

# 40 PROPUESTAS INCLUSIVAS PARA LA COMUNICACIÓN EN EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES

Manual práctico para  
accesibilizar los elementos  
de comunicación  
en la cultura  
y el turismo



# ÍNDICE

- Capítulo 1** Presentación, uso y autoría del manual
- 1.1. Cultura, turismo, discapacidad y Derechos Humanos
  - 1.2. ¿Cómo usar este manual?
- Capítulo 2** Tipologías de discapacidad
- 2.1. Discapacidad física y orgánica
  - 2.2. Discapacidad intelectual
  - 2.3. Discapacidad sensorial
  - 2.4. Discapacidad por condiciones de salud mental
  - 2.5. Pluridiscapacidad y otras condiciones discapacitantes
- Capítulo 3** Glosario sobre discapacidad y comunicación accesible
- 3.1. Terminología básica sobre discapacidad
  - 3.2. Recursos para la comunicación accesible de los equipamientos culturales y turísticos
- Capítulo 4** Propuestas inclusivas para la comunicación de equipamientos turísticos y culturales
- 4.1. Señalética
  - 4.2. Comunicación y difusión
  - 4.3. Atención al público
  - 4.4. Contenido cultural / Servicios turísticos
  - 4.5. Dirección y gestión
- Capítulo 5** Pasar a la acción
- 5.1. Preguntas frecuentes
  - 5.2. Plan de accesibilidad
- Capítulo 6** Entidades de la Comunitat Valenciana
- Capítulo 7** Empresas dedicadas a la accesibilidad
- Capítulo 8** Listado de normativa vigente
- 8.1. Legislación internacional y europea
  - 8.2. Legislación estatal
  - 8.3. Legislación autonómica
- Capítulo 9** Alineados con los ODS

## CAPÍTULO 1

# PRESENTACIÓN, USO Y AUTORÍA DEL MANUAL

### 1.1. Cultura, turismo, discapacidad y Derechos Humanos

#### FUNDAMENTOS

En 2006, la Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y España la ratificó en 2007. Esta Convención es el primer tratado de Derechos Humanos aprobado en el siglo XXI, tiene el récord de ser el acuerdo negociado con mayor rapidez de la historia del derecho internacional y se adoptó por unanimidad.

La Convención supone un cambio de paradigma en la manera de ver y abordar la discapacidad. En lugar de considerarse una cuestión individual, la discapacidad se entiende como las dificultades en la interacción entre las personas con condiciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y un entorno que presenta barreras. La discapacidad se convierte así en una cuestión colectiva y comunitaria en la que deben implicarse todos los agentes de la sociedad.

Las barreras con las que se encuentran las personas con discapacidad son obstáculos que impiden el ejercicio de sus derechos y pueden ser físicas (en el entorno arquitectónico o urbanístico, el transporte o la comunicación) o sociales (acceso a sistemas sanitarios, laborales, educativos o culturales). Estas barreras tienen su origen en las barreras actitudinales, es decir, los prejuicios, conductas y estigmas que dificultan el trato sin discriminaciones y el acceso igualitario a los espacios, objetos, bienes, servicios y oportunidades.

Por ello, la accesibilidad forma parte esencial del articulado de la Convención, y es, a la vez, uno de los principios y valores en los que se fundamenta esta declaración de derechos. De este modo, si construimos una sociedad más accesible, garantizaremos la inclusión y participación de las personas con discapacidad sin discriminación y en igualdad de oportunidades.

#### Principios rectores de la Convención de la ONU

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- La no discriminación.
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.
- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Este cambio de paradigma conlleva subir un peldaño desde la integración a la inclusión social. La diferencia entre ambos conceptos es que la integración se produce cuando la persona con discapacidad se adapta a su entorno para desarrollar su vida, mientras que la inclusión se da cuando el sistema se modifica para atender las diferentes necesidades de las personas.

## Convención y derechos culturales

A continuación, destacamos tres artículos de la Convención que se refieren a los derechos económicos, sociales y culturales; a la accesibilidad y al acceso a la vida cultural:

### Artículo 4. Obligaciones generales

Con respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos, sin perjuicio de las obligaciones previstas en la presente Convención que sean aplicables de inmediato en virtud del derecho internacional.

### Artículo 9. Accesibilidad

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

### Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte

Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad.



## MOTIVACIÓN

La presente guía nace de las premisas de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se trata de un manual dirigido a las personas responsables de la dirección y gestión de los equipamientos turísticos y culturales de la Comunitat Valenciana en el que se proponen cuarenta medidas para implementar en los recursos de comunicación y diseñar un plan de accesibilidad efectivo dentro de este ámbito.

Desde COCEMFE CV llevamos muchos años trabajando por un mundo más inclusivo y, para conseguirlo, sabemos que el trabajo conjunto es vital. Por eso, esta guía nace como fruto de la colaboración con Turisme Comunitat Valenciana, que comparte esta visión. Mediante este acuerdo, y junto a la Generalitat Valenciana, nos posicionamos como aliados del sector turístico y cultural para mediar entre estos y las personas con discapacidad con el objetivo de aportar propuestas que mejoren la participación de este colectivo.

COCEMFE CV empezó a trabajar en turismo accesible en 2007. Desde entonces, ha participado en el diseño y gestión de los distintos planes de turismo accesible de la Generalitat Valenciana, ha publicado la guía de rutas accesibles La Comunitat Valenciana, también per a tu, ha realizado numerosas formaciones para el sector y ha lanzado la aplicación AccTUR.

AccTUR es una aplicación para dispositivos móviles que permite evaluar la accesibilidad de todo tipo de equipamientos turísticos y culturales. Esta aplicación acerca una materia técnica como la accesibilidad de edificios a cualquier persona, mediante una recopilación de elementos para analizar, organizados a través de formularios. Además, proporciona a sus usuarios una manera fácil de evaluar las condiciones de accesibilidad de recursos turísticos y culturales de diferentes tipologías: alojamiento, restauración, equipamiento cultural, parque de ocio o playa. Es gratuita y está disponible tanto para dispositivos Android como iOS.

Como complemento a todo este trabajo, publicamos esta guía, que se centra en el contenido de los edificios, monumentos y equipamientos turísticos y culturales, con el objetivo de que sirva de consulta y manejo para una accesibilización integral. Esto se traduce en que el manual está escrito y diseñado con empatía para ayudar a difundir toda la información relevante y actual que se necesita para planificar una comunicación de los equipamientos culturales y turísticos más inclusiva.

## DATOS Y VENTAJAS

Llegados a este punto, resulta inevitable enfocar la gestión cultural desde el prisma de la actividad turística y queremos recordar que, según la Oficina Europea de Estadística (Eurostat), en Europa hay alrededor de 100 millones de personas con discapacidad. Y según el Instituto Nacional de Estadística (INE) hay 6 millones de personas con discapacidad en España y 490.600 en la Comunitat Valenciana. De esta última cifra, el 38'7% desearía acudir a eventos culturales o deportivos y no le resulta posible a causa de su condición, y hasta un 60% desearía viajar y hacer turismo, pero tampoco puede a causa de su discapacidad.

Actualmente, casi 30 millones de turistas visitan la Comunitat Valenciana cada año para disfrutar de sus servicios de salud y bienestar, del atractivo cultural y del turismo de sol y playa. Lo que buscan las personas que visitan nuestro territorio se centra cada vez más en:

### Lo más buscado por quien visita la Comunitat Valenciana

- Experiencias únicas y memorables.
- Gastronomía y el producto local.
- Viajes que contribuyan al bienestar físico y emocional.
- Sostenibilidad y responsabilidad social en oferta y demanda.
- Uso de tecnología e inteligencia artificial (IA).

En este sentido, el modelo del turismo accesible da respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad y se alinea con las tendencias del sector turístico sobre sostenibilidad y responsabilidad social. También conlleva una serie de ventajas que permiten un avance para la sociedad en su conjunto, porque suponen beneficios tanto para el sector como para las personas con discapacidad:

## Beneficios del turismo accesible

### Para las personas con discapacidad:

- Contribuye a un cumplimiento real y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.
- Da cumplimiento a los postulados de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, al permitir la participación en este ámbito de la sociedad en igualdad de oportunidades.
- Es una estrategia de envejecimiento activo y saludable.
- Acerca recursos turísticos antes inaccesibles al colectivo de personas con la movilidad reducida.
- Potencia el ocio y tiempo libre del colectivo.
- Aporta una mejora en la educación informal de las personas con discapacidad.
- Hace visible al colectivo y sus necesidades.

### Para el sector turístico:

- Mejora la calidad de la oferta turística al mejorar la accesibilidad del destino.
- Enriquece la imagen y reputación de los destinos.
- Amplía la cuota de mercado a todas las personas y aumenta el volumen de clientes, ya que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas.
- Reduce la estacionalidad al permitir la entrada de nuevos turistas que viajan en cualquier temporada del año.
- Contribuye a la sostenibilidad de la oferta turística.
- Supone una ventaja competitiva y una diferenciación.
- Atrae a una clientela que desarrolla una mayor fidelización al ver atendidas sus necesidades.

Además, conforme leas esta guía te darás cuenta de que lo que apliques para unos colectivos determinados va a mejorar la experiencia total de tu público: la accesibilidad universal es fundamental para un 10 % de la población, necesaria para un 40 % y confortable para el 100 %.

## 1.2. ¿Cómo usar este manual?

### CONTENIDOS

La accesibilidad de la comunicación de los equipamientos turísticos y culturales debe cumplirse por ley, pero no está regulada de manera específica todavía, puesto que las personas con discapacidad que necesitan medidas accesibles de comunicación son una minoría dentro de un colectivo ya relativamente pequeño. Como la accesibilidad física es la que más se ha protegido y legislado, este manual se posiciona como un complemento que aborda los elementos de comunicación de los equipamientos turísticos y culturales. Por ejemplo, sabemos cómo adaptar un cuarto de baño, pero no sabemos a qué alturas poner las cartelas informativas. Así pues, y dado que la información al respecto está muy dispersa y la normativa es relativamente nueva o todavía inexistente, publicamos esta guía para ofrecer ideas y ejemplos de buenas prácticas. A continuación, te contamos qué encontrarás en ella.

### TIPOLOGÍA DE DISCAPACIDAD Y TERMINOLOGÍA

A través de los capítulos 2 y 3 de este manual, vas a conocer los distintos tipos de discapacidad y sus necesidades, así como la terminología básica relativa a las personas con estas condiciones y a la accesibilidad de los recursos de comunicación.

### MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD

El contenido central de esta publicación se presenta en el capítulo 4, dedicado a proponer iniciativas que faciliten la accesibilidad en la comunicación de los equipamientos turísticos y culturales. Estas medidas están agrupadas en cinco ámbitos diferenciados que te ayudarán a identificar cómo ponerlas en marcha, desde qué departamentos y en qué recursos de tu equipamiento. Estos ámbitos son la dirección y gestión, la señalética, la comunicación y difusión, la atención al público y el contenido cultural o servicio turístico.

### GAMIFICACIÓN Y TEORÍA DEL CAMBIO

A continuación, en el capítulo 5 te ofrecemos un apartado para que resuelvas las dudas más frecuentes sobre accesibilidad y para que puedas pasar a la acción con un juego pensado para que reflexiones sobre las necesidades de accesibilidad de tu espacio o servicio y puedas plantear un primer esbozo de tu plan de accesibilidad ideal. En este apartado, hemos aplicado la gamificación para promover la reflexión y la teoría del cambio para crear una herramienta que nos facilite la gestión.

### ENTIDADES SOCIALES Y EMPRESAS

Es posible que, a lo largo de tu viaje hacia la inclusión, necesites ayuda o un contacto más directo con ciertos colectivos específicos. Por tanto, en el capítulo 6 te facilitamos dos listados de contactos: uno de entidades sociales de la Comunitat Valenciana y otro de empresas dedicadas a la accesibilidad.

### NORMATIVA

Además, como complemento y contexto a las medidas que proponemos, en el capítulo 7 hemos incluido una relación de legislación y normativa de consulta que puede resultarte de interés.

## COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Por último, en el capítulo 8 terminamos este acercamiento a la accesibilidad en el ámbito turístico y cultural con la contextualización del trabajo que realiza COCEMFE Comunitat Valenciana con el proyecto 'La Comunitat Valenciana, també per a tu' en relación con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un trabajo centrado en luchar contra la desigualdad, impulsar ciudades más accesibles e inclusivas y establecer alianzas para ello.

## EN CONCLUSIÓN

Estás ante un manual pensado para la consulta sencilla, rápida y concreta. Ofrece recursos, ideas y posibles soluciones, pero no para que las apliques todas a la vez, sino para que conozcas lo que se puede realizar y te permita establecer un punto de partida para incorporar soluciones accesibles e inclusivas a medio y largo plazo.

Esperamos que lo que aquí planteamos resulte de utilidad para todas aquellas personas responsables de la dirección y el funcionamiento diario de los contenedores culturales y equipamientos turísticos que buscan una gestión cada vez más eficiente y un servicio de calidad, competitivo y socialmente responsable.

