EJE 10. Medidas de adaptación frente a la situación derivada por la COVID-19	97
4.11. Otras actuaciones llevadas a cabo por Turisme CV	98
5. Diagnóstico del destino: retos y oportunidades de la accesibilidad turística en la Comunitat Valenciana.....	99
6. Estrategia de turismo accesible de la Comunitat Valenciana.....	105
6.1. Objetivos	106
6.2. Ejes y líneas de intervención del Programa de Turismo accesibles	106
6.3. Desarrollo de las actuaciones	115
7. Mecanismos de seguimiento del proyecto.....	157
8. Anexos	163
8.1. Anexo 01. Listado de recursos turísticos presentes en TUR4all.....	163
8.2. Anexo 02. Informes de recursos TUR4all en formato PDF	163
8.3. Anexo 03. Informes de recomendaciones de mejora_30 infraestructuras Turisme CV	163
8.4. Anexo 04. Rutas inclusivas COCEMFE CV	163
8.5. Anexo 05. Accesibilidad web.....	163
8.6. Anexo 06. Memoria Fundación Asindown.....	163
8.7. Anexo 07. Manuales de buenas prácticas	163



INTRODUCCIÓN



1. Introducción

1.1. Fundamentos

El **Libro Blanco para la Nueva Estrategia Turística de la Comunitat Valenciana**, presentado en **2017**, realizó el diagnóstico de la situación de la actividad turística en la Comunidad Valenciana, desde la participación y el consenso de agentes públicos, privados y civiles, en la búsqueda de un proceso integrador.

En él se expresa como el turismo, por su naturaleza social, cultural, territorial, económica, política y tecnológica, se encuentra sometido a una constante evolución, por lo que, la estrategia turística ha de revisarse y adaptarse periódicamente. Estrategia que se sustenta en unos pilares clave: sostenibilidad; vertebración territorial; capital humano; responsabilidad; seguridad y garantía sanitaria y hospitalidad. Siendo esta última la esencia de la **Ley 15/2018 de 7 de junio de Turismo, Ocio y Hospitalidad**, así como del **Código Ético del Turismo** y recogiendo ya entre sus valores esenciales la **inclusión**. Además, como se recoge en este Libro, una apuesta por un turismo universal supone, a su vez, un hecho diferencial frente a otros destinos turísticos.

Esta Ley se refiere al **derecho a la accesibilidad/inclusión** ya en la introducción a la misma que desarrolla en varios de sus artículos reconociendo, en el ámbito turístico, la necesidad de promover un turismo inclusivo que asegure la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y ello sin perjuicio de buscar también la rentabilidad económica, procurando beneficiar tanto al turista con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad como a las empresas valencianas, mediante una oferta de establecimientos turísticos accesibles y una formación específica de los profesionales en este ámbito que redunde en una ventaja competitiva.

Por otro lado, el **Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana**, que recoge el testigo del mencionado Libro Blanco y da forma, en parte, a la mencionada Ley, establece **14 retos** a los que el Turismo de la Comunitat se enfrenta en los próximos años y establece una serie de ejes estratégicos que tienen, actualmente, como base primordial la seguridad (medidas para hacer frente a la situación derivada por la COVID-19).

La **hospitalidad** es el primero de los 5 pilares (junto a la Sostenibilidad, Vertebración Territorial, Capital Humano, Responsabilidad y Seguridad y Garantía Sanitaria) en los que se sustenta el **Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2020-2025**, que contempla la **inclusión** como una de sus 5 apuestas para incidir en la diferenciación de los destinos.

En este sentido, el referido Plan Estratégico contempla **5 Ejes** que se desarrollan en **35 programas** y más de **120 actuaciones** y se entiende como la hoja de ruta que ha de guiar a la Comunitat Valenciana hacia la consecución de ser un destino turístico auténtico, seguro, elegido por su carácter hospitalario, su estilo de vida mediterráneo y sus valores éticos, gestionado de manera colaborativa y responsable y orientado hacia su transformación en territorio inteligente, inclusivo, innovador y sostenible que garantice su competitividad presente y futura.

De la misma manera, el Programa de Turismo accesible se alinea al **Plan Operativo de Marketing Turístico 2021**, en sus objetivos y estrategia de marketing y comunicación.

Por su parte, además, el **Código Ético del Turismo Valenciano** contempla la inclusión como uno de los valores distintivos de la Comunitat Valenciana, abogando por un **turismo responsable y sostenible** al que todas las personas tengan acceso, en especial los colectivos más vulnerables o desfavorecidos. La **hospitalidad** - recoge el documento - *«implica tanto la garantía de la tolerancia y el respeto de la diversidad, como el reparto equitativo de los beneficios de su actividad. Solo en el caso en que el sector turístico aporte valor a todas las personas y territorios implicados y afectados por su actividad, especialmente en la creación de empleo digno, podrá alcanzar la credibilidad necesaria para un desarrollo sostenible»*.

Por último, y dentro de la **Red DTI-CV** - Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana - la accesibilidad es uno de los aspectos clave a tener en cuenta para pertenecer y subir de nivel en la misma de forma que se establecen una serie de indicadores, en fase de actualización, respecto a:

- Servicio de información adaptado a personas con discapacidad
- Cumplimiento de accesibilidad en páginas web
- Promoción del turismo accesible

- Transporte público accesible
- Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles

Los principios de la accesibilidad universal constituyen uno de los ejes fundamentales del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana (DTI-CV) y la cumplimentación de los indicadores definidos en dicho modelo ofrece un diagnóstico, permitiendo identificar prioridades y actuaciones a implementar.

1.2. Antecedentes

El **Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020** (llamado Plan Estratégico de Turismo Accesible), se elaboró en el año 2016, gracias al acuerdo de colaboración entre la entonces llamada Agència Valenciana del Turisme y PREDIF, para impulsar la accesibilidad en el sector turístico de la Comunitat Valenciana y para que constituyera la hoja de ruta de la Generalitat Valenciana para la promoción del Turismo Accesible en la comunidad autónoma en los siguientes cuatro años.

La elaboración de dicho programa se fundamentaba en un convenio de colaboración entre los dos organismos. Asimismo, a lo largo de los últimos años se han desarrollado varias acciones, enmarcadas en diferentes convenios de colaboración con varias entidades sociales, dirigidas a la mejora de la accesibilidad del destino, a su promoción y a la consolidación de los conocimientos del sector en la materia, mediante la realización y publicación de manuales de buenas prácticas, de guías de rutas y experiencias accesibles, acciones de formación y sensibilización del sector y, por último, dos congresos internacionales.

Concluido el periodo de ejecución del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020 y para dar continuidad en 2021 a las acciones ya implementadas en años anteriores, las entidades conveniadas proponen llevar a cabo diferentes actuaciones enfocadas a impulsar y consolidar el turismo para todas las personas en la Comunitat Valenciana.

El proyecto encuentra fundamento en los convenios de colaboración entre dichas entidades y Turisme CV, en los que se manifiesta el interés en desarrollar de forma conjunta acciones que permitan impulsar el turismo accesible en la región.

1.3. Visión del proyecto y objetivos

Desde Turisme Comunitat Valenciana (TCV) y la Dirección General de Turismo (DGT) se impulsa la realización de un proceso participativo, en el que se cuente tanto con los departamentos y servicios territoriales implicados, como con las principales organizaciones representativas de las personas con discapacidad, al tiempo que con las organizaciones empresariales y sindicales del sector turístico y los destinos.

A tal respecto, se exponen las siguientes reflexiones con relación a:

1. **Gobernanza.** En línea con el enfoque del Plan Estratégico de Turismo, se considera oportuno fomentar la colaboración interna e interadministrativa, garantizando con ello la implicación de todos los agentes y permitiendo definir instrumentos y líneas de trabajo acordes con el objetivo establecido.
2. **Planos de trabajo.** A efectos de poder aterrizar el concepto de accesibilidad, se identifican tres grandes planos de trabajo:
 - La sensibilización y la formación de agentes.
 - La competitividad, entendida como la implantación de buenas prácticas en la prestación de los servicios turísticos, así como en equipamientos e instalaciones.
 - La creación de experiencias y la promoción para su difusión.
3. **Agentes.** Se contemplan diferentes categorías de agentes a quienes va dirigido el Programa:
 - Las personas usuarias de los servicios turísticos.
 - Las personas trabajadoras del sector turístico.

- La oferta turística, entendida como todos los servicios turísticos que interactúan con el cliente.
- Los destinos turísticos.
- Los propios dinamizadores del plan, Turisme CV, las asociaciones que colaboran a través de convenios y los organismos ya nombrados en el apartado de gobernanza.

Visión del proyecto

El turismo accesible ofrece un amplio abanico de ventajas que justifican la necesidad y la conveniencia de impulsar la elaboración de un Programa de Turismo Accesible que permita a la Comunitat Valenciana consolidar las políticas de accesibilidad en ámbito turístico puestas en marcha a lo largo de los últimos años, mediante un crecimiento sostenible que potencie la competitividad de su sector turístico, a través de la mejora de la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

Por tanto, un programa de estas características ha de buscar soluciones específicas para mejorar los procesos de relación con el turista en **todas las etapas del viaje**, repercutiéndose positivamente en el desempeño económico y social de la actividad turística de la Comunitat Valenciana.

Para que todas las etapas del viaje estén presentes en la elaboración de la estrategia, se tendrán en cuenta los diferentes elementos que componen la **cadena de valor del turismo**, que integra a todos los proveedores de productos y servicios que se ofrecen al turista y que implican también una participación transversal vertical de distintos niveles administrativos y horizontal, mediante la colaboración de diferentes consellerias del gobierno autonómico.



Imagen: cadena de la accesibilidad. Fuente: PREDIF – TUR4all

Alcance y objetivos

El principal objetivo del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana es crear un mapa de actuaciones que le permita, tras realizar una evaluación de las acciones emprendidas durante el periodo de vigencia del anterior programa, hacer un diagnóstico de la situación actual y proponer una estrategia de consolidación del destino, como **inclusivo, accesible y socialmente responsable**, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Con la realización de este trabajo se pretende, además, crear herramientas que permitan a los profesionales del sector turístico, público y privado, mejorar y gestionar la accesibilidad en sus establecimientos y destinos turísticos.

Para alcanzar este objetivo, se propone abordar los siguientes objetivos específicos:

Objetivos específicos

- Analizar el destino Comunitat Valenciana para la **identificación de aquellas oportunidades** concretas en **materia de accesibilidad** que mejoren su competitividad y sostenibilidad turística
- Proporcionar al sector turístico de la Comunitat Valenciana herramientas de **fortalecimiento del conocimiento** en materia de accesibilidad universal y necesidades de accesibilidad las personas en las actividades turísticas.

- Ampliar la **información sobre las condiciones de accesibilidad** de los recursos turísticos de la comunidad autónoma recabada en años anteriores, incrementando la base de datos útil para la creación de experiencias turísticas accesibles.
- Definir unas **líneas de acciones concretas** a desarrollar dentro del Programa, que incluyan todas aquellas iniciativas que permitan a la Comunitat Valenciana y a su sector turístico **consolidarse como destino accesible**.

Resultados

- Creación de **espacios de debate y participación ciudadana**, que permitan conocer las necesidades de accesibilidad de visitantes y residentes, así como aquellas del sector turístico privado.
- Elaboración de propuestas concretas de **mejora de la accesibilidad** de la oferta turística del destino.
- Fortalecimiento de las propuestas de **acciones promocionales** como la creación de productos y experiencias turísticas accesibles que puedan promocionarse y comercializarse en España y el extranjero.
- Consolidación de la **política de accesibilidad** del destino Comunitat Valenciana y de su sector turístico.

1.4. Metodología

El anterior **Plan Estratégico de Turismo accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020**, para el que se ha contactado con diversos agentes, profesionales y colectivos con el objetivo de evaluar el Plan Objetivo del mismo y proceder a conformar el que le dé continuidad, ha de alinearse con el actual **Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana** por lo que, se propone modificar la nomenclatura, sustituyéndola por **“Programa de Turismo accesible de la Comunitat Valenciana”**, al objeto de dar coherencia y jerarquizar los documentos marco que establecen la política turística de la Comunitat Valenciana y establecer una correspondencia tanto con los ejes como con el tiempo establecido para el primero (2020-2025).

Tras las anteriores premisas, se detalla la metodología que se ha planteado seguir:

1. Creación del **Grupo de Trabajo de Trabajo de Turismo Accesible** de Turisme CV y Dirección General de Turismo.
2. Proceso abierto de **valoración del Plan Operativo 2017-2020** y evaluación de los objetivos cumplidos y las tareas realizadas en el marco del anterior Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020, con propuestas para el nuevo, que incluyen las siguientes acciones:
 - Realización de un [webinar](#), a modo de proceso participativo y que tuvo lugar el día 10 de diciembre de 2020, en el que se planteó la iniciativa y se presentaron casos de éxito. En el mismo intervinieron: Secretario Autonómico de Turismo, Director General de Turismo, miembros de PREDIF, del Grupo de trabajo de turismo accesible de la Red DTI-CV, del Ayuntamiento de Benidorm y de la Universidad de Alicante. Al mismo tiempo, se le dio difusión por redes sociales, tanto antes de su realización como a posteriori, y se creó un email específico para el envío de sugerencias/valoraciones: planturismoaccesible@gva.es.
 - Realización de una primera **evaluación del plan operativo** expuesto en el anterior Programa de Turismo accesible a través de **checklists**, remitidos a diferentes agentes y profesionales, entre ellos: personal de Turisme Comunitat Valenciana, Red Tourist Info, ayuntamientos y miembros del Grupo de trabajo. La relación de puntos del Plan operativo y las conclusiones del balance se reflejan en el apartado correspondiente de este documento.
 - **Mesas de trabajo sectoriales**, con la participación de diferentes perfiles de agentes y profesionales, de ámbitos diversos.
 - Otras **jornadas** no presenciales.
 - **Aportaciones** en Web y Redes sociales.
3. **Redacción del documento** de líneas estratégicas del **Programa de Turismo accesible de la Comunitat Valenciana 2021-2025**.
4. **Desarrollo de las actividades** propuestas por las entidades sociales conveniadas a lo largo del año 2021.

El presente documento se estructura de la siguiente forma:

1. Análisis de la **situación actual** del destino, que incluye las principales conclusiones acerca del cumplimiento de los objetivos del anterior Programa de turismo accesible 2017-2020 y una evaluación de la información disponible sobre la oferta turística accesible de la comunidad autónoma, a fecha 2021.
2. Elaboración de las conclusiones del **proceso participativo** de reflexión estratégica con el sector turístico, las entidades sociales que representan a personas con alguna necesidad de accesibilidad y todos los agentes que han contribuido.
3. Presentación de los resultados de las **acciones desarrolladas en el año 2021** por parte de Turisme CV y las entidades conveniadas en materia de turismo accesible.
4. Identificación de las principales **debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades**, que facilita la realización del análisis para la toma de decisiones.
5. Definición de los **ejes** y de las **líneas estratégicas** a implementar en el Programa de Turismo accesible de la Comunitat Valenciana 2021-2025.
6. Descripción de las **actuaciones propuestas** y definición de prioridades, junto con una planificación temporal de la ejecución de las mismas.
7. Definición de **indicadores de seguimiento** de las actuaciones a realizar.



ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL



2. Análisis de la situación actual

2.1. Marco normativo

La normativa que compone el marco de referencia en materia de turismo accesible en la Comunitat Valenciana incluye legislación de ámbito estatal y autonómico, bajo el paraguas internacional de la legislación relativa a los derechos de las personas con discapacidad, que representan la parte de la población más perjudicada por la falta de accesibilidad universal y diseño para todos.

Sin duda, la **Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad**, aprobada por la Asamblea General de la ONU en diciembre de 2006, ratificada por España en 2007 y con entrada en vigor en 2008 (si bien la adaptación normativa no se produjo hasta 2011), representa el principal documento de referencia en esta materia. El **Acta Europea de Accesibilidad** y la **Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020** también incluyen avances importantes para las personas con discapacidad con relación al derecho a la accesibilidad.

La principal legislación nacional relativa a los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación que se ha tenido en cuenta es la siguiente:

- **Real Decreto 173/2010**, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, que entrará en vigor en enero de 2022, sustituyendo la antigua Orden VIV/561/2010, de 1 febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Además, existe una extensa producción normativa que regula otros aspectos relacionados con la accesibilidad y que tienen efectos en la actividad turística. Entre ella:

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

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

Las principales referencias normativas relativas a la accesibilidad universal en la Comunitat Valenciana son:

- **Ley 1/1998**, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.
- **Decreto 65/2019**, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos.

Se complementan con normativa que legisla sobre otros aspectos relacionados con la inclusión y la accesibilidad universal, que tienen efecto en la actividad turística, como el caso de la **Ley 12/2003**, de 10 de abril, sobre perros de asistencia para personas con discapacidades.

La legislación turística autonómica, de aplicación también en relación a la accesibilidad y la inclusión en el turismo, es la siguiente:

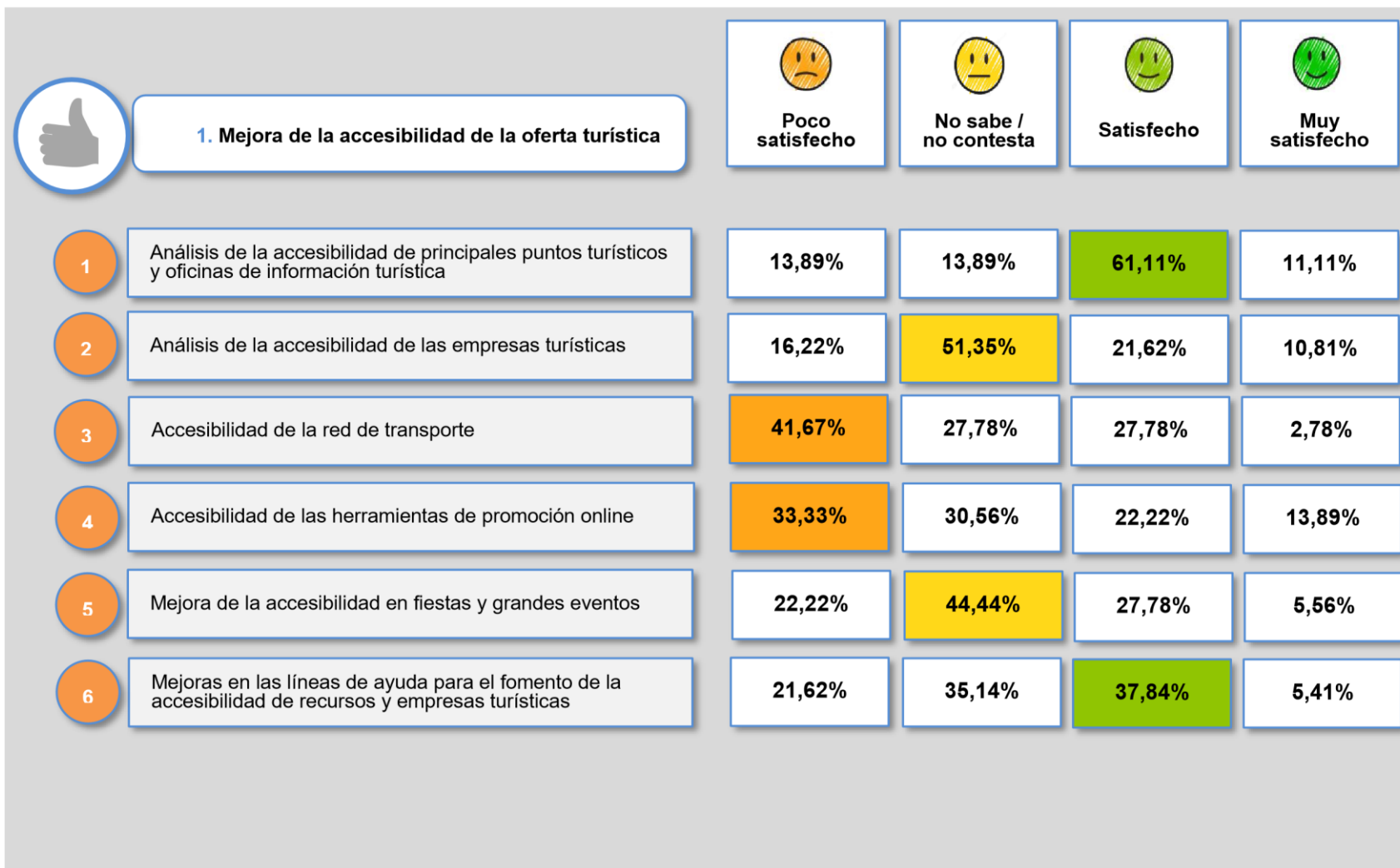
- **Ley 15/2018**, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.
- **Decreto 7/2020**, de 17 de enero, del Consell, de regulación de los órganos para la coordinación de la acción turística y del organismo público para la gestión de la política turística.
- **Decreto 15/2020**, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.
- **Decreto 5/2020**, de 10 de enero, del Consell, de regulación del estatuto del municipio turístico de la Comunitat Valenciana.






Asimismo, se ha considerado relevante también el reciente **Decreto 10/2021**, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, que contempla la obligatoriedad de tener en cuenta las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos, de conformidad con el Decreto 65/2019.

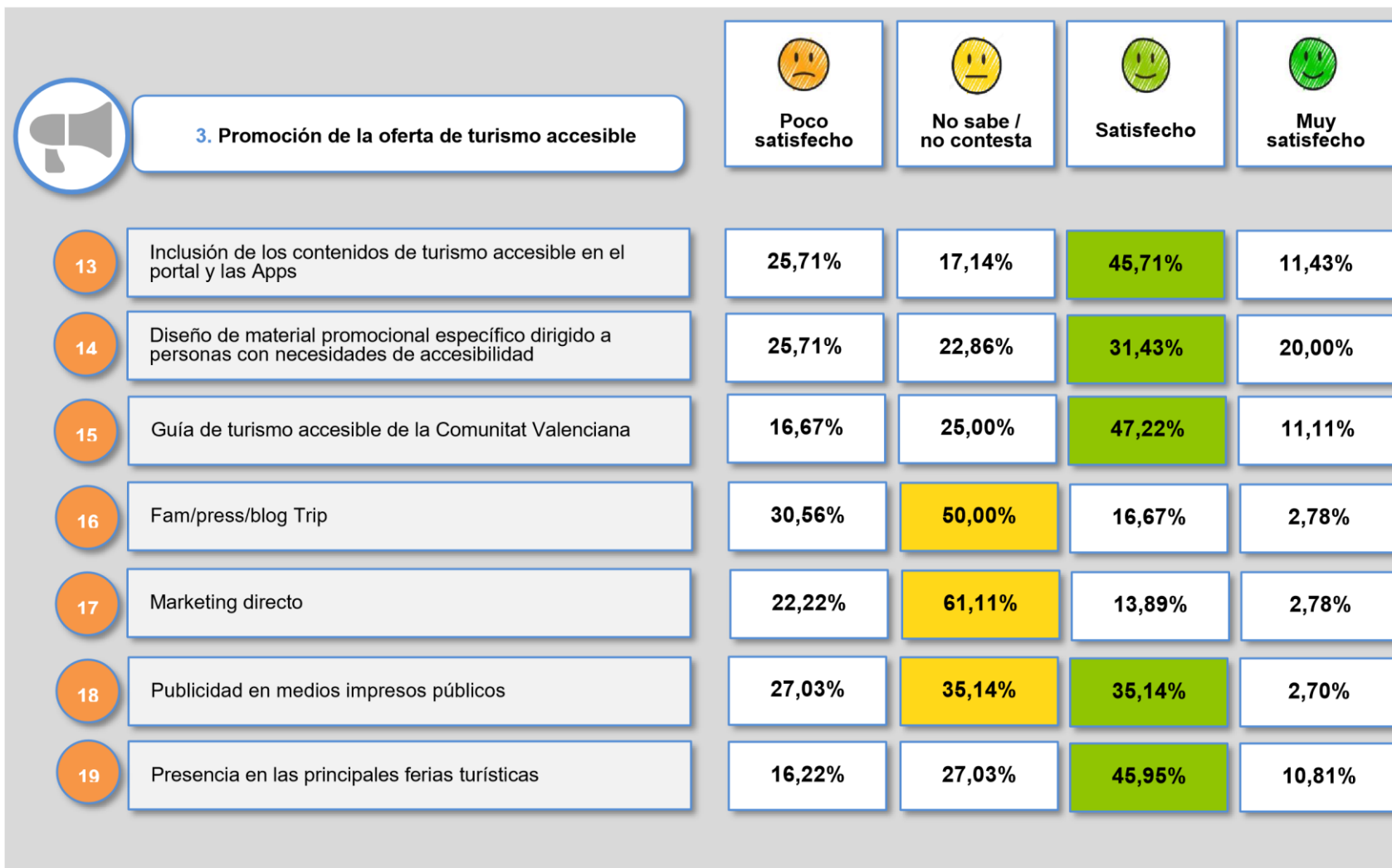
2.2. Balance del Plan Operativo del Programa de Turismo accesible 2017-2020






Concluido el periodo de ejecución del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020, se ha procedido a realizar la evaluación de los objetivos cumplidos, el alcance de las actuaciones realizadas y la satisfacción con su ejecución por parte de los principales actores involucrados. Para ellos, se ha interpelado una representación del sector turístico público y privado, así como de entidades del movimiento asociativo de la discapacidad, incluyendo a las personas que tomaron parte en el proceso participativo en el año 2016, para conocer su opinión al respecto, a través de *checklists*.

