

# Guía de buenas prácticas en accesibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes

---

21 actuaciones destacadas en accesibilidad turística en  
destinos nacionales e internacionales



# Índice

Prólogo .....	4
Introducción .....	6
Contexto y retos de la accesibilidad en turismo .....	8
Guía de buenas prácticas en accesibilidad .....	9
Agradecimientos.....	9
Índice iconográfico .....	10
Arona .....	12
Cataratas del Iguazú, Argentina.....	13
Costa del Sol .....	14
El Salvador .....	15
Extremadura .....	16
Flandes, Bélgica .....	17
Francia .....	18
Inglaterra, Reino Unido .....	19
Lyon, Francia.....	20
Madrid .....	21
Málaga .....	22
Palma.....	23
Portugal.....	24
Provincia de Barcelona .....	25
Salamanca .....	26
Santa Cruz de Tenerife.....	27
Valencia / València.....	28
Valonia, Bélgica.....	29
Villajoyosa / La Vila Joiosa .....	30
Vitoria / Gasteiz .....	31
Zaragoza.....	32

Este documento ha sido elaborado en el año 2022 gracias a las aportaciones de expertos y profesionales del ámbito de la accesibilidad turística, con la participación destacada de destinos miembros de la Red DTI.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento sin consentimiento expreso de Segittur.

## Prólogo

La accesibilidad universal representa un elemento crucial de toda política de turismo responsable. El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes contempla la accesibilidad como uno de sus cinco ejes, compuesto por 17 requisitos y 43 indicadores a través de los que se evalúa tanto la gestión de la accesibilidad en el destino como su implantación.

De forma paralela y complementaria al modelo DTI, la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI), compuesta por destinos, instituciones y empresas colaboradoras, favorece el intercambio de experiencias y de conocimiento, generando sinergias y enriquecimiento mutuo, también en materia de accesibilidad turística.

Los cambios legislativos, el creciente apoyo de la opinión pública y la metodología DTI han contribuido a la consideración de las necesidades de accesibilidad y la consecuente adaptación de entornos, servicios y productos.

Presentamos hoy la Guía de buenas prácticas en accesibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes que recoge algunas de estas iniciativas de éxito puestas en marcha por parte de destinos nacionales e internacionales. Confiamos en que la publicación sea de utilidad para cualquier gestor turístico contribuyendo a la promoción de un modelo turístico más inclusivo.

## Una recopilación de 21 actuaciones para afrontar los retos de la gestión e implantación de la accesibilidad en los destinos turísticos



**Enrique Martínez Marín,  
Presidente de SEGITTUR**

# Introducción

La accesibilidad universal en turismo está relacionada, en primer lugar, con los Derechos Humanos y el acceso de todas las personas, con o sin discapacidad, a los productos y servicios de infraestructura turística. Todas las personas tienen capacidades diferentes y es deber de nuestro sector satisfacer las diferentes necesidades que puedan surgir, garantizando, además, el derecho de todos al ocio y al turismo.

Pero, además, la accesibilidad en turismo es un factor de calidad. Según un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial<sup>1</sup>, más del 15 por ciento de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad y, tarde o temprano, la mayoría de las personas serán demandantes de accesibilidad debido a una mayor esperanza de vida o condiciones de salud, lo que incidirá directamente en su experiencia en el destino.

Introducir, por tanto, el concepto de Accesibilidad y Diseño para Todos en Turismo supone una mejora de la experiencia turística y contribuye a garantizar la igualdad de oportunidad para todas las personas, además de suponer una fuente de competitividad y diferenciación para el destino.

En el ámbito del turismo, la metodología de Destino Turístico Inteligente (DTI) de la Secretaría de Estado de Turismo, así como la Norma UNE 178501 del Sistema de Gestión de un Destino Turístico Inteligente, han supuesto un antes y un después para la accesibilidad, al considerar la accesibilidad universal como una línea de actuación prioritaria. En este sentido, la accesibilidad universal de un DTI pasa por promover el desarrollo de un turismo que permita el acceso, uso y disfrute a todas las personas, sin exclusiones, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades para disfrutar de los entornos, bienes, servicios, productos, tecnologías, etc. de la forma más segura, cómoda y de la manera más autónoma y natural posible.

La respuesta a las necesidades de accesibilidad exige una gestión turística integral y transversal, con una oferta coherente, variada y de calidad. Una gestión no exenta de retos, que debe materializarse en la implementación de medidas concretas que permitan avanzar en la construcción de un destino accesible.

En esta línea se enmarca esta Guía de buenas prácticas en accesibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes, que busca acercar actuaciones específicas puestas en marcha por destinos tanto nacionales como internacionales para afrontar los retos de la gestión de la accesibilidad en turismo.

Esperamos que las 21 buenas prácticas seleccionadas sirvan de inspiración y guía para todos aquellos gestores de destino, entidades y profesionales del sector que trabajan activamente en el desarrollo turístico comprometido con el respeto de la diversidad de visitantes, en un marco sostenible, responsable y equitativo.

La Red de Destinos Turísticos Inteligentes es un instrumento impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo con el objetivo de dotar a los destinos turísticos de un punto de encuentro y apoyo para evolucionar hacia un modelo de gestión inteligente basado en 5 ejes: la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad.

Asimismo, la Red DTI persigue la generación de sinergias entre sus miembros, el fomento de la colaboración público-privada y el intercambio de conocimiento y buenas prácticas entre los distintos actores que la integran.

Actualmente, la Red DTI cuenta con 618 miembros: 437 destinos, 91 empresas colaboradoras, 87 miembros institucionales y 3 observadores.

Esta Guía de buenas prácticas en accesibilidad se une a la serie de manuales, guías y orientaciones publicados por la Red DTI, que contribuyen a ofrecer pautas, herramientas e instrumentos para la generación de conocimiento en turismo.

<sup>1</sup> Informe mundial sobre la discapacidad. Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011. Enlace: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/75356>

## Contexto y retos de la accesibilidad en turismo

---

El ejercicio de la actividad turística no sucede de forma aislada y por sí solo, sino que depende de que muchas organizaciones y eslabones en la cadena de valor sean capaces de trabajar de manera conjunta.

A pesar de los esfuerzos de las últimas décadas, la implementación de la accesibilidad en los destinos turísticos sigue presentando un importante margen de mejora respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen al visitante antes y durante el viaje.

La COVID-19 ha supuesto un desafío en todos los ámbitos y ha evidenciado la necesidad de cooperación entre todas las partes que conforman el sector turístico. También se han puesto de relieve otros desafíos, como la crisis climática y las desigualdades e injusticias sociales que existen.

