



DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



GENERALITAT
VALENCIANA



Créditos fotografía portada:
Turisme Comunitat Valenciana



BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

Índice de contenidos

11 manuales
para mejorar la
accesibilidad en el
sector turístico

Junio 2021



GENERALITAT
VALENCIANA



Turisme Comunitat Valenciana y PREDIF

(Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) **presentan 11 manuales actualizados de buenas prácticas** para mejorar la accesibilidad en el sector turístico.

En las siguientes páginas se ofrece una pequeña descripción de cada publicación y, junto al título de las mismas, el enlace y/o el Código QR para realizar la descarga o la consulta del documento.

Con estas recomendaciones, se obtendrán referencias prácticas sobre:

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?
11. ¿Cómo incluir la accesibilidad en las medidas de protección frente a riesgos sanitarios de contagio?

Los criterios de accesibilidad recogidos en las presentes publicaciones, se basan en la principal normativa estatal y autonómica en materia de accesibilidad, que puede consultarse en la **web de Turisme Comunitat Valenciana**.

www.turisme.gva.es

Asimismo, se han complementado con recomendaciones elaboradas por PREDIF y otros organismos nacionales e internacionales vinculados a la accesibilidad y el turismo accesible.

01

¿CÓMO DESARROLLAR UN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE?

Turismo accesible significa poder disfrutar de entornos, infraestructuras, equipamientos y servicios en igualdad de condiciones, con autonomía y seguridad para todas las personas.

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

www.turisme.gva.es



02

¿CÓMO PROMOCIONAR SU OFERTA ACCESIBLE?

Para que las personas con **necesidades de accesibilidad**, **personas mayores o familias con niños**, entre otros clientes, **seleccionen su destino turístico**, es fundamental dar a conocer las condiciones de accesibilidad de su oferta, mediante una adecuada promoción.

Con estas recomendaciones, obtendrá referencias prácticas sobre cómo promocionar la oferta turística accesible de un destino.

www.turisme.gva.es



03

¿CÓMO HACER UNA OFICINA DE TURISMO ACCESIBLE?

Las oficinas de información turística son el punto de referencia de los turistas y visitantes a la hora de conocer un nuevo destino. Para muchos turistas la primera imagen del destino es a través de estas oficinas, de ahí la importancia de que cubran las expectativas de clientes con necesidades de accesibilidad.



www.turisme.gva.es



04

¿CÓMO ATENDER A LOS CLIENTES CON NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD?

Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos tienen la misma importancia que el **servicio ofrecido por el personal de atención al público** en los mismos.

Para cualquier persona, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado. Además, una atención adecuada, sobre todo en el caso de personas con necesidades de accesibilidad fideliza al cliente.



www.turisme.gva.es

05

¿CÓMO HACER UN ALOJAMIENTO ACCESIBLE?

Un alojamiento accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo o estéticamente poco atractivo. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético.

Un establecimiento accesible es cómodo y seguro para cualquier persona.



www.turisme.gva.es



06

¿CÓMO HACER UNA CAFETERÍA O RESTAURANTE ACCESIBLE?

Un espacio de restauración accesible es aquel que **tiene en cuenta las necesidades de todas las personas**, desde un punto de vista físico, cognitivo, sensorial y alimentario. Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre cómo disponer de un restaurante, una cafetería, un bar, para que pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por todas las personas.



www.turisme.gva.es

08

07

¿CÓMO HACER UN MUSEO O CENTRO CULTURAL ACCESIBLE?

La **experiencia de visitar un museo accesible para todas las personas** implica tener en cuenta la accesibilidad en todos los elementos, ya sea a través de la eliminación de las barreras físicas para poder así recorrer las instalaciones, como también mediante la adaptación de los contenidos museísticos y actividades propuestas para que puedan ser disfrutadas por todo el público. Existen actualmente interesantes soluciones tecnológicas que pueden resultar de gran ayuda.

BUENAS PRÁCTICAS
DE TURISMO ACCESIBLE

07

¿Cómo hacer un
museo accesible?

Junio 2021



www.turisme.gva.es



08

¿CÓMO HACER UN ESPACIO NATURAL ACCESIBLE?

Un **entorno natural para todas las personas** implica tener en cuenta la accesibilidad en todos los elementos que **lo componen**: la utilización de senderos o rutas, visitas a parques naturales, centros de información o interpretación de la naturaleza, áreas recreativas y también la realización de distintas actividades al aire libre.

BUENAS PRÁCTICAS
DE TURISMO ACCESIBLE

08

¿Cómo hacer un espacio
natural accesible?

Junio 2021



www.turisme.gva.es

09

¿CÓMO HACER UNA PLAYA ACCESIBLE?

Para que **todas las personas, incluyendo aquellas con necesidades de accesibilidad, puedan disfrutar de la playa y del baño**, no solo es necesario que las instalaciones faciliten su utilización a personas con movilidad reducida: también deben preverse una serie de servicios dirigidos a las personas mayores y con otro tipo de necesidades de accesibilidad.



www.turisme.gva.es

10

¿CÓMO ORGANIZAR UN EVENTO ACCESIBLE?

La **accesibilidad debe estar presente en la organización de todo tipo de eventos**, ya sean públicos o privados y relacionados con el turismo convencional (centros de interpretación, museos y salas de exposiciones, teatros y auditorios, parques temáticos, centros comerciales) o con la actividad profesional (recintos feriales, salas de convenciones, congresos).

La accesibilidad garantiza la participación de todas las personas. Debe tenerse en cuenta desde la planificación.



www.turisme.gva.es

¿CÓMO INCLUIR LA ACCESIBILIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A RIESGOS SANITARIOS DE CONTAGIO?



www.turisme.gva.es

La situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19, ha provocado que la industria del turismo establezca unos protocolos sanitarios que garanticen la seguridad y la protección de todos los viajeros, medidas que en numerosas ocasiones perjudican las condiciones de accesibilidad.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre las medidas de accesibilidad a adoptar en un contexto de restricciones a la movilidad, la interacción y el contacto.



POR QUÉ ES IMPORTANTE INFORMAR A LOS CLIENTES DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Es necesario proporcionar información **objetiva y descriptiva**, huyendo de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información, información errónea o demasiado general, provoca que algunos clientes no puedan acceder a un establecimiento, hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.



TUR4ALL

“Turismo Accesible para todas las personas”

Uno de los canales de promoción de la oferta turística.

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

- **Consultar la información** sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de los destinos y establecimientos o recursos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.
- **Encontrar la información práctica y útil para planificar las vacaciones y organizar tu viaje accesible.**
- **Ofrecer a los gestores de destinos,** establecimientos y servicios turísticos la oportunidad de realizar una autoevaluación sobre la accesibilidad de sus instalaciones y/o servicios.
- **Usar la plataforma en 11 idiomas:** castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.

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

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

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