Las valoraciones recibidas, por parte de 38 agentes y organismos pertenecientes a los grupos antes mencionados, se han reflejado en el siguiente cuadro:



	2. Sensibilización y formación en materia de turismo accesible	 Poco satisfecho	 No sabe / no contesta	 Satisfecho	 Muy satisfecho
7	Jornadas informativas sobre las ayudas dirigidas a las empresas turísticas para accesibilidad	33,33%	41,67%	19,44%	5,56%
8	Formación dirigida al personal de la Agència Valenciana del Turisme	17,14%	31,43%	48,57%	2,86%
9	Formación en atención al cliente con discapacidad para estudiantes y profesionales del sector turístico	45,71%	28,57%	22,86%	2,86%
10	Formación sobre necesidades de accesibilidad para el sector del transporte	33,33%	55,56%	8,33%	2,78%
11	Actualización y distribución del manual de buenas prácticas	28,57%	40,00%	22,86%	8,57%
12	Macro campañas de sensibilización	45,71%	31,43%	20,00%	2,86%



 3. Promoción de la oferta de turismo accesible		 Poco satisfecho	 No sabe / no contesta	 Satisfecho	 Muy satisfecho
20	Placement en medios audiovisuales	21,62%	56,76%	18,92%	2,70%
21	Presencia en puntos de alta afluencia turística	25,00%	38,89%	27,78%	8,33%
22	Promoción en agentes intermediarios	16,22%	62,16%	16,22%	5,41%
23	Mejoras en la difusión para la convocatoria del premio para empresas turísticas accesibles	22,22%	47,22%	27,78%	2,78%
24	Presentación del destino a concursos y premios	21,62%	40,54%	29,73%	8,11%
25	APP TUR4all	11,43%	25,71%	48,57%	14,29%



La evaluación del alcance de las actuaciones del Plan Operativo 2017-2020 y la satisfacción con su ejecución, realizada mediante envío de *checklists*, en algún caso no ha obtenido los resultados esperados.

Observaciones y aportaciones recibidas al Plan de Turismo accesible 2017-2020

- En primer lugar, destaca el alto porcentaje de respuestas correspondientes a la opción “**No sabe/no contesta**”, lo que hace suponer que en muchos casos se desconoce si las acciones contempladas se han llevado a cabo, puesto que esa opción ha sido marcada en más de la mitad de ellas.
- En segundo lugar, se ha constatado que en diferentes ocasiones los **resultados** obtenidos han sido **distorsionados** por interpretaciones diferentes: bien porque se ha respondido puntuando por la importancia que se le asignaba a cada acción o valorando lo que cada entidad/organismo/municipio ha realizado en cada uno de esos ámbitos, en vez de evaluar si la acción ha sido ejecutada por parte de Turisme CV y si esto se ha hecho con eficacia.
- Por último, se ha detectado, en general, un amplio **desconocimiento** de las acciones realizadas, puesto que en numerosos casos se han observado observaciones incongruentes o en las que se lamentaba de forma excesivamente - e injustamente - crítica la falta de ejecución de **acciones que sí, han sido llevadas a cabo en los últimos años**, tal y como se puede constatar en las acciones detalladas en el [punto siguiente](#). Esta cuestión puede relacionarse con una mayor necesidad de comunicar eficazmente la ejecución de actuaciones en materia de turismo accesible, tanto al sector turístico como a las entidades representativas de personas con discapacidad. De hecho, es una cuestión que exponen también algunos de los participantes: solicitan ser informados de las actuaciones que se vayan realizando, para poder tener acceso a ellas y poder hacer un seguimiento.

Por tanto, se ha procedido a **integrar en el proceso participativo desarrollado para el presente Programa de Turismo accesible** y descrito en el [capítulo 3](#), **preguntas que permitieran conocer y verificar de forma directa la opinión de los participantes acerca de la ejecución de las acciones contenidas en el Plan de Turismo accesible 2017-2020.**

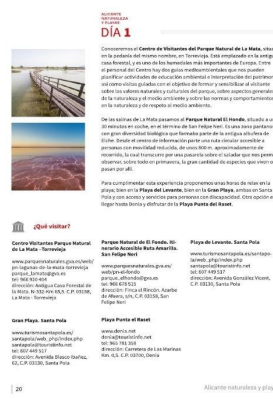
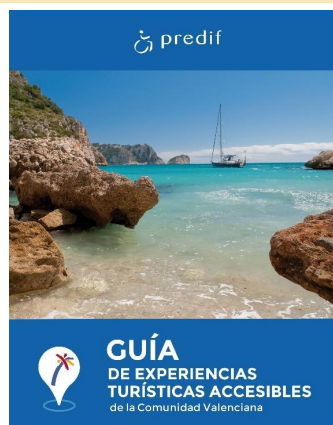
2.2.1. Acciones desarrolladas


A continuación, se mencionan algunas de las **acciones** que se han llevado a cabo en el marco de la elaboración del **Plan de Turismo accesible 2017-2020** (año 2016) y en su periodo de vigencia (2017-2020), en relación con las cinco líneas estratégicas.

Año 2016	Formación dirigida al sector turístico
1.	Cursos de formación en accesibilidad y turismo accesible dirigidos al sector turístico y realizados en Alicante, Castellón de la Plana, Valencia y Benidorm, en el año 2016.



Año 2016	Guía de experiencias accesibles
2.	Elaboración y publicación de la Guía de experiencias turísticas accesibles de la Comunitat Valenciana.



Año 2017	Manuales de buenas prácticas
3.	Elaboración y publicación de 10 manuales de Buenas prácticas de turismo accesible en la Comunitat Valenciana. Impresión de un manual con los códigos QR para la descarga del resto de publicaciones.
	

Año 2018	Formación en turismo accesible y promoción de la oferta accesible
4.	Formación para profesionales del sector turístico y Red de Tourist Info en turismo accesible y promoción de la oferta accesible de los destinos de la Comunitat Valenciana.
	

Año 2018	Fam/blog Trip Comunitat Valenciana Accesible
5.	Realización del Fam/blog Trip Comunitat Valenciana Accesible con la participación de blogueros con discapacidad de ámbito nacional e internacional. La situación generada por la pandemia de COVID-19 ha impedido la normal realización de este tipo de actuaciones en el año 2020.



Año 2018	Realización del vídeo Comunitat Valenciana Accesible
6.	Realización del vídeo Comunitat Valenciana Accesible gracias al material audiovisual generado en el Fam/blog Trip Comunitat Valenciana Accesible



Año 2018 **Realización de vídeos de rutas inclusivas**

7. Realización y publicación de **vídeos de rutas inclusivas** en la Comunitat Valenciana



Es algo para todos.

Año 2019 **Publicación guía de rutas inclusivas**

8. Publicación de la **guía de rutas turísticas inclusivas** “La Comunitat Valenciana, també per a tu”.



La Comunitat Valenciana, també per a tu
Rutes turístiques inclusives

Langostino: del mar al mercado
VINARÓS

Esta es una ruta que conduce al visitante por un municipio muy mediterráneo donde la pesca es uno de los pilares económicos. Con abundantes caladeros, que ofrecen amplia variedad de pescados y mariscos, el visitante podrá adentrarse en la mar en una barca adaptada para compartir una mañana de pesca mediante técnicas tradicionales, observar cómo esa captura llega hasta la Lonja y es vendida en subasta, y también al ciudadano en el Mercado Municipal. Y además, conocerá aspectos de este punto económico en un edificio nobiliario, hoy museo, como es la Casa Membrillera.

TEN EN CUENTA

- Duración de la ruta completa: 8 horas aprox.
- Vela navegando en la Lonja, el Mercado. Vela guiada en la actividad de pesca y con guía especial en la Casa Membrillera.
- Consulta los horarios de las visitas.
- Como actividad de picnic.
- Utiliza transporte privado entre las paradas (52 km) y para entre ellas.
- Prestige del sol y de las inclinaciones del tiempo.

Casa Membrillera

La "Casa de los Membrillera" o "de los Coronales" es una casa de estilo renacentista construida en el s. XVII. Tras su adquisición y restauración por la Fundació Caixa Vinarós, se ha convertido en la sede de la entidad y en un centro cultural que permite conocer el pasado económico de la localidad mediante una exposición permanente sobre los diferentes espacios de trabajo y economía: agricultura, comercio, industria y, sobre todo, pesca. La primera planta acoge Espai Mar, una visión de la pesca en el municipio, con reproducciones exactas de embarcaciones tradicionales como el "sabec", el falucho o el "palebot".

Consultar horarios en www.fundaciocaixavinaros.com

Año 2019	Presencia en ferias turísticas
9.	En los últimos años Turisme Comunitat Valenciana ha estado presente en ferias de turismo , ofreciendo información sobre la oferta de turismo accesible en la Comunitat

Año 2019	Congreso Destinos Accesibles de Cruceros
10.	Organización del I Congreso TUR4all Destinos Accesibles de Cruceros promovido por Turismo Comunitat Valenciana y celebrado en Valencia en diciembre del año 2019



I CONGRESO TUR4all DESTINOS ACCESIBLES DE CRUCEROS

Valencia, 2 y 3 de diciembre 2019

www.congreso.tur4all.com



Año 2020	Congreso Accesibilidad en Destinos Inteligentes
11.	Organización del II Congreso TUR4all Accesibilidad en Destinos Inteligentes promovido por Turisme Comunitat Valenciana y celebrado en noviembre de 2020, en modalidad online, debido a las restricciones derivadas de la pandemia.



Otras acciones llevadas a cabo en el periodo 2017-2020 u observaciones al respecto

Mejora de la accesibilidad en la Red de Tourist Info

La **Red de oficinas Tourist Info** ha mejorado sustancialmente su accesibilidad en los últimos años, contemplando la inclusión como aspecto fundamental, tanto en las instalaciones como en el trato al turista, en casi todas las oficinas montadas recientemente.

Actualmente, según información de Turisme CV, alrededor del 80% de las oficinas se pueden considerar accesibles, habiendo incorporado tecnologías para la mejora de la accesibilidad, como el bucle de inducción magnética, en muchas de ellas o, en algunas, el sistema de videointerpretación en lengua de signos.

Por otro lado, en el año 2019 se ha generado un Manual de mobiliario de las oficinas de la Red Tourist Info, que recoge, entre otros, elementos adaptados a las necesidades de accesibilidad física. El manual es aplicable a las oficinas Tourist Info de nueva creación y

para las reformas o traslados y refuerza el compromiso de la Red con la accesibilidad. Incluye mostradores, mesas de trabajo, mobiliario en zona de espera y soportes expositivos. Actualmente se está adjudicando una contratación de mobiliario para las nuevas oficinas que se monten y aquellas a renovar.

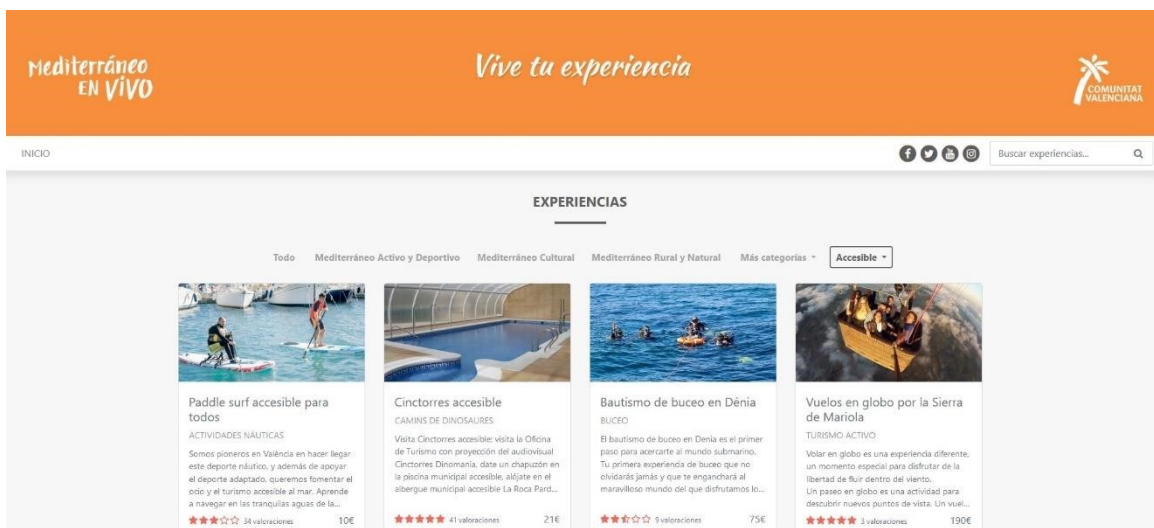
Colaboración con entidades sociales

Mediante la estipulación de **convenios de marketing colaborativo**, Turisme Comunitat Valenciana sigue manteniendo una relación y colaboración continua con entidades del tercer sector representativas de personas con discapacidad, en materia de accesibilidad universal e inclusión de todas las personas en el turismo de la Comunitat.

Experiencias accesibles en www.experienciascv.com

ExperienciasCV es una plataforma abierta de experiencias turísticas donde las empresas de la Comunitat Valenciana pueden promocionar y poner en el mercado sus propuestas.

En la web se ofrecen también algunas [experiencias accesibles](#) de diferentes productos.



The screenshot shows the website 'Mediterráneo EN VIVO' with the tagline 'Vive tu experiencia'. The page features a search bar and a navigation menu. Under the 'EXPERIENCIAS' section, there are four cards for accessible experiences:

- Paddle surf accesible para todos**: ACTIVIDADES NAÚTICAS. Somos pioneros en València en hacer llegar este deporte náutico, y además de apoyar el deporte adaptado, queremos fomentar el ocio y el turismo accesible al mar. Aprende a navegar en las tranquilas aguas de la... 34 valoraciones, 10€
- Cinctorres accesible**: CAMINS DE DINOSAURES. Visita Cinctorres accesible: visita la Oficina de Turismo con proyección del audiovisual Cinctorres Dinomania, date un chapuzón en la piscina municipal accesible, alójate en el albergue municipal accesible La Roca Para... 41 valoraciones, 21€
- Bautismo de buceo en Dénia**: BUCEO. El bautismo de buceo en Dénia es el primer paso para acercarte al mundo submarino. Tu primera experiencia de buceo que no olvidarás jamás y que te enganchará al maravilloso mundo del que disfrutamos to... 9 valoraciones, 75€
- Vuelos en globo por la Sierra de Mariola**: TURISMO ACTIVO. Volar en globo es una experiencia diferente, un momento especial para disfrutar de la libertad de flotar dentro del viento. Un paseo en globo es una actividad para descubrir nuevos puntos de vista. Un vuel... 3 valoraciones, 190€

Inclusión de las necesidades alimentarias en las acciones de formación

La representación de personas con **alergias y otras necesidades alimentarias**, que constituyen otras de las necesidades de accesibilidad invisibles, señalan no haber notado cambios en las acciones de sensibilización y formación en materia de turismo accesible, respecto a la inclusión de las necesidades de accesibilidad relacionadas con la alimentación. Al mismo tiempo, ofrecen a Turisme CV su colaboración para trabajar conjuntamente en una mayor visibilidad de estas necesidades en ámbito turístico, ya que la gastronomía representa un elemento fundamental en la actividad turística.

Se ha constatado que, desde la Red CdT, se han impartido [cursos de formación](#) en la gestión de los alérgenos de obligada declaración.



Imagen: curso sobre gestión de alérgenos ofrecido por la Red CdT. Fuente: <http://www.cdt.gva.es>.

Sin embargo, se considera de suma relevancia extender la formación al sector hostelero y a todo tipo de establecimiento o actividad comercial dedicada al suministro y manipulación de alimentos, en ámbito turístico. La formación debería contemplarse más allá del cumplimiento normativo de la declaración de alérgenos, incluyendo información sobre las diferentes necesidades de las personas y sobre la oferta alternativa a aquellos alimentos que varias personas no pueden consumir por la presencia de algún alérgeno.

2.3. Transversalidad y gestión de la accesibilidad en el turismo de la Comunitat Valenciana

Si bien el Programa de Turismo accesible contempla actuaciones cuya ejecución se atribuye al ente público de la Generalitat con competencias en materia de turismo, es necesario hacer hincapié en la **transversalidad** del trabajo y de las acciones propuestas, que cubran las necesidades de **toda la cadena de valor**, también mediante la colaboración de diferentes consellerías del gobierno autonómico.

En el [DECRETO 7/2020, de 17 de enero, del Consell, de regulación de los órganos para la coordinación de la acción turística y del organismo público para la gestión de la política turística](#), se establece la creación de órganos para la coordinación de la acción turística: el Consejo Valenciano del Turismo, la Comisión Interdepartamental de Turismo y el Comité de Ética del Turismo.

Entre las funciones de la **Comisión Interdepartamental de Turismo**, está la de «*coordinar, fomentar e impulsar las actuaciones del conjunto de los departamentos en los que se organiza la administración de la Generalitat, promoviendo el cumplimiento de los principios del Código Ético Mundial del Turismo*».

La transversalidad que caracteriza la aplicación de la accesibilidad a diferentes ámbitos relacionados con el turismo y, por tanto, diferentes competencias que afectan a varios departamentos de la administración autonómica, convierte en indispensable el **trabajo coordinado entre las diferentes consellerias** que componen la Comisión Interdepartamental de Turismo, así como entre administraciones de diferentes niveles administrativos.

El artículo 5 del Decreto que regula la Comisión Interdepartamental de Turismo de la Comunitat Valenciana, incorpora un apartado con el mandato de elaborar anualmente, un programa de actividades a desarrollar a través de comisiones técnicas de trabajo configuradas en su seno. La Comisión Interdepartamental, en su reunión ordinaria de 2016, celebrada el 3 de marzo, aprobó la propuesta de programa de trabajo anual y su ejecución a través de dos Comisiones Técnicas. Entre ellas, la **Comisión de Turismo Inclusivo e Integral**.

De esta forma, durante el período 2016 - 2018 se coordinó el desarrollo de un total de 175 actuaciones, actuaciones las cuales han tenido un grado de ejecución conjunto del 86% y para el ejercicio 2018 se definieron un total de 85 actuaciones de impulso al turismo a partir de las dos Comisiones Técnicas, 32 de ellas de impulso al turismo inclusivo e integral.

Por otro lado, entre las consellerias más activas en materia de accesibilidad, la **Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica**, promotora de numerosos estudios de accesibilidad, ha constituido, a través de la Dirección General de Calidad,

Rehabilitación y Eficiencia Energética de la Vicepresidencia Segunda, una [Mesa de Accesibilidad](#) y un Comité Técnico de Accesibilidad en su interior, como órgano consultivo para temas de normativa.

La mesa está formada por miembros de la misma conselleria, así como de otras consellerias que tienen competencias más directas en materia y una representación de otras instituciones y organismos autonómicos, integrada también por entidades del movimiento asociativo de la discapacidad, aspecto que, sin duda, refuerza el carácter participativo y el consenso por parte de las personas que más se benefician directamente de la accesibilidad.

Gestión de la accesibilidad a través de la Red DTI-CV

La **Red DTI-CV** es «una agrupación sin personalidad jurídica y carente de ánimo de lucro que tiene por objeto impulsar y afianzar un marco de gestión del turismo coherente con la estrategia y el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana (DTI-CV), a través de la consolidación de una Red autonómica que favorezca el diálogo y la colaboración entre los miembros¹».

Esta red se compone de miembros con diferente titularidad, desde destinos turísticos de la comunidad autónoma hasta empresas y otro tipo de instituciones. Depende de Turisme Comunitat Valenciana, a través de la secretaría que recae en INVAT·TUR (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas).

La accesibilidad es uno de los ejes vertebradores del modelo DTI-CV.

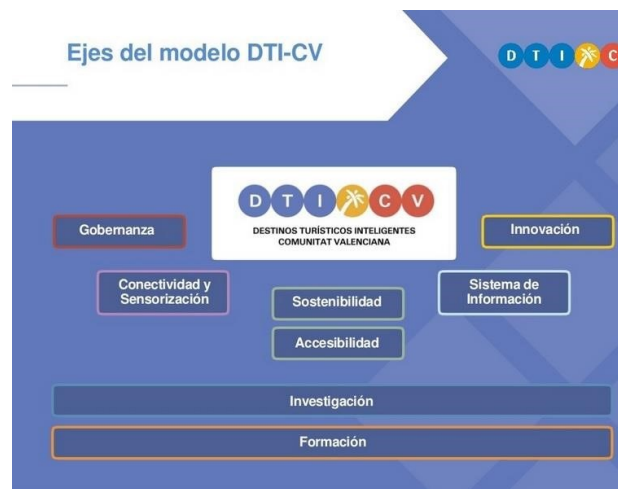


Imagen: ejes del modelo DTI-CV. Fuente: INVAT·TUR.

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

En el caso de los destinos, se establecen tres niveles de adhesión y permanencia a la Red DTI-CV en función del cumplimiento de obligaciones requeridas y que, se encuentra en el momento de redacción de este documento en proceso de revisión para responder a las exigencias del [Decreto de Estatuto Municipio Turístico de la Comunitat Valenciana](#).

En estos momentos, son muchos los destinos adheridos a la Red DTI-CV. Tras la última asamblea extraordinaria celebrada en diciembre de 2021 y las recientes incorporaciones anunciadas, el total de destinos que pertenecen a esta red, se incrementa hasta 94, de los cuales un total de 22 se encuentran en el Nivel 2, otros 9 en el Nivel 3 y 63 en el Nivel 1.

Además, algunos de ellos forman parte de la [Red estatal de Destinos Turísticos Inteligentes promovida por SEGITTUR](#) (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas) y han completado el proceso de diagnóstico con SEGITTUR, siguiendo la metodología DTI.

Los nuevos criterios de adhesión y permanencia en la red DTI-CV se podrán consultar en la web: invattur.es

La Red DTI-CV se constituye como un entorno de trabajo basado en el intercambio de experiencias y de conocimiento en el contexto de la planificación y gestión inteligente.

Cuenta con una **Oficina de Asistencia Técnica** que se encarga de gestionar y controlar la implementación del proyecto DTI-CV y de coordinar la atención de solicitudes y proyectos en los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, cuenta con diferentes grupos de trabajo, entre los que se incluye el **Grupo de trabajo de Accesibilidad**, formado por destinos y expertos en materia incluidos en la **Red DTI-CV**, impulsor de numerosas iniciativas y acciones relacionadas con la mejora y la promoción de la accesibilidad en los Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana.

La Oficina Técnica y el **Grupo de trabajo de Accesibilidad de la Red DTI-CV** se configuran como instrumentos de apoyo para los destinos, indudablemente útiles para la consecución de los objetivos sobre los que se funda la Red y que realizan también una labor de coordinación de las acciones en materia de accesibilidad, si bien no constituyen un órgano dotado de recursos humanos, técnicos y económicos para la gestión de la accesibilidad, contando, además, con la limitación de un enfoque dirigido únicamente a los destinos miembros de la Red DTI-CV.

En conclusión, se observa que, pese a existir diferentes órganos creados en torno al concepto de accesibilidad universal y de ámbito autonómico, algunos de ellos no tienen un enfoque en el turismo, mientras que aquellos instituidos en ese ámbito cuentan más bien con un papel consultivo.

Se identifica, por tanto, la necesidad de un **instrumento de coordinación** de las acciones de impulso, promoción y mejora de la accesibilidad universal en ámbito turístico, dentro de la titularidad de Turisme Comunitat Valenciana y en línea con su estrategia. Por lo que se considera útil la creación de un **órgano** interno a Turisme CV, con funciones de **coordinación** y **gestión** de la accesibilidad en todas las acciones llevadas a cabo por Turisme CV, dotado de recursos técnicos, humanos y económicos, con un ámbito de actuación limitado a las actividades y competencias de Turisme CV, pero con la visión transversal que se requiere en la coordinación con interlocutores de áreas diferentes.

2.4. Análisis de la información disponible sobre la oferta turística accesible en la Comunitat Valenciana

Se ha realizado un análisis de la información disponible sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana. El proceso se ha llevado a cabo mediante:

1. la revisión y actualización de la **información sobre los recursos turísticos** de la Comunitat Valenciana publicados por las **entidades conveniadas**, PREDIF y COCEMFE CV, que colaboran con Turisme Comunitat Valenciana en materia de accesibilidad y turismo accesible. La información se ha extraído de los siguientes canales:
 - la plataforma TUR4all, “Turismo Accesible para todos”, y las guías de turismo accesible elaboradas por PREDIF;
 - las guías de turismo accesible y rutas inclusivas elaboradas por COCEMFE CV.
2. la integración de la información sobre la accesibilidad de recursos turísticos recogida mediante otros organismos oficiales. En general, se han tenido en cuenta fuentes que contaran con, al menos, una **información mínima sobre las condiciones de accesibilidad** de los recursos indicados como accesibles:
 - la información publicada en la [Guía VALÈNCIA ACCESIBLE](#), elaborada por Visit Valencia;
 - la información recogida por la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica y [publicada en la página web de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana](#).