RECUERDA: Plantea siempre tus medidas para las personas con mayor necesidad de apoyo: personas con movilidad gravemente reducida, con ceguera y sordera total de nacimiento, etcétera. De ese modo, el resto de tu público se verá beneficiado de las mismas en una clara apuesta por el turismo y la cultura de diseño universal.

## 1.3. Responsables del manual

### TURISME COMUNITAT VALENCIANA

Turisme Comunitat Valenciana es un ente público de la Generalitat que se encarga de la planificación y ejecución de la política turística de la Comunitat Valenciana. Entre sus funciones, destacan el impulso del turismo ético, la mejora de la competitividad del sector turístico, la promoción de la oferta turística, la dinamización del territorio a través de la actividad turística y su sostenibilidad económica, social y medioambiental. Turisme Comunitat Valenciana cuenta con programas específicos para el impulso del turismo accesible desde 2017, y desde 2016 ha establecido una colaboración estratégica con COCEMFE CV para impulsar el turismo accesible e inclusivo en el territorio.

La apuesta por el turismo accesible se hace patente, además, en la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana, en el trabajo coordinado desde el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invattur), en la página web de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo a través de una pestaña específica y en el portal turístico oficial de la Comunitat Valenciana (comunitatvalenciana.com), con un apartado propio dedicado a la oferta de turismo accesible.

## COCEMFE CV

La Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunitat Valenciana (COCEMFE CV) es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro nacida en 1991 cuyo principal objetivo es la defensa de los derechos de las personas con discapacidad física y orgánica, así como la promoción de su plena inclusión y participación en todos los ámbitos de la sociedad. Esta entidad de utilidad pública aglutina los esfuerzos y actividades de las tres federaciones territoriales, de Alicante, Castellón y Valencia, y de las 101 asociaciones que la integran. La accesibilidad es uno de los pilares de la actuación de COCEMFE CV, que también trabaja en cuestiones como los derechos de las personas con discapacidad, autonomía personal, asociacionismo, educación inclusiva, imagen social y turismo y cultura accesibles.

El proyecto 'La Comunitat Valenciana, també per a tu' es un plan para el fomento del turismo accesible dirigido a las personas con discapacidad física y orgánica, en especial, con la movilidad reducida. Es llevado a cabo por COCEMFE CV en colaboración con Turisme Comunitat Valenciana dentro de su estrategia 'Turismo para Todos'.

'La Comunitat també per a tu' tiene como objetivo facilitar que todas las personas, independientemente de su discapacidad, puedan disfrutar de la riqueza cultural y natural de la Comunitat Valenciana, en igualdad de condiciones, a través de la mejora de su accesibilidad. Esta iniciativa pretende fomentar la participación de las personas con discapacidad y su inclusión real y efectiva en la sociedad a través del turismo, la cultura y el ocio, desde una perspectiva de Derechos Humanos.

El programa incluye el diseño de rutas turísticas accesibles e inclusivas y la publicación de una guía y de un vídeo promocional, además de actividades de formación, promoción y comercialización en ferias del sector. Además, COCEMFE CV ha diseñado protocolos de actuación, prototipos de equipamientos en playas accesibles y la aplicación para la autoevaluación de la accesibilidad AccTUR.

## COLABORACIÓN

Este manual ha sido elaborado por Lina Soler y Miguel Ángel Font Bisier. Lina Soler es coordinadora y responsable de Comunicación e Incidencia Social de COCEMFE CV. Periodista de profesión y formada en gestión cultural, coordina el proyecto 'La Comunitat Valenciana, també per a tu' y colabora en el programa SER Viajeros de Radio Valencia Cadena SER.

Por su parte, Miguel Ángel Font Bisier es un cineasta, investigador, escritor y docente valenciano. Licenciado en Comunicación Audiovisual y doctor en Lenguas Aplicadas, Literatura y Traducción, ha creado su propia metodología de cine inclusivo, un proceso mediante el que agrega a sus obras medidas de accesibilidad desde el guion. También ha participado en procesos de actualización de normativa sobre accesibilidad audiovisual y ha impartido numerosas charlas y formaciones sobre la materia.

## CAPÍTULO 2

# TIPOLOGÍAS DE DISCAPACIDAD

Es importante conocer en detalle a quiénes van dirigidas las propuestas accesibles de este manual y por eso dedicamos un capítulo a ello. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad se clasifica en cuatro grandes categorías: física y orgánica, intelectual, sensorial y por condiciones de salud mental. Además, al final del capítulo se incluye un apartado que aborda la pluridiscapacidad y otras condiciones discapacitantes, como las enfermedades raras.

### 2.1. Discapacidad física y orgánica

#### DISCAPACIDAD FÍSICA

Reducción o ausencia de funciones motoras o físicas en una persona, que afecta a la realización de ciertas actividades por su parte en una sociedad con barreras y limitaciones significativas. Esto conlleva dificultades en el movimiento y la manipulación de objetos, y puede impactar en áreas adicionales como el lenguaje. Las personas con discapacidad física experimentan una disminución importante, permanente e irreversible en la capacidad de movimiento de una o varias partes de su cuerpo, lo que puede incluir falta de coordinación, trastornos del tono muscular o problemas de equilibrio o deambulación.



#### Persona con movilidad reducida (PMR):

Las personas con movilidad reducida (PMR) son aquellas que tienen permanente o temporalmente limitada la movilidad por motivos de discapacidad física o motora, sensorial, intelectual y psíquica; o por otros motivos no relacionados con la discapacidad como el envejecimiento, embarazo, escayola en extremidades, entre otros.

#### Tarjeta de estacionamiento para PMR:

La tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida es un documento oficial que sirve para estacionar el vehículo en las plazas reservadas en toda España independientemente de la comunidad autónoma donde se hayan emitido. Debe ser visible cuando el vehículo estacionado es conducido o transporta a una persona con discapacidad.

#### DISCAPACIDAD ORGÁNICA

Es una discapacidad física causada por una pérdida de funcionalidad en uno o varios sistemas corporales, generalmente asociada con órganos internos o procesos fisiológicos, ya sea por causas congénitas o adquiridas. Está producida por el desarrollo de condiciones de salud crónicas, y presenta afectaciones que, en la mayoría de los casos, no son perceptibles de manera directa, ni están asociadas a la imagen más identificada y estereotipada de la discapacidad. La discapacidad orgánica puede derivarse enfermedades como las renales (riñón), hepáticas (hígado), cardíacas (corazón), fibrosis quística (pulmones), enfermedad de Crohn, enfermedades metabólicas (aparato digestivo), linfedema (sistema linfático), hemofilia (coagulación de la sangre), lupus (sistema inmune), así como cefaleas, Alzheimer, Parkinson, trastornos del sueño, fibromialgia o SFC (sistema nervioso central).



Las personas con discapacidad orgánica deben enfrentar su día a día con síntomas y manifestaciones como el dolor o la fatiga, a veces de forma aguda o progresiva, afrontar los tratamientos necesarios, sus efectos secundarios y constantes y continuas consultas y pruebas médicas. Al mismo tiempo deben procurar compatibilizar todo ello con su vida diaria, sus entornos y proyectos, y, en particular, con las dificultades socioeconómicas y psicofísicas que devienen de la falta de reconocimiento de sus necesidades.

## 2.2 Discapacidad intelectual

### DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Serie de limitaciones en las habilidades que desarrolla una persona para funcionar en su vida diaria y para responder a diferentes situaciones y entornos. Una persona con discapacidad intelectual suele tener más dificultades para aprender, comprender y comunicarse. La discapacidad intelectual generalmente es de larga duración, es decir, para toda la vida, y tiene un impacto significativo en la vida tanto de la persona como en la de su familia.



### TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA (TEA)

Desorden neurológico que afecta al desarrollo y causa dificultades en la comunicación y la interacción social, así como en la flexibilidad del pensamiento y del comportamiento de la persona. Esta condición puede llevar aparejada una discapacidad intelectual o aspectos adicionales de salud mental.



## 2.3. Discapacidad sensorial

### DISCAPACIDAD AUDITIVA

Pérdida o alteración de una función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo que reduce la capacidad de audición. Estas pérdidas auditivas pueden ser congénitas, progresivas o adquiridas, y pueden ocurrir a cualquier edad. Se clasifica como pérdida auditiva cuando existe una disminución de la audición igual o superior a 25 decibelios. La discapacidad auditiva tiene efectos importantes en las etapas tempranas de la vida de una niña o un niño porque afecta su pensamiento, habla, lenguaje, conducta, desarrollo social y emocional, así como su desempeño escolar y laboral.



### DISCAPACIDAD VISUAL

Pérdida o limitación de la capacidad para ver. Puede incluir dificultades leves en la visibilidad, ceguera parcial, ceguera total, ceguera congénita, ceguera adquirida, degeneración macular o glaucoma. Puede ser causada por problemas genéticos, lesiones o enfermedades oculares. La discapacidad visual moderada y grave se agrupan comúnmente bajo el término "baja visión", término que, junto al de "ceguera", representan todos los casos de discapacidad visual. Cabe decir que la mayoría de las personas consideradas ciegas responden a algún tipo de estímulo visual, como luz y oscuridad o movimientos de objetos, por lo que conservan algunos restos visuales útiles para su movilidad y autonomía.



## SORDOCEGUERA

Condición de una persona que experimenta un deterioro combinado de la vista y el oído, lo que dificulta su acceso a la información, la comunicación y la movilidad. Esta discapacidad impacta en las habilidades para llevar una vida mínimamente autónoma y requiere servicios especializados, personal capacitado de atención y métodos de comunicación adaptados.



## 2.4. Discapacidad por condiciones de salud mental

### CONDICIONES DE SALUD MENTAL

Alteraciones puntuales de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento que afectan a los procesos psicológicos básicos como la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, el aprendizaje y el lenguaje. Dificultan la adaptación de la persona al entorno cultural y social en el que vive y crea malestar subjetivo. Las causas suelen ser una combinación de factores genéticos, del entorno social y de experiencias vividas. Esta condición desemboca en una discapacidad cuando genera un impacto funcional significativo y duradero en la vida de la persona.



## 2.5. Pluridiscapacidad y otras condiciones discapacitantes

Nos referimos a condiciones discapacitantes provocadas por patologías u otras condiciones personales que limitan o reducen de manera significativa la capacidad de una persona para realizar actividades cotidianas de forma autónoma, relacionarse con el entorno y disfrutar de una buena calidad de vida. Es decir, se trata de condiciones de la persona que desembocan en una discapacidad o en varias. Por su complejidad, prevalencia o desconocimiento, hemos creado este espacio para que las conozcas.

### DAÑO CEREBRAL

Lesión repentina en el cerebro caracterizada por una aparición abrupta y una variedad de secuelas que varían según la zona afectada y la gravedad del daño. Estas secuelas pueden causar anomalías en la percepción y la comunicación, así como alteraciones físicas, cognitivas y emocionales. La principal causa es el ictus, responsable del 78 % de los casos, seguido por traumatismos craneoencefálicos y enfermedades como anoxias, tumores cerebrales e infecciones.



### PARÁLISIS CEREBRAL

Condición pluridiscapacitante que surge a causa de una lesión cerebral antes de que el desarrollo y maduración del cerebro estén completos. Esta lesión puede ocurrir antes del nacimiento, durante el parto o en los primeros tres años de vida. El 80% de las personas con parálisis cerebral requieren un alto grado de apoyo, ya sea a nivel físico, cognitivo, comunicativo o por una combinación de dos o más factores.