Por su parte, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas definen el marco de cooperación necesario entre los gobiernos, autoridades, comunidades y ciudadanos para enfrentarse a dichos desafíos.

El turismo para todos tiene como retos principales tomar parte en la realización de todos estos objetivos, procurando la cooperación con las autoridades turísticas de destinos y operadores y desarrollando políticas y prácticas que fomenten el respeto de la diversidad e igualdad de oportunidades dentro del marco del Desarrollo Sostenible.

A los nuevos desafíos y exigencias se unen problemáticas y retos tradicionales de la accesibilidad en turismo, como la imprescindible colaboración público-privada, que deben ser abordados en los destinos desde un nuevo paradigma.

Conscientes de esta necesidad, en el primer trimestre de 2022 se llevó a cabo un proceso de identificación de retos que contó con la participación de expertos, académicos, profesionales del sector y gestores de destinos turísticos que, a través de sus reflexiones y aportaciones, han permitido identificar 8 grandes desafíos actuales en la gestión e implantación de la accesibilidad en turismo:

- Reto 1. Mejorar la colaboración público-privada
- Reto 2. Incorporar la accesibilidad más allá del ámbito arquitectónico
- Reto 3. Mejorar la continuidad en los eslabones de la cadena
- Reto 4. Reforzar los recursos de accesibilidad aplicados a nivel de gestión
- Reto 5. Contar con información veraz, actualizada y fiable
- Reto 6. Mejorar la atención personalizada
- Reto 7. Aumentar la formación y sensibilización
- Reto 8. Aproximar las soluciones tecnológicas a los usuarios

Las buenas prácticas recogidas en esta publicación beben del conocimiento generado en el proceso de identificación de retos, de manera que en cada una de ellas se recoge qué desafíos contribuyen a afrontar.

## Guía de buenas prácticas en accesibilidad

---

Esta publicación reúne iniciativas en accesibilidad identificadas a partir de la revisión de las principales fuentes y publicaciones en materia de accesibilidad en entidades locales, así como a través de entrevistas realizadas en el primer semestre de 2022 a expertos, especialistas y gestores turísticos. A partir de las actuaciones relevantes registradas, se realizó una selección teniendo en cuenta los criterios establecidos por SEGITTUR para categorizar una actuación como buena práctica.

De acuerdo con la definición de SEGITTUR, una buena práctica de un Destino Turístico Inteligente es una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de destinos. En este sentido, no es tan solo una práctica que se define buena en sí misma o que la considera como tal el propio destino, sino que es una práctica que se ha demostrado que funciona adecuadamente y produce excelentes resultados y, por lo tanto, se recomienda como modelo a seguir. Se exige, además, que una buena práctica sea innovadora, efectiva, replicable, esté implantada y contribuya a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La aplicación de estos criterios ha permitido la selección de 21 buenas prácticas nacionales e internacionales cuya información se recoge en las correspondientes fichas, que presentan, además de una descripción de cada actuación, una categorización en función del tipo de destino de implantación, el destinatario al que van dirigidas y el reto para la gestión de la accesibilidad que contribuyen a afrontar.

Además, se ha tenido en cuenta en qué eslabón de la cadena de la accesibilidad incide cada una de las buenas prácticas, entendiendo que la experiencia turística se debe considerar como un conjunto integral, siendo necesario contemplar la accesibilidad en cada uno de los eslabones de la cadena. Es por ello que se recoge para cada buena práctica el eslabón o eslabones a los que afecta cada actuación.









## Agradecimientos

---

Esta guía ha sido elaborada gracias a la participación y el conocimiento compartido por académicos, especialistas, expertos del sector y, especialmente, gestores de destinos de la Red DTI que, con sus contribuciones, han permitido la identificación de las buenas prácticas contenidas, su contraste y validación. Agradecemos a todos ellos su implicación en el proceso, sin la que esta publicación no hubiera sido posible.

# Índice iconográfico





## Retos

-  **Reto 1:** Mejorar la colaboración público - privada
-  **Reto 2:** Incorporar la accesibilidad más allá del ámbito arquitectónico
-  **Reto 3:** Mejorar la continuidad en los eslabones de la cadena
-  **Reto 4:** Reforzar los recursos de accesibilidad aplicados a nivel de gestión
-  **Reto 5:** Contar con información veraz, actualizada y fiable
-  **Reto 6:** Mejorar la atención personalizada
-  **Reto 7:** Aumentar la formación y sensibilización
-  **Reto 8:** Aproximar las soluciones tecnológicas a los usuarios





## Eslabones de la cadena de la accesibilidad

-  Planificación e información
-  Transporte de llegada
-  Entorno urbano
-  Transporte local
-  Alojamiento
-  Restauración
-  Actividades de ocio
-  Excursiones
-  Servicios médicos y de apoyo
-  Transporte de salida
-  Experiencia final

## Tipo de destino

-  Cultural y urbano
-  Playa
-  Naturaleza y deporte
-  Nicho

## Destinatario

-  DMO
-  Proveedor de turismo
-  Turista
-  Residente



01

TIPO DE DESTINO



Playa

DESTINATARIO



Turista

RETO 6



Atención personalizada

# Arona



## Baño asistido

### Playa inclusiva con atención personalizada

El Ayuntamiento de Arona, ejemplo consolidado de accesibilidad en turismo, tiene uno de los servicios de baño asistido en el mar más importantes de Europa: el que se presta en la playa de Las Vistas para personas con movilidad reducida.

Para ofrecer el servicio del baño asistido se cuenta con productos de apoyo (sillas y muletas anfibas) que les permiten garantizar el acceso al mar a los usuarios, de forma confortable y segura. El equipo de socorristas que ofrece el servicio tiene amplia experiencia en la atención a personas con movilidad reducida.

Con el fin de garantizar la calidad a todos los bañistas, la Playa de Las Vistas cuenta con toda la infraestructura necesaria para garantizar el acceso y disfrute del mar a todas las personas: plazas de aparcamiento reservadas, rampas de acceso, aseos adaptados, duchas accesibles, pasarelas fijas y enrollables, plataforma de descanso (solárium) y zona de sombra.

Este servicio de baño asistido pretende satisfacer la demanda de turistas con movilidad reducida que viajan al destino desde diferentes países y que deciden visitar la Playa de Las Vistas por sus condiciones de accesibilidad y por su buen clima durante todo el año. Se trata de un servicio gratuito y que se presta de forma ininterrumpida todos los días del año, de lunes a domingo, en horario de 10h a 14h y de 15h a 17h.