La realización de este análisis sirve, por un lado, para la identificación de aspectos de mejora en la oferta y, por otro lado, para la selección de los recursos turísticos que presentan las mejores condiciones de accesibilidad y la creación de experiencias turísticas accesibles de la Comunitat Valenciana, por parte de PREDIF y COCEMFE CV (véase [EJE 6, Acciones 6.1. y 6.2.](#)).

Información en la plataforma TUR4all

[TUR4all.es](#) es una plataforma de turismo accesible mediante la que se informa sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de España y otros países del mundo.

En la actualidad, hay un total de **219 recursos y establecimientos** turísticos publicados en TUR4all: 113 de la provincia de Alicante, 32 de la provincia de Castellón y 74 de la provincia de Valencia.

Su distribución es principalmente en localidades costeras, también por ser la ubicación de las tres capitales. Benidorm es la localidad que cuenta con más recursos publicados en TUR4all. Por otro lado, la mayor concentración de recursos analizados en zonas de interior se debe a proyectos como la publicación en guías de la Ruta del Vino de Utiel Requena o de la Vía Verde de los Ojos Negros.



Imagen: distribución geográfica de los recursos turísticos publicados en TUR4all. Fuente: TUR4all

Puede consultarse el listado completo en el [Anexo 01](#) y todos los informes en formato PDF en el [Anexo 02](#).

A continuación, se detallan las diferentes categorías de establecimientos de la Comunitat Valenciana publicados en TUR4all.

Número y tipología de recursos turísticos de la Comunitat Valenciana presentes en TUR4all

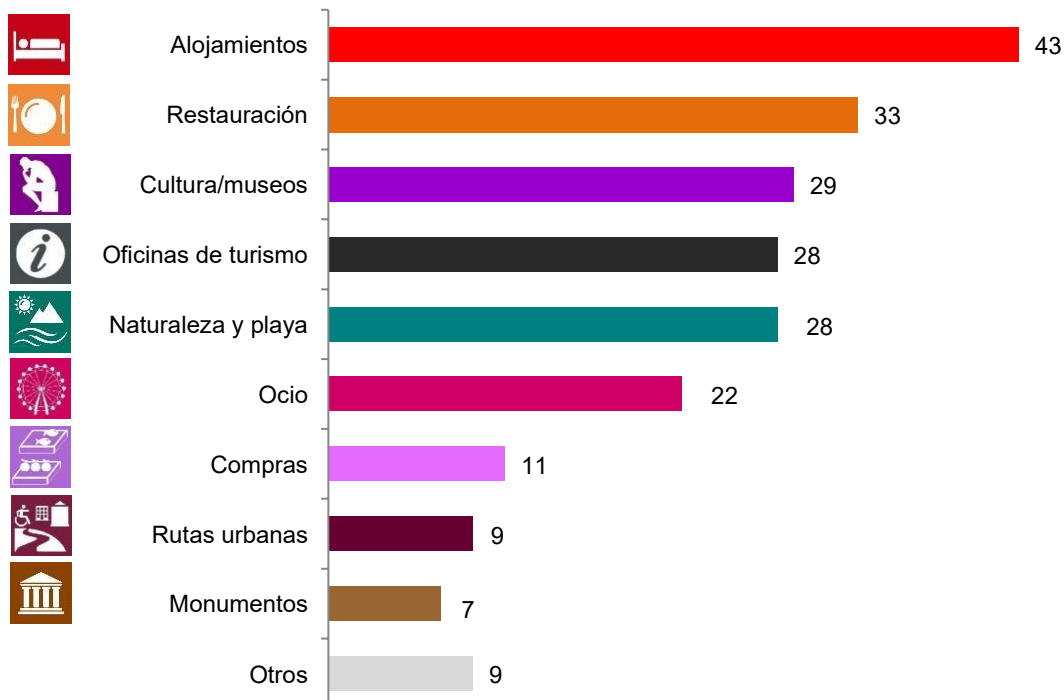


Gráfico: recursos turísticos de la Comunitat Valenciana presentes en TUR4all. Fuente: elaboración propia.

Se han revisado y actualizado los informes de recursos disponibles en la plataforma, que recogen una información suficiente sobre las condiciones de accesibilidad.

El objetivo principal de la plataforma es informar de las condiciones de accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos, de una forma descriptiva, para que cada persona pueda decidir si estos se adaptan a sus necesidades, que pueden variar de individuo a individuo. Bajo este criterio, se han publicado recursos que cumplen, al menos, unas condiciones mínimas de accesibilidad, si bien, en algún caso, puede que no reúnan todas las condiciones óptimas de accesibilidad. Aun así, se considera que pueden ser de utilidad para muchas personas con diferentes necesidades de accesibilidad.

Los informes de accesibilidad de los 219 recursos presentes en TUR4all disponen de información descriptiva de las condiciones de accesibilidad, relativa a las diferentes estancias, complementada con fotografías.



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 +34 963 524 908
info@turistica-ayuntamiento@visivalencia.com
<https://www.visivalencia.com/planifica-tu-viaje-a-valencia/oficinas-de-turismo-valencia/oficina-turismo-ayuntamiento-valencia>

Creado por
Técnico de PREDIF 29/09/2021

Última modificación por
PREDIF Técnico 2/04/12/2021

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

Tourist Info Valencia Ayuntamiento

Página 4 de 5



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: SI
Personal disponible para dar apoyo a personas con necesidades específicas: SI
Personal con conocimientos de Lengua de Signos: SI
- ✓ Materiales disponibles
Productos de apoyo
✓ Silla de ruedas manual

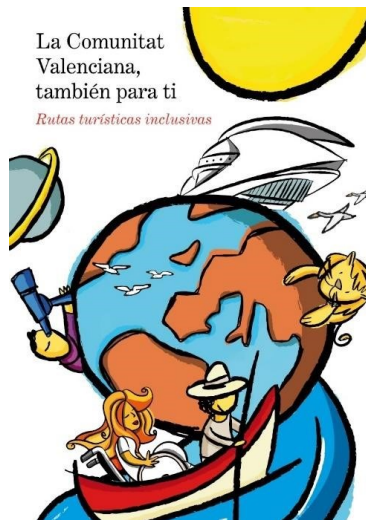
Imagen: ejemplo de informe de accesibilidad publicado en TUR4all. Fuente: www.tur4all.com

La información sobre las condiciones de accesibilidad de los recursos turísticos publicados en TUR4all permite, por un lado, proceder a la elaboración de unos informes de recomendaciones de mejora, útiles para el destino y los gestores de cada recurso.

Y, por otro lado, disponer de información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, necesaria para su promoción, elaboración de experiencias accesibles, inclusión en las principales herramientas digitales de promoción turística del destino.

Información publicada por COCEMFE CV

Los recursos turísticos analizados por COCEMFE CV, de los que se dispone de información sobre las condiciones de accesibilidad, son aquellos que se han publicado en las Guías de Rutas inclusivas, a lo largo de los últimos años. Asimismo, se han publicado también en la web de turismo de la Comunitat Valenciana, en la [sección de Turismo Inclusivo](#).



Imágenes: guía "Rutas turísticas inclusivas" de COCEMFE y rutas inclusivas en la web de turismo de la Comunitat Valenciana. Fuente: <https://www.comunitatvalenciana.com/es/turismo-accesible>

Se ha recopilado información sobre las condiciones de accesibilidad de **41 recursos** de diferente categoría, pertenecientes a 10 rutas inclusivas: 23 recursos de la provincia de Valencia, 7 de la provincia de Alicante y 11 de la provincia de Castellón de la Plana.

Se puede consultar el listado completo en el [Anexo 04](#).

Otras fuentes: consellerías y administraciones locales

- Visit Valencia

A través de la [sección de Turismo Inclusivo](#) de la web de promoción turística de la Comunitat Valenciana, se puede acceder también a la información publicada por algunos destinos, como **Visit Valencia**, sobre las condiciones de accesibilidad de numerosos establecimientos y recursos turísticos de la ciudad.

En la [Guía Valencia accesible](#) se publica información detallada sobre las condiciones de accesibilidad física, visual y auditiva de:

- 25 alojamientos;
- 39 restaurantes;
- 30 recursos turísticos;
- 8 entre oficinas de turismo y empresas de visitas guiadas accesibles;

- 34 establecimientos y recursos de ocio;
- 3 empresas de transporte.

por un total de **139 establecimientos y recursos turísticos**.

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

La información recogida por la **Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica** y [publicada en la página web de Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana](#) permite disponer de unos informes detallados sobre las condiciones de accesibilidad de **22 parques naturales** de las tres provincias de la comunidad autónoma.

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

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

Para cada parque se ofrece una información detallada de las condiciones de accesibilidad física, auditiva, visual y cognitiva, complementada con fotografías.

- Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

Desde la **Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica** se ha realizado, en el año 2020, un importante trabajo de análisis de la accesibilidad de inmuebles de la Generalitat y de municipios de la comunidad autónoma.

En el documento "[Estudio de accesibilidad universal en edificios públicos de la Comunitat Valenciana](#)" se puede apreciar la consistencia del trabajo realizado: se seleccionaron 1.135 edificios pertenecientes a 180 municipios de menos de 50.000 habitantes, de los que se llegaron a visitar 1.113.

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Total visitas realizadas	293	224	596	1113
Total fichas de edificios exportadas	293	223	590	1106
Ampliaciones de edificios recogidas en una sola ficha	0	1	6	7
Edificios repetidos en el listado	8	0	1	9
Edificios que han quedado fuera del estudio	4	3	6	13
Total edificios en listado	305	227	603	1135
Edificios sustituidos	3	0	1	4

Fuente: Estudio de accesibilidad universal en edificios públicos de la Comunitat Valenciana, <https://habitatge.gva.es>

Si bien una parte de ellos son edificios con escasa relevancia desde un punto de vista de interés turístico, existe un porcentaje relevante de edificios cuya información sobre las condiciones de accesibilidad podría ser de utilidad para turistas y visitantes con alguna necesidad de accesibilidad (p. ej.: de tipo cultural, deportivo, recreativo).

ID 1.3 – Tipo edificio	Número
Educativo	347
Sanitario	127
Institucional	179
Cultural	487
Asistencial	93
Social	339
Deportivo	51
Recreativo	197
Administrativo	218
Infraestructura	15

Fuente: Estudio de accesibilidad universal en edificios públicos de la Comunitat Valenciana, <https://habitatge.gva.es>

La información muy valiosa presentada en el estudio tiene un carácter muy técnico y enfocado en el cumplimiento de la normativa, puesto que se trata precisamente analizar la accesibilidad de estos edificios con la finalidad de dotarlos de las condiciones que permitan el uso autónomo para personas con discapacidad.

No obstante, sería de extremo interés extraer la información más relevante para visitantes y turistas con necesidades de accesibilidad y presentarla en un formato más sencillo y fácilmente comprensible por parte de todas las personas, para que forme parte del inventario de información sobre la oferta turística accesible proporcionada por Turisme Comunitat Valenciana.

Consideraciones acerca de información disponible sobre la oferta turística accesible

1.

Teniendo en cuenta las diferentes fuentes conocidas y considerando que, en varios casos, se duplica la información del mismo recurso publicada por más de un organismo, existe en la actualidad **información disponible** sobre las condiciones de accesibilidad de **más de 400 recursos y establecimientos** de la Comunitat Valenciana.

2.

Es una información todavía **bastante dispersa** que, si se estructurara, homogeneizara y ofreciera a través del mismo canal, representaría una importante base de datos de la oferta turística de la Comunitat Valenciana que cumple unas condiciones al menos mínimas de accesibilidad.

3.

Si a la información ya existente, se suma la información que podría extraerse de los estudios de accesibilidad realizados por **otras administraciones locales y consellerias**, la base de datos disponible sería considerablemente superior.

4.

Por otro lado, hay constancia de la existencia de un elevado número de recursos turísticos que cumplen unas condiciones mínimas – a menudo incluso buenas – de accesibilidad, de los que **no se dispone de información**. Un ejemplo lo representan los [87 puntos de playas accesibles](#) presentes a lo largo de todo el litoral de la Comunitat Valenciana, según la información publicada por la *Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives*

2.5. Herramientas digitales y nuevas tecnologías para la mejora de la accesibilidad en la experiencia turística

El uso de las tecnologías constituye un papel clave en el sector turístico. En un contexto en el que las soluciones tecnológicas se extienden y diversifican, se hace imprescindible que éstas se conciban de forma inclusiva respecto a todas las necesidades de la población.

A través del modelo y la Red DTI-CV, gracias a la labor de INVAT·TUR, se está impulsando – y representa uno de los grandes retos - la **tecnología en ámbito turístico**, con diferentes objetivos, tanto en beneficio de los **visitantes**, como del mismo **ente gestor del destino** Comunitat Valenciana.

En relación con este último aspecto, la **inteligencia turística** y el **Big Data**, representan sin duda unos aliados fundamentales en la recogida de datos sobre el turismo accesible y, más en concreto, sobre la **demanda de turistas con necesidades de accesibilidad**, a través de diferentes fuentes: redes sociales, alojamientos, oficinas de turismo u otro tipo de espacio o recurso turístico que permita la recogida de datos. Conocer información sobre los hábitos y las principales tendencias, puede ayudar a definir mejor la oferta de productos y servicios turísticos, pudiendo medir y comparar resultados.

En cuanto al uso de la tecnología en ámbito turístico por parte de los **visitantes**, aquellos con alguna necesidad de accesibilidad encuentran a menudo barreras que limitan o incluso impiden su uso, cuando la solución tecnológica está pensada para la genérica población y no tiene en cuenta medidas de accesibilidad.

Por otro lado, existen también soluciones tecnológicas que, aunque mejoran la experiencia de toda la población, benefician aún más a las personas con discapacidad, a las personas de avanzada edad o con otras necesidades de accesibilidad.

A título de ejemplo, se detallan algunas de estas soluciones tecnológicas.

Tecnologías para la mejora de la **accesibilidad en la movilidad**:

- Sistemas de guiado con realidad aumentada.
- Sistemas de localización de plazas de aparcamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Sistemas de localización de taxis adaptados.
- Uso de la realidad virtual con 3D, que permita mejorar la experiencia de la visita a todas las personas. Aunque representa una solución también relacionada con la comunicación y la interacción, constituye para muchas personas con movilidad reducida una válida - y, a veces, única - alternativa de visita de espacios inaccesibles.

Tecnologías para la mejora de la **accesibilidad en la comunicación**:

- Uso de beacons, que permiten recibir la información al propio dispositivo móvil, en diferentes contextos.
- Tecnologías de ayuda y soluciones tecnológicas que permiten la recepción de avisos informativos o la percepción de alertas, a través de diferentes formatos (visual, auditivo, por vibración).
- Implementación de aplicaciones para la audiodescripción de contenido audiovisual.
- Aplicaciones que, a través de códigos QR, permiten acceder a contenidos de diferente tipo, en varios formatos (textual y visual, auditivo).
- Sistemas de videointerpretación en lengua de signos.

En cuanto a los portales web, además de cumplir los criterios de accesibilidad WCAG 2.1 (aspecto que se tratará en el siguiente apartado), se recomienda que cuenten con medidas que facilitan el uso al mayor número de personas usuarias, incluso sin que exista una obligación normativa. Entre ellas, se mencionan a título de ejemplo:

- La inclusión de contenido en lengua de signos en la navegación de la página web. Un ejemplo de buenas prácticas es la [página web del Ayuntamiento de Elda](#), con interpretación en lengua de signos del contenido de los menús.
- *Chatbots* y asistentes virtuales de turismo accesibles para todas las personas, especialmente para personas con necesidades de accesibilidad sensoriales y cognitivas.

La recomendación general es que en cualquier actuación que implique la puesta en marcha de soluciones tecnológicas se tenga en cuenta la accesibilidad. De ser posible, de una forma desapercibida, en lugar de separar la solución dirigida a personas con discapacidad de aquella para el resto de la población.

Uno de los ejemplos más comunes está representado por la tecnología táctil, lo que dificulta la interacción a – por ejemplo – personas con dificultades de visión, precisamente por la ausencia de referencias táctiles, la imposibilidad de recibir el contenido en formato audio o de aumentar el tamaño de los caracteres, con un buen contraste cromático. Es el caso, entre otros, de las pantallas táctiles o tótems interactivos, en puntos de información turística. Estos se deberán dotar de las medidas para que su contenido sea accesible en formato visual y sonoro, situar a una altura adecuada para que todas las personas puedan hacer uso de ellas, contar con un uso intuitivo y sencillo o disponer de la opción de “uso fácil”, en la que haya, por ejemplo, menos ruido visual y menos tecnicismos.

2.6. Análisis de las herramientas tecnológicas de promoción turística

2.6.1. La accesibilidad web

En la actualidad y debido al gran avance de la tecnología, es de uso cotidiano la utilización de ordenadores, móviles, *smartphone*, tabletas, etc. No solo como instrumentos de trabajo sino también como elementos de ocio y de tiempo libre. Hoy resulta difícil imaginar una vida sin conexión wifi, compras, mensajería, entretenimiento, redes sociales, noticias: son muchas las cosas que se pueden hacer y muchos los asuntos que se pueden resolver desde casa, con el propio ordenador o dispositivo móvil.

Pero, al igual que las personas con discapacidad o con otras necesidades de accesibilidad tienen que enfrentarse a diario a numerosas barreras físicas a la hora de salir a la calle,

también encuentran barreras de comunicación a la hora de navegar por la web. Por eso es necesario contribuir a minimizar este tipo de obstáculos, haciendo accesibles las páginas webs.

Existen diferentes tipos de necesidades de accesibilidad: visuales, auditivas, motrices y/o cognitivas, que pueden privar a las personas de ver una pantalla, escuchar un audio, mover un ratón o comprender de forma adecuada un texto. También, debido a la edad, a la falta de experiencia, a problemas en el conocimiento de un idioma o a diferentes problemas de entorno, como pueden ser de luminosidad o de ruido, se pueden ver mermadas las capacidades a la hora de acceder a la información web.

Una **web accesible** hace que pueda ser utilizada por el **mayor número posible de personas**, independientemente de las limitaciones propias o de las derivadas del entorno.

Páginas accesibles son aquellas en las que se puede navegar tanto con el ratón como con el teclado, el contraste de colores proporciona una lectura cómoda y fácil, cada imagen lleva un atributo que describe correctamente el elemento visual, las páginas están bien organizadas, los enlaces de hipertexto tienen sentido fuera de contexto, se usan videos subtítulos, etc.

Aunque es cierto que existen colectivos que pueden verse mucho más beneficiados que otros, la accesibilidad web, beneficia a todas las personas y no solo a las personas con discapacidad. Es importante, por tanto, concienciarse de la importancia y los beneficios que suponen este tipo de webs.

2.6.2. La promoción turística online en la Comunitat Valenciana

En España, el [Real Decreto 1112/20181, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#) hace referencia a la [Directiva \(UE\) 2016/21022, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público](#).

Dada la importancia de la accesibilidad web como factor determinante en la elección del destino, especialmente para personas con alguna necesidad de accesibilidad y su entorno y teniendo en cuenta que su cumplimiento representa una obligación normativa, se hace

imprescindible **promover la mejora de la accesibilidad de las herramientas de promoción turística online de la Comunitat Valenciana y de sus municipios.**

Desde Turisme CV se está trabajando en la **adaptación del portal turístico** de la Comunitat Valenciana www.comunitatvalenciana.com al RD 1112/2018, que consiste en la realización de todas aquellas actividades periódicas que se exigen a las entidades obligadas en materia de accesibilidad, en general de carácter anual, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos del Real Decreto, tanto hacia las personas usuarias de los sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles como hacia el órgano responsable de seguimiento.

En el marco del proyecto se ha realizado un estudio, cuyo informe detallado se presenta en el [Anexo 05](#), en el que se analiza la accesibilidad del sitio web de [Turismo de la Comunitat Valenciana](#), evaluando 10 indicadores de accesibilidad que engloban la mayoría de criterios de éxito de las WCAG 2.1 en sus tres niveles (A, AA y AAA).

Para la muestra seleccionada se ha intentado coger una variedad de páginas con diferentes estructuras y módulos, para tener variedad de los elementos típicos conflictivos con la accesibilidad web, tales como formularios, imágenes, etc.

Análisis y resultados

Analizando inicialmente los resultados obtenidos con herramientas automáticas, se observa que, de forma general, se está trabajando en las necesidades de mejora del sitio web de referencia respecto a los siguientes 10 indicadores que se han tenido en cuenta en el estudio.

- **01. Encabezados**
- **02. Imágenes**
- **03. Vídeos y audios**
- **04. Enlaces**
- **05. Contraste y uso semántico de los colores**
- **06. Formularios**
- **07. Presentación** -justificación textos o uso de tablas-
- **08. Idiomas:** Definición del idioma

- **09. Accesibilidad a través de teclado y por desplazamiento**
- **10. Navegabilidad**

Recomendaciones y acciones correctivas

Por todo lo visto en el estudio detallado en el **Anexo 05**, la página web de Turismo de la Comunidad Valenciana presenta diferentes aspectos de mejora y precisa la realización de algunas acciones correctivas para mejorar sus condiciones de accesibilidad web.

Para lograr una **mejor accesibilidad del sitio web**, se recomienda llevar a cabo las siguientes actuaciones correctivas:

- Estructurar correctamente todos los encabezados de las páginas, siguiendo una jerarquía con un único nivel superior y sin saltos entre niveles, de forma que un lector de pantalla pueda navegar sin problemas.
- Proporcionar a todas las imágenes un texto alternativo cuya descripción refleje la información que se desea transmitir. Si la imagen es decorativa, el texto alternativo estará vacío. Si las imágenes llevan texto en su interior, la descripción debe poder transmitir la información visual de manera textual.
- Proporcionar a los iconos que solo presentan información visual una información textual, que pueda ser leída por un lector de pantalla.
- Avisar de los enlaces que van a abrirse en nuevas ventanas.
- Cambiar el texto de los enlaces para que, dentro de la misma página, no haya enlaces con el mismo texto que lleven a destinos diferentes.
- Debe mejorarse el contraste cromático de las zonas que lo requieran.
- Implementar formularios accesibles, etiquetando correctamente los campos y utilizando un botón tipo *submit* para el envío de datos.
- Debe permitirse la navegación a través del teclado por todos los elementos de las diferentes páginas.
- Reemplazar los textos justificados a ambos lados por texto justificado a la izquierda.

- Eliminar los elementos de marcado presentacional, reemplazando el uso de estos elementos por técnicas de CSS equivalentes. Es decir, como norma general recurrir al uso de hojas de estilo para controlar el aspecto visual del sitio.
- Proporcionar a las tablas de maquetación utilizadas un título y asociar los encabezados con las correspondientes celdas de la tabla.
- Asegurarse que todas las zonas siguen apareciendo de forma adecuada cuando se aumenta hasta en un 200% su tamaño.
- Verificar que la información que se proporciona es coherente, sea cual sea el idioma seleccionado.

Mejoras

Fruto del resultado del estudio, desde Turisme CV se ha contratado un **estudio más exhaustivo** de las condiciones de accesibilidad de la página web de turismo, para profundizar en aquellos aspectos a mejorar e implementar posteriormente dichas mejoras, fijando para la auditoría el nivel AA según las WCAG 2.1 del W3C.

Las desviaciones que se han dado como resultado en el primer estudio se están subsanando en la actualidad, mediante trabajos de mejoras que está llevado a cabo el área correspondiente de Turisme CV.

Asimismo, desde el **Grupo de trabajo de accesibilidad de la Red DTI-CV** se está trabajando en la elaboración de un **manual** para la **mejora de la accesibilidad web**, dirigido a los destinos de la Red DTI-CV, cuya difusión se prevé en el año 2022. Se contempla también la impartición de **cursos de formación** dirigidos a técnicos de los destinos, con el objetivo de alcanzar y mantener unas condiciones de accesibilidad de los portales de promoción turística.

2.7. Acciones e instrumentos de promoción del turismo accesible

La información veraz sobre las condiciones de accesibilidad de un destino o de un recurso turístico es un elemento crucial en la fase de inspiración y decisión de viaje por parte de las personas con alguna necesidad de accesibilidad y, mayormente, personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

A lo largo de los últimos años se han llevado a cabo diferentes acciones promocionales por parte, primero, de la Agència Valenciana del Turisme y, sucesivamente, de Turisme Comunitat Valenciana, tal y como se recuerda en la [recapitulación de las acciones de promoción contempladas en el Plan de Turismo accesible 2017-2020](#).

En el año 2021, el Servicio de Marketing Online y Publicidad de Turisme Comunitat Valenciana ha impulsado la promoción del turismo accesible mediante diferentes acciones.

- Visualización y mejora continua del apartado “**Turismo Accesible e Inclusivo**” del **portal turístico**, con la ampliación de contenidos y mejorando su usabilidad.