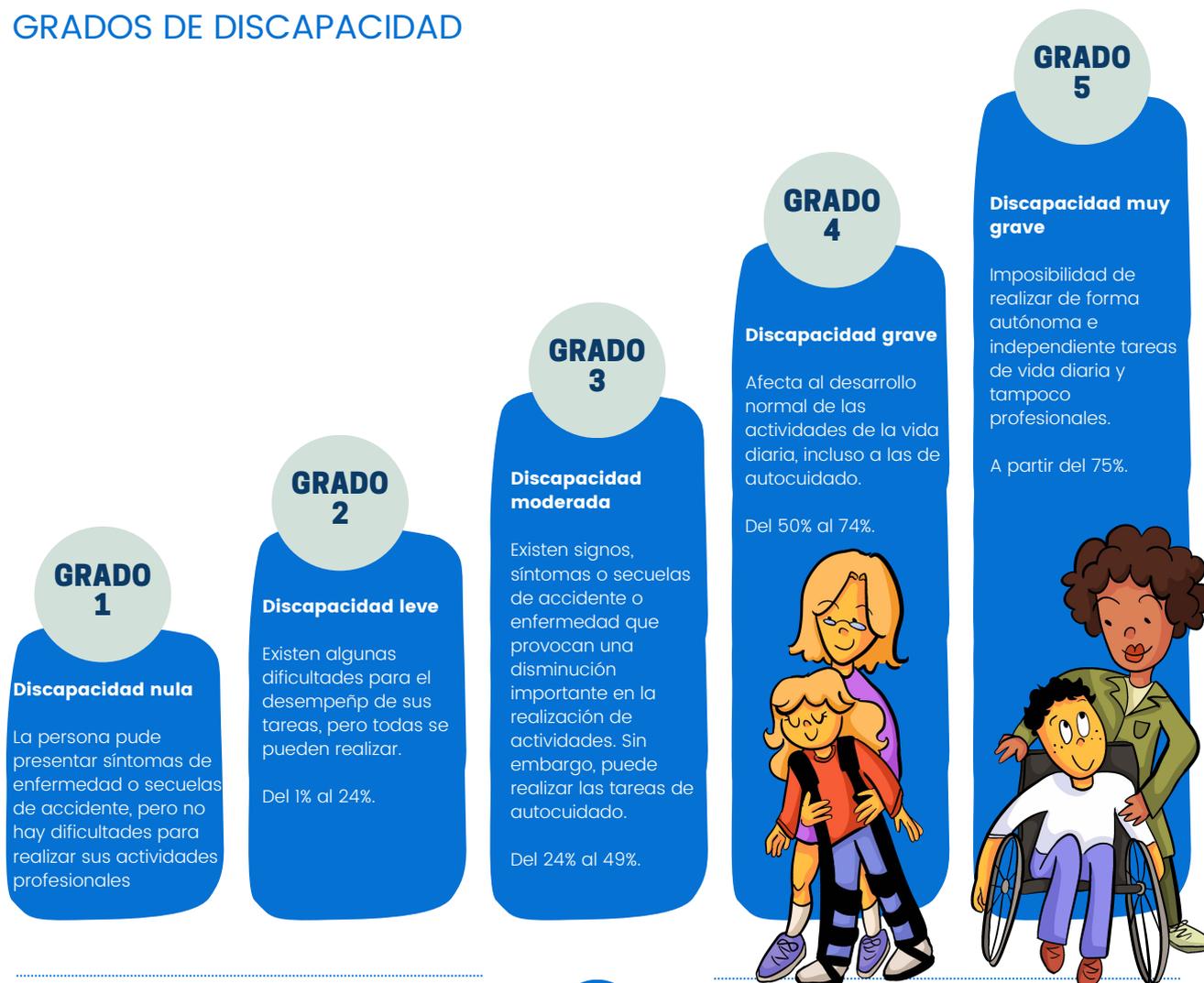
## TABLA SOBRE LOS TIPOS DE DISCAPACIDAD

FÍSICA	INTELLECTUAL	SENSORIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>Física</li> <li>Orgánica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intelectual</li> <li>Trastorno del Espectro Autista (TEA)*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditiva</li> <li>Visual</li> <li>Sordoceguera</li> </ul>
SALUD MENTAL		PLURIDISCAPACIDAD**
<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones de salud Mental</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Daño cerebral</li> <li>Parálisis cerebral</li> <li>Enfermedad rara</li> </ul>

\*Puede presentar discapacidad intelectual o condiciones de salud mental.

\*\* Puede darse una combinación de los tipos de discapacidad en una persona.

## GRADOS DE DISCAPACIDAD



## CAPÍTULO 3

# GLOSARIO SOBRE DISCAPACIDAD Y COMUNICACIÓN ACCESIBLE

### 3.1. TERMINOLOGÍA BÁSICA SOBRE DISCAPACIDAD

Antes de presentarte las 40 propuestas que dan título a esta guía, es fundamental que te familiarices con ciertas palabras y recursos que se mencionan directa o indirectamente en dichas recomendaciones. Con el objetivo de facilitar su consulta, el glosario se ha dividido en dos secciones: terminología básica sobre discapacidad y descripción de los principales recursos para mejorar la accesibilidad en la comunicación de los equipamientos turísticos y culturales.

#### 1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones seguras y cómodas, y del modo más autónomo y natural posible. Esta condición presupone la estrategia de "diseño universal o diseño para todas las personas" y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables necesarios. La accesibilidad universal incluye también la accesibilidad cognitiva, que tiene por objeto alcanzar la fácil comprensión, comunicación e interacción para todas las personas.



#### 2 AJUSTE RAZONABLE

Adaptación necesaria y adecuada del entorno físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

#### 3 AYUDAS TÉCNICAS

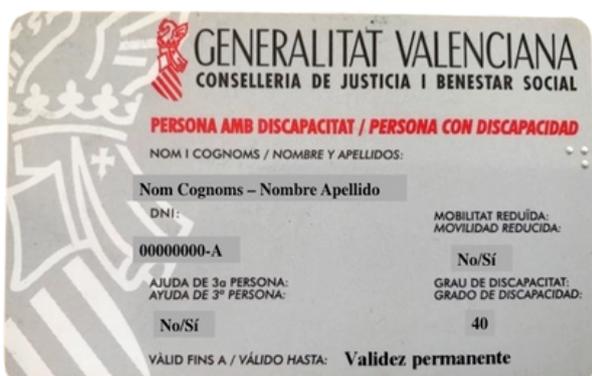
Dispositivos, herramientas o instrumentos que facilitan a las personas con discapacidad realizar actividades que, de otra manera, no podrían llevar a cabo o requerirían de un mayor esfuerzo.

#### 4 CAPACITISMO

Proceso mental, que suele convertirse en estructura de pensamiento social, en el que se entiende la funcionalidad máxima de una persona como su valor más importante. Al medir a los individuos de este modo, cualquiera que incumpla con el patrón normalizado es discriminado y oprimido por motivo de su condición.

## 5 CERTIFICADO Y TARJETA DE DISCAPACIDAD

La condición de discapacidad es reconocida oficialmente por el órgano competente de la comunidad autónoma. El certificado de discapacidad contiene, de este modo, el grado de discapacidad expresado en porcentaje, la necesidad de ayuda de tercera persona y la condición de movilidad reducida en los casos correspondientes. En la Comunitat Valenciana se expide, además, la tarjeta acreditativa de la discapacidad, que contiene la misma información y tiene la misma validez. Ambos tienen validez en todo el territorio estatal.



## 6 DISCAPACIDAD

Situación que se sucede por la interacción de una persona que presenta una condición física, orgánica, sensorial o intelectual duradera con las barreras que le impone su entorno — social y ambiental—. Al no poder participar de forma plena y en todos los ámbitos de la sociedad, puede afirmarse que dicha persona se encuentra en una situación de exclusión social.

## 7 DISCRIMINACIÓN DIRECTA

Trato desfavorable que se da a una persona, en este caso, debido a su discapacidad.

## 8 DISCRIMINACIÓN INDIRECTA

Situación que se da cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula contractual o convencional, un pacto individual, una decisión unilateral, un criterio o práctica, o un entorno, producto o servicio en apariencia neutros ocasionan una desventaja particular a una persona con discapacidad respecto a otras personas, siempre que no respondan objetivamente a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad no sean adecuados y necesarios.

## 9 DISEÑO UNIVERSAL

Forma de concebir y diseñar espacios, productos, bienes o servicios de forma accesible, desde el origen y sin necesidad de adaptaciones posteriores. Su propósito es simplificar la realización de las tareas cotidianas mediante la construcción de productos, servicios y entornos más sencillos de usar por todas las personas y sin esfuerzo alguno. El diseño universal, así pues, beneficia a todas las personas de todas las edades y habilidades.

## 10 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Ausencia de cualquier forma de discriminación, directa o indirecta, basada en la discapacidad. Esto incluye cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga como objetivo o efecto impedir o anular el reconocimiento, disfrute o ejercicio en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales a las personas con discapacidad en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. La igualdad de oportunidades comprende la adopción de medidas de acción positiva.

**11 INCLUSIÓN**

Filosofía basada en los valores que se fomentan desde la sociedad para que las personas con discapacidad participen de la vida de forma plena, igualitaria y universal. Esto quiere decir que un producto, bien o servicio que aporta ciertas herramientas de accesibilidad u otras soluciones parciales se considera accesible, mientras que uno que dispone de opciones transversales y éticas que permiten la participación del colectivo en igualdad de condiciones se define como inclusivo.

**12 MEDIDAS DE ACCIÓN POSITIVA**

Acciones específicas diseñadas para evitar o compensar las desventajas asociadas a la discapacidad con el fin de acelerar o lograr la igualdad real de las personas con discapacidad y su plena participación en los ámbitos político, económico, social, educativo, laboral y cultural.

**13 PLURIDISCAPACIDAD:**

Presencia simultánea de múltiples discapacidades en una misma persona. Estas discapacidades pueden afectar a diferentes áreas de funcionamiento, como la movilidad, la comunicación, la cognición o los sentidos.

La pluridiscapacidad suele implicar una complejidad mayor en las necesidades de apoyo y cuidado de la persona afectada, así como en la planificación de intervenciones y servicios adaptados a sus requerimientos específicos. Es importante abordar la pluridiscapacidad de manera integral, y considerar así todas las dimensiones de la vida de la persona para promover su bienestar y calidad de vida en todas las áreas pertinentes.

**14 TRANSVERSALIDAD DE LAS POLÍTICAS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD**

Principio según el cual las acciones desarrolladas por las Administraciones Públicas no se limitan a planes, programas y acciones específicos para personas con discapacidad, sino que incluyen políticas y líneas de acción generales en todos los ámbitos de actuación pública y tienen en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad. Esta transversalidad es la deseada en los planes de accesibilidad en la comunicación de los equipamientos turísticos y culturales. En este sentido, es conveniente disponer de un plan de accesibilidad física y combinar ambos tipos de planificaciones.

**3.2. RECURSOS PARA LA COMUNICACIÓN ACCESIBLE DE LOS EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES****1 AMPLIFICADOR DE SONIDO**

producto que se coloca en la oreja y que está orientado a personas sin pérdida auditiva que desean elevar el sonido ambiente de un lugar en momentos puntuales. A diferencia de los audífonos, no están diseñados para compensar la pérdida auditiva.

**2 AUDÍFONO**

Dispositivo electrónico diseñado para usarse dentro o detrás de la oreja. Su función es amplificar ciertos sonidos, lo que facilita su percepción a las personas con discapacidad auditiva, mejora su comunicación y les permite participar en las actividades diarias con mayor información del entorno.

**3 AUDIODESCRIPCIÓN**

Servicio de apoyo a la comunicación para las personas ciegas o con baja visión. Compensa la falta de captación visual en mensajes o producciones culturales mediante la emisión de información auditiva que traduce o explica el contenido visual, lo que permite que dichos colectivos perciban el mensaje de manera completa y comprensible.

**4 BRAILLE**

Sistema de escritura táctil compuesto por seis puntos en relieve que proporciona a las personas con discapacidad visual una forma de leer, escribir y acceder a la educación, la cultura y la información.

**5 BUCLE MAGNÉTICO**

Dispositivo electrónico que transmite sonido a personas con discapacidad auditiva mediante bucles de inducción. Puede instalarse en el suelo o en el techo y funciona enviando una señal electromagnética que los audífonos con la posición 'T' pueden convertir en sonido.

**6 ESTENOTIPIA**

Sistema de escritura rápida que traslada la información oral a texto en tiempo real. Dicho texto se envía a una pantalla para que las personas asistentes a un evento lean, de manera simultánea, lo que se está diciendo.

**7 IMPLANTE COCLEAR**

Prótesis quirúrgica que transforma el sonido en señales eléctricas para estimular el nervio auditivo en personas con pérdida auditiva neurosensorial profunda o severa. Se recomienda cuando los audífonos no son lo suficientemente eficaces y el nervio auditivo aún se mantiene intacto.

**8 ILSE**

Intérprete de lengua de signos española.

**9 LECTURA FÁCIL**

Método de adaptación y redacción de textos que busca hacer la información accesible a personas con dificultades de comprensión lectora o discapacidades intelectuales.

**10 LENGUA DE SIGNOS**

Lengua natural que combina elementos visuales, gestuales y espaciales, que posee una gramática propia y que reúne todas las características de cualquier otro idioma oral. Está influida por factores que van más allá de lo lingüístico, por ejemplo, la cultura y el contexto en el que han crecido sus hablantes. Por ello, muchas personas sordas y sordociegas atribuyen a la lengua de signos un profundo valor identitario.

**11 MACROCARACTERES**

Caracteres, símbolos o pictogramas de gran tamaño. Trabajar con este recurso mejor el acceso a la comunicación de las personas con baja visión.

**12 PICTOGRAMAS**

Representaciones gráficas que transmiten información de forma figurada sin necesidad de utilizar lenguaje. Sus principales usuarias son personas con parálisis cerebral, discapacidad intelectual o TEA.

### 13 SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD (SIA)

Pictograma que se utiliza para señalar que una instalación o servicio es accesible.



### 14 SISTEMAS ALTERNATIVOS Y AUMENTATIVOS DE COMUNICACIÓN (SAAC)

Conjunto de recursos que permiten a las personas utilizar modalidades de comunicación de forma independiente (mediante gestos o señas) o con apoyo (utilizando tableros de símbolos, dispositivos computarizados). Promueven el desarrollo funcional, espontáneo y aplicable de habilidades comunicativas para personas con discapacidad intelectual o con parálisis cerebral.