El baño asistido es una de las muchas acciones en el ámbito de la accesibilidad y específicamente en turismo, que se han ido implementando a lo largo de los años en el municipio de Arona. Algunas de esas acciones se han centrado en la mejora de la accesibilidad en los edificios públicos, oficinas ciudadanas, patronato de turismo, instalaciones deportivas (Estadio Olímpico Antonio Domínguez, entre otros) e infraestructuras de servicios sociales. Además, en Arona la costa fue mejorada dentro del proyecto "Turismo y Cultura para Todos".

### Más información

[Arona - Playas accesibles](#)

02

TIPO DE DESTINO



Naturaleza y deporte

DESTINATARIO



Turista

RETO 2



Ampliar ámbito de aplicación

# Cataratas del Iguazú, Argentina

## Turismo para todos en la naturaleza

### Cataratas del Iguazú

Las Cataratas del Iguazú abanderan el estandarte de accesibilidad en un entorno natural que por su topología presenta un reto para la adecuación en accesibilidad. La Administración de Parques Nacionales en Argentina ha implementado un proyecto de eliminación de los elementos arquitectónicos que imposibilitarían la deambulación de todas las personas, especialmente de niños y de personas con movilidad reducida. Esta propuesta ha servido para incluir a las Cataratas del Iguazú en la calificación del programa de Arquitectura sin Barreras.

En el lado argentino de las cataratas, la accesibilidad está garantizada gracias al sistema de pasamanos, pasarelas, rampas y espacios libres de paso de ancho adecuado en los itinerarios accesibles. También cuenta con aseos adaptados distribuidos por todo el parque.

El Centro de Visitantes ofrece el acceso a una maqueta en braille y tallas en madera de los animales autóctonos. Y a lo largo de los distintos circuitos también hay señalética y cartas en braille disponibles.

Los restaurantes y bares del concesionario ofrecen fácil acceso a sus locales, además de menús en braille, tanto en inglés como en español.

Por otro lado, una gran cantidad de personas que prestan servicios en distintos sectores del Parque ya pueden comunicarse con Lengua de Señas Argentina (LSA).

El Tren Ecológico de la Selva tiene espacios destinados para quienes se trasladan con sillas de ruedas, carritos para bebés y demás productos de apoyo que pueda necesitar el visitante. Y a esto, se suman los vehículos eléctricos para llevar pasajeros (estilo *caddy* de golf) y sillas de ruedas que se ofrecen en calidad de préstamo y pueden ser solicitados en las estaciones de tren, cerca del comienzo de cada circuito.

### Más información

[Cataratas del Iguazú](#)

03

TIPO DE DESTINO



Playa

DESTINATARIO



DMO

RETO 4



Reforzar recursos de gestión

# Costa del Sol



## Plan Estratégico de Turismo Accesible

### Reconversión en un destino accesible a través de estrategia planificada

El Plan Estratégico de Turismo Accesible elaborado por el departamento de Análisis e Inteligencia Turística de Turismo Costa del Sol, e incluido en el "Plan Operativo del Destino Turístico Inteligente Costa del Sol Occidental", tiene como objetivo contribuir al desarrollo del turismo accesible en el destino con una hoja de ruta que permite, además, la promoción del turismo accesible en el territorio de Costa del Sol Occidental en los próximos años.

Como parte de este plan estratégico, Turismo Costa del Sol ha lanzado un primer análisis de la situación actual del turismo accesible en el destino con un estudio de la accesibilidad de la oferta turística existente, que recoge tanto información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos turísticos, como recomendaciones de mejora, especialmente para aquellos que no reúnen las condiciones mínimas.

Dicho estudio, realizado con aportaciones de los agentes intervenidos en el proceso participativo y de reflexión estratégica, tiene la finalidad de facilitar datos concretos y objetivos sobre las condiciones de accesibilidad de los recursos turísticos analizados, permitiendo a los usuarios seleccionar los recursos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

El diagnóstico realizado ha sido considerado, además, como una oportunidad del turismo accesible para el destino y ha manifestado los retos a los que se enfrenta en este sentido, constituyendo la base para la definición de la estrategia a implementar a través de indicadores que medirán las acciones propuestas y el seguimiento del plan. Las líneas de actuación resultantes de este plan han sido recogidas con propuestas de actuación concretas que aparecen definidas para su cumplimiento en un espacio temporal de tres años.

### Más información

[Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Costa del Sol Occidental](#)

04

TIPO DE DESTINO



Naturaleza y deporte

DESTINATARIO



DMO



Residente local

RETO 4



Reforzar recursos de gestión

RETO 6



Atención personalizada



# El Salvador

## Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad en Situación de Emergencia y Desastres

### Atención a la accesibilidad en situaciones de emergencia

El Salvador es un lugar propenso a desastres y riesgos, por lo que es necesario contar con un plan de acción apropiado que considere el respeto, protección y cumplimiento de los derechos humanos, donde se visibilice a las personas con discapacidad, que constituyen a parte de la población más vulnerable. Por lo general las personas con discapacidad se ven afectadas de manera desproporcionada en situaciones de desastre, emergencia y conflicto debido a que las medidas de evacuación y respuesta (incluidos los refugios, los campamentos, distribución de alimentos) y recuperación, en general presentan un entorno inaccesible.

Así el CONAIPD (Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad) ha elaborado un documento para facilitar la atención de personas con discapacidad. Se ha concebido para ser utilizado en la prevención, evacuación, evaluación de necesidades posteriores a la situación de emergencia y desastre, así como en la atención dentro de los albergues y en la fase de reconstrucción y rehabilitación.

Este protocolo incluye recomendaciones generales ante las situaciones básicas en las que se puede precisar ayuda: elementos de apoyo, documentos personales, uso de medicinas, comunicación, transporte y movilización, entretenimiento, apoyo psicológico, aseo personal, comida y ropa. Además, incluye recomendaciones específicas según el tipo de discapacidad y recomendaciones para la familia de personas con discapacidad en caso de una emergencia o desastre. Estas medidas suponen una garantía de atención coordinada que beneficia tanto a los residentes como a los visitantes y turistas.

### Más información

[Protocolo de atención a personas con discapacidad](#)



05

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Naturaleza y deporte

DESTINATARIO



DMO



Turista



Residente local

RETO 4



Reforzar recursos de gestión

Planificación e información



Transporte de llegada



Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración

Alojamiento

Excursiones

Transporte local

Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

# Extremadura

## Oficinas de asesoramiento en accesibilidad

### Gestión específica de la accesibilidad en la Administración Pública

El destino Extremadura apuesta firmemente por un compromiso continuado en materia de accesibilidad. Así queda reflejado en cada una de las oficinas que dan cobertura a la planificación y ejecución de programas y acciones encaminadas a implementar la accesibilidad en el día en día del destino. Todos estos órganos se financian desde la Junta de Extremadura y se gestionan por entidades de personas con discapacidad. A continuación, se describen brevemente.