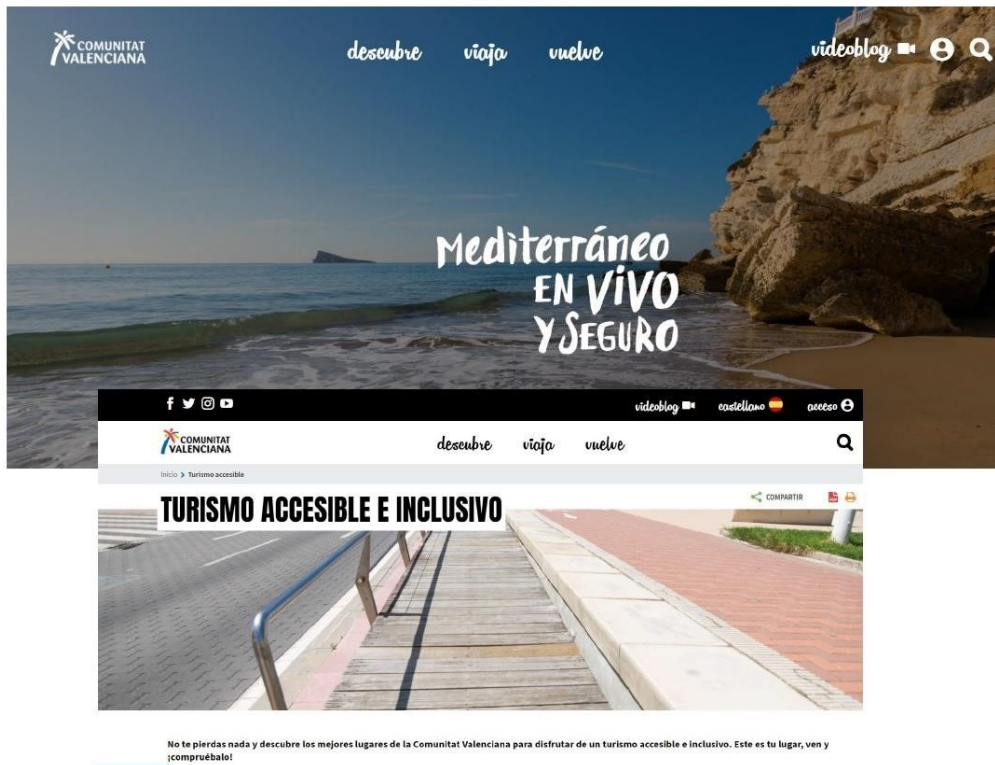


Imagen: portal turístico de la Comunitat Valenciana. Fuente: <https://www.comunitatvalenciana.com>

- Adaptación mediante **Lengua de Signos Española (LSE)** del spot de 30 segundos y de 60 segundos, de la campaña de publicidad “[Qui ho ha viscut ho sap - Quien lo ha vivido lo sabe](#)”. El contenido se ha publicado en la Plataforma de YouTube de Turisme Comunitat Valenciana y promocionado a través de los distintos canales de comunicación turística online (RRSS, *Newsletters*, portal turístico, etc.).

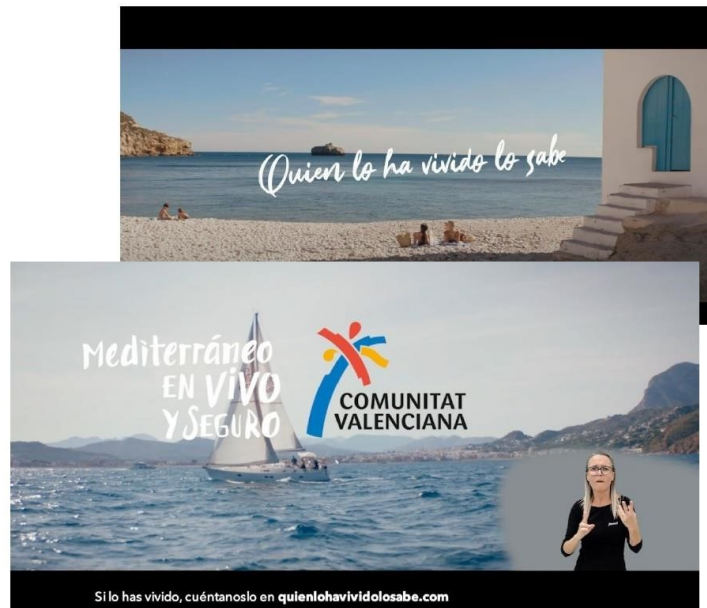


Imagen: captura de pantalla del video "Qui ho ha viscut ho sap - Quien lo ha vivido lo sabe". Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=kjK7epEA6-Q>

- Adaptación mediante **Lengua de Signos Española (LSE)** de la **Guía Genérica de la Comunitat Valenciana**, que se publicará en el portal turístico www.comunitatvalenciana.com y se promocionará a través de los canales de comunicación turística online de la Comunitat Valenciana.

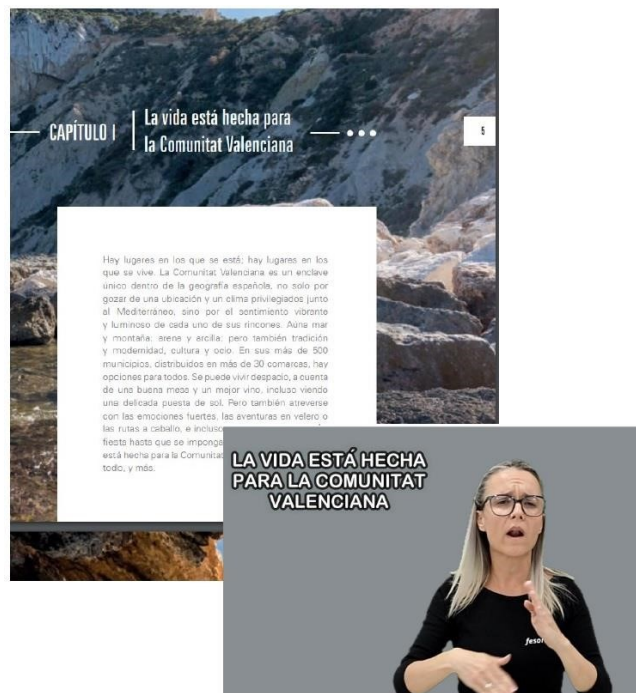


Imagen: adaptación en LSE de la Guía de la Comunitat Valenciana. Fuente: [Guía de la Comunitat Valenciana](#)



PROCESO PARTICIPATIVO



3. Proceso participativo

3.1. Desarrollo del proceso

El proceso de reflexión estratégica participativa se ha desarrollado mediante la realización de las siguientes acciones:



1. Envío de **encuestas online**:

- Cuestionario dirigido a **profesionales del sector turístico**, tanto del ámbito público como del privado;
- Cuestionario dirigido a una representación de **ciudadanía con necesidades de accesibilidad**.

2. Organización de **mesas de trabajo** sectoriales

Se han organizado mesas de trabajo para recabar información más detallada, poder matizar los aspectos tratados en los cuestionarios y ofrecer un espacio para recoger opiniones e inquietudes de los representantes y agentes claves del sector turístico de la Comunitat Valenciana y de una representación de personas con necesidades de accesibilidad.

- Representación del sector turístico en la administración pública y las organizaciones empresariales y sindicales del sector.

Como representantes de la oferta de servicios turísticos han participado:

- Turisme CV, impulsora del proyecto;
- Destinos de la Comunitat Valenciana;
- Representación de la Federación Valenciana De Municipios Y Provincia (FVMP);
- Representación de INVAT·TUR y del Grupo de Trabajo de accesibilidad de la Red DTI-CV;
- Servicios Territoriales de Turismo;
- Comisión Interdepartamental de Turismo de la Comunitat Valenciana;
- Área de Marketing de Turisme CV;
- Organizaciones empresariales representativas de hostelería y restauración;
- Organizaciones empresariales representativas de otros sectores (guías, agencias de viajes, turismo activo);

- Red Tourist Info;
 - Representación de organismos relacionados con la inserción laboral y de sindicatos.
- Representación de ciudadanía con necesidades de accesibilidad.

Como representantes de la demanda de servicios turísticos accesibles han participado:

- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana (CERMI CV);
- Principales entidades representativas de personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad en la CV.

Debido a la situación derivada por la COVID-19, las mesas de trabajo han tenido lugar en formato online.

Las cuestiones tratadas, tanto en los cuestionarios como en las mesas de trabajo, han sido las siguientes:

1. Análisis de la situación actual de la oferta turística accesible y de la accesibilidad en la cadena de valor.
2. Valoración de la promoción y visibilidad de la Comunitat Valenciana como destino accesible.
3. Sensibilización y formación del sector turístico de la Comunitat Valenciana.

4. Valoración de la utilización de las nuevas tecnologías para la mejora de la accesibilidad.
5. Colaboración público/pública y público/privada.

Este proceso participativo contribuye a incrementar la legitimidad del Programa, mediante el consenso y validación de las líneas de actuación a desarrollar, su priorización y su despliegue temporal.

3.2. Resultados

El proceso ha contado con una amplia participación. Se han recibido **443 encuestas** y han participado **más de 75 personas** en las mesas de trabajo.

A todas las entidades, organismos, instituciones y personas que han contribuido a lo largo del proceso participativo, el más sincero agradecimiento por el tiempo dedicado y las aportaciones recibidas, de gran utilidad.



A continuación, se exponen los resultados extraídos de las respuestas recibidas a través de los cuestionarios y se integran con las conclusiones elaboradas tras la celebración de las mesas de trabajo.

Percepción acerca de la accesibilidad de la oferta turística de la CV

Sector turístico Oferta de servicios

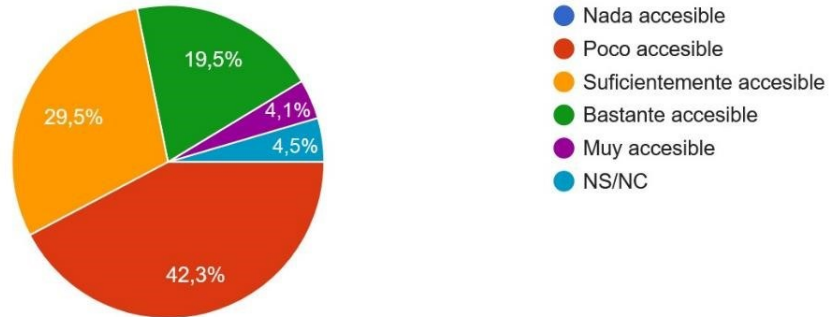


Gráfico 1

El **23,6%** de los **profesionales del sector turístico**, público y privado, considera la oferta turística de la Comunitat Valenciana **bastante** o **muy accesible**, frente al **42,3%** que la considera **poco accesible**.

Por otro lado, destaca el alto porcentaje de **entidades representativas de la demanda** de servicios turísticos accesibles que consideran que la oferta **cumple unas condiciones mínimas** de accesibilidad, siendo este el **60%** de quienes han contestado, mientras que el **34%** considera que **no se cumplen unas condiciones mínimas**.

Entidades sociales Demanda de servicios

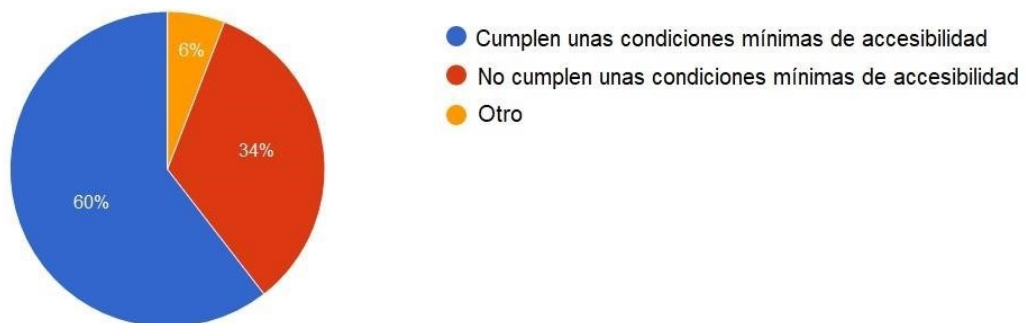


Gráfico 2

Asimismo, entre la representación de entidades sociales que han participado, el **58%** **recomendaría** el destino Comunitat Valenciana por sus condiciones de accesibilidad a otras personas con necesidades similares (gráfico 3).

Entidades sociales Demanda de servicios

Recomendaría el destino CV por sus condiciones de accesibilidad a personas con necesidades de accesibilidad similares

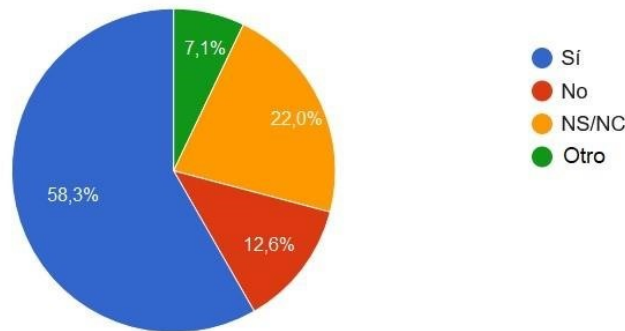


Gráfico 3

En cuanto a las principales criticidades relacionadas con la accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, se constata un resultado similar entre las respuestas recibidas por parte de la representación de la oferta y la demanda de servicios turísticos.

En ambos casos, el **escaso conocimiento de las necesidades de accesibilidad** de las personas y, especialmente, de aquellas con alguna discapacidad, se configura como la principal criticidad detectada. Otro de los puntos críticos más señalados, tanto por el sector turístico como por las entidades sociales, es la **insuficiente accesibilidad** de muchas **actividades de ocio**, evidenciando que, además de las infraestructuras de ocio, las actividades que se realizan en ellas también tienen que contar con unas condiciones que permitan a todas las personas su realización.

La misma consideración se aplica en el caso de los **eventos** que, en ocasiones, tienen lugar en entornos con un espacio físico accesible, pero a menudo no están pensados para que cualquier persona pueda participar de forma activa.

Entidades sociales Demanda de servicios

Principales carencias y puntos críticos respecto a la accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana

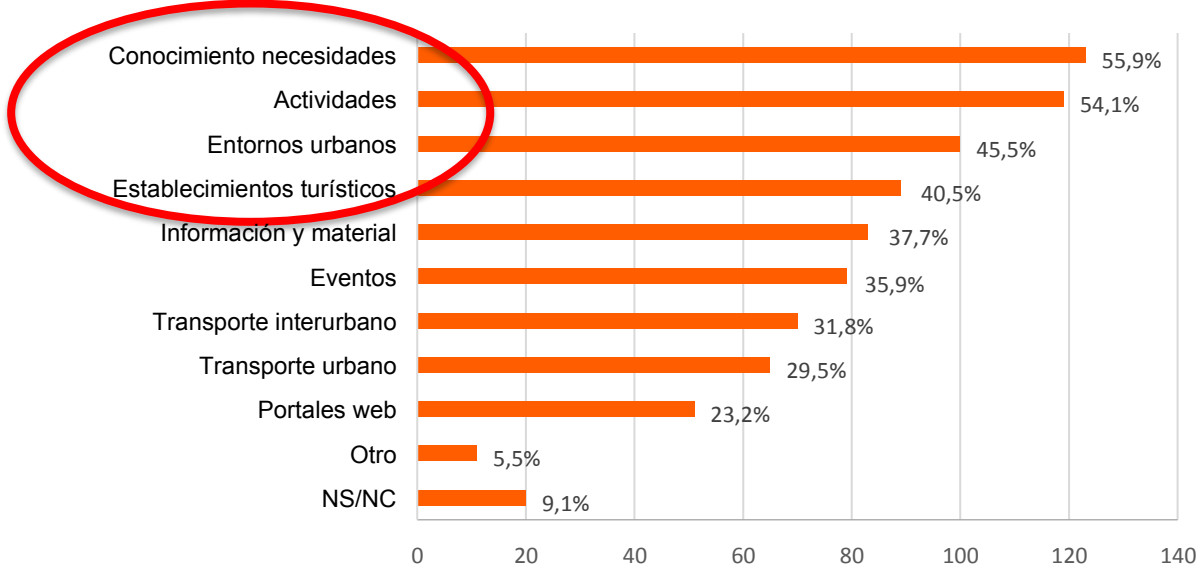


Gráfico 4

Sector turístico Oferta de servicios

Principales carencias y puntos críticos respecto a la accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana

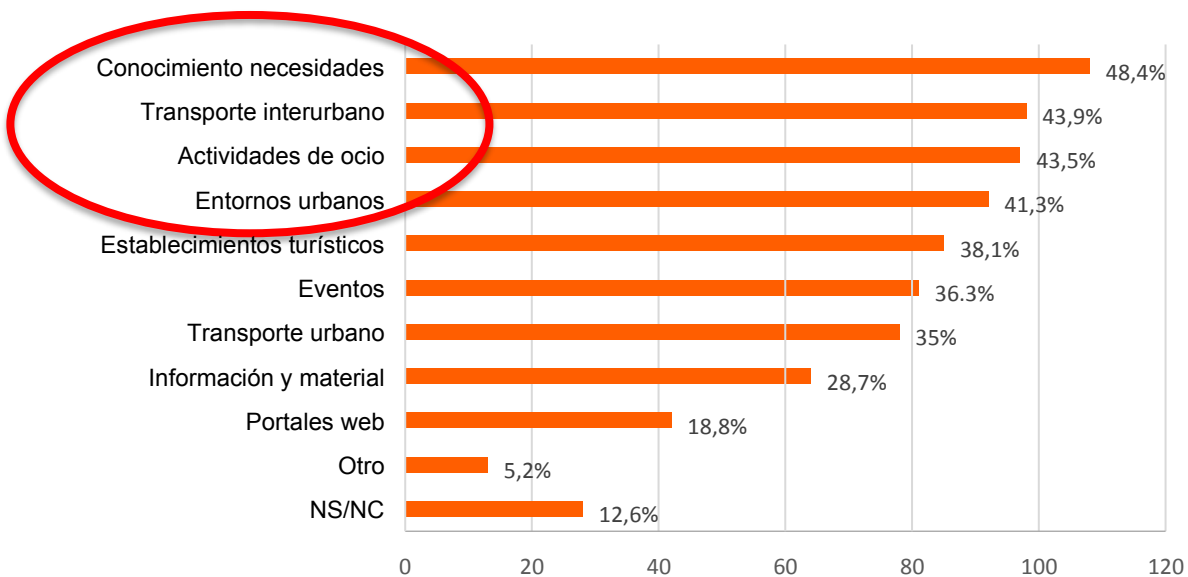


Gráfico 5

En los dos siguientes gráficos, se expone la valoración de la accesibilidad de recursos y establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana.

Las **playas** destacan indudablemente como el recurso turístico **más accesible**, en la valoración de ambos perfiles de encuestados.

También coinciden las valoraciones en el caso de los **espacios museísticos, expositivos y culturales**, considerados recursos accesibles en ambos casos, con altas valoraciones.

Sector turístico Oferta de servicios

Tipo de recursos/establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana valorados como **más accesibles**

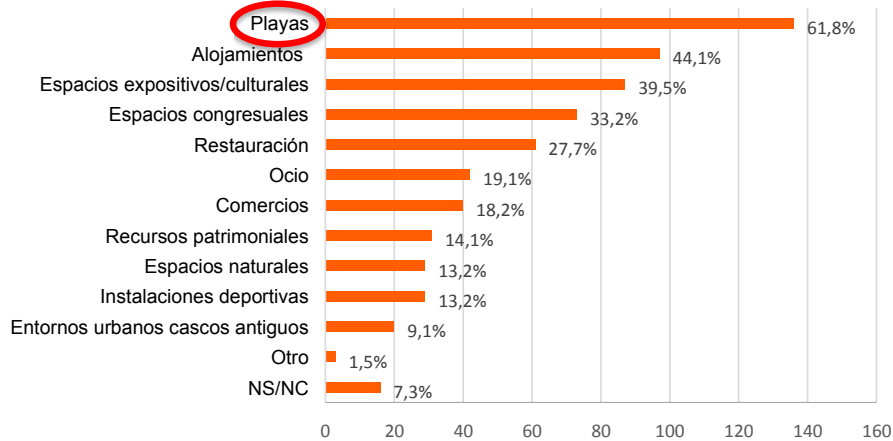


Gráfico 6

Entidades sociales Demanda de servicios

Tipo de recursos/establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana valorados como **más accesibles**

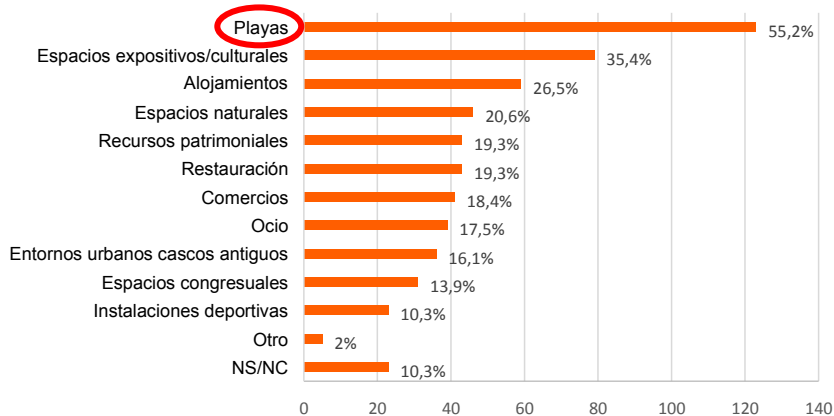


Gráfico 7

Sin embargo, la percepción es distinta en el caso de los **alojamientos**, considerada la categoría de establecimientos más accesibles después de las playas, únicamente por parte del sector turístico, mientras que recibe una valoración sensiblemente más baja por parte de la representación de personas con necesidades de accesibilidad. Según las opiniones recibidas, esto se debe, en parte, al desconocimiento generalizado que tiene el sector turístico respecto a las necesidades de accesibilidad de las personas, que conduce a una percepción más positiva de la situación, ocultando carencias que todavía existen, sobre todo en relación a necesidades diferentes de la accesibilidad al espacio físico, en muchas ocasiones invisibles.

Otro dato interesante es el porcentaje asignado a los recursos clasificados como de “ocio”, una categoría muy amplia para la que es necesaria una aclaración, puntualizada también en las mesas de trabajo. El dato, similar en las valoraciones de los dos grupos de encuestados, refleja un valor medio entre espacios de ocio típicamente orientados a un turismo más familiar, que reúnen generalmente buenas condiciones de accesibilidad (parques de atracciones, grandes centros comerciales, etc.) y otros, en los que aún no se han implementado en muchos casos medidas de accesibilidad. En las mesas de trabajo se hace hincapié en la necesidad de mejorar las condiciones de accesibilidad de los locales del sector del ocio nocturno.

Por último, en el caso de los recursos patrimoniales y cascos antiguos la baja valoración es de fácil comprensión, por la notoria dificultad de adaptación a las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas.