### 15 SUBTITULADO ACCESIBLE

Transcripción escrita del contenido sonoro y verbal que aparece sobre la imagen o pantalla para facilitar la comprensión de las personas sordas o con discapacidad auditiva.

### 16 SUPERFICIE PODOTÁCTIL

Superficie con una textura específica ubicada en el suelo para alertar a personas con discapacidad visual sobre zonas de interés, de peligro, o sobre cambios en el entorno.

### 17 TEXTO CONTRASTADO

Forma de presentar texto que utiliza colores o contrastes para mejorar su legibilidad, especialmente para personas con discapacidad visual.

### 18 TURISMO ACCESIBLE

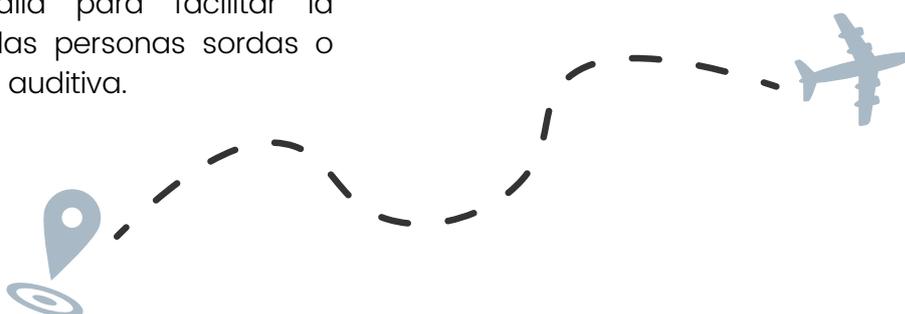
Estrategia que garantiza la participación en la actividad turística a las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y dignidad gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

### 19 TURISMO INCLUSIVO

Planteamiento que concibe, diseña y desarrolla actividades que permiten la participación de todas las personas en igualdad de oportunidades, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales.

### 20 TURISMO SOCIAL

Práctica de facilitar el acceso al turismo y las actividades de viaje a grupos de personas que, de otra manera, podrían tener dificultades para participar debido a limitaciones económicas, sociales o de salud.



## CAPÍTULO 4

# PROPUESTAS INCLUSIVAS PARA LA COMUNICACIÓN DE EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES

A continuación, te presentamos las 40 recomendaciones que favorecerán la accesibilidad en la comunicación de tu equipamiento. Están divididas en cinco grandes categorías: Señalética, Comunicación y difusión, Atención al público, Contenido cultural/Servicios turísticos y, por último, Dirección y gestión.

Además de las propuestas, en esta sección encontrarás 10 breves consejos que te ayudarán a contemplar la accesibilidad de un modo integral y transversal, así como más de 20 fotografías con ejemplos de buenas prácticas que facilitarán la comprensión de las medidas planteadas. Cabe mencionar que los lugares en los que se han tomado las imágenes corresponden a equipamientos ubicados en la Comunitat Valenciana, por lo que puedes ir a visitarlos con facilidad para conocer de primera mano estos ejemplos de accesibilidad.

### 4.1. SEÑALÉTICA

La señalética es un sistema de señales y símbolos diseñado para guiar a las personas en espacios públicos. Proporciona información relevante sobre direcciones, servicios y puntos de interés, por lo que se convierte en uno de los puntos clave para mejorar la accesibilidad dentro de tu equipamiento turístico o cultural. Con este objetivo en mente, te planteamos las siguientes medidas:

#### 1 ACCESIBILIDAD EN LAS INDICACIONES

Plantea señalizaciones claras en cuanto a:

- a. Accesos al lugar.
- b. Recorridos interiores.
- c. Servicios que ofrece el equipamiento, incluyendo los sanitarios y otros.
- d. Salas específicas u otras localizaciones dentro del equipamiento.
- e. Butacas o áreas reservadas para personas con discapacidad.
- f. Salidas habituales y de emergencia.
- g. Estacionamiento para personas con movilidad reducida (PMR).

**TIP  
1**

**En la medida de lo posible, incluye la duración de los recorridos en las indicaciones.**

Con respecto al último punto, recuerda que la creación de plazas de estacionamiento reservada a personas con movilidad reducida está regulada por ley.

## 2 ORIENTACIÓN TÁCTIL

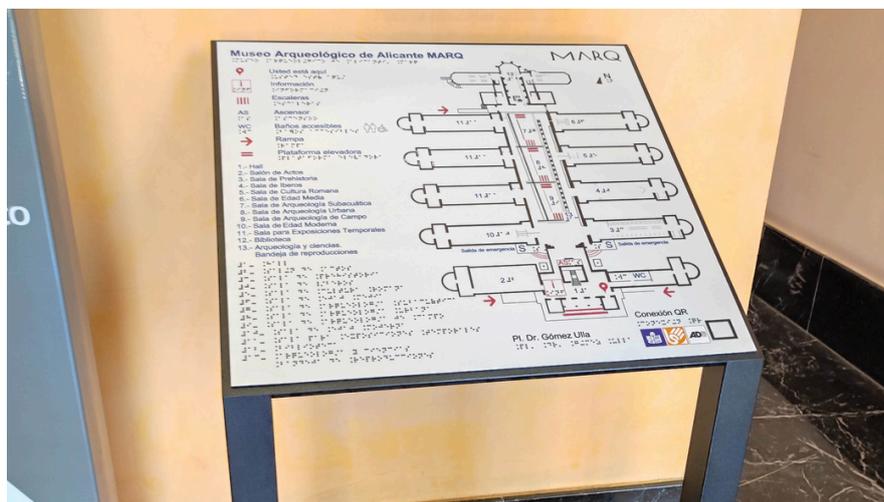
Instala líneas con relieve en el suelo para guiar a personas con discapacidad visual (superficie podotáctil), e incluye la señalización de que se admiten perros guía.



Orientación podotáctil instalada en el Museo de Ciencias Naturales de Valencia.

## 3 MAPAS INCLUSIVOS

Diseña un mapa accesible a la vista de todas las personas con su versión en lectura fácil. En este mapa es importante incluir las salidas accesibles de emergencia, así como la ubicación de zonas de refugio, extintores, bocas de incendio, pulsadores de alarma y otros medios.



Mapa accesible en el Museo Arqueológico de Alicante, MARQ.

TIP  
2

Indica y documenta la accesibilidad y otros servicios de un equipamiento para contribuir a la mejor medición y justificación de los recursos disponibles.

## 4 PROTOCOLO DE EVACUACIÓN

Ten preparado un protocolo de evacuación accesible, con indicaciones claras para situaciones de emergencia. Además, puedes tener prevista una dotación de sillas de ruedas de evacuación en caso de que sea necesario. Recuerda que puedes usar pictogramas para indicar informaciones relevantes.

## 5 IDENTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD

Utiliza el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) para señalar todas las instalaciones accesibles, como baños, áreas de descanso para personas con discapacidad y oficinas de atención específica, entre otras.



SIA en la puerta de acceso del Hotel Ilunion Aqua 4 de Valencia.

TIP  
3

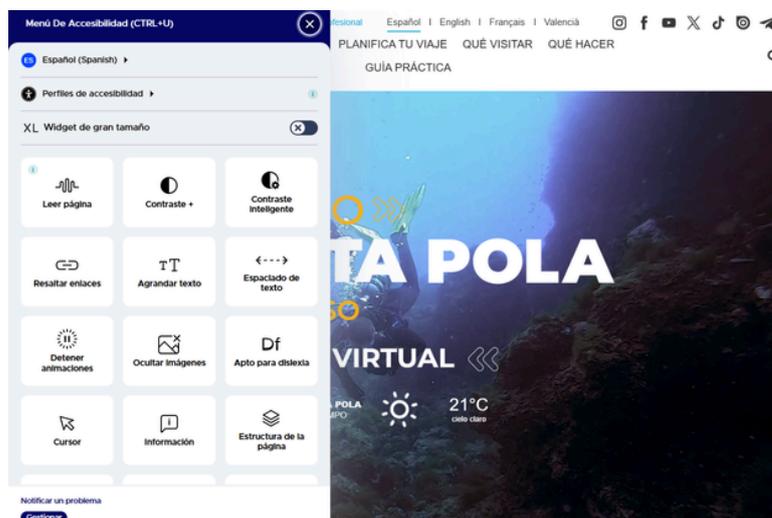
Utiliza la expresión “persona con discapacidad” en lugar de otras extendidas, desfasadas o no adecuadas como “minusválido”, “persona con capacidades diferentes” o “persona con diversidad funcional”.

## 4.2. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

La comunicación de los equipamientos turísticos y culturales desempeña un papel crucial en la promoción y el acceso a estos espacios. También al conocimiento de los recursos accesibles de los que disponen, por lo que es importante gestionarlas de un modo útil y comprensible para las personas con discapacidad de la siguiente manera:

## 6 PÁGINA WEB ACCESIBLE

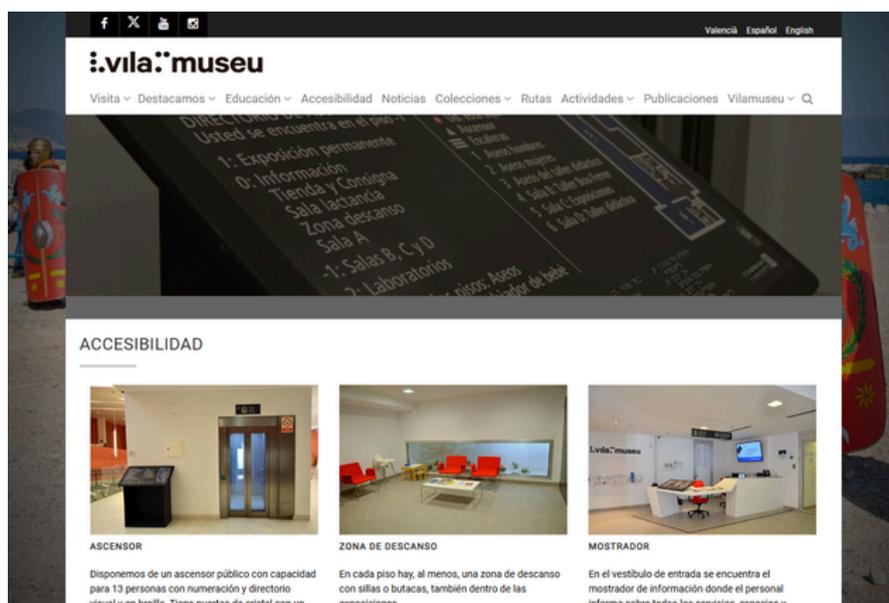
En los contenidos y documentos de tu página web, valora cumplir al máximo con los protocolos de accesibilidad W3C. Para ello, puedes implementar soluciones tecnológicas que ofrezcan diferentes modos de navegación según las posibles necesidades de tu audiencia con discapacidad. La tecnología puede ser una aliada para dar a conocer a un público más amplio tu espacio.



Solución de accesibilidad en la web del Ayuntamiento de Santa Pola.

## 7 SECCIÓN WEB ESPECÍFICA SOBRE ACCESIBILIDAD

Crema un apartado dedicado a las medidas de accesibilidad de tu equipamiento, acompañado de fotografías para que las personas con discapacidad puedan conocer más de cerca los recursos disponibles. Esta sección la puedes organizar por tipologías de discapacidad y debe incluir información sobre las tarifas reducidas aplicadas a estos colectivos. También tiene que actualizarse en tiempo real para informar sobre posibles incidencias y fallos en los sistemas de accesibilidad de tu equipamiento (por ejemplo, informar sobre averías en ascensores).



Sección web sobre la accesibilidad del Vilamuseu.

**TIP  
4**

**Informa de los medios de transporte para acceder al equipamiento o recurso a través de tu página web, redes sociales y folletos informativos. También, sobre butacas o áreas reservadas para personas con discapacidad.**

## 8 INDICACIÓN DE AJUSTES RAZONABLES

En tu página web, haz referencia a los ajustes razonables disponibles en caso de que haya espacios que no puedan ser accesibilizados por cuestiones arquitectónicas o de otra índole. Por ejemplo, informa sobre la disponibilidad de un vídeo en el que se muestren imágenes y datos sobre alguna zona a la que no pueda accederse en silla de ruedas.

## 9 CONTENIDOS Y DOCUMENTOS EN LÍNEA

Garantiza que todos los contenidos y documentos de tu página web sean accesibles. Por ejemplo, que puedan ser locutados íntegramente por un lector de pantalla.

## 10 BOLETINES DE NOTICIAS

Comprueba que tus boletines de noticias y newsletter son accesibles a lectores de pantalla o a personas que precisen de contenido en lectura fácil.

## 11 CONTENIDO DE REDES SOCIALES

Genera textos de fácil comprensión, subtulado y añade descripciones o suficiente información sonora para personas con discapacidad visual en el contenido de tus redes sociales.