En primer lugar, la Dirección General de Accesibilidad y Centros. Se trata del órgano que aplica la accesibilidad universal desde una visión transversal e integral para favorecer la inclusión de todas personas. Además, es el órgano encargado de la coordinación de las demás oficinas.

En segundo lugar, la Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX), que participa en el desarrollo de la normativa de accesibilidad y promueve su cumplimiento a través de su divulgación, asesoramiento a empresas y administraciones y desarrolla estudios de entornos naturales y edificios en materia de accesibilidad.

En tercer lugar, la Oficina de Accesibilidad Cognitiva y Lectura Fácil de Extremadura (OACEX). Se trata de la primera oficina pública de esta tipología en España. Realizan informes de accesibilidad cognitiva de edificios, entornos urbanizables, aplicaciones móviles y páginas web, formación, lectura fácil, etc.

En cuarto lugar, la Oficina de Accesibilidad Sensorial de Extremadura (OAS), que da cobertura a las necesidades de las personas sordas, sordociegas y ciegas, en relación con la accesibilidad en espacios y actos públicos fomentando la utilización de recursos de apoyo a la audición y a la comunicación oral.

Por último, el Servicio de Interpretación de Lengua de Signos Española de Extremadura (SILS), que responde a las necesidades comunicativas de las personas sordas signantes en Extremadura, a través de un acompañamiento en gestiones de la vida diaria, además de ofrecer apoyo a la Junta de Extremadura en eventos culturales y turísticos, formación y participación en jornadas.

### Más información

[Oficina técnica de accesibilidad de Extremadura](#)

06

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano

DESTINATARIO



Turista

RETO 2



Ampliar ámbito de aplicación

RETO 6



Atención personalizada

Planificación e información



Transporte de llegada



Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración

Alojamiento

Excursiones

Transporte local

Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

# Flandes, Bélgica

## Accesibilidad en el Centenario de la Gran Guerra

### Proyecto de memoria histórica pensado para todas las personas

Durante cuatro años, Flandes ha sido el centro de atención internacional para la conmemoración del Centenario de la Gran Guerra. En este espacio de recuerdo y exposición se ha acogido a decenas de miles de visitantes extranjeros de todas las edades, algunos de los cuales presentan algún tipo de necesidad de accesibilidad.

Con este fin, Visit Flandes ha iniciado el proyecto "El Centenario de la Gran Guerra - Accesible para todos" que busca la accesibilidad integral de las actividades conmemorativas de la Primera Guerra Mundial para el público más amplio posible.

Desde hace varios años Visit Flandes ha implantado en el destino un distintivo para alojamientos y oficinas de información que permite identificar los edificios accesibles en diferentes categorías. Sin embargo, dada la importancia de este proyecto en materia de accesibilidad, la agencia de accesibilidad de Flandes, Inter, ha desarrollado el símbolo "W" específicamente para este proyecto. La categoría "W" representa una garantía de que el sitio es accesible para usuarios de sillas de ruedas de manera independiente.

Junto con las descripciones detalladas, los símbolos muestran en qué medida una determinada atracción o partes de la atracción son accesibles para visitantes con movilidad limitada. También indican qué obstáculos puede encontrar o dónde podría necesitar una mano amiga. Además de esto, también se señala si un determinado recurso turístico o museo tiene servicios accesibles para visitantes con discapacidad visual, auditiva o intelectual.

### Más información

[Great war centenary - Accessible for all](#)

07

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Nicho

DESTINATARIO



Proveedor de turismo



Turista

RETO 5



Información veraz y actualizada

Planificación e información



Transporte de llegada



Actividades de ocio



Entorno urbano



Restauración



Alojamiento



Excursiones



Transporte local



Transporte de salida



Servicios médicos y de apoyo

Experiencia final

# Francia

## Marca T&H para los recursos turísticos

### Distintivo de accesibilidad a nivel nacional

La marca de Estado "Tourisme & Handicap (T&H): Le Tourism pour Tous" es un distintivo, con un largo recorrido de implantación en Francia, que responde a la demanda de las personas que quieren poder elegir sus vacaciones y actividades de ocio con total libertad. Este distintivo proporciona una garantía de acogida eficiente y adaptada a las necesidades esenciales de las personas con necesidades de accesibilidad.

"Tourisme & Handicap (T&H): Le Tourism pour Tous" es la única marca estatal francesa que se otorga a los profesionales del turismo que se comprometen con un enfoque de calidad dirigido a la accesibilidad del ocio y las vacaciones para todos.

El distintivo identifica establecimientos que atienden las necesidades específicas de los turistas, ya sea con relación a la accesibilidad auditiva, cognitiva, motora o visual. También se han definido criterios de accesibilidad y acogida para garantizar el turismo para todos, en la mayor autonomía posible, a través de la garantía de acceso a los edificios y servicios del establecimiento y de la acogida personalizada reservada a los turistas en cuanto a atención y amabilidad.

Los establecimientos que cumplan con estos criterios y que consiguen el distintivo están sujetos a un control regular por parte de evaluadores capacitados y especializados.

Tourisme & Handicap es también el nombre de la asociación responsable de la gestión del distintivo. Está formada tanto por representantes de profesionales del turismo como por representantes de asociaciones de personas con discapacidad. Además de tener entre sus principales prioridades impulsar este sello estatal, constituye una plataforma de debate común entre ambos colectivos.

### Más información

[Tourisme & handicap: Le tourisme pour tous](http://Tourisme & handicap: Le tourisme pour tous)

08

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Nicho

DESTINATARIO



Proveedor de turismo

RETO 1



Colaboración público - privada

Planificación e información



Transporte de llegada



Actividades de ocio



Entorno urbano



Restauración



Alojamiento



Excursiones



Transporte local



Transporte de salida



Servicios médicos y de apoyo

Experiencia final

# Inglaterra, Reino Unido

## Categoría Turismo Inclusivo en VisitEngland Awards for Excellence

### Reconocimiento a la accesibilidad en Premios de Excelencia turística

Los premios VisitEngland Awards for Excellence celebran lo mejor del turismo inglés. Cada año hoteles, B&B, atracciones y salas de conferencias de toda Inglaterra compiten para ganar la distinción creada en materia de accesibilidad "Premio al Turismo Inclusivo", un galardón que reconoce a las empresas turísticas que se destacan en brindar acceso a todos los visitantes y, en particular, a las personas con discapacidades y otras necesidades de accesibilidad físicas y sensoriales.

Este premio está asociado al Esquema Nacional Accesible (NAS), un programa que ayuda a encontrar alojamientos que se adapten a sus necesidades, evaluado de forma independiente por personal capacitado en función de criterios exigentes.

