

Guía de accesibilidad turística en destinos

Red de Villas Termales de España

1. Introducción

La accesibilidad turística consiste en **garantizar que todas las personas puedan disfrutar de los recursos y servicios turísticos de forma segura, cómoda y autónoma, independientemente de su edad, capacidades o necesidades específicas.**

La accesibilidad no beneficia únicamente a las personas con discapacidad. También mejora la experiencia de:

- personas mayores;
- familias con carritos infantiles;
- personas con lesiones temporales;
- personas con dificultades de comprensión;
- visitantes que desconocen el idioma;
- cualquier persona que pueda necesitar información más clara o espacios más fáciles de utilizar.

En las Villas Termales, la accesibilidad resulta especialmente relevante debido al importante peso que tienen los visitantes de mayor edad y los usuarios de servicios termales. La accesibilidad constituye además uno de los principios que conforman un modelo turístico sostenible y de calidad.

2. ¿Qué entendemos por accesibilidad turística?

La accesibilidad va más allá de la eliminación de barreras arquitectónicas. Un destino turístico accesible es aquel que facilita el acceso, la comprensión y el disfrute de la experiencia turística a todas las personas. Para ello es necesario considerar cuatro dimensiones:

Tipo de accesibilidad	Ejemplos
Física	Rampas, itinerarios accesibles, aseos adaptados
Visual	Contrastes, señalización clara, braille
Auditiva	Subtítulos, bucles magnéticos, transcripción de contenidos
Cognitiva	Lenguaje claro, lectura fácil, pictogramas

La accesibilidad debe **abordarse de manera transversal** y formar parte de toda la experiencia turística.

3. ¿Por qué es importante para una Villa Termal?

Mejorar la accesibilidad puede contribuir a:

- ❖ Ampliar el número de visitantes potenciales.
- ❖ Mejorar la experiencia turística.
- ❖ Incrementar la estancia y fidelización.
- ❖ Favorecer la inclusión social.
- ❖ Mejorar la calidad de vida de los residentes.
- ❖ Reforzar la imagen de la Villa como destino responsable y sostenible.

Además, muchas de las medidas de accesibilidad también benefician a la población local.

4. Principios básicos de accesibilidad turística

Antes de realizar inversiones importantes, se recomienda aplicar algunos principios sencillos:

- ❖ **Pensar en todas las personas:** diseñar servicios e información que puedan utilizar el mayor número posible de personas.
- ❖ **Priorizar la accesibilidad desde el origen:** resulta más sencillo incorporar la accesibilidad desde la planificación que corregir barreras posteriormente.
- ❖ **Facilitar información clara:** muchas barreras pueden reducirse simplemente ofreciendo información comprensible y detallada.
- ❖ **Avanzar progresivamente:** no es necesario abordar todas las actuaciones al mismo tiempo. La mejora continua suele ser la estrategia más eficaz para pequeños destinos.

5. Ámbitos de actuación para una Villa Termal

Ámbito	¿Qué podemos revisar?
Información turística	Web, folletos, mapas, señalización
Oficina de turismo	Accesos, atención, materiales informativos
Entorno urbano	Itinerarios peatonales, mobiliario, cruces
Patrimonio cultural	Acceso a edificios, interpretación y contenidos
Recurso termal	Accesibilidad de instalaciones y servicios
Actividades turísticas	Rutas, visitas guiadas, eventos
Comunicación	Lenguaje claro, formatos accesibles
Participación	Escucha de visitantes y residentes con necesidades específicas

6. Acciones recomendadas

La mejora de la accesibilidad puede abordarse de forma gradual, incorporando pequeñas actuaciones que contribuyan a facilitar la experiencia de residentes y visitantes. No todas las acciones requieren inversiones importantes; en muchos casos, una mejor información o una adecuada señalización pueden generar mejoras significativas.

