

Plan estratégico de accesibilidad turística de Santa Susanna



Enero 2024



**Proyecto desarrollado por IMPULSA
IGUALDAD a petición de la Oficina Tècnica de
Turisme (Gerència de Serveis de Turisme)**



Índice

1. Introducción.....	7
1.1. La accesibilidad universal en turismo	7
1.2. Antecedentes	10
1.3. Marco normativo.....	13
1.4. Metodología.....	15
2. Análisis de la situación actual.....	18
2.1. El turismo accesible en Santa Susanna.....	18
2.2. Gestión de la accesibilidad en Santa Susanna.....	23
2.2.1. Planificación de la accesibilidad en el turismo	23
2.2.2. Transversalidad de la gestión.....	24
2.2.3. Formación de los recursos humanos	24
2.2.4. Participación ciudadana.....	25
2.2.5. La accesibilidad en la información turística y la promoción del turismo accesible	25
2.2.6. Accesibilidad de herramientas digitales de promoción.....	27
2.2.7. Gestión de la accesibilidad en la organización de eventos.....	29

Índice

3. Estudio de la oferta de turismo accesible.....	31
3.1. Accesibilidad de la oferta turística.....	31
3.1.1. Oficina de turismo.....	32
3.1.2. Espacios culturales y patrimoniales	35
3.1.3. Espacios naturales, parques y playas	40
3.1.4. Elementos e infraestructuras de transporte	52
3.1.5. Espacios y elementos urbanos.....	58
3.1.6. Conclusiones del análisis de la oferta turística.....	67
4. Proceso participativo	69
4.1. Encuesta.....	69
4.2. Focus Group.....	71
4.3. Conclusiones.....	74
5. Diagnóstico del destino. Análisis DAFO.....	76
6. Objetivos estratégicos	79
6.1. Objetivo principal.....	79

Índice

6.2. Líneas estratégicas y objetivos específicos.....	79
7. Plan de acción.....	82
7.1. Desarrollo de las acciones.....	84
7.1.1. Línea estratégica 1. Gestión de la accesibilidad turística	84
7.1.2. Línea estratégica 2. Mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística.....	89
7.1.3. Línea estratégica 3. Impulso al conocimiento y la sensibilización sobre accesibilidad turística.....	97
7.1.4. Línea estratégica 4. Mejora de la competitividad y el posicionamiento del destino	100
8. Conclusiones	108
8.1. Recomendaciones operativas para el Ayuntamiento	108
9. Anexos.....	111
9.1. Anexo I.....	111
9.2. Anexo II.....	118
9.3. Anexo III	118

Introducción



1. Introducción

1.1. La accesibilidad universal en turismo

El turismo es un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano. De igual manera, garantizar que los destinos turísticos cumplan con los estándares de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos es una responsabilidad legal, además de ser un derecho de todas las personas.

El turismo accesible es aquel turismo que implica la incorporación de medidas que posibiliten el acceso, la utilización y disfrute de las infraestructuras, productos, entornos y servicios turísticos de forma normalizada, autónoma y segura, y que contribuye a la igualdad de oportunidades para todas las personas. Ofrece un amplio abanico de ventajas para los destinos que se orientan a este mercado. Además de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística a todas las personas, dota de una mejor calidad a los establecimientos y servicios turísticos, ya que se integran criterios de accesibilidad que actualmente reconoce el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y la Norma UNE 178501 que regula el Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes, impulsada por SEGITTUR.

La experiencia turística engloba diferentes elementos que conforman una cadena de valor en la que es esencial incorporar la accesibilidad. La accesibilidad tiene que estar presente de forma integral y transversal en cada eslabón de la cadena de valor del turismo, puesto que el incumplimiento de la accesibilidad en uno de esos eslabones puede dificultar o incluso impedir que todos disfruten plenamente de la experiencia. Por lo tanto, es importante que todos los actores involucrados trabajen conjuntamente hacia el mismo objetivo: proporcionar una experiencia de alta calidad para todas las personas. Esta gestión y cooperación que en otros aspectos del turismo significaría una mejora de la calidad, en el caso de la accesibilidad supone una clave fundamental para que se posibilite la experiencia a todas las personas.