**TIP  
5**

**Pon a disposición de tu audiencia servicios accesibles de venta y taquilla anticipada. Recuerda incluir butacas o áreas reservadas para personas con discapacidad.**

### 13 EVENTOS PÚBLICOS

Garantiza la accesibilidad en eventos y elige celebrarlos en espacios de fácil acceso y mediante la presencia de intérpretes de lengua de signos y subtítulo en directo (estenotipia) para que todas las personas puedan asistir y participar.



Acto de presentación del corto XMile con Intérprete en Lengua de Signos y subtítulos en directo.

### 14 MATERIAL AUDIOVISUAL

Genera vídeos que incluyan, al menos, subtítulos, para garantizar que lleguen a más personas. Recuerda que pueden ser útiles para personas con dificultades de comprensión o que estén aprendiendo un idioma, además de a las personas con problemas de audición o sordas.

## 4.3. ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público en los equipamientos turísticos y culturales desempeña un papel fundamental para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los visitantes. Supone una oportunidad para destacar, construir relaciones sólidas y asegurar el éxito a largo plazo, por lo que puedes mejorar su accesibilidad siguiendo estas pautas. Ten en cuenta que aplicar estos preceptos mejora la calidad de tu equipamiento al completo, no solo la experiencia de las personas con discapacidad.

### 15 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Prepara a tu plantilla para ofrecer los recursos accesibles del equipamiento a las personas que los necesiten. Con una formación básica podrán reconocer las necesidades de las personas con discapacidad y conocer las herramientas de accesibilidad disponibles y su funcionamiento.

**16 TRATO ADECUADO Y MEDIDAS ACCESIBLES**

Forma a tu personal en trato adecuado a personas con discapacidad, en el uso de los recursos accesibles disponibles en tu equipamiento y en el aprendizaje de palabras específicas y adecuadas para dirigirse a estos colectivos. Incluye conocimientos básicos de lengua de signos (alfabeto dactilológico y algunos signos básicos), así como técnicas de guiado a personas con discapacidad visual y familiarización con la terminología apropiada para dirigirse a cada colectivo.

**TIP  
6**

**Redacta una lista de contactos con asociaciones y entidades para establecer convenios, formular consultas o diseñar actividades conjuntas. Consulta el capítulo 6 del manual para más información.**

**17 ATENCIÓN MULTICANAL**

Implementa sistemas de atención al público que incluyan opciones telefónicas, orales, escritas (correo electrónico u otros medios) y la posibilidad de utilizar intérpretes de lengua de signos para mediar en la comunicación con personas sordas. Ten en cuenta que cada tipo de público preferirá un canal de atención en función de su edad o su tipo de discapacidad. Puedes disponer de la documentación dirigida a recoger la opinión de tus visitantes en papel, como sería el caso de encuestas o sugerencias de mejora.



*Bastón rojiblanco de personas sordociegas.*

**18 USO DE SISTEMAS AUMENTATIVOS Y ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN (SAAC)**

Utiliza sistemas aumentativos y alternativos de comunicación como bucles magnéticos, códigos QR (con y sin relieve), comunicadores, macrocaracteres y textos con fondo contrastado. La comunicación aumentativa y alternativa sustituye o complementa la oral o escrita e incluye también el uso de pictogramas o lectura fácil. Recuerda que existen también aplicaciones móviles que traducen la lengua oral a pictogramas o lectura fácil y asociaciones con colaboradores para la validación de textos dirigidos a personas con discapacidad intelectual. El Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa (ARASAAC) dispone de una página web con numerosos recursos



*Panel informativo sobre audioguías para móvil en el Museo de la Seda de Valencia*

## 19 ESPACIOS DE INTERACCIÓN AMIGABLES

Coloca recursos como mostradores a alturas adecuadas para su uso por parte de personas con discapacidad. Considera las necesidades específicas de personas en silla de ruedas y con discapacidad intelectual. Sillas, bancos o apoyos isquiáticos pueden resultar de utilidad en los espacios donde el visitantes ha de esperar a ser atendido. También la taquilla sin cola o la ubicación de varios puntos de acceso para evitar esperas pueden ser de utilidad.



Mostrador de atención en altura en el Museo de la Seda de Valencia.

## 4.4. CONTENIDO CULTURAL/SERVICIOS TURÍSTICOS

La preservación del patrimonio cultural, su óptima difusión y la creación de experiencias enriquecedoras son cuestiones fundamentales para garantizar que los equipamientos turísticos y culturales sean valorados y disfrutados por generaciones presentes y futuras. En este sentido, y dado que todas las personas tienen derecho al uso y disfrute del patrimonio universal y a la participación en el turismo, te proponemos que lo abras a una audiencia mayor gracias a las siguientes recomendaciones:

## 20 ACCESIBILIDAD EN LAS EXPOSICIONES

Ofrece audioguías y audiodescripciones dentro de tus exposiciones. Además, asegúrate de que las audioguías estén disponibles también en formato de lectura. Si es posible, agrega explicaciones en lengua de signos e incluye maquetas u otros contenidos táctiles.



Maqueta táctil en el Centro Arqueológico de L'Almoina de Valencia.

**TIP  
7**

Recuerda que puedes añadir recursos de multisensorialidad a ciertas obras, por ejemplo, a través de maquetas y otros recursos táctiles.

## 21 ACCESO A CONTENIDOS AUDIOVISUALES

Asegúrate de que tus proyecciones cuentan, como mínimo, con subtitulación y con suficiente información sonora para poder seguirlos acústicamente. También, y cuando sea posible, añade una pista con interpretación de lengua de signos. Siempre que puedas, testa con personas usuarias la accesibilidad de dichos contenidos.

## 22 CARTELAS ACCESIBLES

Comprueba que las cartelas están situadas a la altura de los ojos de las personas usuarias de silla de ruedas. Valora que las cartelas tengan una versión en lectura fácil y que cuenten con pictogramas. También puedes aportar cartelas en braille. Además de ayudar a las personas con discapacidad, facilitarás la comprensión en general a todas las personas. Las cartelas pueden colocarse a una altura entre 80 y 100cm y los caracteres han de tener una altura adecuada según la distancia a la que se leen y ha de haber suficiente contraste entre el texto y el fondo. Además, hay que cuidar la iluminación para evitar reflejos o sombras.



Información accesible en el Museo Arqueológico de Alicante.

## 23 DIVERSIDAD EN LA OFERTA DE RECURSOS

Familiarízate e incorpora recursos como el sonido amplificado (FM), bucle magnético, códigos QR (con y sin relieve), macrocaracteres y textos con fondo contrastado para garantizar la accesibilidad de los contenidos de tu equipamiento. Puedes hallar definiciones de todos ellos en el glosario y, en el caso de requerir servicios específicos profesionales, en el capítulo 7 puedes encontrar un listado de empresas dedicadas a la accesibilidad turística y cultural.



El Museo Paleontológico de Santa Bárbara de Alpuente dispone del sistema Navilens.

## 24 PANELES INFORMATIVOS MULTIFUNCIONALES

Diseña paneles informativos con texto, imágenes, braille, códigos QR que enlacen a lengua de signos, pictogramas y audio para proporcionar multiaccesibilidad.



Paneles informativos en braille, relieve, pictogramas y códigos QR ubicados en el parque natural de la Albufera de Valencia, en combinación con otros elementos de accesibilidad física.

**25 AJUSTES RAZONABLES EN OBRAS O ESPACIOS**

Puedes aplicar ajustes razonables para acercar ciertas obras o espacios inaccesibles a tu audiencia con discapacidad mediante recursos audiovisuales, fotográficos, táctiles o infográficos. Recuerda hacerlo siempre como última opción tras descartar posibles soluciones de accesibilidad y asegúrate de que el ajuste razonable vaya a favor del acceso de la persona con discapacidad a la obra o espacio para garantizar un enfoque correcto del concepto.

**TIP 8**

**Recuerda que la realidad aumentada o virtual con medidas de accesibilidad también puede utilizarse a modo de ajuste razonable. También puedes aplicar la inteligencia artificial siempre que el resultado sea digno, equitativo y de calidad.**

**26 VISITAS GUIADAS**

Ten previsto personal que pueda ofrecer recorridos guiados accesibles —por ejemplo, en lengua de signos— sobre el contenido de tu equipamiento. Este personal puede ser tanto externo como interno. Puedes recoger la variable de discapacidad en un formulario de inscripción para poder preparar los materiales o herramientas necesarias.

**27 ACTIVIDADES DIDÁCTICAS INCLUSIVAS**

Las sesiones divulgativas o formativas deben ser accesibles, por lo que sus contenidos y materiales deben estar adaptados a personas con discapacidad. Además, las actividades tienen que ser desarrolladas en espacios de fácil acceso. El personal que facilita la actividad debe tener nociones básicas sobre discapacidad.

**28 ADAPTACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O TEA**

Considera la opción de ofrecer actividades "relajadas" para personas con TEA u otras condiciones intelectuales. Puedes añadir juegos sensoriales a estas actividades, baile, música, movimiento, siempre adaptado a las características de la persona. También puedes hacer uso de la tecnología, como por ejemplo, tablets.

**29 CARTAS DE RESTAURANTES ACCESIBLES**

Ofrece cartas de restaurantes con medidas de accesibilidad e indicaciones sobre los ingredientes de los platos. Indica además cuáles de ellos están preparados para personas celíacas o con otras necesidades especiales de alimentación, qué alérgenos contienen, etcétera. Puedes añadir imágenes de los platos en la carta o disponer de esta en braille.

**TIP 9**

**Si tienes dudas, recuerda que existen entidades y empresas dedicadas a resolverlas. Consulta el directorio al final del manual.**

**30 ATENCIÓN ESPECIAL A DEMANDAS ALIMENTICIAS**

Atiende y responde con normalidad a los requisitos alimenticios de personas celíacas o con dietas especiales por motivos de discapacidad. Informa rigurosamente sobre los ingredientes y ofrece alternativas equivalentes a las de los menús convencionales.



## 4.5. DIRECCIÓN Y GESTIÓN

La dirección y gestión de los equipamientos turísticos y culturales desempeña un papel fundamental en su funcionamiento y éxito. Los gestores culturales son intermediarios entre los artistas, las instituciones y el público, y su objetivo es acercar la cultura a la sociedad a través de expresiones artísticas, programas culturales y eventos. Además, la planificación estratégica, la promoción efectiva y el impacto económico positivo también dependen de una gestión competente. Por estos motivos, añadir pautas inclusivas a la gestión y dirección de tu equipamiento supone una prioridad en los planes estratégicos anuales, a los que puedes agregar las siguientes propuestas:

### 31 CONCEPCIÓN INTEGRAL DESDE EL ORIGEN

Aborda la accesibilidad como un concepto transversal e inherente a tu equipamiento. Para ello, considera todos los tipos de accesibilidad, su impacto en todos los ámbitos y asegúrate de contemplar la cadena de accesibilidad desde el itinerario para llegar a tu equipamiento hasta la oferta de contenidos.

### 32 PLAN DE ACCESIBILIDAD DIGNO Y EQUITATIVO

Diseña un plan de accesibilidad que promueva la dignidad, el disfrute y el uso equitativo de tu equipamiento. Alinea tu estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, así como con tus políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Listado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas.

### 33 MANTENIMIENTO Y ACUALIZACIÓN DE RECURSOS ACCESIBLES

Revisa y mejora los recursos accesibles de tu equipamiento para garantizar su disponibilidad y funcionalidad. Cuando esta falle, recuerda avisar a través de canales como, por ejemplo, en la sección de accesibilidad de tu página web.

**34 PRESUPUESTO ESPECÍFICO**

Destina una partida económica concreta para implementar medidas de accesibilidad. De ese modo, te asegurarás de disponer de los recursos necesarios para hacer que tu equipamiento sea accesible para todas las personas. Si la cuestión económica no depende de tu departamento, identifica y negocia con cada persona responsable partidas finalistas por departamento o de forma transversal.

**35 OPCIONES DE INCLUSIÓN EN PROYECTOS EXTERNOS**

En la valoración de proyectos para desarrollar en tu equipamiento, añade como criterios de baremación cuestiones relacionadas con la accesibilidad, participación e inclusión de personas con discapacidad para asegurarte llegar a este públicos en especial

**36 TARIFAS REDUCIDAS Y GRATUIDAD**

Ofrece tarifas reducidas para personas con discapacidad y considera la gratuidad tanto para aquellas que necesiten acompañante como para estos.

**37 CONSIDERACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Ten en cuenta a las personas con discapacidad en diferentes roles, como posibles trabajadoras del equipamiento, como parte del público o de programas de voluntariado. También, cuenta con ellas como colaboradoras y testadoras, garantizando su inclusión en todas las facetas de tus actividades.

**38 PERFILES CON FORMACIÓN EN ACCESIBILIDAD**

Incluye la formación en accesibilidad como un ítem valorable en los procesos de selección de personal, como gestores culturales, gerentes de hostelería o creadores de contenido, para promover la sensibilización y competencias en este ámbito.