Ámbito	Acción recomendada	Ejemplos de aplicación	Beneficios
Información turística	Incorporar información sobre accesibilidad en los canales de comunicación del destino	Página web, folletos, mapas o fichas de recursos con información sobre accesos, desniveles o servicios disponibles	Facilita la planificación de la visita y mejora la experiencia del visitante
Información turística	Utilizar lenguaje claro y comprensible	Textos sencillos, información estructurada y mensajes directos	Mejora la comprensión para todos los públicos
Información turística	Incorporar códigos QR	Acceso a contenidos ampliados, audioguías o información en varios idiomas	Amplía la información disponible sin aumentar la señalización física
Oficina de turismo	Revisar la accesibilidad de los espacios de atención	Acceso sin barreras, mobiliario adecuado o zonas de espera cómodas	Mejora la atención a visitantes con diferentes necesidades
Oficina de turismo	Disponer de materiales accesibles	Mapas simplificados, materiales con buena legibilidad o pictogramas	Facilita la orientación y comprensión de la información
Patrimonio y recursos turísticos	Adaptar la información interpretativa	Paneles legibles, materiales digitales o contenidos en lectura fácil	Facilita el acceso al conocimiento del patrimonio
Patrimonio y recursos turísticos	Crear recorridos alternativos	Itinerarios adaptados cuando existan limitaciones físicas en algunos espacios	Aumenta la accesibilidad de la experiencia turística
Eventos y actividades	Incorporar criterios de accesibilidad en la planificación	Espacios reservados, itinerarios accesibles o información clara sobre accesos	Favorece la participación de residentes y visitantes
Eventos y actividades	Facilitar información previa sobre las condiciones de acceso	Accesos, aparcamiento, duración o servicios disponibles	Permite planificar mejor la asistencia
Formación	Sensibilizar a los agentes turísticos	Jornadas formativas dirigidas a personal municipal, oficina de turismo, asociaciones o empresas	Mejora la atención y la calidad de la experiencia turística
Participación	Incorporar preguntas sobre accesibilidad en encuestas y procesos participativos	Encuestas a visitantes, residentes o reuniones participativas	Permite identificar necesidades y oportunidades de mejora
Gestión del destino	Realizar una revisión periódica de barreras y oportunidades	Observación directa, consultas ciudadanas o visitas de evaluación	Facilita la mejora continua del destino

7. Recursos y herramientas útiles para las Villas Termales

Existen numerosas herramientas que pueden implantarse de forma sencilla para favorecer una experiencia turística más accesible e inclusiva.

Herramienta	¿En qué consiste?	Aplicaciones prácticas
Lectura fácil	Adaptación de contenidos para facilitar su comprensión	Folletos turísticos, paneles informativos, programas de actividades o recursos patrimoniales
Pictogramas	Elementos visuales que facilitan la identificación de servicios e información	Señalización de servicios, itinerarios, oficinas de turismo o espacios culturales
Códigos QR	Acceso digital a contenidos complementarios mediante dispositivos móviles	Audioguías, vídeos explicativos, información multilingüe o recursos interpretativos
Audioguías	Información en formato sonoro accesible desde dispositivos móviles	Rutas urbanas, patrimonio cultural o recursos naturales
Vídeos accesibles	Contenidos audiovisuales con subtítulos y recursos de apoyo a la comprensión	Promoción turística, interpretación del patrimonio o campañas informativas
Mapas simplificados	Material gráfico diseñado para facilitar la orientación	Centros históricos, rutas turísticas o espacios termales
Formación básica en accesibilidad	Capacitación de profesionales y agentes turísticos	Atención al visitante, comunicación inclusiva y detección de necesidades
Encuestas sobre accesibilidad	Herramientas para recoger opiniones de visitantes y residentes	Evaluación de barreras, satisfacción y propuestas de mejora
Asociaciones especializadas	Entidades con experiencia en accesibilidad e inclusión	Asesoramiento, validación de actuaciones y realización de diagnósticos
Portales de turismo accesible	Plataformas que recopilan recursos y buenas prácticas	Consulta de experiencias replicables y herramientas de gestión
Listados de recursos accesibles	Inventario municipal de servicios y recursos adaptados	Web turística, oficina de turismo o materiales promocionales
Sistemas de autoevaluación	Herramientas de revisión interna del destino	Identificación de prioridades y seguimiento de avances