Así pues, la incorporación de la accesibilidad conlleva varios beneficios significativos para el destino. Entre ellos, destaca la reducción de la estacionalidad, el posicionamiento como un destino socialmente responsable y el fortalecimiento de la imagen y reputación del destino. Además, todo eso permite ampliar la base de clientes, ya que todas las personas van a poder acceder a los productos y servicios turísticos. A su vez, se aumenta la proporción de visitantes, puesto que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas. De esta manera, se consigue una mejora integral de la calidad del destino y por tanto una ventaja competitiva.



Asimismo, la implementación de la accesibilidad contribuye a la mejora de la calidad de vida de los residentes del destino y un mayor grado de seguridad para todas las personas, lo cual facilita su vida diaria y la actividad turística. Desde la perspectiva empresarial, la multiplicidad de clientes potenciales, el gasto medio diario elevado y la desestacionalización son entre las ventajas más destacables del turismo accesible.

Según la Organización Mundial de la Salud¹, en torno al 16% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad, lo que representa alrededor de 1.300 millones de personas, una cifra en alza. Al mismo tiempo, la Organización de Naciones Unidas indica que alrededor de 1.000 millones de personas tienen, a fecha de hoy, más de 60 años y que se espera que en 2030 pasen de los 962 millones actuales a los 1.400, un aumento del 46%. En España, según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD), publicado por el INE, un total de 4,38 millones de personas afirmaron tener discapacidad o limitación en el año 2020. Desde el punto de vista de la edad, el 75,4% del colectivo con discapacidad tiene 55 o más años. Se prevé que, en 2050, las personas de más de 65 años representarán un 30,8% de la población.

Dichos grupos de personas representan un porcentaje considerable de la población: son unos potenciales visitantes del destino, con más tiempo libre y mayor disponibilidad para viajar, lo cual constituye claramente una ventaja para el sector turístico.

De acuerdo con el Observatorio de Accesibilidad Universal de Turismo en España, llevado a cabo por la Fundación ONCE en 2017, Cataluña ocupa la cuarta posición entre las comunidades autónomas de España más elegidas por los turistas con necesidades de accesibilidad. Además, Cataluña es la comunidad que destaca como la más adaptada para turistas extranjeros. Así pues, Santa Susanna se encuentra en una región privilegiada, que cuenta con una ventaja competitiva y mejorar las condiciones de accesibilidad significaría la oportunidad de atraer a un mayor número de visitantes.

Dadas estas circunstancias, la Diputación de Barcelona a través de la Gerència de Serveis de Turisme lleva a cabo, a través del presente documento, la elaboración del "**Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna**" en el marco de la convocatoria del Catálogo 2023 del "Plan de concertación Xarxa de Governos Locals 2020-2023". El principal objetivo de este plan es el de crear una hoja de ruta que permita al municipio de Santa Susanna avanzar en la conversión en un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable, que garantice la igualdad de oportunidades para todas las personas, siguiendo el compromiso que tiene el Ayuntamiento de Santa Susanna con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y el logro

1 Global report on health equity for persons with disabilities, World Health Organization (2021)



de los ODS. Asimismo, el Plan pretende potenciar la competitividad del sector turístico local a través de la mejora de la accesibilidad de sus instalaciones y servicios y la promoción del turismo accesible en este territorio en los siguientes años.

En primer lugar, se ha realizado un **análisis de la situación actual del turismo accesible**, incluyendo información sobre las condiciones de accesibilidad en los recursos turísticos y proporcionando recomendaciones de mejora para aquellos lugares que no cumplen con los estándares mínimos. El propósito de este estudio es ofrecer a todas las personas datos objetivos y precisos sobre las condiciones de accesibilidad en el destino. De este modo, los turistas podrán encontrar con mayor facilidad los recursos que mejor se adapten a sus necesidades y, al mismo tiempo, se fomentará la imagen de Santa Susanna como destino accesible.

Con el fin de garantizar la participación de todas las partes interesadas en la elaboración del plan y considerar diferentes opiniones y puntos de vista, se ha realizado un **proceso participativo de reflexión estratégica**. Esto ha permitido destacar las principales barreras y buscar acciones, propuestas e indicadores de mejora para la cadena de accesibilidad en el destino. El proceso participativo ha reunido a representantes del Ayuntamiento y del sector empresarial turístico, enriqueciendo de esta manera la redacción del presente documento.