**39 GENERACIÓN DE PUESTOS ESPECÍFICOS**

Evalúa la necesidad de crear puestos laborales específicos dedicados a la accesibilidad para garantizar su atención prioritaria y eficaz. Ejemplos de estos puestos de trabajo son: responsable de accesibilidad del equipamiento, guía con conocimientos de accesibilidad y lengua de signos o profesionales de la accesibilización de contenidos.

**40 CÓDIGO INTERNO DE BUENAS PRÁCTICAS**

Elabora un código interno de buenas prácticas basado en este manual y en tu propia experiencia para compartir y promover una cultura inclusiva y accesible con tus trabajadores. De este modo, tendrás recopiladas de forma sistemática todas las medias de accesibilidad al detalle para poder extender la cultura de la accesibilidad y la inclusión en todos los departamentos de tu equipamiento.

**TIP  
6**

**Cuando asistas a eventos o visites otros centros, fíjate en sus medidas de accesibilidad en el lugar y en su comunicación digital para aprenderlas y, si se puede, aplícalas en tu propio equipamiento.**

## CAPÍTULO 5

# PASAR A LA ACCIÓN

Ahora que conoces las 40 propuestas para hacer la comunicación de tu equipamiento más inclusiva, es posible que te hayan surgido algunas dudas o inseguridades. Por eso, antes de poner en práctica las recomendaciones de esta guía, te presentamos las respuestas a las preguntas más frecuentes que hemos recibido sobre el tema.

### 5.1. PREGUNTAS FRECUENTES

#### 1. ¿Tengo que llevar a cabo todas las medidas plasmadas en este manual?

No es necesario que lleves a cabo todas, sino aquellas que tengan en cuenta las circunstancias específicas de tu equipamiento y que cubran las necesidades de tu audiencia o público objetivo. Por ejemplo, un festival de música sí requiere de señalética accesible para indicar los baños o las salidas de emergencia, pero puede prescindir de una superficie podotáctil.

Como ves, priorizar las acciones según el tipo de espacio, la ubicación, el público al que se dirigen y los recursos disponibles es fundamental. Además, debes tener en cuenta las leyes y regulaciones locales, autonómicas o estatales relacionadas con la accesibilidad y la gestión de equipamientos culturales y turísticos que te presentamos en el capítulo 8.

#### 2. ¿De cuánto tiempo dispongo para que la comunicación de mi equipamiento sea accesible? ¿A cuánto estoy obligado por ley?

Ve incorporándolas poco a poco con el objetivo de que, a largo plazo, hayas podido agregar el máximo número de estas. Recuerda que la legislación vigente establece que todo producto, bien, servicio o entorno debía ser accesible antes de 2017 y, con esta guía, queremos ayudarte a que te alinee con la legislación vigente. Por tanto, en el capítulo 8 te ofrecemos un listado de la normativa básica que debes conocer y cumplir.

#### 3. Quiero que mi equipamiento sea más accesible, pero me encuentro con barreras insalvables, ¿qué puedo hacer?

Considera que, cuando se dan estos casos, se puede aplicar el ajuste razonable de forma excepcional y siempre a favor de la participación igualitaria de las personas con discapacidad dentro del equipamiento (dispones de una definición del término en el capítulo 3). Recuerda que el ajuste razonable no puede suponer una excusa para la inacción o la exclusión de medidas de accesibilidad; de lo que se trata es de buscar medidas alternativas.

Un ejemplo de ajuste razonable puede ser la instalación de un vídeo en el que pueda observarse el interior de una torre de un edificio histórico donde no exista la posibilidad de colocar un ascensor para salvar las escaleras por su protección patrimonial.

#### 4. ¿Cuánto cuesta aplicar medidas de accesibilidad? ¿A quién acudo para testarlas o desarrollarlas?

El costo de aplicar medidas de accesibilidad puede variar significativamente dependiendo de la naturaleza y el alcance de las modificaciones necesarias. Factores como el tipo de equipamiento, el grado de accesibilidad requerido y las especificaciones técnicas pueden influir en el presupuesto.

Como habrás visto en el capítulo anterior, algunas medidas pueden ser implementadas con un costo mínimo, mientras que otras pueden requerir una inversión más sustancial. Por ello, para resolver estas y otras dudas, es esencial contar con el apoyo de entidades y profesionales especializados en accesibilidad. En esta guía, en los capítulos 5 y 6 encontrarás un listado de organizaciones y expertos a quienes puedes acudir para asesorarte en el desarrollo e implementación de estas medidas. También pueden orientarte sobre posibles subvenciones o ayudas disponibles para financiar estas mejoras.

#### 5. He decidido que mi equipamiento cultural o turístico incorpore más medidas de accesibilidad, ¿por dónde empiezo?

¡Nos alegra que te hayas comprometido con nuestra propuesta! Para ayudarte con la selección de las primeras propuestas accesibles de esta guía, a continuación, te planteamos un posible plan de accesibilidad.

## 5.2. PLAN DE ACCESIBILIDAD

¡Ha llegado el momento de diseñar el boceto de tu primer plan de accesibilidad y alinearte con la legislación vigente!

El juego que te planteamos en este apartado te ofrece la oportunidad de reflexionar y priorizar, de manera distendida, cuáles son las medidas más adecuadas para tu equipamiento. Sigue sus instrucciones; esperamos que disfrutes del proceso.

A continuación, te ofrecemos una serie de fichas con las cuarenta medidas del capítulo 4 resumidas en titulares. Imprímelas, recórtalas y pasa a la siguiente página, donde encontrarás el tablero para distribuir las fichas. Juega con ellas, colócalas y retíralas hasta configurar la solución que mejor se ajuste a las necesidades de tu recurso para este año.

Una vez tengas el plan adaptado a tu primer año, ejecútalo. Guarda las fichas y el tablero y, con el inicio de la próxima temporada... ¡Empieza de nuevo con otras medidas!

Ten en cuenta que puedes comenzar por cualquiera de las 40 propuestas reflejadas en esta guía. Tú, mejor que nadie, conoces tu equipamiento, tus medios y a tu personal. Recuerda que todas las personas se beneficiarán de tus estrategias accesibles, no solo las personas con discapacidad.

## SEÑALÉTICA

1. Accesibilidad en las indicaciones.

2. Orientación táctil.

3. Mapas inclusivos.

4. Protocolo de evacuación.

5. Identificación de accesibilidad.

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

6. Página web accesible

7. Sección web específica sobre accesibilidad.

8. Indicación de ajustes razonables.

9. Contenidos y documentos online.

10. Boletines de noticias y newsletter.

11. Contenido en redes sociales.

12. Diseño gráfico accesible y recursos impresos.

13. Eventos públicos.

14. Material audiovisual.

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

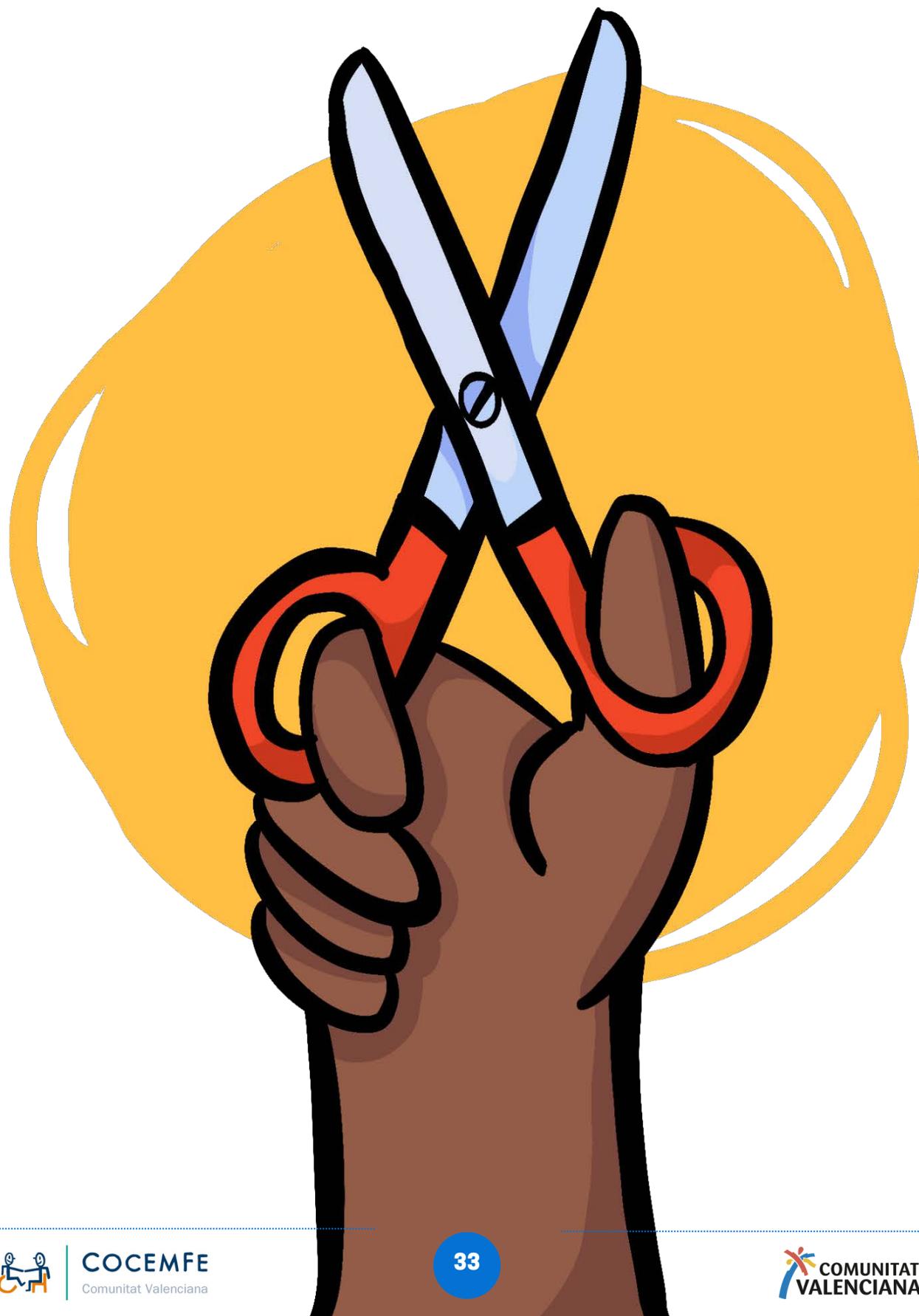
15. Capacitación del personal.

16. Trato adecuado y medidas accesibles.

17. Atención multicanal.

18. Uso de sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.

19. Espacios de interacción amigables.



## CONTENIDO CULTURAL / SERVICIOS TURÍSTICOS

- 20. Accesibilidad en las exposiciones.
- 21. Acceso a contenidos audiovisuales.
- 22. Cartelas accesibles.
- 23. Diversidad en la oferta de recursos.
- 24. Paneles informativos multifuncionales.
- 25. Adaptación razonable de obras o espacios.
- 26. Visitas guiadas.
- 27. Actividades didácticas inclusivas.
- 28. Adaptación para personas con discapacidad intelectual o TEA.
- 29. Cartas de restaurantes accesibles.
- 30. Atención especial a demandas alimenticias.

## DIRECCIÓN Y GESTIÓN

- 31. Concepción integral desde el origen.
- 32. Plan de accesibilidad digno y equitativo.
- 33. Mantenimiento y actualización de recursos accesibles.
- 34. Presupuesto específico.
- 35. Opciones de inclusión en proyectos externos.
- 36. Tarifas especiales y gratuidad.
- 37. Consideración de personas con discapacidad.
- 38. Perfiles con formación en accesibilidad.
- 39. Generación de puestos específicos.
- 40. Código interno de buenas prácticas.



# MI PLAN DE ACCESIBILIDAD

## SEÑALÉTICA

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## PLAZO

## RESPONSABLE

## HECHO


## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_


## ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_


## CONTENIDO CULTURAL/SERVICIOS TURÍSTICOS

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_


## DIRECCIÓN Y GESTIÓN

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



## CAPÍTULO 6

# ENTIDADES DE DISCAPACIDAD DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Con el objetivo de poder contactar con las principales entidades representativas de personas con discapacidad, ofrecemos un listado de contactos que cubre el amplio espectro de diversidad existente en el sector.