Sector turístic Oferta de servicios

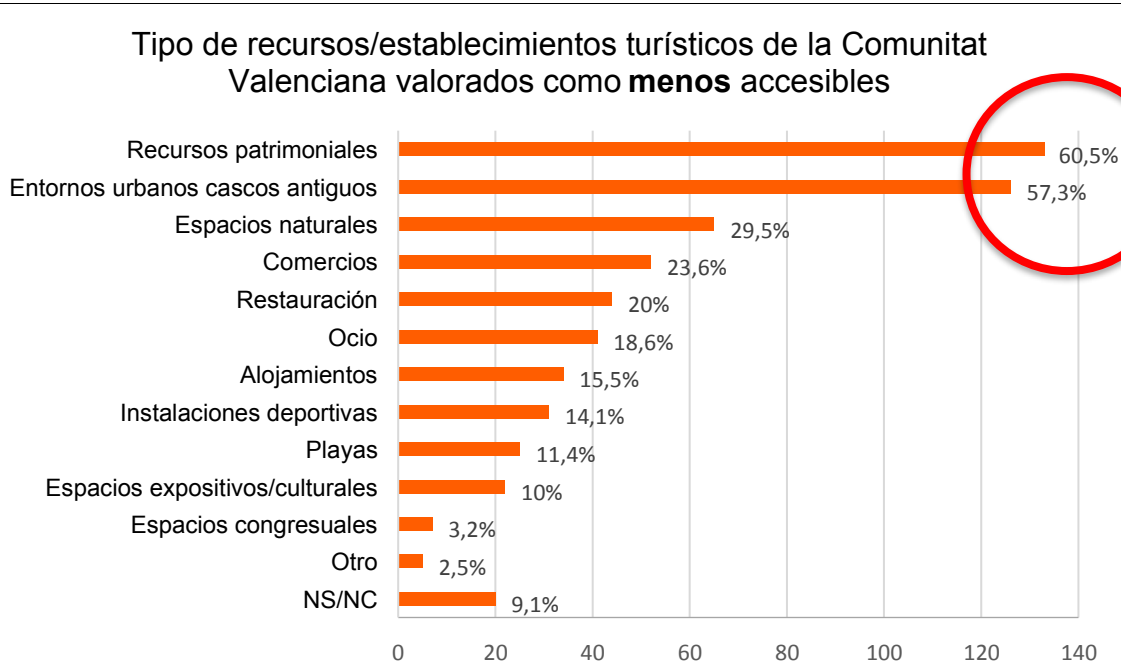


Gráfico 8

Entidades sociales Demanda de servicios

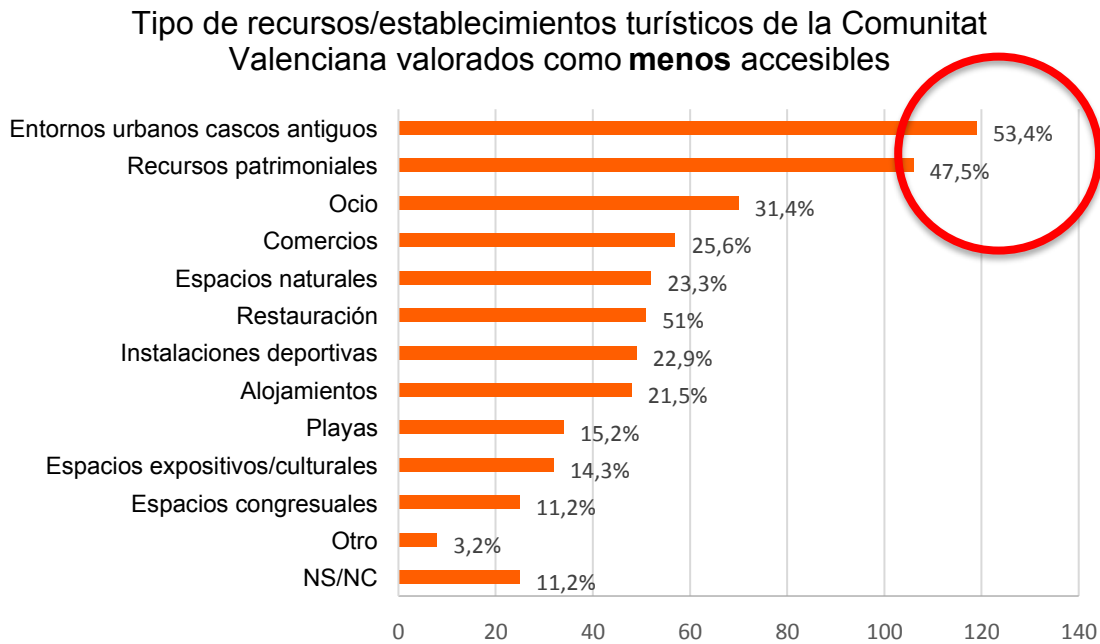


Gráfico 9

A continuación, se resumen las conclusiones extraídas de las encuestas y las mesas de trabajo sobre la accesibilidad de la oferta turística.

Accesibilidad de la oferta turística	
1.	Si bien la accesibilidad de la oferta turística de la Comunitat Valenciana ha mejorado notablemente en los últimos años, se considera necesario seguir mejorando sus condiciones .
2.	La práctica totalidad de las personas participantes coinciden en que las playas representan el recurso turístico que reúne mejores condiciones de accesibilidad . Por otro lado, detectan más carencias en otros servicios turísticos , aunque la percepción es que, más que por incumplimiento de la normativa, sea por falta de sensibilización del sector.
3.	Las entidades locales representativas de personas con discapacidad lamentan la escasa existencia de medidas relacionadas con necesidades de accesibilidad diferentes de las físicas, que suelen ser aquellas más visibles y en las que más se ha avanzado. Se hace hincapié en las necesidades visuales y aún más en las necesidades auditivas y cognitivas de las personas, poniendo de ejemplo, entre otros, el uso limitado de la Lectura Fácil, de la lengua de signos, de los subtítulos o de la audiodescripción. Se reclama, por tanto, una mayor relevancia de aspectos relacionados con la accesibilidad, más allá de la movilidad reducida.
4.	Respecto a las diferentes categorías de alojamiento, se pone en evidencia la necesidad de avanzar en la adaptación de las viviendas turísticas a los criterios de accesibilidad universal. Por lo que se propone la realización de un estudio de accesibilidad de éstas, tras el que dar publicidad a aquéllas identificadas como accesibles. Por otro lado, por parte de algunas entidades, se pone de manifiesto que en los hoteles hay que incrementar el número de habitaciones adaptadas.

5.

Sectores como el **ocio nocturno** afirman que, hasta la fecha, la accesibilidad se ha trabajado, pero no de manera suficiente ni de forma integral. No existe información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta de ocio nocturno y se considera fundamental realizar un estudio de accesibilidad específico para el sector del ocio, en el que se refleje la necesidad de mejorar las condiciones de accesibilidad de aquellos establecimientos que no cumplen unos requisitos mínimos y de promocionar aquellos más accesibles, realizando diferentes acciones de difusión.

Formación del sector turístico de la CV y conocimiento de las necesidades

Sector turístico Oferta de servicios

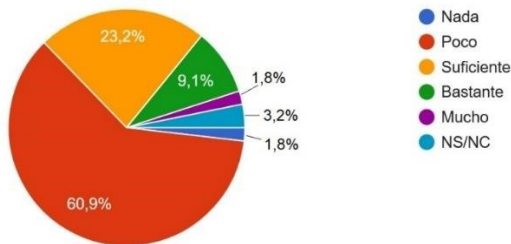


Gráfico 10

Entidades sociales Demanda de servicios

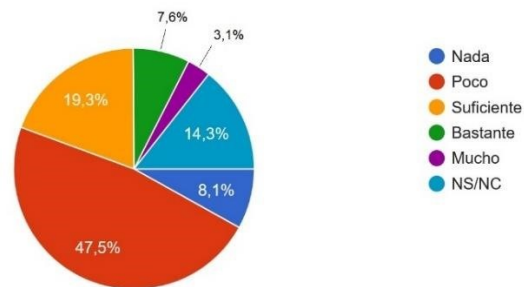


Gráfico 11

En las encuestas recibidas, se destaca en ambos casos la necesidad de **mayor formación del sector turístico** en accesibilidad universal y conocimiento de las necesidades de accesibilidad de las personas.

Las principales observaciones recogidas mediante las encuestas y la participación en las mesas de trabajo, se resumen a continuación.

Formación y sensibilización del sector turístico

1.

La práctica totalidad de los participantes resaltan **la importancia de la formación** en accesibilidad universal y atención a personas con discapacidad. Muchos destinos manifiestan que, si bien tratan de dar cobertura a demanda de personas con discapacidad, no tienen el conocimiento adecuado de las diferentes necesidades de accesibilidad, más allá de aquellas más evidentes o comunes.

2.

Más de un destino resalta que en las acciones de formación en materia de accesibilidad siempre acuden las mismas personas y, en general, hay poca participación de técnicos que se dedican en su profesión al diseño y construcción de espacios, como arquitectos, ingenieros, etc., por lo que recomiendan **fomentar mayormente la formación dirigida al personal técnico**. Desde la Red de Tourist Info también se hace hincapié en la necesidad de una formación técnica, específica en normativa.

3.

Desde más de un frente del sector turístico se evidencia que suele haber **poca participación** en la formación y es difícil conseguir una buena audiencia, incluso dando mucha difusión a las iniciativas de formación. Para ello, se considera importante que los cursos tengan algún **reconocimiento** y, para que las convocatorias tengan más éxito, especialmente para empleados públicos, se propone que la formación sea homologada, de manera que permita recibir méritos profesionales. A título de ejemplo se propone, para cursos de Lengua de Signos Española (LSE), la otorgación de certificados con el nivel alcanzado. También se propone la homologación de cursos entre la FVMP (Federación Valenciana De Municipios y Provincia) y Turisme Comunitat Valenciana.

4.

Por parte del sector empresarial hotelero, se necesita aglutinar información sobre la normativa a aplicar y, por tanto, una sustancial necesidad de formación. El Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, menciona la accesibilidad y cita también el Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos, pero falta concretar toda la normativa sobre accesibilidad exigible y dificultades asociadas a la complejidad del régimen aplicable en materia de accesibilidad en el sector turístico.

Se demanda también un registro de **buenas prácticas de alojamientos** accesibles, que vayan más allá de la normativa y del que sería útil disponer, junto con un formulario de autodiagnóstico, para que cada alojamiento pueda realizar una evaluación de sus condiciones de accesibilidad.

5.

La representación de las **guías de turismo** de la Comunitat Valenciana afirma que se necesita una mayor especialización en la materia, para poder adaptar la oferta, puesto que a día de hoy no tienen un producto creado para responder a las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas. Por lo que, apuntan que necesitarían **formación**, incluso **en formato de decálogo**, más centrada en la **atención al público**, aunque también una visión genérica sobre la accesibilidad universal, pero siempre con el enfoque de la actividad que realizan.

6.

En varias mesas de trabajo se hace hincapié en la necesidad de introducir la accesibilidad universal en diferentes niveles de **estudios turísticos**. Más concretamente, se propone la creación de un curso de experto universitario y la inclusión de la accesibilidad, de forma transversal, en la oferta formativa de la Red CdT, para los estudiantes de Hostelería y Turismo.

7.

Se detecta una carencia en la formación de técnicos y personal del ámbito turístico en **atención a la diversidad ante situaciones de emergencia**. Asimismo, se resalta también la necesidad de ampliar conocimiento de este tema por parte de profesionales que trabajan en entornos naturales.

8.

Desde el movimiento asociativo de la discapacidad se sugiere la puesta en marcha de **campañas de sensibilización** sobre los derechos que las personas con discapacidad tienen como turistas y se hace hincapié en la sensibilización, necesaria incluso cuando un establecimiento cumple las condiciones de accesibilidad. Se pone de ejemplo el uso incorrecto que se destina en muchos casos a las cabinas de baño adaptado.

Información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística

Entidades sociales Demanda de servicios

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

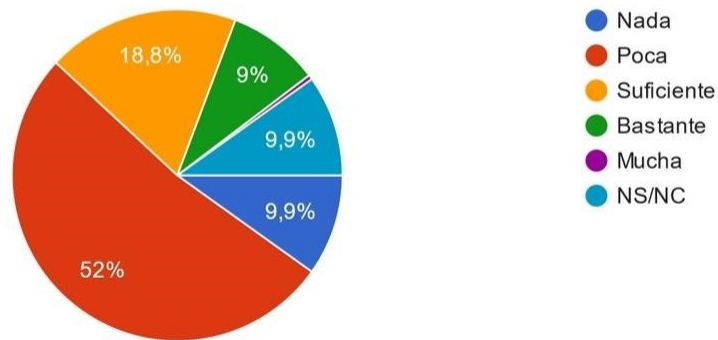


Gráfico 12

La disponibilidad de información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística se confirma un factor crucial a la hora de realizar un viaje y visitar un destino.

Más de la mitad de las personas con necesidades de accesibilidad encuestadas, afirma que **suele encontrar poca información**, si bien en casi el 19% de las respuestas se declara encontrar información suficiente.

Los canales más utilizados son aquellos generados por los entornos más cercanos a las personas con discapacidad, como las **entidades del movimiento asociativo** y las **recomendaciones de amigos/familiares**, igual que las **redes sociales**. En las respuestas se constata un uso más reducido de canales como las oficinas de turismo, la página web de promoción turística de la Comunitat Valenciana y las páginas web de los diferentes destinos, observándose también el bajo porcentaje de personas con alguna necesidad de accesibilidad que recurre a intermediarios como agencias de viaje.

Entidades sociales Demanda de servicios

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

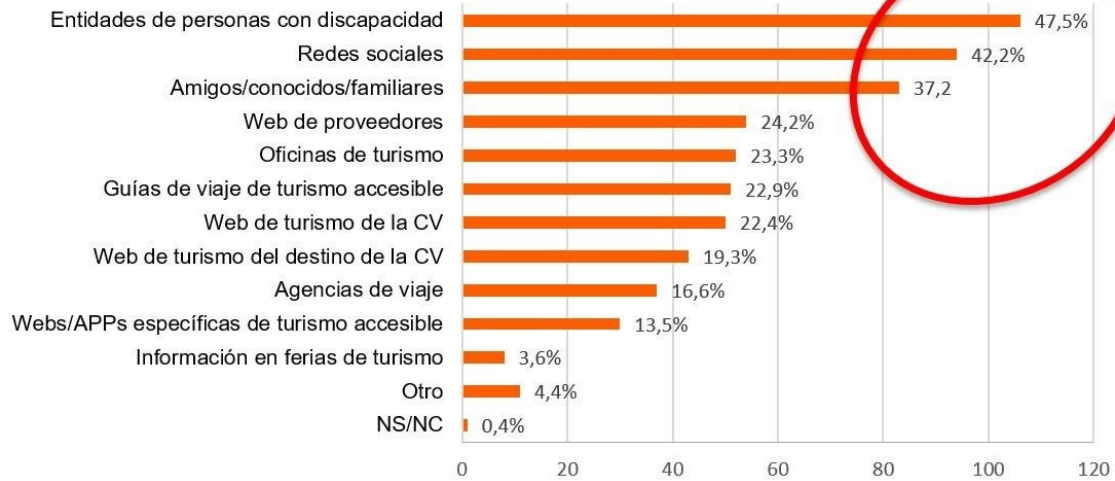


Gráfico 13

Se resumen, a continuación, las **principales conclusiones y observaciones extraídas de las encuestas recibidas y de las mesas de trabajo**, acerca de la promoción y la información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística.

Promoción e información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística

1. Se pone de manifiesto que uno de los **principales retos** es **comunicar lo que hay accesible** en la Comunitat Valenciana, una cuestión que se reitera en casi todas las aportaciones recibidas. Es extendida la opinión de que es difícil encontrar **información veraz** sobre la oferta accesible de la mayoría de los destinos de la Comunitat Valenciana y no hay una centralización de la información: falta una **base de datos** o un **inventario** de la oferta accesible. Del mismo modo, también las agencias de viajes declaran que una de las principales dificultades con la que se encuentran es precisamente la de no disponer de un directorio de establecimientos y, especialmente, de alojamientos. Desde el Área de Comunicación, promoción de productos y experiencias de Turisme CV, mediante la que se apoyan las empresas que están apostando por la accesibilidad y la inclusión (entre otras maneras, a través de la herramienta Crea Turisme), también se encuentran con dificultad por lo que se considera de gran utilidad la **creación de un directorio de recursos turísticos que reúnan unas condiciones mínimas de accesibilidad**. Por último, máxime las entidades sociales, inciden en la importancia de que la información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística se **complemente con fotografías**.

2. Hay constancia de la existencia de un **elevado número de recursos** turísticos que **cumplen unas condiciones mínimas** – incluso buenas – de accesibilidad, de los que **no se dispone de información**. Un ejemplo lo representan los [87 puntos de playas accesibles](#) presentes a lo largo de todo el litoral de la Comunitat Valenciana, según la información publicada por la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

3. El sector turístico declara que necesitaría que se establezcan unos **mismos criterios** para **informar sobre la accesibilidad** de la oferta en toda la Comunitat Valenciana, puesto que cada destino desarrolla acciones y realiza material según sus propios criterios.

4. Varios de los asistentes afirman no conocer **acciones de promoción del turismo accesible**, añadiendo que es necesario indagar para encontrar información, difícil de encontrar. Otros afirman que han observado acciones de difusión, pero que es complicado mantener actualizada la información sobre las condiciones de accesibilidad.

5.

Desde Turisme Comunitat Valenciana se han realizado unos **vídeos promocionales** – de 30 segundos y 1 minuto - publicados en la plataforma YouTube, con Lengua de Signos Española (LSE) y se ha empezado, en la campaña de FITUR, una colaboración con la Federación de Personas Sordas de la Comunitat Valenciana (FESORD CV). También se va a incorporar la LSE en la guía genérica de turismo de la Comunitat Valenciana.

6.

Se propone incentivar la promoción del turismo accesible a través del **pescaturismo**, turismo pesquero y mariner, reservas marinas y espacios marinos protegidos. Hay cada vez más establecimientos de producción y venta, como las lonjas, que hacen visitas turísticas. Para el desarrollo de esta acción será necesario, como paso previo, el análisis de dichos espacios. De la misma manera, se propone incentivar el turismo accesible en el ámbito del turismo agrario o **agroturismo**.

7.

Se propone **enriquecer la sección de turismo accesible** de la **web de turismo** de la Comunitat Valenciana, enlazando el contenido sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística disponible a través de otras fuentes, tales como la [web de Parques Naturales de la Comunitat Valenciana](#) o la plataforma de turismo accesible [TUR4all](#).

8.

Profesionales del turismo, especialmente de algunos sectores como las agencias de viajes, consideran interesante la **realización de un Fam Trip** de turismo accesible y tras ello, la realización de material audiovisual promocional basado en la experiencia del mismo viaje de familiarización. Sin embargo, desde Turisme CV, a pesar de coincidir con la importancia de organizar viajes de familiarización, se recomienda posponer cualquier acción que implique presencialidad, debido a la situación todavía incierta derivada de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

9.

Se plantean unas **jornadas anuales de turismo accesible**, en las que participen tanto operadores como entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad y representativas de personas con otras necesidades de accesibilidad. Se propone que las jornadas tengan un enfoque práctico, se realicen actividades en formato taller y visitas turísticas a lugares accesibles de una forma integral, como en un Fam Trip, para que las entidades y todos los participantes conozcan la oferta accesible local.

10.

Se debate sobre la utilidad de un **distintivo** que identifique la oferta turística accesible. Sin embargo, según la opinión de los participantes, se considera una iniciativa difícil, concordando en priorizar en otros asuntos. Además, se considera una cuestión jurídicamente compleja y que tendría que ser estudiada más detenidamente.

11.

Aun habiendo mejorado las medidas de accesibilidad en las acciones de promoción, se considera indispensable reflejar la accesibilidad en **los pliegos de condiciones** y prescripciones técnicas para la contratación o concesión de servicios relacionados con la promoción turística (elaboración de vídeos promocionales, diseño de instalaciones y mobiliario para la participación en ferias, etc.).

Por último, **se sintetizan las aportaciones recibidas, tanto a través de las mesas de trabajo como de las encuestas on-line**, sobre otros temas tratados en relación con la accesibilidad del destino Comunitat Valenciana.

Gestión de la accesibilidad en el turismo y transversalidad

1.

Diferentes destinos afirman que se han llevado a cabo **acciones aisladas y de forma independiente** por parte de algunas áreas de las administraciones municipales y provinciales, sin que hubiera comunicación con departamentos de ámbitos diferentes. En algún caso se comenta que desde las áreas de Bienestar Social se han acometido acciones en materia de accesibilidad e inclusión de todas las personas, pero sin coordinación con otras áreas, como las de Turismo.

2.

Alineándose con el modelo DTI, se sugiere identificar una **figura responsable de la accesibilidad** en el destino Comunitat Valenciana. Se añade también, como recomendación, que puntúen más en los pliegos de condiciones las mejoras de la accesibilidad que no representan obligaciones normativas.

3.

Una de las cuestiones comunes a todas las mesas de trabajo es la fundamental **coordinación** entre todos los actores, que tiene que estar interiorizada en todos los niveles de la Administración. A este propósito, desde la FVMP (Federación Valenciana de Municipios y Provincias) se resalta que su estructura aún no cuenta con una comisión de accesibilidad. Al ser un tema que se considera útil, se propone la participación de Turisme Comunitat Valenciana en la eventual creación futura de una comisión de accesibilidad dentro de la FVMP.

4.

Los profesionales que han intervenido en las mesas de trabajo consideran necesaria más **comunicación y coordinación** entre los agentes del sector turístico público y privado con el fin de avanzar en una misma línea de acciones.

5.

Los destinos manifiestan que le falta información y formación en materia de accesibilidad. Proponen, por tanto, la creación de un **panel de expertos** para resolver dudas y la creación de un directorio de entidades del movimiento asociativo de la discapacidad a las que contactar para resolver dudas. Por otro lado, algunos participantes valoran el trabajo que se realiza en el **Grupo de trabajo de accesibilidad**, creado por INVAT.TUR.

6.

Se pone de relieve la necesidad, por parte del ente gestor del turismo de la Comunitat Valenciana, de contar con **mecanismos** que permitan recibir la **opinión de las entidades que representan a las personas con discapacidad** en la toma de decisiones.

7.

Las personas con grandes necesidades de apoyo tienen un sobrecoste a la hora de realizar viajes y para reducir ese coste suelen recurrir a soluciones que condicionan su independencia, como la realización de viajes junto con otras personas que necesitan apoyo. Se considera útil la apuesta por la formación de profesionales que puedan ofrecer un **servicio de asistencia personal in situ** y que permita su sucesiva implantación.

Red de Tourist Info

1.

Las condiciones de la **accesibilidad** y los **servicios** ofrecidos en las oficinas de la Red **Tourist Info se consideran buenos**. Sin embargo, en muchas oficinas, el poco personal hace que sea complicado que haya personal especializado, por ejemplo, en Lengua de Signos Española (LSE).

2.

Se manifiesta la necesidad de valorar la utilidad de algunas **soluciones de accesibilidad implementadas**, que no han recibido prácticamente uso. Se pone de ejemplo el servicio de videointerpretación, que no ha tenido usuarios en los puntos en los que se ha instalado. Se añade que el bucle de inducción magnética, se ha usado en algún caso, aunque esporádico.

3.

En las **encuestas** de las Tourist Info se pregunta sobre la localización y la accesibilidad de la oficina. Se considera que podría complementarse, mediante preguntas que permitan conocer las necesidades de accesibilidad de los visitantes.

4.

Entidades representativas de personas con discapacidad reclaman una mayor disposición de **productos de apoyo** para desplazamientos, por parte de las oficinas de turismo.

Conocimiento e inteligencia turística

1.

Se comenta la posibilidad de crear un **Observatorio de turismo accesible** en la Comunitat Valenciana. En las propuestas avanzadas en las mesas de trabajo, se sugiere que componga el observatorio una representación de los destinos, del empresariado del sector y las principales entidades sociales relacionadas con la accesibilidad.

2.

Hasta la fecha, no se ha incluido ningún aspecto para medir la **satisfacción de los turistas con alguna necesidad de accesibilidad** y que pueda permitir estudiar la demanda. Se propone hacerlo a través de las encuestas facilitadas en las Tourist Info.

3.

Asimismo, se propone incluir en los criterios de evaluación y en los indicadores del modelo DTI el apoyo a los municipios que están trabajando en la **inserción laboral de personas con discapacidad en el turismo**, otorgando mayor puntuación como destino comprometido con la inclusión de todas las personas.

Accesibilidad web

1.

Se está trabajando para que el **portal turístico de la Comunitat Valenciana** cumpla con normativa vigente, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público,

2.

También se menciona la importancia de mantener a lo largo del tiempo la accesibilidad de las páginas web, mediante **formación en accesibilidad web** del personal técnico que carga y actualiza los contenidos. Se considera de utilidad la formación y la elaboración de manuales para la creación de contenidos accesibles. A este propósito, se hace mención al **Manual sobre accesibilidad online en Destinos Turísticos Inteligentes**, en desarrollo y a petición del Grupo de Trabajo de Accesibilidad de la Red DTI-CV.

3.

Por último, se manifiesta que, aunque el canal de comunicación más visible es el portal, también existen **otros canales de comunicación** (*newsletter*, boletines, etc.), que deberían ser accesibles.

Inserción laboral de personas con discapacidad en el turismo

1. Se detectò en el estudio realizado por la Universidad de Alicante, “Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico”, que **las empresas desconocen los aspectos positivos** que tiene la inclusión de personas con discapacidad como profesionales. Por lo que se considera indispensable realizar jornadas de sensibilización en las que dar a conocer las ventajas, que no consisten únicamente en bonificaciones fiscales. Se sugiere que las jornadas no sean generalistas, sino concretas sobre el tema.
2. En las entrevistas que se realizaron para la “Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico” se constataba que **no existe todavía una normalización de la contratación** o de la **prestación de un servicio turístico** por parte de una **persona con discapacidad**, para muchos perfiles profesionales del ámbito turístico (por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva como guía turística). Se hace hincapié en la necesidad de ofrecer a las personas con alguna discapacidad la posibilidad de trabajar en diferentes puestos de trabajo, incluyendo **puestos más cualificados**.
3. Incentivar o mediar en el otorgamiento de **ayudas** para la contratación de personas con discapacidad en empresas turísticas ordinarias, puesto que, en muchos casos, la empresa no va a poder acceder a las bonificaciones debido a la elevada temporalidad del sector turístico. También se plantea fomentar la incorporación de personas con discapacidad en las **Tourist Info**.
4. Se sugiere dar **más visibilidad y difusión** a la “Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad” en el sector turístico.
5. Se considera crucial la **adaptación de los puestos de trabajo** a las necesidades de cualquier persona, en toda la cadena de servicios.

6.