Basándose en la información recopilada y las aportaciones de los agentes en el proceso participativo, se ha llevado a cabo un **diagnóstico** que destaca las oportunidades que el turismo accesible presenta para el destino, además de los retos a los que se enfrenta. Estos elementos servirán como base para la formulación de la estrategia a implementar.

El **objetivo principal** del presente Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna consiste en crear una hoja de ruta o mapa de actuaciones que le permita hacer un diagnóstico de la situación actual y poner en marcha una estrategia para consolidarse como un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable, asegurando igualdad de oportunidades para todas las personas. Se han establecido unas **líneas de actuaciones** que se consideran necesarias para mejorar la accesibilidad y alcanzar los objetivos propuestos. Cada línea incluye actuaciones concretas, su descripción e indicadores de seguimiento.

1.2. Antecedentes

Santa Susanna es un municipio que pertenece a la provincia de Barcelona y se encuentra a tan solo 77 km del aeropuerto de Barcelona y a 35 km del aeropuerto de Girona. Está situado en la costa, en la parte norte de la comarca del Maresme (Imágenes 1 y 2). Su extensión territorial es de 12,6 km² y cuenta con una población de 3.755 habitantes². El municipio tiene un clima mediterráneo templado que permite el disfrute del destino durante todo el año. Su actividad turística se basa principalmente en el turismo de sol y playa, aunque también se ha impulsado el turismo familiar y deportivo, puesto que los dos han recibido el distintivo otorgado por la Agencia Catalana de Turismo. Además, Santa Susanna cuenta con una estación náutica para la realización de deportes acuáticos y un importante patrimonio cultural.



Imagen 1: Marco geográfico de la comarca del Maresme dentro de la Comunidad Autónoma de Cataluña. Fuente: Instituto de Estadística de Cataluña.



Imagen 2: Marco geográfico del destino Santa Susanna dentro de la comarca del Maresme. Fuente: Instituto de Estadística de Cataluña.

La Comunidad Autónoma de Cataluña, dentro de la que se encuentra Santa Susanna, ha avanzado mucho en los últimos años en materia de accesibilidad turística. Se ha trabajado

2 Instituto de estadística de Cataluña, 2022



en la supresión de barreras arquitectónicas y de comunicación con el fin de convertir los principales espacios de atracción en productos sin obstáculos para las personas con necesidades de accesibilidad. Desde el año 2008 se está trabajando en el **programa Turismo accesible – Turismo para todos**, que tiene como objetivo “conseguir que cualquier persona, con o sin discapacidad, movilidad reducida o circunstancias transitorias o permanentes, pueda aprovechar, en igualdad de condiciones e independientemente del entorno, productos y servicios turísticos que se adapten especialmente a sus necesidades.”

El turismo accesible se ha convertido en una de las principales líneas estratégicas de la Agencia Catalana de Turismo. Dentro del **Pla estratègic de turisme de Catalunya 2018-2022**, la primera línea de trabajo “Experiencia turística” incluye la necesidad de mejorar la calidad de los servicios con énfasis en la accesibilidad. También se hace hincapié en el crecimiento del turismo sénior y la oportunidad de promover actividades deportivas accesibles para todas las personas.

Por otro lado, el **Plan de marketing turístico de Cataluña 2018-2022** que marca los objetivos en el ámbito de la promoción turística en el exterior, también contempla la sostenibilidad y la accesibilidad universal en el turismo dentro de sus principios. Además, identifica al turismo sénior e inclusivo como un segmento emergente y en crecimiento.

La Diputación de Barcelona ha llevado a cabo también un **Plan de Marketing Turístico de las Comarcas de Barcelona 2017-2020**, donde la comarca del Maresme y en concreto Santa Susanna está identificada como un destino que desarrolla productos de turismo activo y turismo familiar. Se prevé la adaptación de los productos turísticos para seniors y personas con necesidades de accesibilidad.

Del mismo modo, el **Pla Estratègic De Desenvolupament Turístic Del Maresme** identifica el turismo accesible como un nicho emergente para la comarca, aunque no propone medidas para su desarrollo.