**CERMI CV. Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 316 80 54  
Dirección: Gran Vía Ramon y Cajal, 13, Valencia  
[www.cermicv.es](http://www.cermicv.es)



**ASOCIDE CV. Asociación de Personas Sordociegas de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 528 86 69  
Teléfono 2: 679 441 973  
Dirección: Avenida Aguilera, 43, Alicante  
[www.asocidecv.org](http://www.asocidecv.org)



**ASPACE CV. Federación de Parálisis Cerebral de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 360 44 37  
Dirección: Plaza Jose Maria Orense, 6 Bajo, Valencia  
[www.fedaspacerv.es/aspacerv](http://www.fedaspacerv.es/aspacerv)



**CALCSICOVA. Coordinadora de Asociaciones de VIH-Sida de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 334 36 33  
Dirección: Calle Gabriel y Galán, 24, Valencia  
[www.calcsicova.org](http://www.calcsicova.org)



**COCEMFE**  
Comunitat Valenciana

**COCEMFE CV. Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunitat Valenciana**

Teléfono: 96 383 25 34  
Dirección: Calle Poeta Navarro Cabanes, 12 Bajo, Valencia  
[www.cocemfecv.org](http://www.cocemfecv.org)



**COCEMFE**  
Alicante

**COCEMFE ALICANTE. Federación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Alicante**

Teléfono: 96 525 71 87  
Dirección: C/ Cronista Joaquín Collía, nº 5 – bajo, Alicante  
[www.cocemfealicante.org](http://www.cocemfealicante.org)



**COCEMFE**  
Castelló

**COCEMFE CASTELLÓN. Federación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Castellón**

Teléfono: 96 423 40 85  
Dirección: C/ Obispo Salinas, 14  
Código Postal: 12003, Castellón  
[www.cocemfecastellon.com/](http://www.cocemfecastellon.com/)



**COCEMFE**  
VALENCIA

**COCEMFE VALENCIA. Federación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Valencia**

Teléfono: 96 383 77 08  
Dirección: Calle Torres, 12, bajo izquierda, Valencia  
[www.cocemfevalencia.org](http://www.cocemfevalencia.org)



**COCEMFE**  
Comunitat Valenciana



**FAEB CV. Fundación Activa Espina Bífida de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 348 28 66

Dirección: Calle Plátanos, 6, 4 Bajo, Valencia  
www.espinabifidavalencia.com



**FEDER CV. Federación Española de Enfermedades Raras de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 691 416 933

Dirección: Gran Vía Ramon y Cajal, 19, piso 4º, puerta 8B, Valencia  
www.enfermedades-raras.org



**FEDERACIÓ SALUT MENTAL CV. Federació Salut Mental de la Comunitat Valenciana**

Teléfono: 96 353 50 65

Dirección: Carrer l'Herói Romeu, 20 Bajo, Valencia  
www.salutmentalcv.org



**FESA. Federación de Deportes Adaptados de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 346 57 26

Dirección: Calle Monestir de Poblet, 30 y 32 Bajo,  
www.fesa.es



**FESORD CV. Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 384 60 55

Dirección: Calle Jerónimo Muñoz, 30, Valencia  
www.fesord.org



**FEVADACE. Federación Valenciana de Daño Cerebral Adquirido**

Teléfono: 613 088 697

Dirección: Calle Zapatería de los niños, 4 Bajo,  
www.fevadace.org



**HELIX. Federación por la Integración de las personas sordas oralistas en la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 391 94 63

Dirección: Calle del Doctor Gil i Morte, 20 Bajo, Valencia  
www.helixcv.com



**IMPULSA IGUALDAD. Plataforma Representativa de Personas con Discapacidad Física de la Comunidad Valenciana**

Teléfono: 632 988 016

Dirección: Calle Fresas, 10 Bajo, 3º Izquierda, Valencia  
www.predif-c-v.jimdosite.com



**ONCE Organización Nacional de Ciegos Españoles, delegación de la Comunitat Valenciana**

Teléfono: 96 380 02 11

Dirección: Gran Vía Ramon y Cajal, 13, Valencia  
www.once.es



**PLENA INCLUSIÓN CV. Plena Inclusión Comunidad Valenciana**

Teléfono: 96 392 37 33

Dirección: Calle de Quart, 29, Valencia  
www.plenainclusioncv.org



**Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa**

Teléfono: 976 736 526

Dirección: Andador Pilar Cuartero Molinero, 1, 50018 Zaragoza  
www.arasaac.org



## CAPÍTULO 7

# EMPRESAS DEDICADAS A LA ACCESIBILIDAD EN LA COMUNITAT VALENCIANA

En tu camino a la plena accesibilización de tu equipamiento cultural o turístico, es posible que te surjan dudas o que necesites contratar determinados productos o servicios. Esperamos que el siguiente listado de empresas y profesionales de la accesibilidad te sirva de ayuda para conseguirlo.

### Celia Peris

Visitas guiadas inclusivas y accesibles en la Comunitat Valenciana.  
Teléfono: 675 420 759  
E-mail: [info@celiaperisvisitasguiadas.com](mailto:info@celiaperisvisitasguiadas.com)  
[www.celiaperisvisitasguiadas.com](http://www.celiaperisvisitasguiadas.com)

### Dicatic

Cátedra universitaria que impulsa el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como motor de la inclusión social.  
Teléfono: 661 663 140  
E-mail: [maessen@dib.upv.es](mailto:maessen@dib.upv.es)  
[www.dicatic.com](http://www.dicatic.com)

### Insuit

Mejoras en la accesibilidad web que garantizan el cumplimiento normativo y el acceso de todas las personas.  
Teléfono: 96 001 01 58  
E-mail: [info@insuit.net](mailto:info@insuit.net)  
[www.insuit.net](http://www.insuit.net)

### Interpunct Translations

Traducción audiovisual y accesibilidad integral (subtitulación, audiodescripción, audioguías, interpretación en LS).  
Teléfono: 96 184 54 54  
E-mail: [interpunct@interpunct.es](mailto:interpunct@interpunct.es)  
[www.interpunct.es](http://www.interpunct.es)

### Maatk

Adaptación de obras de arte para personas con discapacidad visual. Realización de proyectos visitables por cualquier público.  
Teléfono: 669 608 764  
E-mail: [info@maatk.com](mailto:info@maatk.com)  
[www.maatk.com](http://www.maatk.com)

### Mi Cine Inclusivo

Creación cultural, formación y asesoría inclusiva. Diseño de proyectos artísticos de ficción y comerciales accesibles desde el origen.  
Teléfono: 679 336 244  
E-mail: [hola@micineinclusivo.com](mailto:hola@micineinclusivo.com)  
Web: [www.micineinclusivo.com](http://www.micineinclusivo.com)

### Navilens

Señalética digital inteligente que ayuda a las personas con discapacidad visual a orientarse en entornos desconocidos y a obtener información accesible.  
Teléfono: 968 27 74 15  
E-mail: [info@navilens.com](mailto:info@navilens.com)  
[www.navilens.com/es/](http://www.navilens.com/es/)

### SVisual

Servicio de videointerpretación en lengua de signos para llamadas telefónicas entre personas sordas y oyentes.  
Teléfono: 91 376 85 60  
E-mail: [svisual@svisual.org](mailto:svisual@svisual.org)  
[www.svisual.org](http://www.svisual.org)

### Visualfy

Tecnología innovadora para mejorar la accesibilidad para personas sordas, tanto en el hogar como en entornos públicos y profesionales.  
Teléfono: 96 202 70 93  
Email: [info@visualfy.com](mailto:info@visualfy.com)  
[www.visualfy.com](http://www.visualfy.com)

### Volem València

Experiencias inclusivas y visitas guiadas accesibles a todas las personas en la Comunitat Valenciana.  
Teléfono: 658 881 325  
Email: [info@volemvalencia.es](mailto:info@volemvalencia.es)  
[www.volemvalencia.es](http://www.volemvalencia.es)



## CAPÍTULO 8

# NORMATIVA

Este capítulo constituye una sección de consulta y referencia relativa a la legislación vigente en materia de cultura, turismo y accesibilidad. Está organizada en tres categorías según el alcance de cada regulación: internacional, nacional y autonómica.

### 8.1. LEGISLACIÓN INTERNACIONAL Y EUROPEA

- A** *Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*  
[www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf](http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf)
- B** *Directiva 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, conocida como la Ley Europea de Accesibilidad.*  
[www.eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN](http://www.eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN)
- C** *Directiva (UE) 2016/2102 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.*  
[www.eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A32016L2102](http://www.eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A32016L2102)

### 8.2. LEGISLACIÓN ESTATAL

- A** *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social.*  
[www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con](http://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con)
- B** *Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.*  
[www.boe.es/eli/es/l/2022/03/31/6](http://www.boe.es/eli/es/l/2022/03/31/6)
- C** *Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.*  
[www.boe.es/eli/es/l/2007/12/28/56/con](http://www.boe.es/eli/es/l/2007/12/28/56/con)
- D** *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.*  
[www.boe.es/eli/es/l/2007/10/23/27/con](http://www.boe.es/eli/es/l/2007/10/23/27/con)

- E** *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, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.*  
[www.boe.es/eli/es/rd/2010/02/19/173](http://www.boe.es/eli/es/rd/2010/02/19/173)
- F** *Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.*  
[www.boe.es/eli/es/rd/2019/12/20/732](http://www.boe.es/eli/es/rd/2019/12/20/732)
- G** *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.*  
[www.boe.es/eli/es/o/2021/07/23/tma851](http://www.boe.es/eli/es/o/2021/07/23/tma851)
- H** *Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.*  
[www.boe.es/eli/es/rd/2007/11/12/1494/con](http://www.boe.es/eli/es/rd/2007/11/12/1494/con)
- I** *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.*  
[www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112](http://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112)

### 8.3. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

- A** *Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.*  
[www.boe.es/eli/es-vc/l/1998/05/05/1](http://www.boe.es/eli/es-vc/l/1998/05/05/1)
- B** *Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.*  
[www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOGV-r-2019-90594](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOGV-r-2019-90594)
- C** *Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano y sus posteriores modificaciones.*  
<https://www.boe.es/eli/es-vc/l/1998/06/11/4/con>
- D** *Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.*  
[www.boe.es/eli/es-vc/l/2018/06/07/15](http://www.boe.es/eli/es-vc/l/2018/06/07/15)
- E** *Decreto 65/2019, de 16 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos.*  
[www.dogv.gva.es/portal/ficha\\_disposicion\\_pc.jsp?sig=004620/2019&L=1](http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=004620/2019&L=1)

## CAPÍTULO 9

## ALINEADOS CON LOS ODS

Esta guía tiene un enfoque transversal y por eso la hemos abordado desde los principios de los Derechos Humanos, la sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de las siguientes disciplinas: discapacidad, cultura, turismo y consumo.

## 5.1. ¿QUÉ ODS CUMPLIMOS CON ESTA GUÍA?

## A. Reducción de las desigualdades

## OBJETIVO:

Contribuir a la plena inclusión y a la participación de las personas con discapacidad en los ámbitos cultural y turístico a través de la defensa y reivindicación del ejercicio de sus derechos con el objetivo de reducir las desigualdades basadas en la discapacidad.

## ODS 10 | Reducción de las desigualdades

**Objetivo:**  
Reducir las desigualdades basadas en



**COCEMFE contribuye a alcanzar los ODS a través del cumplimiento de su misión:**

Conseguir la **plena inclusión y participación activa de las personas con discapacidad física y orgánica** en todos los ámbitos de la sociedad, a través de la promoción, defensa y reivindicación del ejercicio de sus **derechos**, así como de la coordinación, representación e impulso de su **Movimiento Asociativo**, contribuyendo así a la construcción de una **sociedad inclusiva y diversa**.

**Empleo y formación**

Apoyo al desarrollo profesional de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

**Vida independiente**

Reivindicación de la autonomía personal en todo el ciclo vital y la plena participación en todos los aspectos de la vida.

**Voluntariado**

Impulso a la labor transformadora del voluntariado y su contribución para mejorar la calidad de vida de las personas.

**Educación**

Impulso de la educación inclusiva para el máximo desarrollo personal y social de las futuras generaciones.

**Ocio**

Promoción del ocio y el turismo para todas las personas por su impacto positivo sobre el estado emocional y físico.

**Trabajo en red**

Pertenencia a las principales organizaciones del Tercer Sector y colaboración permanentemente con las instituciones.

**Coordinación sociosanitaria**

Promoción de la salud y de una atención sociosanitaria ajustada a las necesidades de las personas.

**Igualdad**

Apuesta por el empoderamiento de las mujeres con discapacidad para combatir todas las formas de discriminación a las que se enfrentan.

**Accesibilidad**

Defensa de la accesibilidad universal como beneficio para toda la sociedad.

**Cooperación**

Defensa de los derechos de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe.

*No podemos lograr el desarrollo sostenible si excluimos a cualquier parte de la población mundial. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible solo se podrán alcanzar con la plena participación de todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.*

¡Forma parte de Planeta 10! [www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)

## B. Ciudades y comunidades sostenibles

### OBJETIVO:

Proporcionar acceso universal y espacios inclusivos en los ámbitos cultural y turístico supone construir entornos para que todas las personas puedan disfrutar de una vida digna y formar parte de la vida en comunidad en igualdad de condiciones y diseñar estrategias para la eliminación de todo tipo de barreras, ya sean arquitectónicas, de comunicación o basadas en los prejuicios.