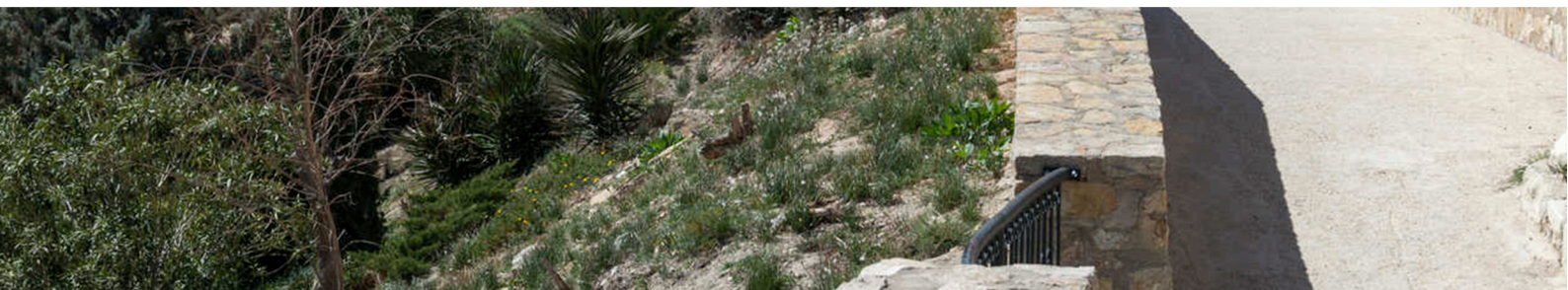
Se debate la importancia de definir el diseño del puesto de trabajo y la necesidad de hacer un estudio para conocer cuáles son los instrumentos jurídicos que ayudarían a llegar a dicha definición. Sin embargo, se considera que esta sería una competencia de otras áreas administrativas, como la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball - a través de INVASSAT – o de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive.

7.

Se evidencia la necesidad de **formación** de los profesionales y su inclusión en la enseñanza reglada y en cursos de especialización de posgrado.



ACCIONES DESARROLLADAS EN EL AÑO 2021



4. Acciones desarrolladas en el año 2021

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

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

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

Los resultados se presentan en el mismo párrafo indicado.

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

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

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

Las dos líneas de trabajo englobadas son las siguientes:

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

Este punto incluye el **diseño** y la **elaboración** de una **guía** que recoja las rutas diseñadas, presentada, en el marco de Fitur 2022 [“La Comunitat Valenciana también para ti”](#)

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

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

Se ha propuesto el desarrollo de las siguientes acciones:

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

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

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

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

4.2. EJE 2. Sensibilización de los agentes turísticos

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

En el marco del Programa de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana 2017-2020 y como parte del acuerdo de colaboración con la entonces llamada Agència Valenciana del Turisme, PREDIF impartió 4 cursos de formación y sensibilización sobre Turismo accesible y atención al público con necesidades de accesibilidad, en Alicante, Castellón, Valencia y Benidorm.

Asimismo, en el año 2018 se impartió un curso de formación sobre el uso de la plataforma TUR4all para la inclusión de la oferta turística accesible de la Comunitat Valenciana, dirigido principalmente al personal de las oficinas de la Red Tourist Info.

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

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

4.3. EJE 3. Formación de los agentes turísticos

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

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

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

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

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

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

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

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

El proyecto ha generado los siguientes resultados:

2.1.1 Número de participantes directos – Personas físicas

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL PARTICIPANTES DIRECTOS			PARTICIPANTES EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL del número total de participantes		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Valencia	8	3	5	8	3	5
Castellón	8	6	2	8	6	2
Benidorm	6	5	1	6	5	1

Perfil de los participantes (situación inicial) y criterios de selección a aplicar:

Grupos de ocho personas con síndrome Down o discapacidad intelectual, residentes en la provincia de Valencia, Castellón y Benidorm, que participarán directamente en el proyecto y, por consiguiente, se beneficiarán de su implementación.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: se priorizará personas en edad adulta, con síndrome Down o discapacidad intelectual, que se encuentren en desempleo, o busquen su primer empleo, y necesiten una cualificación profesional, entre 18 y 35 años.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: se excluyen del proyecto a personas que se encuentren empleadas o que no cumplan los requisitos de acceso a la formación.

Finalidad del proyecto:

Apostamos por la puesta en marcha de una formación avalada por los Centros de Turismo. Esta primera implementación del proyecto es necesaria para profesionalizar a las personas que realizarán su trabajo posteriormente. Las soluciones en esta fase serán:

- Dotar a los participantes de las herramientas necesarias en torno a la formación que les permita formarse a nivel personal, social y laboral.
- Ofrecer formación adaptada a nuestro colectivo, dentro de la familia de hostelería y turismo que permita la futura inserción laboral en empresas ordinarias

2.1.2 Número de entidades participantes – Personas jurídicas

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL	Perfil de las entidades participantes y criterios de selección a aplicar:
VALENCIA	8	Entidades colaboradoras que formalicen un convenio para la realización de prácticas laborales. Patronal, sindicatos y empresarios interesados en participar de la “clase práctica” de clausura
BENIDORM	6	
CASTELLÓN	5	

Con objeto de evaluar el cambio que se quiere generar en las entidades, indique cuál se espera que sea la situación final de las mismas:

- Ofrecer a entidades sociales que presente servicios de formación adulta, la posibilidad de conocer las capacidades de desarrollo que ofrece la formación, así como a las empresas ordinarias acercarles al mundo de la discapacidad como modo de normalizar la inclusión laboral en sus empresas.

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

En el [Anexo 06](#) se expone en detalle la metodología, el desarrollo y las fases del proyecto.

4.4. EJE 4. Promoción de la oferta turística accesible

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

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

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

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



Imagen: distintivo TUR4all. Fuente: PREDIF

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

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

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

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

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

ACCIÓN 4.3. COCEMFE CV: Plan de medios

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

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

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

ACCIÓN 4.4. COCEMFE CV: *Merchandising*

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

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

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

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

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

- por un lado, **conocer las condiciones de accesibilidad** que reúnen las infraestructuras visitadas y poder **dar a conocer**, mediante acciones de difusión y promoción, **la información** relevante para todas aquellas personas con alguna necesidad de accesibilidad que quieran viajar a la Comunitat Valenciana o visitar algunos de los lugares analizados;
- por otro lado, **identificar las principales carencias** en materia de accesibilidad y elaborar informes con recomendaciones de mejora a realizar.

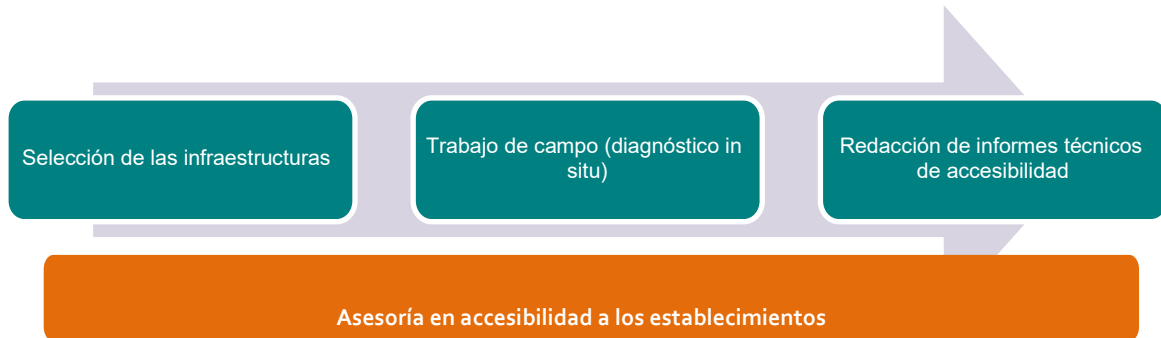
Las 30 infraestructuras visitadas han sido:

- **21** oficinas de turismo de la Red **Tourist Info** (7 por provincia);
- **8** edificios de la Red de Centros de Turismo, **CdT**, de la Comunitat Valenciana;
- El edificio sede de **INVAT.TUR**.

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

7	Tourist Info Xàbia Port	ALACANT	Xàbia
8	Tourist Info Benicarló	CASTELLÓ	Benicarló
9	Tourist Info Benicàssim - Casa Abadía	CASTELLÓ	Benicàssim
10	Tourist Info Castellón	CASTELLÓ	Castelló de la Plana
11	Tourist Info Morella	CASTELLÓ	Morella
12	Tourist Info Oropesa del Mar	CASTELLÓ	Orpesa/Oropesa del Mar
13	Tourist Info Peñíscola	CASTELLÓ	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 trabajo de diagnóstico de accesibilidad de las infraestructuras de titularidad de Turisme Comunitat Valenciana se ha desarrollado según las fases expuestas a continuación.



1. Determinación y validación de las 30 infraestructuras a analizar, a partir de un listado de recursos de titularidad de la *conselleria* competente.
2. Realización del diagnóstico de accesibilidad presencial de las infraestructuras seleccionadas, para la identificación de los aspectos de mejora.
3. Redacción de informes técnicos de accesibilidad.
 - Informe de accesibilidad: es un informe descriptivo de las condiciones de accesibilidad de las infraestructuras analizadas.
 - Informe diagnóstico de recomendaciones: está dirigido al ente gestor de las infraestructuras, identifica las carencias de accesibilidad detectadas para cada tipo de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual) en el análisis in situ y ofrece propuestas para solucionarlas.

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

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

GRÁFICAS DE RESULTADOS

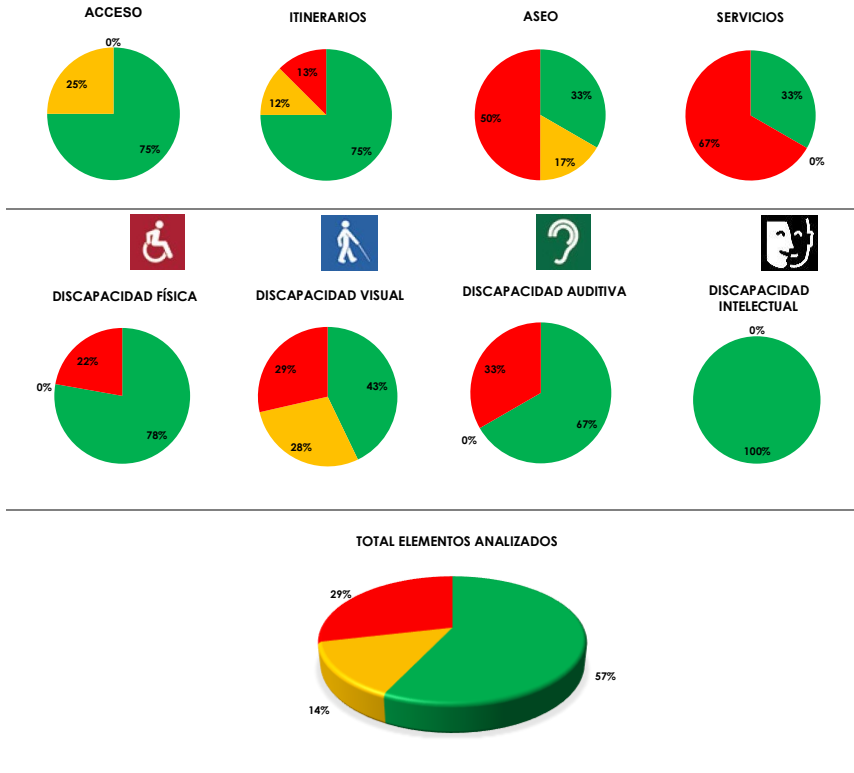


Imagen: ejemplo de gráfico de resultados

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

PLAZA DE APARCAMIENTO EN LINEA CONECTADA A PRR

Esta plaza de aparcamiento reservada, además, deberá contar con espacio de aproximación y transferencia lateral de al menos 1,20 m, por lo que la plaza debería medir al menos 3,70 m de ancho. En este momento se trata una plaza de uso polivalente, tanto para usuarios de silla de ruedas en situación de espera de vehículo como en aparcamiento lateral del mismo, siendo así para un espacio más amplio de usuarios.

Estas plazas deben contar con **acceso** de acceso a la acera adecuada desde el área de aproximación y transferencia. En todas las plazas de aparcamiento reservadas se garantizará el acceso desde la zona de transferencia hasta la entrada al edificio de forma adecuada y segura, mediante **elementos de señalización**. En el caso de estacionamiento de acceso, las plazas se situarán junto a puntos de transferencia con señales de forma que se pueda acceder directamente a ellas desde las zonas de transferencia, o bien se realizarán todos aquellos un traslado al itinerario accesible que discorra por la acera.

Se recomienda informar de la existencia de estas plazas de aparcamiento reservadas con la dirección exacta en la página web de la Oficina de Turismo junto con el resto de información relevante relativa a la Accesibilidad de una ciudad.

Para advertir sobre la proximidad de la cabina en los puntos de cruce entre el itinerario peatonal y el itinerario vehicular, se colocará sobre el **galgú** una franja de 0,60 m de fondo de **pavimento táctil** indicador de tránsito a lo largo de la línea de encuentro entre el suelo y la cabina, con contrastes cromáticos sobre el pavimento circundante.

Debe existir **señalización** adecuada desde estas plazas hasta la entrada a la oficina. En el interior de la Oficina se colocará este pavimento hasta el punto de destino accesible.

Se recomienda a Turismo Valencia geolocalizar las plazas de aparcamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida de la ciudad y crear una App con información de su disponibilidad en tiempo real.

Recomendación:

- Se deben colocar **carteles** homologados reconocibles fácilmente y en relieve, a una altura entre 70-120 cm que permita su identificación a personas con discapacidad visual. Además, se debe señalizar la cabina de estar etiquetado con el **símbolo internacional de Accesibilidad (ISA)** así como su itinerario accesible.
- El **galgú** debe ser "insensible", sin pedruzco, y garantizar un espacio inferior de al menos 70 cm de altura bajo el mismo, 80 cm de ancho y al menos 50 cm de fondo de manera que permita el acercamiento frontal de usuarios de sillas de ruedas. Su altura superior debe ser de 85 cm como máximo. El **galgú** debe ser encastrado, con palanca preferentemente de tipo **geométrico** y automático, y el espacio se debe colocar con la bandeja inferior a una altura máxima de 50 cm o ser orientable.

Imagen: ejemplo de informe de recomendaciones de mejora

4.6. EJE 6. Diseño de experiencias turísticas accesibles

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

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

Se puede acceder a las experiencias, a través del [Destino Comunitat Valenciana](#) y de las tres provincias:

<u>Destino Valencia</u>
<ul style="list-style-type: none">- Valencia “en esencia”- Valencia cultural- Valencia en familia- La Valencia más divertida- Valencia naturaleza y salud
<u>Destino Castellón de la Plana</u>
<ul style="list-style-type: none">- Ciudad de Castellón de la Plana- Por el interior de la provincia de Castellón- Litoral de Castellón
<u>Destino Alicante</u>
<ul style="list-style-type: none">- Recorrido por la ciudad de Alicante- Alicante en familia- Naturaleza y playa- Experiencia en Benidorm- Experiencia en Villajoyosa

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

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

ACCIÓN 6.2. COCEMFE CV: Rutas inclusivas

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

Las rutas son las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

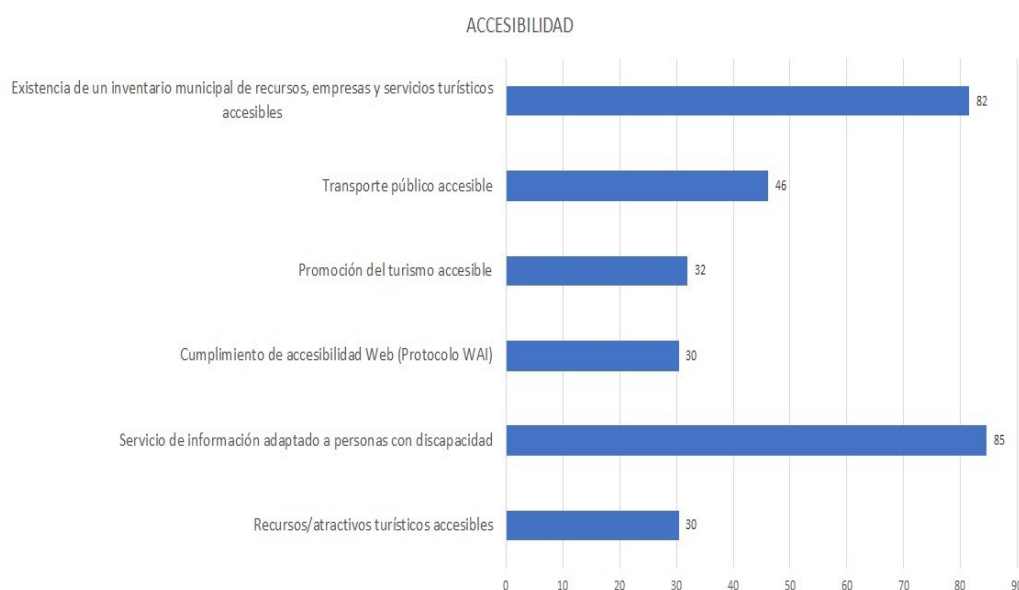


Imagen: resumen del grado de cumplimiento de los indicadores de accesibilidad en el modelo DTI-CV. Fuente: Manual de accesibilidad DTI-CV.

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

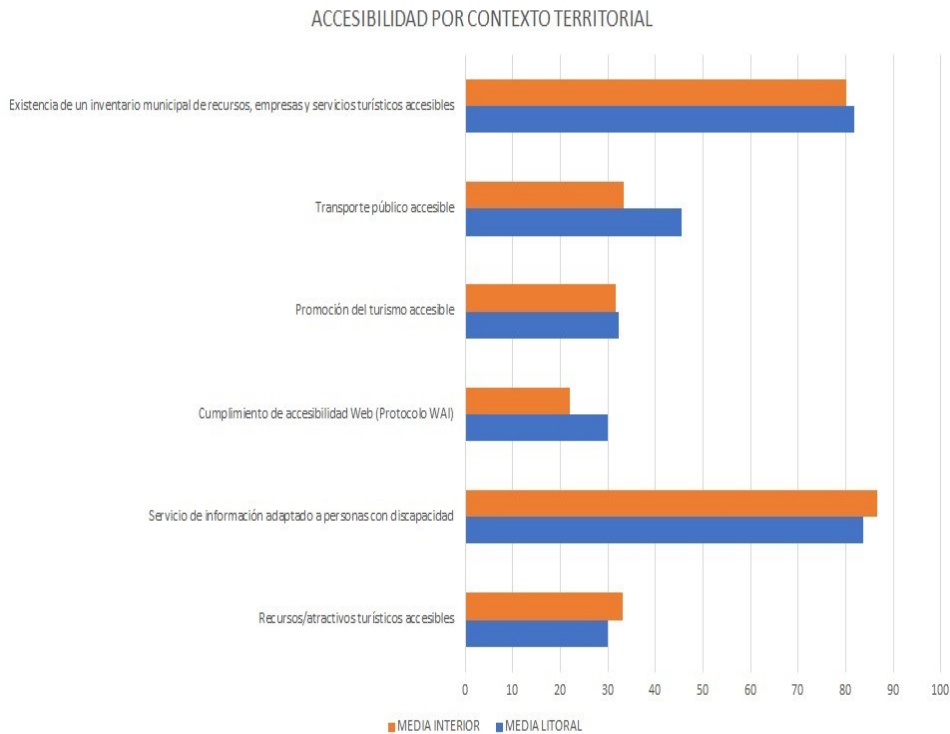


Imagen: indicadores de accesibilidad por contexto territorial, modelo DTI-CV. Fuente: Manual de accesibilidad DTI-CV.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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?



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

PREDIF.

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

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

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

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

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

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



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

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

4.11. Otras actuaciones llevadas a cabo por Turisme CV

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

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



DIAGNÓSTICO DEL DESTINO: RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA



5. Diagnóstico del destino: retos y oportunidades de la accesibilidad turística en la Comunitat Valenciana

A continuación, se detallan los principales puntos de fuerza y debilidades identificados en relación con el turismo accesible en la Comunitat Valenciana, así como las amenazas a las que hacer frente y las oportunidades de las que puede beneficiarse el destino, para consolidarse como inclusivo y accesible para todas las personas.

Fortalezas	
1.	Experiencia del destino Comunitat Valenciana cada vez más consolidada en el desarrollo de medidas de accesibilidad en el turismo y, por tanto, la imagen de marca cada vez más definida y reconocida en los mercados internacionales.
2.	La voluntad y el compromiso demostrado por parte de Turisme CV y otras instituciones de la administración autonómica y local, especialmente a lo largo de los últimos años, es fundamental para el alcance de los objetivos que se proponen.
3.	Percepción de apertura e interés por parte del sector empresarial turístico hacia la mejora de la oferta en materia de accesibilidad, tanto de los profesionales ya comprometidos (adheridos al sistema SICTED, los certificados en QUALITUR, acogidos a la ISO 17000) como de aquellos que aún no han abordado la accesibilidad en su oferta.
4.	En el litoral, la situación geográfica de los municipios caracterizados por desniveles limitados y, al mismo tiempo, la climatología favorable a lo largo del año, representan ambos factores que favorecen, también en temporada baja, la llegada de turistas con necesidades de accesibilidad, como el perfil “senior” europeo.

5.

Con relación a las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, si bien queda un amplio margen de mejora, constituye sin duda un punto de fuerza del destino la accesibilidad que reúnen algunas categorías de recursos. Entre ellos, destacan las **playas**, muchas de las **oficinas de la Red Tourist Info** y de cada vez más **espacios museísticos y expositivos**.

6.

El desarrollo de un **modelo DTI** de la Comunitat Valenciana, el trabajo desarrollado por varios municipios en pro de la conversión - e incluso en la certificación - como destinos inteligentes, la creación de la Red de Destinos Inteligentes, representan una ventaja competitiva importante y contribuyen al impulso de las políticas de inclusión de los destinos.

Debilidades

1.

Información sobre la accesibilidad de la oferta turística muy **dispersa** y falta de una centralización de la información, a través de una base de datos o un **inventario** de la oferta accesible.

2.

Frente a categorías de recursos que gozan de unas buenas condiciones de accesibilidad, sigue habiendo sectores o categorías de establecimientos de la oferta turística en los aún que **no se ha llegado a implementar medidas de accesibilidad**.

3.

Insuficientes condiciones de accesibilidad en **actividades** y **eventos** de diferente tipo (festivos, culturales, deportivos, religiosos, etc.), aun reuniendo, en muchas ocasiones, buenas condiciones de accesibilidad el espacio físico en el que se realizan.

4.

Escaso conocimiento de las **necesidades de accesibilidad** de las personas por parte de gran parte de los proveedores de servicios turísticos.

5.

Carencia de datos sobre el turismo accesible en la Comunitat Valenciana y, especialmente, sobre la **demanda** de turistas con necesidades de accesibilidad.

6.

Respecto a las condiciones de accesibilidad de productos y servicios turísticos, el enfoque en **otras necesidades de accesibilidad** diferentes a la movilidad reducida (visuales, auditivas, cognitivas, alimentarias, etc.) es aún reducido en muchos ámbitos del turismo o se limita a actuaciones puntuales.

7.

Se constata, tanto por parte del sector turístico como de las personas usuarias de servicios turísticos que más se benefician de la accesibilidad, un **conocimiento** en muchos casos **escaso de las iniciativas de mejora de la accesibilidad** llevadas a cabo por parte de Turisme CV. Por lo que se considera necesario reforzar la actividad de comunicación e información de las acciones desarrolladas.

Oportunidades

1.

Los avances en materia de accesibilidad en el turismo sin duda contribuyen a la mejora de la **imagen** como **destino responsable y comprometido** con la inclusión de todas las personas.

2.

El amplio **mercado - europeo** en particular - **de personas con necesidades de accesibilidad** y el aumento progresivo del mercado de personas mayores de 65 años, por la mejora de las condiciones de vida, representa innegablemente una gran oportunidad para el turismo de la Comunitat Valenciana y, sobre todo, para la oferta más accesible.

3.

Al mismo tiempo, los avances en materia de turismo accesible y consecuentemente unas mejores condiciones de la oferta accesible para una demanda que en general tiene más disponibilidad a viajar durante todo el año, constituyen factores relevantes en la **reducción de la estacionalidad**.

4.

El impulso y la promoción de las acciones de mejora de la accesibilidad en la Comunitat Valenciana, que se consolida como un modelo de destino inclusivo, representa una gran oportunidad para fortalecer el conocimiento, la sensibilización y la involucración de los **destinos de la Red DTI-CV**, así como los más de 31 **destinos adheridos al SICTED**, que aglutinan alrededor de 80 municipios y que albergan más de 1200 servicios turísticos.

5.

La mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística favorece también la generación de más **oportunidades de empleo**, para cualquier persona, incluyendo a las **personas con discapacidad**, puesto que incrementan el número de potenciales clientes y fomentan la creación de espacios de trabajo accesibles para todas las personas.

6.

Una gran oportunidad está representada por el uso de **herramientas tecnológicas innovadoras**, dirigidas a la mejora de la accesibilidad del destino y de la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad.

Amenazas

1.

La situación condicionada por la **emergencia sanitaria derivada de la COVID-19**, con consecuentes restricciones en la movilidad y en la actividad turística, y reducción del tráfico internacional de viajeros, afecta a toda la población y, en muchos casos, aún más a las personas con alguna discapacidad o de avanzada edad, que representan población de riesgo en proporción mayor.

2.

Las **restricciones** para hacer frente a la COVID-19 han indudablemente cambiado los hábitos de viaje. Entre otras consecuencias, la **reducción de las estancias más largas**, frente a un incremento de flujos de excursionistas, especialmente durante las restricciones en la movilidad entre comunidades autónomas.

3.