A nivel local, uno de los primeros documentos estratégicos de turismo ha sido el **Plan de Dinamización Turística de Santa Susanna 2004-2007**, a través del cual se ha establecido la base para el desarrollo de un turismo de calidad, con una oferta amplia y diversificada. No se hace referencia a la accesibilidad.

En 2013, el Ayuntamiento de Santa Susanna ha llevado a cabo un **Proyecto para la mejora integral de las playas de Santa Susanna**. En el mismo se ha realizado un diagnóstico de todas las playas del municipio, recogiendo datos sobre el número de plazas para PMR, sillas anfibas,



la accesibilidad de los chiringuitos y los carteles informativos entre otros datos. Una de las líneas de actuaciones del proyecto contempla la mejora de las condiciones de accesibilidad para PMR.

El municipio de Santa Susanna dispone de un **Estudio de movilidad 2014-2020** que detecta las principales carencias y puntos de mejora en la red de transporte del destino. Su objetivo es crear un entorno urbano accesible y seguro. El documento ofrece un diagnóstico detallado, además de una propuesta de actuaciones. Se contempla la accesibilidad del entorno urbano, las plazas para PMR y los medios de transporte, destacando que la mayoría de las paradas de autobús, aceras y aparcamientos no son accesibles para personas con movilidad reducida.

Además, uno de los documentos estratégicos más destacable es el **Plan de Sostenibilidad Turística en Destino 2021-2024 (PSTD)**, en el que se prevé la mejora de la accesibilidad universal en la Playa de Levante y la Playa de las Dunas. Asimismo, desde 2019 Santa Susanna forma parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) y dispone de un Diagnóstico y Plan de Acción centrados en los 5 ejes de SEGITTUR, uno de ellos siendo la accesibilidad.

El Ayuntamiento de Santa Susanna, además de la Oficina de Turismo, la Platja de Llevant y algunos establecimientos hoteleros, cuentan con la **certificación de sostenibilidad turística Biosphere**. De esta manera demuestran su compromiso con los tres pilares de la sostenibilidad: económica, medioambiental y social, puesto que los requisitos de la certificación se basan en cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

En resumen, Santa Susanna puede tomar como referencia los documentos estratégicos de turismo a nivel autonómico y comarcal y, además, cuenta con planes vigentes a nivel local, como es el PSTD. El turismo accesible se ha identificado como una oportunidad en relación con la creciente demanda del segmento senior y también se han llevado a cabo estudios que, aunque no se centran exclusivamente en la accesibilidad, ofrecen información valiosa para identificar áreas de mejora en aspectos clave de la cadena de valor en turismo, como el transporte y ciertos recursos turísticos. Sin embargo, todavía no se dispone de un plan estratégico que define los objetivos y pautas a seguir en cuanto al turismo accesible.

Es importante garantizar que el destino cumpla con los requisitos de accesibilidad universal para que todas las personas puedan disfrutar de la experiencia turística de manera normalizada, autónoma y segura. Este objetivo requiere que todos los componentes de la cadena de valor del turismo sean abordados y considerados dentro de una planificación estratégica integral que fomente el desarrollo de un turismo accesible. Con tal fin, el presente



Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna pretende crear una hoja de ruta que permita al destino avanzar en la conversión en un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable.

1.3. Marco normativo

La Accesibilidad Universal está regulada por normativa estatal y autonómica, de aplicación también en ámbito turístico.

El marco estatal, en materia de accesibilidad, se compone principalmente de la siguiente normativa:

- » **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- » **Ley 26/2011, de 1 de agosto**, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- » **Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero**, por el que desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados. BOE núm. 61 de fecha 11 de marzo 2010.
- » **Código Técnico de la Edificación**: CTE-DB-SUA y CTE-DB-SI-3. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- » **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007.