Desde finales de la década de 1970, la entidad nacional de turismo VisitEngland, ha estado promoviendo los beneficios del turismo accesible. El apoyo empresarial relacionado con la accesibilidad se proporciona de varias maneras diferentes. En primer lugar, se ofrece una calificación de calidad de estrellas para los hoteles y un plan de garantía de calidad para las atracciones, y, en segundo lugar, se proporciona orientación sobre la legislación a través de su sitio web Accommodation Know How, que es una ventanilla única para que las pequeñas empresas de hostelería descubran toda la legislación que se les aplica, incluida la Ley de Igualdad de 2010.

VisitEngland tiene como objetivo conseguir un crecimiento del sector en un 5% anual. Esto implica utilizar todas las herramientas de mejora de calidad, por ese motivo apuesta por la oportunidad que genera la accesibilidad en el turismo al poder aumentar la cantidad de usuarios que puedan disfrutar de los espacios y servicios turísticos.

### Más información

[Accessible England](http://Accessible England)

09

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano

DESTINATARIO



Turista

RETO 5



Información veraz y actualizada

# Lyon, Francia

## Accesibilidad en la página web de turismo

### Información global de accesibilidad en destino y eventos

La página web de turismo de Lyon está dedicada a ofrecer información sobre accesibilidad en la ciudad para el visitante y el turista, con un apartado específico de información sobre accesibilidad que la diferencia de otras páginas web informativas sobre turismo. Incluye:

- Información sobre facilidades de accesibilidad en la oficina de turismo (bucle de inducción, mapa en altorrelieve, personal con formación para atención a personas con discapacidad).
- Una guía de accesibilidad de los transportes públicos de la ciudad: con recomendaciones previas al viaje, como acceder y orientarse en la red, información sobre la tarjeta de acompañamiento TCL, Optibus, Optiguide y la Ruta del Descubrimiento.
- Rutas urbanas accesibles.
- Guía de recursos públicos y privados de la ciudad: museos, teatros, auditorios, otros eventos... con detalle sobre el nivel de accesibilidad (para personas con discapacidad visual, auditiva, física, cognitiva, personas mayores...) así como de las facilidades existentes (bucle de inducción, silla de ruedas, silla plegable, audioguía, puntos de descanso, subtítulo).
- Guía de recursos accesibles a nivel regional: con información sobre alojamientos, museos, y otros servicios y actividades.
- Atracciones culturales y eventos adaptados para personas sordas.

Lyon recibió el premio "Ciudad Accesible" de la Comisión Europea en 2018, destacando especialmente la accesibilidad del sistema de transportes, las bibliotecas públicas, los recursos digitales para personas con discapacidad y la accesibilidad en la inclusión laboral.

### Más información

[Disability and accessibility information](#)

10

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Nicho

DESTINATARIO



Turista

RETO 6



Atención personalizada

# Madrid

## Oficina de Turismo

### Oficina de turismo inclusiva

El Centro de Turismo, situado en la antigua Casa de la Panadería de Plaza Mayor, constituye un modelo de inclusión tanto por la infraestructura como por los servicios ofrecidos, siendo la primera oficina urbana de información turística de España que cuenta con la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, otorgada por AENOR y ratificada en dos ocasiones desde 2010.

Dentro de las características de entorno y equipamientos a disposición de los visitantes, el centro de turismo cuenta con puestos de información adaptados para personas con silla de ruedas, encaminamientos podotáctiles, apoyos isquiáticos, bancos ergonómicos en la zona de espera y autoconsulta, bucles magnéticos, plano háptico del centro en tres dimensiones, planos accesibles a personas con baja visión, así como expositores accesibles a usuarios de silla de ruedas en su tienda.

Los servicios inclusivos que incorpora esta oficina incluyen, entre otros, la atención directa en Lengua de Signos Española (LSE), mapas descargables en dispositivos móviles, con información turística en tres idiomas (español, inglés y francés) a través de un código QR, que facilitan el recorrido de 16 monumentos y lugares imprescindibles de la capital, así como un programa de visitas guiadas accesibles con cuatro rutas que incluyen servicios específicos que cubren las necesidades de accesibilidad de todos los visitantes. Estos recorridos, que están dirigidos por guías profesionales, se realizan semanalmente y son gratuitos.

Otros proyectos de interés llevados a cabo por el Área de Turismo del Ayuntamiento incluyen la Guía de Turismo Accesible y la publicación Madrid accesible en siete días.

Por último, hay que destacar el proyecto MAULSE, de Mejora de la Atención a Usuarios de Lengua de Signos Española. Gracias a este proyecto, cualquier usuario de lengua de signos española que acuda a cualquier punto de la red podrá comunicarse en lengua de signos mediante tablet que les pondrá en comunicación con informadores del destino que hablen lengua de signos ubicados en otros puntos.

### Más información

[Centro de Turismo Plaza Mayor de Madrid](#)

11

# Málaga



## Accesibilidad en el metro

### Incorporación de accesibilidad en la red de transportes

Metro de Málaga ha mostrado desde su creación una alta implicación en el desarrollo de medidas para garantizar la completa accesibilidad universal en el transporte suburbano, desde la adquisición del billete hasta la llegada a la estación de destino.

Metro Málaga ha sido el primer metro español en lograr el certificado AENOR en gestión de Accesibilidad Universal. A partir de ahí ha reforzado su estrategia con la creación del Departamento de Accesibilidad, Medioambiente e I+D+i donde se han desarrollado una serie de actuaciones recogidas dentro del Plan Accesibilidad Global de Metro de Málaga, con el que se busca elevar el cumplimiento de los parámetros de accesibilidad universal más allá de la normativa vigente.

Algunas de las mejoras en el transporte incluyen aspectos vinculados al servicio, desde la señalética, la adecuación de itinerarios, las máquinas expendedoras o las líneas de validación hasta los accesos a estaciones. También se está trabajando en el cumplimiento de la accesibilidad en la página web, así como en mejoras auditivas en los sistemas de megafonía e interfonos o en la formación del propio personal de Metro, adscrito a la Agencia de Obra Pública. Otra novedad es la incorporación de una herramienta de guiado a través de códigos implantados en unas etiquetas que facilitan información de interés, como el modo de desplazarse por las estaciones, cómo dirigirse al andén y los tiempos de paso de los trenes, entre otros detalles. Una de las ventajas de este sistema es que los viajeros no necesitan conocer con precisión dónde están colocados los códigos, siendo posible leerlos a varios metros de distancia, incluso mientras el usuario va caminando. Además, esta información puede estar disponible en el idioma que el usuario tenga habilitado en su dispositivo móvil.