Los **riesgos derivados del cambio climático**, aun sin ser un riesgo específico para el desarrollo del turismo accesible, representan una amenaza muy grave para el turismo en general y, por tanto, afecta también a todo el mercado de turistas con alguna necesidad de accesibilidad.

4.

En un contexto internacional aún fuertemente condicionado por la inestabilidad debida a la pandemia, la **competencia de otros destinos españoles y mediterráneos**, con un posicionamiento sólido en el mercado como destinos accesibles, puede representar una amenaza en el momento en que consigan mejorar su situación sanitaria y comunicar la tranquilidad de un destino seguro, aspecto que interesa indistintamente a todas las personas, si bien tiene más peso para la población de mayor riesgo.



ESTRATEGIA DE TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNITAT VALENCIANA



6. Estrategia de turismo accesible de la Comunitat Valenciana

6.1. Objetivos

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

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

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

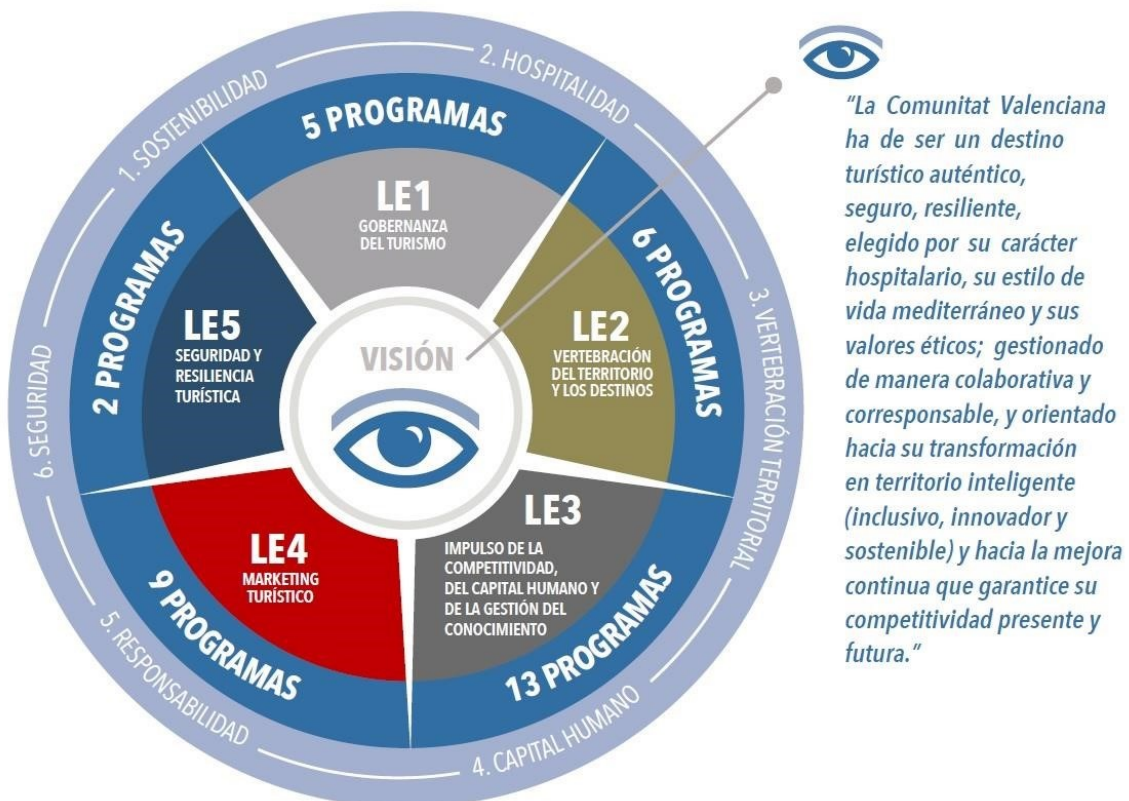


Imagen: Mapa conceptual del Plan Estratégico. Fuente: Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2020-2025

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

El Programa de Turismo accesible contempla los siguientes ejes.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

6.3. Desarrollo de las actuaciones

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

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

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

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

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

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

Plazo
MEDIO
1.1.3.
Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las políticas de Destino Seguro
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO
Responsable

Turisme Comunitat Valenciana

Secundario

Comisión Interdepartamental de Turismo

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

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

1.1.4.	Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las medidas de seguridad y la gestión de las emergencias		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario	Comisión Interdepartamental de Turismo, organismos de coordinación de emergencias autonómicos y locales		
<p>En el análisis realizado se ha constatado que en la actualidad todavía no se consideran las necesidades de accesibilidad en los protocolos de emergencias y evacuación elaborados por los destinos de la Comunitat Valenciana o esto no se hace de forma suficiente.</p> <p>Asimismo, tampoco la normativa de ámbito turístico contempla las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas. A título de ejemplo, el reciente DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, hace referencia a la necesidad de disponer planes de autoprotección o planes de emergencia en los edificios, pero sin mencionar la exigencia de que estos contemplen protocolos de actuación y evacuación que tengan en cuenta las distintas necesidades de accesibilidad de las personas. Estas necesidades tampoco se tienen en cuenta en la comunicación de las emergencias o en las señales de alarma, en edificios, infraestructuras de transporte, grandes espacios destinados a la realización de eventos, que a menudo contemplan un solo formato de emisión (sonoro, en la mayoría de los casos, y pocas veces visual), poniendo en peligro la integridad de muchas personas,</p>			

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

1.2.1.	Mecanismo de coordinación, control y seguimiento		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Para que la accesibilidad se aborde de una forma transversal, en diferentes ámbitos de gestión y niveles administrativos, se recomienda la creación de un órgano o figura responsable de la accesibilidad en Turisme Comunitat Valenciana, que coordine las actuaciones en materia de turismo accesible, realizando un seguimiento y control de las acciones incluidas en el Programa, así como cualquier acción de impulso y promoción del turismo accesible.</p> <p>La figura responsable de coordinar las actuaciones en materia de accesibilidad turística desarrollará, entre otras, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinación transversal con los diferentes municipios turísticos de la Comunitat Valenciana; • realización del seguimiento de las actuaciones propuestas en el presente Programa y valoración mediante indicadores de los resultados parciales y finales de las mismas. 			
Plazo	CORTO		

1.3.1.	Creación de un Foro de Turismo accesible		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>En el Plan Estratégico de Turismo se afirma que <i>“la transición hacia un nuevo modelo de gobernanza turística debe sustentarse en la premisa de la necesidad de compartir información y conocimiento. Solo de esta forma se garantiza el diseño de directrices estratégicas que emanen del consenso de todos los agentes y el avance hacia un horizonte turístico compartido”</i>.</p> <p>En este mismo principio de participación de representación ciudadana también se fundamenta el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes.</p> <p>Con el propósito de dar voz a las personas que mayormente se benefician de las acciones dirigidas a mejorar las condiciones de accesibilidad de la Comunitat Valenciana como destino, se propone la creación de un Foro de Turismo accesible, que contribuya a conseguir una mayor efectividad en la tutela del derecho de las personas con discapacidad a hacer turismo.</p> <p>Se sugiere que esté conformado por una representación de la administración pública autonómica y local, con competencias en materia de turismo y de accesibilidad, sector empresarial del turismo y entidades del movimiento asociativo representativas de personas con diferentes necesidades de accesibilidad.</p> <p>Entre sus funciones, este mecanismo participativo contemplará: apoyo para acciones promocionales o de sensibilización de la ciudadanía, apoyo para destinos y sector empresarial en la resolución de dudas, coordinación de acciones conjuntas y homogenización de criterios de actuación, validaciones de proyectos, en coordinación con el órgano de seguimiento y gestión de la accesibilidad del destino, contemplado en la Acción 1.2.1.</p>			
Plazo		MEDIO	

1.4.1.	Medidas de accesibilidad en la difusión de información de interés turístico sobre COVID 19		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>La situación de emergencia sanitaria, debida a la enfermedad por coronavirus, más conocida como COVID-19, ha obligado al sector turístico a establecer protocolos de prevención y medidas de seguridad frente al riesgo de contagio que, en muchos casos, no consideran las necesidades de accesibilidad de las personas.</p> <p>Cualquier comunicación emitida por Turisme CV y relacionada con la situación derivada de la pandemia que afecte especialmente a las personas que viajan o viajarán a la Comunitat Valenciana (criterios de acceso a establecimientos turísticos, restricciones a la movilidad para entrar o circular en la Comunitat Valenciana, horarios y aforo de establecimientos comerciales y turísticos, medidas de prevención y certificados exigidos, etc.), deberá contar con diferentes formatos (auditivos, visuales) y las medidas de accesibilidad adecuadas para su fácil comprensión por parte de todas las personas.</p> <p>Asimismo, los canales a través de las que se comuniquen deberán ser accesibles.</p>			
Plazo	CORTO		

1.4.2.	Difusión del manual de buenas prácticas para incluir la accesibilidad en las medidas frente a la COVID 19		
EJE 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Pese a las mejoras realizadas y al elevado número de personas vacunadas, en el año 2021 la propagación de la pandemia derivada de la COVID-19 todavía afecta al sector turístico y condiciona enormemente los desplazamientos y la realización de la actividad turística.</p> <p>Si esta situación está perjudicando indistintamente a toda la población, las personas con discapacidad se ven a menudo doblemente afectadas, ya que, en las restricciones, en las medidas de prevención, de higiene, en la comunicación y en la información, en raras ocasiones se tiene en cuenta la accesibilidad.</p> <p>Con el objetivo de reducir las situaciones de discriminación que se producen por la falta de accesibilidad en las medidas llevadas a cabo por parte del sector turístico para hacer frente a la COVID-19, se recomienda formar e informar al sector sobre las necesidades que muchas personas tienen en este contexto condicionado por la pandemia.</p> <p>Se sugiere difundir el manual "Buenas prácticas de turismo accesible: ¿Cómo incluir la accesibilidad en las medidas de protección frente a riesgos sanitarios de contagio?", elaborado para proporcionar una serie de recomendaciones dirigidas al sector turístico en relación con las medidas de accesibilidad a adoptar en un contexto de restricciones a la movilidad, la interacción y el contacto, para que las personas con necesidades de accesibilidad no sufran una discriminación adicional, al restringirse su posibilidad de realizar una actividad o acceder a un servicio turístico en igualdad de condiciones, de la misma manera que el resto de la población.</p>			
Plazo	CORTO		

2.1.1.	Ampliación del diagnóstico de la accesibilidad de la oferta turística		
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario	Otras consellerias y clubes de producto		
<p>Tal y como se ha evidenciado en el proceso participativo, uno de los principales retos es difundir la información sobre la oferta accesible de la Comunitat Valenciana. La dificultad para encontrar esta información respecto a la mayoría de los destinos de la Comunitat Valenciana es una de las principales carencias detectadas por los profesionales del turismo. Se pone de manifiesto que falta una centralización de la información y un inventario de la oferta accesible.</p> <p>Para ofrecer complementar y ampliar la información disponible en la página de promoción turística, se propone realizar un análisis de las condiciones de accesibilidad de una selección de recursos turísticos, con el objetivo de recabar información, útil para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ampliar la base de datos de recursos accesibles y centralizar la información en la sección de Turismo accesible de la web de promoción de la Comunitat Valenciana; - elaborar recomendaciones de mejora de aquellos recursos que no lleguen a cumplir unas condiciones mínimas de accesibilidad, utilizando los criterios de una certificación oficial o reconocimiento oficial (Tur4all, QUALITUR) <p>En la selección de las categorías de recursos turísticos a analizar se tendrán en cuenta las consideraciones manifestadas en el proceso participativo, a partir de las cuales se sugiere que el estudio de accesibilidad incluya también:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recursos turísticos de destinos de interior, menos conocidos. - espacios vinculados al turismo pesquero y marinero, reservas marinas y espacios marinos protegidos; - espacios vinculados al agroturismo y relacionados con la actividad agraria. <p>En cuanto a los establecimientos turísticos, además de aquellas categorías tradicionalmente asociadas al turismo, se recomienda incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - apartamentos turísticos; - establecimientos de ocio nocturno. 			
Plazo	CORTO		

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

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

2.2.2.

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

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

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

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

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

- La inclusión de **criterios de accesibilidad universal** - no solamente desde un punto de vista físico, sino también sensorial y cognitivo - en los **pliegos de condiciones** para la contratación y concesión de servicios necesarios para la realización de eventos de titularidad de Turisme CV.
- Al ser los eventos un tipo de manifestaciones generalmente concurridas, las medidas de accesibilidad se deberán considerar también en todos los aspectos relacionados con la **seguridad** y contemplar las diferentes necesidades de las personas en los protocolos de actuación y evacuación en caso de emergencia, tal y como se expone en la Acción 1.1.4 - Inclusión de las necesidades de accesibilidad en las medidas de seguridad y la gestión de las emergencias.
- El **fomento** y la **difusión**, por parte de Turisme CV, de las **recomendaciones en materia de accesibilidad a los eventos**, para los destinos de la comunidad autónoma, de forma que también los eventos organizados a nivel municipal, cuenten con un planteamiento de inclusión de todas las personas. Para más detalles, se remite al manual de Buenas prácticas de turismo accesible "[¿Cómo organizar un evento accesible?](#)".
- La **formación** de las áreas involucradas.
- **Coordinación interdepartamental** con otras áreas competentes en materia de eventos.

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

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

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

2.4.1.	Creación y desarrollo del servicio de asistencia personal al visitante con necesidades de accesibilidad		
EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Una gran parte de personas con discapacidad con necesidades de apoyo necesita un asistente personal cuando viaja. Esta circunstancia representa un coste muy alto que pocos turistas se pueden permitir.</p> <p>En las mesas de trabajo organizadas se incide en el sobrecoste en el que incurren las personas con grandes necesidades de apoyo a la hora de realizar viajes que, para reducirlo, suelen recurrir a soluciones que condicionan su independencia, como la realización de viajes junto con otras personas que necesitan apoyo.</p> <p>Se propone el impulso de una iniciativa innovadora, que consiste en motivar la formación de asistentes personales en turismo (Red CDTs), de forma que, los destinos y sus empresas de servicios turísticos, puedan contar con futuros profesionales que faciliten a turistas y visitantes la experiencia turística en el destino.</p> <p>Claves del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elimina los largos desplazamientos del asistente. - Reduce la huella de carbono asociada a los desplazamientos. - Creación de empleo en el destino y profesionalización a través de formación. - El asistente tiene conocimiento de las condiciones de accesibilidad del destino. - Se rentabilizan los tiempos dedicados al ocio para las personas con necesidad de accesibilidad. 			
Plazo		MEDIO	

3.1.1.	Formación en accesibilidad universal para personal técnico de las administraciones autonómica y locales de la Comunitat Valenciana		
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario	Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat		
<p>Más de un destino resalta que en las acciones de formación en materia de accesibilidad, en general, hay poca participación de técnicos que se dedican en su profesión al diseño y construcción de espacios, como arquitectos, ingenieros, etc., por lo que recomiendan fomentar mayormente la formación dirigida al personal técnico.</p> <p>Para que un destino mejore sus condiciones de accesibilidad es necesario, en primer lugar, que el personal técnico de las áreas competentes, disponga de los oportunos conocimientos en materia.</p> <p>Con la finalidad de fortalecer dichos conocimientos, se propone realizar unos cursos de formación sobre normativa básica en Accesibilidad Universal y turismo accesible, dirigidos al personal técnico de la administración autonómica y las administraciones locales de los destinos.</p> <p>La formación tendrá como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor conocimiento de la legislación básica vigente en materia. - Transferir los conocimientos para que los asistentes a las formaciones puedan diagnosticar el grado de accesibilidad de un establecimiento o un entorno. - Comprender el porqué de determinadas disposiciones normativas, conociendo las principales necesidades de las personas con discapacidad en ámbito turístico. <p>Asimismo, se recomienda informar a los participantes sobre las actuaciones contenidas en el presente Programa de Turismo accesible, para que sean capaces de evaluar la repercusión de las mismas en su propio ámbito de trabajo.</p>			
Plazo		MEDIO	

3.1.2.	Formación en accesibilidad y normativa de la Comunitat Valenciana para el sector turístico		
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Por parte del sector empresarial hotelero, se explica que existe un gran desconocimiento a la hora de saber qué normativa aplicar y por tanto una sustancial necesidad de formación.</p> <p>El Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana menciona la accesibilidad y cita el Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos, pero deja lagunas de interpretación.</p> <p>Se recomienda poner en marcha acciones formativas que contemplen la accesibilidad desde un punto de vista de la normativa aplicada al sector turístico. La formación estará dirigida tanto al empresariado turístico como al personal técnico de turismo de las administraciones autonómica y locales.</p> <p>Se considera importante que los cursos tengan algún reconocimiento y, para que las convocatorias tengan más éxito, se propone que la formación sea homologada, de manera que permita recibir méritos profesionales.</p>			
Plazo		MEDIO	

3.2.1.	Formación en accesibilidad universal y atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad		
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Se propone la realización de cursos dirigidos a los profesionales del sector turístico público y privado de la Comunitat Valenciana y, especialmente, a aquellos con puestos de trabajo de <i>front-office</i> en diferentes ámbitos (hostelería, oficinas de información turística, sector ocio y cultura, guías de turismo, etc.), sobre turismo accesible y necesidades de accesibilidad de las personas.</p>			

3.2.1.

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

La formación tendrá los siguientes objetivos:

- Fomentar la **plena integración** de todas las personas mediante la puesta en conocimiento de las necesidades a cubrir en el uso y disfrute de infraestructuras y servicios turísticos, estableciendo una concienciación sobre el derecho que tienen todas las personas de disfrutar del turismo y sobre las principales dificultades que encuentran las personas con discapacidad para ejercer este derecho.
- Orientar sobre las pautas de **comportamiento** que deben tener los **profesionales** del sector turístico, encaminando sus habilidades para facilitar la atención a una persona con discapacidad u otras necesidades de accesibilidad.
- Informar sobre las **necesidades de accesibilidad en la comunicación**, incluyendo en un módulo la impartición de los conceptos básicos de la Lengua de Signos Española (LSE).

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

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

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

Plazo

MEDIO

3.3.1.	Formación del personal técnico de los destinos en accesibilidad web		
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>En la actualidad, hay diferentes aspectos de mejora en los que avanzar para que el portal turístico de la Comunitat Valenciana cumpla con las disposiciones exigidas en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.</p> <p>Además de mejorar la accesibilidad de las páginas web, es de fundamental importancia mantener a lo largo del tiempo esas condiciones óptimas, algo que es posible conseguir mediante una adecuada formación en accesibilidad web del personal técnico que sube y actualiza los contenidos.</p> <p>Se considera de utilidad la formación y la elaboración de manuales para la creación de contenidos accesibles, dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal técnico de Turisme CV • Personal técnico los destinos de la Comunitat Valenciana <p>La formación no se limitará solamente a la accesibilidad de una página web: se considera necesario que contemple la accesibilidad de otro tipo de canales de comunicación web, como <i>newsletter</i> y boletines.</p> <p>Además, se difundirá el Manual para la mejora de la accesibilidad web que se ha elaborado por parte del Grupo de trabajo de accesibilidad de la Red DTI-CV, dirigido a los destinos que forman parte de ella y también a los que no. Su difusión está prevista para el año 2022.</p>			
Plazo	CORTO		

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

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

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

3.5.1.	Puesta en marcha de acciones de sensibilización del sector turístico en accesibilidad y necesidades de las personas con discapacidad		
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive, movimiento asociativo de la discapacidad		
<p>La sensibilización del sector turístico se identifica como uno de los principales aspectos a mejorar.</p> <p>Se sugiere la puesta en marcha de campañas de sensibilización dirigidas mayormente al sector turístico, pero con validez para la genérica población, en las que concienciar sobre los derechos que las personas con discapacidad tienen como turistas.</p> <p>Se proponen campañas que visibilicen a las personas con discapacidad y que, al mismo tiempo, permitan poner en valor destinos y recursos accesibles, para concienciar a toda la sociedad sobre los derechos que las personas con discapacidad tienen como turistas. Estas campañas de sensibilización se consideran necesarias incluso cuando se llegan a cumplir las condiciones de accesibilidad exigidas por normativa. Sirva como ejemplo el uso incorrecto que se destina en muchos casos a las cabinas de aseo adaptado, convertidas a menudo en espacios de almacenaje.</p> <p>Para el desarrollo de las acciones se contará con la colaboración del movimiento asociativo de la discapacidad, asociaciones empresariales del sector turístico de la Comunitat Valenciana y, si se estima conveniente, otros organismos autonómicos expertos en materia, como es el caso de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusive.</p>			
Plazo		MEDIO	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Plazo
CORTO

4.2.2.	Líneas de ayudas al sector empresarial para la mejora de la accesibilidad		
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Desde Turisme Comunitat Valenciana se contempla la concesión de ayudas para el sector turístico, desde hace varios años.</p> <p>En la línea de apoyo a las empresas del sector turístico para la mejora de la competitividad y de la calidad de los productos y los servicios ofrecidos, se plantea seguir incentivando el desarrollo de actuaciones por parte del sector turístico privado en favor de una oferta más inclusiva, mediante líneas de subvenciones para impulsar la mejora de las condiciones de accesibilidad de establecimientos turísticos de titularidad privada.</p> <p>Además de la supresión de barreras físicas, visuales, auditivas y cognitivas, se recomienda incluir como actuaciones subvencionables en las bases reguladoras, la adquisición de material adaptado para el desarrollo de determinadas actividades de ocio y turismo activo (sillas Joëlette, etc.) así como inversiones en obras, sistemas y tecnologías que faciliten la accesibilidad a personas con discapacidad por encima de los requisitos establecidos como obligatorios en la legislación (adquisición de grúas de transferencia, timbres luminosos, detectores de caída, signoguías, etc.).</p> <p>Entre las carencias detectadas en el estudio, se evidencia mayormente la falta de accesibilidad en algunos sectores o categorías de recursos, para los que se recomienda incidir en la posibilidad de acceso a dichas ayudas. Entre ellos, destacan los apartamentos turísticos.</p> <p>De la misma manera, se incluirán en los potenciales beneficiarios de las ayudas a aquellas categorías de empresas turísticas que, en muchos casos, no contemplan un producto adaptado a las necesidades de todas las personas, como las de ocio, turismo activo y otro tipo de actividades, culturales, deportivas o en la naturaleza.</p>			
Plazo	CORTO		

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

Responsable Turisme Comunitat Valenciana

Secundario

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

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

Se sugiere, por tanto, que:

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

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

4.4.1.	Creación de un apartado de turismo accesible dentro del Sistema de Inteligencia Turística
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	
<p>Una de las principales carencias para poder analizar el turismo accesible en un destino es la falta de conocimiento de los hábitos y comportamientos de la demanda de turismo accesible.</p> <p>Ante la falta de información sobre la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad, se considera esencial la creación, dentro del Observatorio del Turismo de la Comunitat Valenciana, de una sección específica como instrumento de seguimiento y monitorización especializado en turismo accesible de la comunidad autónoma.</p> <p>Su principal objetivo será recabar información valiosa sobre el funcionamiento del mercado del turismo accesible y, especialmente, la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad, puesto que no existen fuentes que proporcionen datos respecto a cómo se comportan hoy en día los turistas con alguna necesidad de accesibilidad, cuáles son sus hábitos de compra, qué destinos y servicios demandan en mayor medida, con qué dificultades se encuentran, etc.</p> <p>En este sentido, la inteligencia turística y el Big Data, representan unos aliados indispensables en la recogida de datos sobre el perfil de visitante que demanda accesibilidad, a través de diferentes fuentes: redes sociales, alojamientos, oficinas de turismo u otro tipo de espacio o recurso turístico que permita la recogida de datos. Disponer de esa información, además de mejorar la oferta de productos y servicios turísticos, más acorde a las necesidades de los visitantes, permitiría medir y comparar resultados, definir tendencias y afinar el proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de soluciones definidas a través de los datos analizados y de certificación realizada dentro de los programas QUALITUR, SICTED y normas UNE/ISO.</p>	

4.4.1.
Creación de un apartado de turismo accesible dentro del Sistema de Inteligencia Turística

La creación del apartado de turismo accesible en el Sistema de Inteligencia Turística (Ley 15/2018 de Turismo, Ocio y Hospitalidad) para visibilizar el resultado y evolución de los indicadores relativos al grado de accesibilidad universal de la oferta turística, así como el grado de satisfacción del turista de la Comunitat Valenciana, convertiría al destino en el primer territorio que aplica el Big Data y la inteligencia turística a la recogida de información sobre los turistas con necesidades de accesibilidad que visitan el destino.

Por el papel fundamental de INVAT·TUR en la materia, se sugiere que el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas lidere la creación de la sección, junto con otros agentes involucrados, como la Red de Tourist Info, institutos de investigación e innovación en el ámbito de la accesibilidad y del turismo (p. ej. HOSBEC), una representación de los destinos a través del Grupo de Turismo accesible de la Red DTICV, así como una representación movimiento asociativo de la discapacidad (p. ej. CERMI CV).