La accesibilidad turística es un proceso de mejora continua que puede abordarse de forma progresiva y adaptada a la realidad de cada Villa Termal. Muchas de las actuaciones más efectivas están relacionadas con una mejor información, comunicación y atención a las personas. La combinación de herramientas accesibles, formación y escucha activa permite identificar necesidades, priorizar actuaciones y avanzar hacia un destino más inclusivo, mejorando tanto la experiencia de los visitantes como la calidad de vida de la población local.

Anexo 1. Ficha de autoevaluación de accesibilidad turística

La mejora de la accesibilidad es un proceso continuo que requiere identificar fortalezas, detectar barreras y priorizar actuaciones. Para ello, resulta útil realizar revisiones periódicas que permitan conocer la situación del destino y orientar futuras acciones de mejora.

La siguiente ficha ofrece una herramienta sencilla de autoevaluación dirigida a ayuntamientos, oficinas de turismo y gestores locales. Su objetivo no es realizar una auditoría técnica, sino facilitar una primera reflexión sobre los principales aspectos que pueden influir en la accesibilidad turística de una Villa Termal.

Se recomienda completar esta ficha al menos una vez al año y utilizar los resultados para identificar prioridades de actuación y realizar un seguimiento de los avances alcanzados.

Ficha de autoevaluación

Municipio: _____

Fecha: _____

Persona responsable: _____

Aspecto a evaluar	Sí	Parcialmente	No	Observaciones y posibles mejoras
La web turística incluye información sobre accesibilidad de los recursos turísticos. ☐	☐	☐	☐	
La información turística utiliza un lenguaje claro y comprensible. ☐	☐	☐	☐	
Los principales recursos turísticos disponen de información sobre sus condiciones de acceso. ☐	☐	☐	☐	
La oficina de turismo presenta condiciones adecuadas de accesibilidad física. ☐	☐	☐	☐	

Aspecto a evaluar	Sí	Parcialmente	No	Observaciones y posibles mejoras
Existen materiales impresos o digitales fáciles de comprender. ☐		☐	☐	
Se utilizan pictogramas o recursos visuales en espacios de información turística. ☐		☐	☐	
Se han identificado itinerarios accesibles dentro del municipio. ☐		☐	☐	
Los eventos turísticos incorporan medidas básicas de accesibilidad. ☐		☐	☐	
El personal vinculado a la actividad turística ha recibido formación básica en accesibilidad o atención inclusiva. ☐		☐	☐	
Se recoge la opinión de residentes y visitantes sobre aspectos relacionados con la accesibilidad. ☐		☐	☐	
Existen mecanismos para comunicar incidencias o barreras detectadas. ☐		☐	☐	
Se han realizado actuaciones de mejora de la accesibilidad durante los últimos dos años. ☐		☐	☐	

Resultado obtenido	Nivel orientativo
Mayoría de respuestas en "No"	Nivel inicial: se recomienda comenzar por actuaciones relacionadas con la información turística y la identificación de barreras prioritarias.
Mayoría de respuestas en "Parcialmente"	Nivel intermedio: el destino ha iniciado actuaciones, pero puede consolidar y ampliar las medidas implantadas.
Mayoría de respuestas en "Sí"	Nivel avanzado: el destino presenta una base sólida y puede avanzar hacia actuaciones más específicas y sistemas de mejora continua.

Se recomienda revisar la evolución de esta ficha periódicamente para comprobar los avances realizados y actualizar las prioridades de actuación. La mejora continua, basada en pequeñas acciones sostenidas en el tiempo, puede contribuir significativamente a incrementar la accesibilidad, la calidad de la experiencia turística y la satisfacción tanto de residentes como de visitantes.

Guía desarrollo producto

Red de Villas Termales de España