Por todas estas razones, Metro de Málaga constituye un referente en accesibilidad en transporte y un servicio indispensable para los residentes y turistas de la ciudad.

Y así quedó patente en una encuesta de 2021 realizada a 1700 viajeros, donde Metro de Málaga obtuvo una puntuación de 8,59 sobre 10 en consideraciones que incorporaban, entre otras cuestiones, el nivel de satisfacción con la accesibilidad.

### Más información

[Accesibilidad - Metro de Málaga](#)

12

# Palma



## Formación municipal en accesibilidad

### Implantación de la accesibilidad a través de la formación

La Escuela Municipal de Formación de Palma es una iniciativa innovadora que incorpora acciones de formación en materia de accesibilidad universal y atención al público con necesidades de accesibilidad, de manera periódica, destinadas a gestores y profesionales del sector turístico.

Dado que la accesibilidad es una materia transversal en todas las áreas, se han desarrollado cursos para sensibilizar y concienciar en materia de accesibilidad a los departamentos que gestionan actividades, programas y servicios, además de dotar a los técnicos responsables de los conocimientos necesarios para la capacitación en aras de diseñar, gestionar y mantener unos entornos y equipamientos municipales accesibles.

El Plan de Formación se basa en los ejes de igualdad, la calidad y la administración local. A través de esta escuela, se han realizado cursos de atención a personas con necesidades de accesibilidad además de formación en criterios de accesibilidad universal, dirigidos especialmente a profesionales de distintas áreas del ámbito municipal.

Gracias a estos programas de formación municipal a los profesionales de diversas áreas del ente gestor, se trabaja la sensibilización en materia de accesibilidad universal ampliando de esta manera el ámbito de aplicación de los criterios de accesibilidad no solo dirigido a turistas sino también a los residentes del destino.

### Más información

[Área de infraestructuras y accesibilidad de Palma](#)

TIPO DE DESTINO

Cultural y urbano

Playa

DESTINATARIO

Turista

Residente local

RETO 2

Ampliar ámbito de aplicación

Planificación e información

Transporte de llegada

Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración

Alojamiento

Excursiones

Transporte local

Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

TIPO DE DESTINO

Cultural y urbano

Playa

DESTINATARIO

DMO

RETO 4

Reforzar recursos de gestión

Planificación e información

Transporte de llegada

Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración

Alojamiento

Excursiones

Transporte local

Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

13

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Playa

DESTINATARIO



DMO

RETO 4



Reforzar recursos de gestión

RETO 7



Formación y sensibilización

# Portugal

## Programa All for All

### Proyecto nacional de sensibilización y fomento de la inclusión

Turismo de Portugal ha puesto en marcha un ambicioso programa a nivel nacional llamado "All for All – portuguese tourism" dirigido a todos los empresarios del sector en una acción planificada para hacer accesible la oferta turística nacional. El foco en la accesibilidad de esta propuesta está directamente asociado al propósito del país: "Receber Bem". El proyecto parte de la construcción de un destino turístico accesible para todos, donde entidades públicas y empresas contribuyan notablemente a un mejor servicio adaptado a las necesidades de cada persona y que incluye la implementación de acciones integradas en materia de oferta turística accesible, formación y sensibilización, así como suministro de información sobre la accesibilidad.

En la parte del producto y empresas se llevan a cabo acciones como la sensibilización a través de la identificación de buenas prácticas y oportunidades de negocio, el conocimiento de la Norma Portuguesa NP 4523/2014 sobre turismo accesible en establecimientos hoteleros, el distintivo de reconocimiento de accesibilidad en establecimientos, la formación sobre accesibilidad en las escuelas de hostelería y una línea de aportación económica, estimada en 3 millones de euros, para intervenciones de adaptación de condiciones físicas y servicios accesibles.

Con respecto a los agentes públicos, el proyecto incluye la capacitación de los trabajadores a través de la formación y la publicación de guías de buenas prácticas de accesibilidad en entornos como museos y monumentos, además de manuales de gestión de accesibilidad. Por otro lado, se ha destinado una inversión estimada en 2 millones de euros, como apoyo económico a la mejora de la accesibilidad en espacios públicos y equipamientos culturales de interés turístico. De cara al consumidor se ha propuesto itinerarios accesibles en 20 ciudades y se ha potenciado la divulgación de contenidos inspiradores sobre la oferta accesible nacional a través de redes sociales.

### Más información

[Programa all for all - Portuguese tourism](#)

14

TIPO DE DESTINO



Naturaleza y deporte

DESTINATARIO



Turista

RETO 2



Ampliar ámbito de aplicación

Planificación e información

Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración

Alojamiento

Excursiones

Transporte local

Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

# Provincia de Barcelona



## Itinerarios accesibles naturales

### Incorporación de la accesibilidad en entornos naturales

Las dificultades que supone realizar algunas actividades que se ofrecen en los espacios naturales (itinerarios, rutas guiadas, actividades lúdicas, actividades escolares...) reclaman que se hagan cuantos esfuerzos sea posible con el fin de mejorar la accesibilidad en los medios no urbanizados. El Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals de la Diputació de Barcelona, ofrece recursos de apoyo encaminados a facilitar el acceso al medio natural al conjunto de la población, teniendo en cuenta la diversidad y diferentes requerimientos de accesibilidad de la misma.

Desde hace unos años, se han llevado a cabo diferentes proyectos encaminados a hacer más accesibles los equipamientos y servicios de la Red de Parques Naturales. Actualmente hay diversas posibilidades para que muchas personas no se queden en casa y puedan conocer los parques naturales de la provincia.

Entre los recursos que la Red de Parques Naturales ofrece se encuentran, entre otros, paneles interpretativos táctiles con información sobre elementos naturales y patrimoniales del espacio, rutas teatralizadas inclusivas, rutas de senderismo con un servicio de préstamo de recursos de apoyo a la movilidad (*handbikes*, terceras ruedas, sillas Joëlette y barras direccionales), programas pedagógicos adaptados y rutas accesibles de *geocaching*.

Aunque la totalidad de los parques no es accesible, sí lo son parcialmente con algunos itinerarios adaptados, entre los que destacan el itinerario Botánico de la Pleta (Garraf), la fuente del Frare y la Masia Mariona (Montserrat), la fuente de la Portella (Sant Llorenç-Obac) y Can Mateu (Guillerics-Savassona).

### Más información

[Diputació Barcelona - Accessibilitat](#)

15

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano

DESTINATARIO



Turista

RETO 8



Soluciones tecnológicas

# Salamanca



## Aplicación móvil

### Aplicación turística con personalización inclusiva

El Ayuntamiento de Salamanca, a través de la Sociedad de Promoción Turística "Turismo de Salamanca", lleva varios años utilizando con éxito su *app* turística para mejorar la promoción de los recursos culturales y turísticos de la ciudad y su conexión con sus negocios públicos y privados.