Parte de la actividad se podría basar en los informes sobre mercados turísticos, productos turísticos e índices turísticos, elaborados por Turisme CV, a través de INVAT·TUR, que permiten observar su evolución y extraer información valiosa, en los que se sugiere incluir un índice de valoración de la satisfacción con la accesibilidad universal del destino, tal y como se evalúa la satisfacción en otros aspectos (alojamiento, percepción de la seguridad, etc.), pero sin llegar a tratar la el turismo accesible como un producto turístico.

Plazo
MEDIO

4.4.2.	Inclusión de indicadores sobre accesibilidad en la Red de Tourist Info		
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Las encuestas proporcionadas a través de la Red de Tourist Info permiten perfilar el turista que visita los diferentes destinos, por lugar de residencia, sexo, edad, etc. y valorar su satisfacción con la oficina y el municipio. En uno de los <i>ítems</i> se pregunta por la satisfacción de la "Localización/accesibilidad de la oficina", que es un dato útil, aunque se refiere únicamente a la oficina y no al destino en su conjunto.</p> <p>Se propone incluir en las encuestas de las Tourist Info preguntas que permita conocer cuántas visitas de turistas con necesidades de accesibilidad reciben los destinos y qué grado de satisfacción expresan sobre el destino, lo que facilitará la adecuación de la oferta de servicios proporcionados y la toma de decisiones, en función de los datos recibidos.</p> <p>Se sugiere, por tanto, incluir en la encuesta un <i>ítem</i> que permita conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • si la persona que rellena la encuesta tiene alguna necesidad de accesibilidad, lo que ayudaría a hacer una estimación de la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad o, al menos, de aquellos que pasan por las Tourist Info; • en caso de que sí, qué tipo de necesidad (física, visual, auditiva, cognitiva, más de una necesidad). <p>Además, se sugiere anotar en un registro las consultas de accesibilidad recibidas en las Tourist Info, para estimar el número de personas que solicitan esta información y qué tipo de información solicitan en relación con la accesibilidad. En la actualidad ya se recogen consultas en torno a la accesibilidad, pero de forma generalizada. En cambio, separando aquellas sobre accesibilidad, del resto de consultas, su número constituiría uno de los indicadores que se recomienda crear.</p> <p>La monitorización de la evolución de estos indicadores podrá permitir observar tendencias, patrones, correlaciones sobre los turistas con necesidades de accesibilidad que visitan los destinos de la Comunitat Valenciana.</p>			
Plazo	CORTO		

4.4.3.	Revisión del sistema de indicadores del modelo DTI CV		
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>En la actualidad, la medición de la accesibilidad en los DTIs consta de los siguientes seis indicadores, en fase de revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACC01_Recursos/atractivos turísticos accesibles - ACC02_Servicios de información adaptado a personas con discapacidad - ACC03_Cumplimiento de accesibilidad web (Protocolo WAI) - ACC04_Promoción del turismo accesible - ACC05_Transporte público accesible - ACC06_Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles <p>Aprovechando la revisión en curso, se sugiere incrementar su número, incluyendo indicadores que tengan en cuenta también otros aspectos. Entre ellos, se considera de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la formación en accesibilidad universal y turismo accesible de la administración pública del destino y del sector turístico privado; - la formación en accesibilidad digital y online (páginas web, redes sociales, apps, newsletter, etc...) - la capacidad de planificación y de gestión de la accesibilidad por parte del destino; - la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector turístico del destino. 			
Plazo	CORTO		

4.4.4.	Creación de un repositorio de buenas prácticas de turismo accesible en destinos de la Comunitat Valenciana		
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>En el proceso participativo se ha expresado la necesidad de conocer las buenas prácticas en materia de accesibilidad, desarrolladas por destinos de la Comunitat Valenciana.</p> <p>A tal fin, se propone la realización de un catálogo de las acciones que se están implementando en DTI por parte de destinos, empresas, entidades y otros organismos de la comunidad autónoma, abierto también a destinos o empresas que no forman parte de la Red DTI-CV.</p> <p>Se considera de interés incluir buenas prácticas de destinos y empresas de la Comunitat Valenciana adheridos al Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos – SICTED, que han apostado por la accesibilidad universal de su oferta, así como de clubes de producto como L'Exquisit Mediterrani o de ExperienciasCV, proyecto que ya cuenta en su web con un filtro de accesibilidad que facilitaría la selección de buenas prácticas.</p> <p>El catálogo podría dividirse por categorías. Entre ellas: buenas prácticas en accesibilidad de destinos turísticos, iniciativas empresariales, entidades sociales.</p> <p>Las buenas prácticas desarrolladas en torno al turismo inclusivo que se hayan identificado podrán participar en la convocatoria para la concesión de los Premios Turisme de la Generalitat, en la categoría de “Turismo inclusivo”.</p>			
Plazo		MEDIO	

4.4.5.	Impulso de las Nuevas Tecnologías para la mejora de la accesibilidad		
EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>La tecnología juega un papel fundamental para mejorar la calidad de vida de todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad a las que, en muchos casos, también favorece la integración en la sociedad.</p> <p>Hay constancia del incremento de uso de soluciones tecnológicas para mejorar la accesibilidad en destinos de la Comunitat Valenciana, así como del impulso por parte de la Red DTI-CV e INVAT·TUR.</p> <p>Siguiendo esta tendencia, se recomienda seguir impulsando el uso de las Nuevas Tecnologías para mejorar la accesibilidad de las experiencias turísticas. La puesta en marcha de mejoras en la implantación de soluciones tecnológicas puede facilitar la experiencia en diferentes ámbitos, desde la movilidad hasta la comunicación.</p> <p>Algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uso de formatos alternativos en la señalética, como códigos QR que enlacen con portales donde pueda escucharse la información de interés; - dispositivos que mejoran la accesibilidad sensorial utilizando detectores y tecnologías como la inteligencia artificial, el internet de las cosas y la geolocalización; - tiflotecnología, como el uso de maquetas tiflológicas inteligentes; - aplicaciones con servicio de audiodescripción y LSE, para visitas o eventos; - sistemas de guiado, peatonal y de interiores. <p>Asimismo, se recomienda la inclusión de soluciones tecnológicas para la mejora de la accesibilidad, tanto en el ámbito de la movilidad como en el de la comunicación, como algunas de las que se mencionan en el punto 2.5. del presente documento.</p>			
Plazo		MEDIO	

5.1.1.	Ayudas dirigidas a profesionales del sector turístico para la inserción laboral de personas con discapacidad
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO	
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
Secundario	Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball
<p>Tal y como se recoge en el DECRETO 217/2020, de 29 de diciembre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión directa de las subvenciones públicas destinadas al fomento del empleo de personas con diversidad funcional o discapacidad en centros especiales de empleo (CEE) y enclaves laborales y convocatoria para 2021, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social <i>«reconoce el derecho al trabajo de las personas con diversidad funcional o discapacidad, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación y prevé el ejercicio de dicho derecho a través de los siguientes tipos de empleo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a. Empleo ordinario, en las empresas y en las administraciones públicas, incluidos los servicios de empleo con apoyo.</i> <i>b. Empleo protegido, en Centros Especiales de Empleo (en adelante, CEE) y en enclaves laborales.</i> <i>c. Empleo autónomo.</i> <p><i>Asimismo, recoge la obligación de las empresas de adoptar las medidas adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo y la accesibilidad de la empresa, en función de las necesidades de cada situación concreta, e introduce el fomento del empleo de las personas con diversidad funcional o discapacidad mediante el establecimiento de ayudas que faciliten su inclusión laboral».</i></p> <p>En actuación de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social (<i>«las administraciones públicas promoverán la contratación de personas con diversidad funcional o con discapacidad en las empresas y entidades privadas»</i>) y en el artículo 37 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el que se afirma con relación a las personas con discapacidad que <i>«las administraciones públicas competentes fomentarán sus oportunidades de empleo y promoción profesional en el mercado laboral, y promoverán los apoyos necesarios para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo»</i>, se contemplará, entre las ayudas de concurrencia competitiva a profesionales del sector turístico y a empresas turísticas inscritas</p>	

5.1.1.	Ayudas dirigidas a profesionales del sector turístico para la inserción laboral de personas con discapacidad		
<p>en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana y en colaboración con la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, la promoción de la inserción laboral de personas con discapacidad en empresas ordinarias del sector turístico, siempre y cuando la empresa no se beneficie de otras bonificaciones estatales.</p> <p>Las medidas de fomento del empleo establecidas contribuirán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la contratación de personas con discapacidad; - la inclusión de eventuales gastos de adaptación de los puestos de trabajo, entre los subvencionables, si estos no cuentan con unas condiciones de accesibilidad adecuadas y si dicha adaptación tiene como fin la contratación de personas con discapacidad, si bien esta ya figura en el art. 40 del RD 1/2013 como una obligación para los empresarios; - la compensación de eventuales costes adicionales del empleo de personas con discapacidad, si el desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo implica un sobrecoste para la empresa, como puede ser el caso de la necesidad de apoyo de un asistente personal. <p>Se solicitará al gobierno de España adaptar las bonificaciones a la temporalidad del sector turístico, así como se dará difusión a todas las ayudas autonómicas y nacionales.</p>			
Plazo	CORTO		

5.1.2.	Colaboración con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico		
EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Para hacer frente a la dificultad de normalizar la contratación o la prestación de un servicio turístico por parte de una persona con discapacidad, para muchos perfiles profesionales del ámbito turístico (por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva como guía turística), se hace hincapié en la necesidad de ofrecer a las personas con</p>			

5.1.2.	Colaboración con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico		
---------------	--	--	--

alguna discapacidad la posibilidad de trabajar en **diferentes puestos de trabajo**, incluso puestos **más cualificados**, incluyendo puestos de dirección o de mayor responsabilidad.

Desde Turisme Comunitat Valenciana se **colaborará** con las principales **entidades representativas de personas con discapacidad** con el objetivo de sensibilizar al sector turístico y, junto a otras entidades como universidades, patronal, sindicatos, etc. solicitar que apoyen a entidades que trabajan la inclusión laboral, tales como algunas de las entidades conveniadas (Fundación Asindown, COCEMFE CV,), para incrementar la formación y la contratación de personas con discapacidad en diferentes ámbitos del sector turístico.

Plazo	CORTO		
-------	-------	--	--

5.2.1.	Estudio de la accesibilidad de los puestos de trabajo en la oferta turística de la Comunitat Valenciana		
---------------	--	--	--

EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO

Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
--------------------	------------------------------

Secundario	
-------------------	--

Se propone proceder a la realización de un estudio de las condiciones de accesibilidad de los puestos de trabajo en una muestra de recursos y establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana, con el objetivo de detectar las carencias, resaltar los aspectos de mejora y contribuir a sensibilizar el sector turístico sobre una necesidad todavía no cubierta.

Plazo		MEDIO	
-------	--	-------	--

5.2.2.	Impulso a la adaptación de los puestos de trabajo en el sector turístico		
---------------	---	--	--

EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO

Responsable	Turisme Comunitat Valenciana
--------------------	------------------------------

Secundario	
-------------------	--

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

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

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

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

6.1.1.	Ampliación de los contenidos de la sección de Turismo accesible en el portal de Turisme CV y creación de un inventario de recursos accesibles		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Una de las conclusiones más claras evidenciada en el proceso participativo es la dificultad para encontrar información sobre la oferta accesible de muchos de los destinos de la Comunitat Valenciana, así como la falta de centralización de la información y de un inventario de la oferta accesible.</p> <p>Del mismo modo, también las agencias de viajes declaran que una de las principales dificultades con la que se encuentran es precisamente la de no disponer de un directorio de establecimientos y, especialmente, de alojamientos.</p> <p>La información contenida en la sección de Turismo accesible e inclusivo de la web de promoción turística de la Comunitat Valenciana ha visto incrementarse recientemente su contenido, ofreciendo a día de hoy información sobre diferentes rutas accesibles y de algunos destinos de la comunidad autónoma.</p> <p>No obstante, se propone enriquecer la sección de turismo accesible de la web, enlazando el contenido sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística disponible a través de otras fuentes, tales como la web de Parques Naturales de la Comunitat Valenciana o la plataforma de turismo accesible TUR4all, en la que se ha creado diferentes experiencias en las tres provincias (Castellón de la Plana, Alicante, Valencia), tal y como se explica en la Acción 6.1.</p> <p>Asimismo, se recomienda solicitar a los destinos de la Comunitat que dispongan de información sobre la accesibilidad de su oferta turística, los enlaces a dichas páginas, para alimentar la sección de Turismo accesible e inclusivo del portal de promoción de Turisme CV, tal y como se ha hecho en el caso de Visit Valencia, una buena práctica en cuanto a la exhaustividad de la información ofrecida.</p> <p>La información proporcionada deberá ser veraz, descriptiva, complementada con fotografías y relativa a todas las diferentes necesidades de accesibilidad de las personas.</p>			
Plazo	CORTO		

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

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

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

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

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

6.2.3.	Uso de lenguaje inclusivo y de terminología adecuada		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Es de suma importancia utilizar una terminología apropiada para referirse a las personas en situación de discapacidad. Unos términos anticuados y con connotaciones negativas, vulneran la dignidad de las personas con discapacidad.</p> <p>De la misma manera, términos ambiguos o abstractos, que pretenden equiparar la situación de discapacidad a las habilidades o a las diferentes capacidades que tienen todas las personas, invisibilizan a toda la población de personas con discapacidad.</p> <p>En numerosas fuentes de información dependientes de Turismo Comunitat Valenciana, así como de otras consellerias, se usa una terminología no siempre apropiada.</p> <p>Por lo que se recomienda modificar la terminología en todas las acciones de comunicación, promoción, información, llevadas a cabo por Turisme CV.</p> <p>Unos útiles documentos de referencia al respecto son el Decálogo para un uso apropiado de la imagen social de las personas con discapacidad, elaborado por la Comisión de Imagen Social de la Discapacidad y Medios de Comunicación del CERMI Estatal y el Manual de pautas para un lenguaje inclusivo, elaborado por COCEMFE.</p>			
Plazo	CORTO		

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

6.2.4.	Inclusión de la información sobre la accesibilidad de los eventos promocionados, en la web y en el material promocional elaborado		
<p>Se recomienda incluir la información sobre las condiciones de accesibilidad y los servicios accesibles ofrecidos en los eventos promocionados a través de la página web https://www.comunitatvalenciana.com/es/eventos.</p> <p>A título de ejemplo, se propone como buena práctica el siguiente manual trabajado en colaboración entre PREDIF y Comunitat Valenciana en el que se informa de las condiciones de accesibilidad mínimas para la organización de eventos.</p>			
Plazo		MEDIO	

6.3.1.	Jornadas de Turismo accesible Comunitat Valenciana accesible		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Tanto por parte de personal de Turisme CV, como profesionales del turismo, especialmente algunos sectores como las agencias de viajes, se considera interesante la realización de un Fam/Blog Trip de turismo accesible y tras ello, la realización de material audiovisual promocional basado en la experiencia del mismo viaje de familiarización, si bien los diferentes profesionales coinciden en la recomendación de posponer cualquier acción que implique presencialidad, debido a la situación todavía incierta derivada de la emergencia sanitaria por la COVID-19.</p> <p>Tras las propuestas recibidas por parte del sector turístico, se plantea una modalidad “híbrida”, que permita complementar la propuesta de unas jornadas de turismo accesible con la realización de visitas accesibles. En el marco de las jornadas, en las que participarían tanto operadores y profesionales del sector turístico como entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad y representativas de personas con otras necesidades de accesibilidad, se propone, con un enfoque práctico, la realización de actividades en formato taller y visitas turísticas a lugares accesibles de</p>			

6.3.1.	Jornadas de Turismo accesible Comunitat Valenciana accesible		
<p>una forma integral, como en un Fam Trip, para que las entidades y todos los participantes conozcan la oferta accesible local.</p> <p>De esta manera se favorece el contacto entre diferentes operadores, así como entre la parte de la oferta y de la demanda. Las jornadas y las visitas realizadas servirían, además, para generar material audiovisual, útil para las acciones de promoción.</p> <p>Desde Turisme CV se considera que el desarrollo de las principales acciones de promoción de turismo accesible debería seguir el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de experiencias turísticas accesibles, muchas de las cuales ya se han creado. • Testeo a través de visitas realizadas, bien en un Fam/blog Trip o en el marco de las jornadas propuestas. • Realización de material audiovisual. • Promoción en ferias y otros canales, tanto genéricos como dirigidos de forma más específica a entidades sociales 			
Plazo			LARGO

6.3.2.	Realización de material de promoción del turismo accesible		
EJE 6: MARKETING Y PROMOCIÓN TURÍSTICA			
Responsable	Turisme Comunitat Valenciana		
Secundario			
<p>Es fundamental que el material promocional elaborado y distribuido cuente con formatos y contenidos adaptados a las necesidades de todas las personas con discapacidad.</p> <p>Para la realización del material en formato papel, como folletos, se deberá contar con alternativas para personas con discapacidad visual (información en braille, planos turísticos con relieve o tactovisuales) así como con pictogramas, la información deberá ser simple, clara y con un lenguaje no técnico, los textos con un buen contraste cromático y letras grandes, en tipo de palo seco. Se recomienda redactar los textos en Lectura Fácil.</p>			

6.3.2.
Realización de material de promoción del turismo accesible

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

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

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

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

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

Plazo		MEDIO	
-------	--	-------	--

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

Turisme Comunitat Valenciana

Secundario

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

La participación en ferias implicará abordar diferentes fases:

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

6.3.3.		Promoción en ferias de turismo y de accesibilidad	
<ul style="list-style-type: none">- incorporación al stand de la feria de una sección dedicada al turismo accesible y a la promoción de las experiencias creadas;- organización de un equipo responsable de la promoción, con conocimientos de accesibilidad y turismo accesible;- realización de acciones de comunicación dirigidas a los colectivos objetivo para informar sobre la promoción de las experiencias accesibles en el marco de la feria o evento.			
Plazo	CORTO		



MECANISMO DE SEGUIMIENTO DEL PROYECTO



7. Mecanismos de seguimiento del proyecto

Indicadores del Programa de Turismo accesible de la Comunitat Valenciana

Indicadores

<p>EJE 1: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ÁMBITO TURÍSTICO</p>	<p>Nº de acciones realizadas en colaboración con otras consellerias en materia de accesibilidad</p> <p>Inclusión de una figura que vele por la accesibilidad en el Grupo de trabajo de Destino Seguro</p> <p>Nº de acciones realizadas en favor de la inclusión de la accesibilidad en la gestión de las emergencias</p> <p>Creación de un órgano responsable de la gestión de la accesibilidad en Turisme Comunitat Valenciana</p> <p>Creación de un Foro de Turismo Accesible</p> <p>Nº de acciones realizadas para la inclusión de accesibilidad en las medidas frente a la COVID-19</p> <p>Realización de acciones de difusión del manual de buenas prácticas para incluir la accesibilidad en las medidas frente a la COVID-19</p> <p>Nº de descargas del manual de accesibilidad en las medidas frente a la COVID-19 desde la web www.turisme.gva.es</p>
<p>EJE 2: MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA</p>	<p>Nº de nuevos recursos y establecimientos turísticos analizados</p> <p>Nº de acciones de mejora realizadas en infraestructuras de Turisme CV en materia de accesibilidad.</p> <p>Nº de mejoras realizadas para eventos en materia de accesibilidad.</p> <p>Alcance del nivel AA de accesibilidad web para el portal de turismo de la Comunitat Valenciana</p> <p>Nº de destinos de la Comunitat Valenciana con página web de turismo accesible con cumplimiento nivel AA</p>

	Implementación del servicio de asistencia personal para visitantes con necesidades de accesibilidad
EJE 3: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO	<p>Porcentaje de inversión económica destinada a cursos de formación en accesibilidad y turismo accesible sobre total de presupuesto para formación</p> <p>Nº de acciones de formación en accesibilidad universal realizadas para técnicos autonómicos y de administraciones locales</p> <p>Nº de técnicos autonómicos y de administraciones locales asistentes a los cursos de formación en accesibilidad universal</p> <p>Nº de acciones de formación en accesibilidad y normativa realizadas para el sector turístico</p> <p>Nº de profesionales del sector turístico asistentes a los cursos de formación en accesibilidad y normativa atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad</p> <p>Nº de acciones de formación en atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad</p> <p>Nº de asistentes a cursos de formación en atención a personas con diferentes necesidades de accesibilidad</p> <p>Nº de jornadas formativas en accesibilidad web</p> <p>Nº de asistentes a la formación en accesibilidad web</p> <p>Nº de acciones de difusión de los manuales de buenas prácticas de turismo accesible en la Comunitat Valenciana</p> <p>Nº de descargas del manual los manuales de buenas prácticas de turismo accesible en la Comunitat Valenciana</p> <p>Nº de colaboraciones con centro de formación en turismo para la inclusión de la accesibilidad como materia</p> <p>Nº de cursos en la oferta formativa de los CdT que incluyen la accesibilidad universal</p> <p>Nº de acciones de sensibilización realizadas</p>
	Nº de acciones dirigidas a reforzar la vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad para establecimientos turísticos

<p>EJE 4: IMPULSO Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA TURÍSTICA</p>	<p>Nº de acciones de sanción efectivas por incumplimiento de las normativas en vigor en establecimientos turísticos</p> <p>Nº anual de líneas de ayudas dirigidas al sector empresarial para la mejora de la accesibilidad</p> <p>Presupuesto anual destinado a líneas de ayudas dirigidas al sector empresarial para la mejora de la accesibilidad</p> <p>Nº empresas beneficiarias de las líneas de ayudas para la mejora de la accesibilidad</p> <p>Nº de destinos certificados según la Norma ISO 21902 “Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones”</p> <p>Creación de un apartado de turismo accesible dentro del Sistema de Inteligencia Turística</p> <p>Nº de acciones promovidas por el apartado de turismo accesible dentro del Sistema de Inteligencia Turística</p> <p>Revisión e inclusión de indicadores sobre accesibilidad en la encuesta de la Red de las Tourist Info</p> <p>Nº de consultas de accesibilidad recibidas en las Tourist Info</p> <p>Revisión del sistema de indicadores del modelo DTI-CV</p> <p>Nº de buenas prácticas recogidas en materia de turismo accesible</p> <p>Nº de buenas prácticas de turismo accesible presentes en el repositorio</p> <p>Nº de acciones para el impulso de las Nuevas Tecnologías para la mejora de la accesibilidad en el turismo</p>
<p>EJE 5: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL TURISMO</p>	<p>Nº de convenios de colaboración con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico</p> <p>Nº de proyectos desarrollados en el marco de convenios firmados con entidades para la inclusión de las personas con discapacidad en profesiones del ámbito turístico</p>
	<p>Realización de un estudio de la accesibilidad de los puestos de trabajo en la oferta turística de la Comunitat Valenciana</p> <p>Nº de acciones de mejora de la accesibilidad de puestos de trabajo en el sector turístico</p>

EJE 6:
MARKETING Y
PROMOCIÓN
TURÍSTICA

Nº de acciones de sensibilización y formación en tema de inserción laboral de personas con discapacidad

Difusión entre el sector turístico de la “Guía de propuestas para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico”

Nº de nuevas fuentes con información sobre la oferta turística accesible de la Comunitat incluidas en la sección de Turismo inclusivo del portal web

Nº de nuevos recursos turísticos con información sobre las condiciones de accesibilidad incluidos en la sección de Turismo inclusivo del portal web

Nº de nuevas experiencias accesibles creadas

Nº de nuevas experiencias accesibles difundidas

Nº de acciones de promoción de recursos/experiencias de turismo accesible en ámbitos diferentes de aquellos más convencionales en el turismo

Porcentaje de pliegos de condiciones para la realización de acciones promocionales que contemplan la accesibilidad sobre el total de los pliegos

Nº de las acciones de comunicación de Turisme Comunitat Valenciana que incluyen criterios de accesibilidad frente al total de las acciones

Nº de acciones para la promoción del uso de un lenguaje inclusivo en las acciones de comunicación, promoción, información, llevadas a cabo por Turisme CV

Nº de eventos que incluyen información sobre las condiciones de accesibilidad sobre el total de eventos promocionados en la web y otros canales de promoción

Nº anual de jornadas de turismo accesible organizadas

Nº anual de participantes a las jornadas de turismo accesible organizadas

Nº de acciones de promoción específicas de turismo accesible

Inversión económica realizada para las actuaciones de promoción del turismo accesible

Nº de materiales promocionales en formato digital que incluyen medidas de accesibilidad sobre el total de materiales de promoción turística realizados en formato digital

Nº de materiales promocionales en formato físico que incluyen medidas de accesibilidad sobre el total de materiales de promoción turística realizados en formato físico

Nº de ferias en las que hace promoción del turismo accesible sobre el total de ferias a las que participa Turisme Comunitat Valenciana



ANEXOS



8. Anexos

8.1. Anexo 01. Listado de recursos turísticos presentes en TUR4all

8.2. Anexo 02. Informes de recursos TUR4all en formato PDF

8.3. Anexo 03. Informes de recomendaciones de mejora_30 infraestructuras Turisme CV

8.4. Anexo 04. Rutas inclusivas COCEMFE CV

8.5. Anexo 05. Accesibilidad web

8.6. Anexo 06. Memoria Fundación Asindown

8.7. Anexo 07. Manuales de buenas prácticas