## ODS 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

**Objetivo:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Proporcionar acceso universal y espacios públicos inclusivos supone



donde todas las personas pueden llegar a disfrutar de



y formar parte de



### COMPROMISO CON EL ODS 11

#### Inclusión y Participación

Disponer de entornos accesibles y comunidades en las que las personas con discapacidad participen en condiciones de igualdad es la base de una sociedad diversa y sostenible propia del siglo XXI. **COCEMFE promueve la plena inclusión y participación activa de las personas con discapacidad y contribuye a la construcción de una sociedad más inclusiva y diversa.**

#### AccesibilidApp

Implicar a la ciudadanía en la mejora de su propia ciudad supone dar voz a sus protagonistas. **COCEMFE cuenta con AccesibilidApp para que las personas contribuyan a la mejora de la movilidad.**

#### Observatorio de la Accesibilidad

El conocimiento es el arma más poderosa para cambiar el mundo. **El Observatorio de la Accesibilidad de COCEMFE ofrece información especializada en [www.observatoriodelaaccesibilidad.es](http://www.observatoriodelaaccesibilidad.es).**

#### Accesibilidad universal

Cuando algo es accesible no solo es más útil para toda la ciudadanía, sino que sirve para que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos. **COCEMFE promueve la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.**

#### Concienciación política y ciudadana

Sin concienciación, no hay compromiso; y sin compromiso, no hay acción. **COCEMFE y sus entidades centran parte de su labor en sensibilizar a toda la ciudadanía y agentes implicados en la cadena de la accesibilidad.**

#### Derechos

Para garantizar los derechos hay que cumplir las leyes. **COCEMFE defiende el cumplimiento de la normativa vigente dirigida a promover el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad.**

#### Autonomía personal

**COCEMFE defiende que las personas con discapacidad tengan una vida independiente** y puedan participar plenamente en todos los aspectos de la vida, en ciudades inclusivas y sostenibles.

#### Entornos accesibles

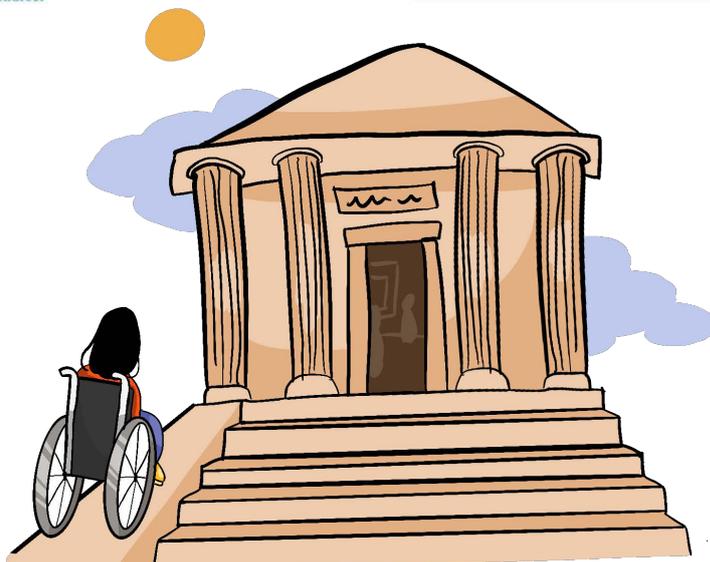
Para conseguir la participación e inclusión de las personas con discapacidad hay que garantizar la existencia de la cadena de la accesibilidad. **Que las personas con discapacidad puedan realizar autónomamente las actividades de la vida cotidiana es un objetivo prioritario de COCEMFE.**

#### Productos de apoyo

Solo un 10% de las necesidades de tecnologías de apoyo están cubiertas a escala mundial. **COCEMFE apuesta por el desarrollo de productos de apoyo centrados en la persona, la sostenibilidad y el bajo coste.**

¡Forma parte de Planeta 10!

[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)



## C. Alianzas para lograr objetivos

### OBJETIVO:

Crear alianzas sólidas entre las administraciones públicas, el sector privado y la sociedad civil para construir espacios culturales y turísticos accesibles, con fundamento en principios y valores, y una visión y metas compartidas, que colocan en el centro a las personas, independientemente de su condición.

## ODS 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Objetivo:** Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.



### COMPROMISO CON EL ODS 17

#### Alianzas

Solo con alianzas sólidas, inclusivas e integradas a todos los niveles pondremos a las personas y al planeta en el centro. **COCEMFE y su movimiento asociativo apuestan por el establecimiento de alianzas con todos los agentes involucrados en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y en garantizar su participación activa en la sociedad.**

#### Representación

Un movimiento asociativo fuerte y consciente de las necesidades proporciona la mejor herramienta para el establecimiento de alianzas para el cambio. **COCEMFE centra gran parte de su labor en la coordinación, representación e impulso de su movimiento asociativo formado por 89 entidades estatales, autonómicas y provinciales, que representan a 1.600 asociaciones en todo el país y 2,5 millones de personas.**

#### Políticas participativas

El diálogo con la sociedad civil organizada contribuye a impulsar unas políticas públicas que respondan a las necesidades de las personas. **COCEMFE y su movimiento asociativo mantienen una intensa actividad de incidencia política para que todo desarrollo normativo se lleve a cabo desde el enfoque de la transversalidad.**

#### Concienciación

Una ciudadanía que conoce la realidad en la que vive y que contribuye a mejorarla supone un motor imparable de transformación social. **COCEMFE quiere establecer alianzas simbólicas con todas las personas.**

#### Instituciones inclusivas

Contar con instituciones inclusivas que conocen la realidad social es fundamental para que contribuyan a la igualdad de oportunidades. **COCEMFE apuesta por la concienciación y colaboración con las Instituciones públicas y privadas.**

#### Proyección

Crear redes de apoyo y fortalecerlas es un impulso para toda la ciudadanía. **COCEMFE forma parte de las principales organizaciones de discapacidad y del Tercer Sector, a nivel nacional e Internacional, para contribuir a la generación de conocimiento y el reconocimiento de derechos.**

¡Forma parte de Planeta 10!  
[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)



"Por un mundo sostenible e inclusivo"



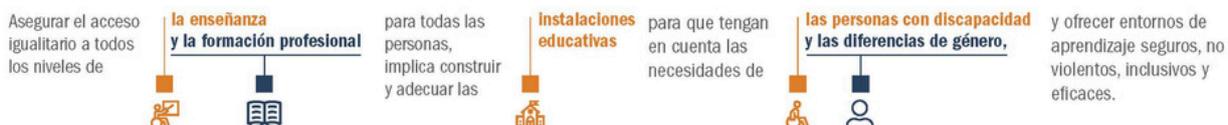
## D. Educación de calidad

### OBJETIVO:

Facilitar el acceso a una educación inclusiva de calidad para que puedan formarse en igualdad de condiciones que el resto y así poder optar a puestos de trabajo cualificados que permitan a las personas con discapacidad el mayor grado de autonomía e independencia.

## ODS 4 | Educación de calidad

**Objetivo:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas.



### COMPROMISO CON EL ODS 4

#### Igualdad de oportunidades

Tener acceso a una educación inclusiva de calidad es fundamental para que los niños y las niñas con discapacidad puedan formarse en igualdad de condiciones y poder así optar por puestos de trabajo cualificados. Por ello, **COCEMFE desarrolla diferentes proyectos dirigidos a toda la comunidad educativa, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades del alumnado con discapacidad.**

#### Inclusión y participación

Contar con estudiantes con y sin discapacidad en las aulas es la mejor manera de promover una convivencia inclusiva en edades tempranas y en una sociedad diversa. **COCEMFE apuesta por promover enfoques y prácticas educativas inclusivas en los centros educativos.**

#### Productos de apoyo

Para garantizar el aprendizaje y desarrollo formativo del alumnado con discapacidad y su participación en las aulas en condiciones de igualdad es imprescindible que cuente con los medios de apoyo necesarios. Con este objetivo, **COCEMFE dispone de un banco de productos de apoyo para las alumnas y los alumnos con discapacidad que participan en los proyectos del movimiento asociativo.**

#### Derechos

La educación inclusiva es un derecho irrenunciable para el alumnado con discapacidad. **COCEMFE apuesta por la educación inclusiva por ser un derecho fundamental y un medio para ejercer otros derechos humanos, ya que tiene un efecto multiplicador y es un factor de calidad educativa.**

#### Concienciación

Educar es conocer la diversidad social y utilizar metodologías útiles para todo el alumnado. **COCEMFE investiga y difunde metodologías educativas inclusivas, forma al profesorado en el uso de las tecnologías de la comunicación aplicadas al entorno educativo y promueve una Red de Centros Educativos Amigos de la Discapacidad.**

¡Forma parte de Planeta 10!  
[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)



"Por un mundo sostenible e inclusivo"



## E. Igualdad de género

### OBJETIVO:

Promover la igualdad entre mujeres y hombres de forma transversal para eliminar las discriminaciones por motivo de género o sexo, y crear las condiciones adecuadas para un acceso igualitario a la educación, el empleo, los derechos sociales y económicos y a cualquier otro por parte de las mujeres y niñas con discapacidad

### ODS 5 | Igualdad de género

**Objetivo:** : Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.



### COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO

#### Derechos

A pesar de representar a cerca del 60% de todas las personas con discapacidad, las mujeres con discapacidad continúan siendo discriminadas y viendo vulnerados sus derechos sociales, económicos, culturales, civiles y políticos. Como entidad firmemente comprometida con el ejercicio pleno de derechos, **COCEMFE promueve la igualdad entre mujeres y hombres de manera transversal.**

#### Empoderamiento

**COCEMFE impulsa el empoderamiento de las mujeres y niñas con discapacidad** por su efecto multiplicador para combatir todas las formas de discriminación. Tener menos recursos económicos derivados de la actividad laboral o procedentes del sistema de protección social es una de las realidades a las que hacen frente, a la que se suman mayores dificultades para el acceso a la educación, formación y al sistema socio-sanitario y una mayor incidencia de los diferentes tipos de violencia.

#### Sensibilización

Implicar a las entidades sociales y a la ciudadanía en la igualdad de oportunidades es crucial para avanzar hacia una sociedad más justa para todo el mundo. Con este objetivo, **COCEMFE proporciona formación y realiza labores de concienciación.**

#### Conocimiento

La invisibilidad en las políticas públicas y el incumplimiento de los mandatos recogidos en la Convención de Naciones Unidas sobre las Personas con Discapacidad, han llevado a **COCEMFE a multiplicar su labor de incidencia y de promoción del conocimiento en materia de género y discapacidad.**

¡Forma parte de Planeta 10!  
[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)

PLANETA



"Por un mundo sostenible e inclusivo"



## F. Trabajo decente y crecimiento económico

### OBJETIVO:

Fomentar la participación y la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral a través de la formación y la capacitación para acceder a un trabajo digno y de calidad que garantice el desarrollo efectivo de sus derechos y su autonomía e independencia.

### ODS 8 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Objetivo:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas.

La existencia de oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de **trabajo dignas** y la estimulación de **la economía** sin dañar **el medio ambiente** son componentes esenciales de un crecimiento económico **sostenido e inclusivo**.

#### COMPROMISO CON EL ODS 8

##### Participación activa

Formar parte activamente del mercado de trabajo es una de las mejores formas de inclusión. **COCEMFE defiende la participación activa de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo para avanzar hacia una sociedad inclusiva basada en el pleno ejercicio de derechos y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.**

##### Transformación Inclusiva

Para que el crecimiento económico sea sostenible e inclusivo debe beneficiar a toda la sociedad. **COCEMFE promueve la transformación de las empresas para que incorporen a las personas con discapacidad de forma estratégica en todas sus líneas de acción.**

##### Trabajo digno

El trabajo digno es esencial para el bienestar de la ciudadanía, el progreso social y económico y el fortalecimiento de las personas, sus familias y su entorno. **COCEMFE promueve el derecho al empleo de calidad de las personas con discapacidad como pilar fundamental para el desarrollo de una vida independiente.**

##### Formación y Capacitación

Tener una cualificación profesional adecuada facilita alcanzar y mantener un empleo digno. **COCEMFE defiende el aprendizaje permanente a lo largo de la vida, la proporción de los apoyos necesarios para el éxito curricular y la orientación educativa y profesional adecuada.**

##### Derechos

Desempeñar un rol activo y productivo en la sociedad es un derecho de todas las personas. **COCEMFE defiende el derecho universal al trabajo promoviendo el cumplimiento de la legislación vigente y la adaptación de la misma a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas.**

##### Apoyo personal

La empleabilidad es un proceso para conseguir el máximo desarrollo profesional y personal de las personas en función de sus propios intereses. **La red nacional de Servicios de Empleo de COCEMFE promueve la mejora de la empleabilidad de las personas con discapacidad y su acceso al empleo.**

¡Forma parte de Planeta 10!  
[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)

**PLANETA 10**  
"Por un mundo sostenible e inclusivo"





Edita:



**COCEMFE**  
Comunitat Valenciana

C/ Poeta Navarro Cabanes, 12 bajo  
46018 València  
T. 963832534 - 963262302  
cocemfe@cocemfecv.org  
www.cocemfecv.org

Colabora:



Turisme Comunitat Valenciana  
Ciutat Administrativa 9 d'Octubre  
Torre 2 -planta 3  
C/ de la Democràcia, 77. 4601,8 València  
www.turisme.gva.es