La experiencia ofertada consiste en una aplicación gratuita, disponible tanto para IOS como para Android, en cinco idiomas, castellano, inglés, francés, alemán y portugués, que se ha realizado con criterios de accesibilidad para todas las personas, ya que incluye subtítulos en los diferentes idiomas, vídeos en lengua de signos y audioguía con información turística. Además, cuenta con un sistema de avisos para visitantes que da a conocer los acontecimientos más destacados a través de notificaciones.

El objetivo de la aplicación es continuar con la implantación de "tecnologías DTI" en el destino, a la par que se van introduciendo mejoras en otros ámbitos, como el caso de la accesibilidad, incluyendo en este caso contenidos accesibles, para personas con discapacidad visual y auditiva, de una forma inclusiva con el resto de turistas.

Además, la *app* "Salamanca Turismo" cuenta con opciones de personalización para los diferentes perfiles de visitante, a través de distintas soluciones digitales, recomendaciones dinámicas de contenido, sistemas de geolocalización, gamificación de recorridos y otros recursos, que enriquecen la visita del turista y también del residente local.

Como propuesta multigeneracional, adaptada a la gran variedad de intereses de los visitantes, la aplicación ofrece desde recorridos para la primera visita a la ciudad hasta propuestas para niños, incluyendo novedosos itinerarios temáticos por los rincones menos típicos.

### Más información

[Aplicación Salamanca Turismo](#)

16

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Playa

DESTINATARIO



DMO

RETO 1



Colaboración público-privada

# Santa Cruz de Tenerife



## Mesa de Accesibilidad

### Implicación de todos los agentes en la gestión de accesibilidad

Santa Cruz de Tenerife es considerada como uno de los ejemplos más destacables de transversalidad e integración de agentes de participación en la gestión de accesibilidad del municipio. Como ejemplo de este modelo destaca la Mesa de Accesibilidad, que se reúne periódicamente, y que cuenta con un gran número de entidades del sector relacionadas con la accesibilidad, profesionales y usuarios, además de una nutrida representación técnica y política de las diferentes áreas de gobierno local.

En esta Mesa de Accesibilidad se debaten y acuerdan medidas concretas para mejorar la accesibilidad y gracias a ello se ha fortalecido la comunicación y la acción conjunta para el Área de Discapacidad del Instituto Municipal de Atención Social (IMAS).

La Mesa de Accesibilidad se enmarca en un contexto ejemplar, al tratarse de un proyecto vinculado a la Concejalía de Accesibilidad Municipal en la que se realizan acciones transversales e integrales, como el Plan Integral de Accesibilidad e Inclusión Social y Laboral de Personas con Discapacidad y la generación de normativa específica de accesibilidad a cumplir en proyectos, obras, servicios y suministros municipales.

Con ello se refuerza la idea de transversalidad que quiere darse a la accesibilidad, concretada en decreto de Alcaldía por el que «todas las obras, servicios, suministros y áreas municipales, de manera transversal, cumplan con la accesibilidad universal, con la finalidad de garantizar una ciudad integradora y diseñada para todas las personas».

La apuesta por la accesibilidad de Santa Cruz de Tenerife ha impactado positivamente no solo en la calidad de vida de los residentes, sino también en la experiencia de los turistas en el destino.

### Más información

[Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife](#)

17

# Valencia / València



## Guía de recursos accesibles

### Información pormenorizada y multicanal de accesibilidad

En la página web de la Fundació Visit València se incluye la guía València accesible, con información detallada sobre recursos y rutas accesibles y con una innovadora herramienta de audioguiado de rutas turísticas.

Dentro de los diferentes bloques de recursos, que incluyen transportes, restaurantes y ocio entre otros, se ofrece una síntesis sobre la accesibilidad del recurso en la que se consideran los diferentes aspectos auditivos, físicos y/o visuales. A su vez, desde la opción "más info" se puede acceder al informe de accesibilidad en el que se detalla, para cada una de estas necesidades, la situación existente en los diferentes espacios: recepción, movilidad interior, aseos, ascensor...

Además, a través de la misma web de Visit València se puede acceder también al mapa de la ciudad con pictogramas para ayudar a identificar los principales atractivos y servicios turísticos y a más de 60 pictogramas descargables para preparar un viaje a València. Esta nueva cartelería inclusiva es muy útil para personas con dificultades de comunicación o lenguaje, propias del trastorno del espectro autista (TEA) y personas con dificultades de comprensión.

La parte más innovadora de esta guía nos muestra una herramienta que permite guiar de manera auditiva a personas que deambulen por la ciudad. Esta tecnología, que incorpora un localizador, permite leer o escuchar la información de los planos, siendo muy útil a personas que necesiten un guiado en formatos alternativos, tanto auditivo como visual. La tecnología de asistencia al guiado, a través de lectura de planos, está aplicada en la actualidad en seis rutas por las principales zonas turísticas de València.

### Más información

[Guía accesible de València](#)

18

# Valonia, Bélgica

## Acogida de personas con discapacidad

### Atención según distintas necesidades de accesibilidad

En Bélgica, un tercio de las personas con discapacidad nunca ha viajado ni participado en excursiones de un día, debido a la inaccesibilidad de los locales y servicios.

Tras la labor de sensibilización e información llevada a cabo por la Comisión General de Turismo (CGT) y su socio Access-i, los agentes turísticos han ido tomando conciencia de la importancia de profesionalizarse y mejorar la accesibilidad de sus infraestructuras. Una mejora que apunta tanto a las instalaciones y equipamientos "materiales" como a los servicios ofrecidos y, en particular, a la acogida, un aspecto que es fundamental.

La CGT ha elaborado así la guía práctica Acogida de personas con discapacidad destinada a apoyar a los responsables de infraestructuras turísticas y sus equipos. El objetivo de esta guía es concienciar al sector turístico de la inclusión de las personas con discapacidad en nuestra sociedad. Ofrece consejos y herramientas muy prácticas según cada tipo de discapacidad, informa sobre posibilidades de formación, necesidad de tecnología digital accesible, Certificación Access-i, etc.

La guía está disponible on-line en francés con acceso gratuito y con posibilidad de versión en papel para quien lo solicite. La publicación de la guía se enmarca en una serie de actuaciones en el destino que incluyen, el distintivo en accesibilidad en más de 150 infraestructuras turísticas y 80 más en proceso, la creación de 13 circuitos RAVEl accesibles para ciclistas con discapacidad y un proyecto piloto que ofrece caminatas de "baño de bosque" adaptadas a todas las personas, además de un proyecto de 11 recorridos temáticos accesibles en los Parques Naturales de Valonia.

### Más información

[Wallonie Tourisme CGT](#)

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Playa

DESTINATARIO



Turista

RETO 5



Información veraz y actualizada

Planificación e información



Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración



Alojamiento

Excursiones



Transporte local



Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano



Naturaleza y deporte

DESTINATARIO



Proveedor de turismo

RETO 6



Atención personalizada

Planificación e información



Actividades de ocio

Entorno urbano

Restauración



Alojamiento

Excursiones



Transporte local



Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final

19

TIPO DE DESTINO



Playa

DESTINATARIO



Turista

RETO 2



Ampliar ámbito de aplicación

# Villajoyosa / La Vila Joiosa

## Vilamuseu



### Accesibilidad en espacios museísticos

Aunque sus orígenes se remontan a 1973, la sede principal de Vilamuseu – Red de Museos y Monumentos de Villajoyosa - abrió sus puertas al público en noviembre de 2016, con un edificio nuevo, subvencionado por la Generalitat Valenciana, y una nueva marca, ambos creados a partir de los principios del Diseño Universal, lo que les ha situado como una referencia a nivel mundial, otorgándoles varios premios internacionales de buenas prácticas en accesibilidad e inclusión.

Detrás de este hito hay más de veinte años de investigación, formación, docencia universitaria y desarrollo de proyectos museísticos inclusivos e interpretativos por el equipo del museo. El museo se define como un museo de la ciudad y de la comarca de la Marina Baixa. Su objetivo es investigar, conservar e interpretar la vida en este territorio a través de los restos materiales e inmateriales desde la Antigüedad hasta la actualidad.

El Plan Museológico establece la accesibilidad e inclusión como uno de los ejes transversales junto con la participación ciudadana, el desarrollo local, la interpretación y la calidad.

El museo cuenta con instalaciones y equipamiento para que la visita sea cómoda para todas las personas. Hay sala de lactancia, rampa, ascensor con puertas de cristal, otro de gran capacidad, aseos accesibles en todas las plantas, buena iluminación, contraste cromático en puertas, pasamanos, mobiliario, etc. En cuanto a las exposiciones, cuentan con itinerarios sensoriales, textos en lenguaje fácil, pictogramas de comunicación aumentativa y alternativa y vídeos en lengua de signos.

### Más información

[Vilamuseu accesibilidad](#)

20

TIPO DE DESTINO



Cultural y urbano

DESTINATARIO



DMO



Residente

RETO 4



Reforzar recursos de gestión

# Vitoria / Gasteiz



## Buzón de ciudadanía con incidencias de accesibilidad

### At. al ciudadano y visitante telemática, inmediata y multicanal

El buzón ciudadano de Vitoria-Gasteiz nació en el año 2009 como una de las opciones de canales de comunicación entre el Ayuntamiento y sus ciudadanos. En el año 2019 este servicio se ha incorporado al Departamento de Participación Ciudadana, Transparencia y Centros Cívicos, mostrando en este tiempo que se ha convertido en una herramienta imprescindible de la participación ciudadana.

Como carácter diferenciador frente a otros proyectos similares, este buzón cuenta con una categoría de accesibilidad en el apartado de “espacio público”. En esta sección los ciudadanos pueden comunicar situaciones relacionadas con las condiciones de accesibilidad de la ciudad, para que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. Esta incluye, además de la eliminación de barreras físicas, aspectos de igualdad de oportunidades y provisión de servicios, entre otros.

A través de este buzón, disponible vía web, presencial y telefónicamente, se pueden consultar opiniones de otros ciudadanos y las respuestas del Ayuntamiento dependiendo de si decide realizar la participación de manera pública o privada. Esto permite una total transparencia sobre la resolución de incidencias y conocer de primera mano las incidencias de los ciudadanos en materia de accesibilidad, entre otras y adecuar la información que se proporciona a través de los diferentes canales municipales.

El buzón funciona por medio de la web municipal y a través de una aplicación móvil que en 2020 recibió 4.603 comentarios y aumentó un 6,6% en 2021. En el caso de la accesibilidad, una herramienta muy útil y que está incrementando su uso es la posibilidad de adjuntar fotografías en la comunicación de incidencias.

Como dato estadístico, en 2021 el 88 % de las cuestiones planteadas por la ciudadanía se pudieron cerrar mientras que el 90 % obtuvieron respuesta en un plazo inferior a los 10 días.

### Más información

[Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#)







# Zaragoza



## Visitas accesibles

### Visitas turísticas guiadas adaptadas

Zaragoza inició en 2009 un plan de turismo accesible que incluye visitas accesibles semanales para personas con discapacidad física, intelectual, visual y auditiva. Dicha información incluye hora y punto de salida, duración, tarifas, puntos de venta y recorrido. Además, existe la posibilidad de solicitar más información vía chat *online*, teléfono o WhatsApp, así como a través de un formulario específico para la solicitud de reservas para grupos concertados.

Esta propuesta de visitas se anuncia de manera actualizada a través de la web de turismo, siendo un servicio al que pueden acceder los visitantes según sus intereses y necesidades. El itinerario de la visita adaptada recorre importantes enclaves de la ciudad como la Plaza del Pilar, el Ayuntamiento, la Lonja, La Seo, el Teatro de Caesaraugusta, la Plaza San Felipe o el Patio del Museo Pablo Gargallo, algunas de ellas solo en exteriores.

Además, Zaragoza Turismo incorpora la accesibilidad a la promoción e información turística, no solo a través de su web turística que es accesible e incluye la herramienta *ReadSpeaker* sino también en las oficinas de turismo, donde se dispone de mostradores adaptados, bucle de inducción magnética, manual de ciudad accesible en braille, manual de la ciudad en hipertexto, kit de accesibilidad e información de espacios indicando su accesibilidad. Además, disponen de una guía práctica de accesibilidad de Zaragoza en silla de ruedas y *handbike* que contiene información sobre varias actividades, museos, transporte y rutas.

Por último, Zaragoza completa esta apuesta por la integración de la accesibilidad en parte de la cadena turística con el servicio de Bus Turístico que incluye mejoras como rampa de acceso e inicio de parada accesible, audioguías en varios idiomas y bucles de inducción magnética.

### Más información

[Visita Zaragoza accesible](#)

Planificación e información



Transporte de llegada



Actividades de ocio

Entorno urbano



Restauración



Alojamiento



Excursiones

Transporte local



Servicios médicos y de apoyo

Transporte de salida

Experiencia final



**Red DTI**  
Destinos turísticos inteligentes