- » **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.
- » **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

En la Comunidad Autónoma de Catalunya, la normativa que regula la accesibilidad es la siguiente:

- » **Ley 12/2007, de 11 de octubre**, de servicios sociales de Catalunya.
- » **Ley 19/2009, de 26 de noviembre**, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia. Permite que «*los usuarios de perros de asistencia pueden acceder a los siguientes espacios, independientemente de su titularidad pública o privada:*

*Alojamientos y otros **establecimientos turísticos**: hoteles, albergues, campamentos, bungalows, apartamentos, campings, balnearios, parques acuáticos, de atracciones, temáticos y zoológicos, y establecimientos turísticos en general.»*

- » **Ley Ley 17/2010, de 03 de junio de 2010**, de la Lengua de Signos Catalana.
- » **Ley 13/2014, de 30 de octubre**, de accesibilidad.
- » **Ley 19/2020, de 30 de diciembre**, de igualdad de trato y no discriminación.
- » **Decreto 204/1999, de 27 de julio de 1999**, por el que se da nueva redacción al capítulo 6 del Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.
- » **Decreto 97/2002, de 5 de marzo**, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida



- » **Decreto 209/2023, de 28 de noviembre**, por el que se aprueba el Código de accesibilidad de Catalunya.
- » **Orden ASC/512/2009, de 18 de noviembre**, de la tarjeta acreditativa de la discapacidad
- » **Orden ASC/573/2010, de 3 de diciembre**, de despliegue parcial de la Ley 19/2009, de 26 de diciembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia

En ámbito turístico, el marco de referencia es la **Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Catalunya**, que tiene entre sus objetivos *«Proteger a los usuarios turísticos y garantizarles el mejor trato posible en cuanto a la información y los servicios que reciben y en lo que concierne a la defensa de sus derechos e intereses como usuarios»*.

Cabe destacar que La Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Catalunya, no hace mención expresa de la accesibilidad en ninguno de sus capítulos. Así pues, la accesibilidad en el sector turístico aparece integrada dentro de la legislación general en materia de accesibilidad, sin que se mencione de manera exclusiva en la legislación autonómica en el ámbito del turismo.

A nivel local, el Ayuntamiento de Santa Susanna no cuenta con una ordenanza específica en el ámbito de la accesibilidad. Sin embargo, hay algunas ordenanzas que hacen referencia a la accesibilidad, como la **Ordenanza Municipal del Taxi**, cuyos principios incluyen la universalidad, la accesibilidad, la continuidad y el respeto de los derechos de los usuarios. No obstante, no se establecen medidas concretas. Así pues, el Ayuntamiento de Santa Susanna se vería beneficiado de contar, aparte de la legislación estatal y autonómica, con ordenanzas municipales que podrían aplicarse en el ámbito de la accesibilidad universal.

1.4. Metodología

El principal objetivo del presente Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna es poner en marcha una estrategia para consolidarse como un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Para la elaboración del Plan se ha seguido la siguiente metodología:



- » **1. Análisis de la situación actual** del destino para la identificación de las condiciones de accesibilidad de los recursos turísticos.
- » **2. Reflexión estratégica participativa** con representantes del Ayuntamiento, el sector empresarial turístico, el movimiento asociativo que representa a las personas con discapacidad de la ciudad y otras organizaciones civiles.
- » **3. Diagnóstico**, con el fin de identificar las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades mediante la herramienta DAFO que facilita el análisis para la toma de decisiones.
- » **4. Definición de objetivos y líneas estratégicas** a partir de los resultados obtenidos durante las fases anteriores.
- » **5. Redacción del Plan Operativo** con actuaciones específicas orientadas a facilitar, apoyar y contribuir a la mejora de la accesibilidad en el destino, estableciendo unas prioridades y definiendo una planificación temporal.



Análisis de la situación actual

2. Análisis de la situación actual

2.1. El turismo accesible en Santa Susanna

En el año 2022, el número de turistas extranjeros que recibió la Comunidad Autónoma de Cataluña se situó en 14,8 millones, lo cual significa un aumento del 156,6% en comparación con el año anterior (IDESCAT, 2022). Antes de la pandemia del COVID-19, en el año 2019 a Cataluña llegaron más de 19 millones de turistas extranjeros. Tanto antes como después de la pandemia, Cataluña se posiciona como la comunidad autónoma más visitada del país. De las cuatro provincias de Cataluña, Barcelona es la que atrae al mayor porcentaje de visitantes. Puesto que Santa Susanna se encuentra en Barcelona, esta posición-líder de la provincia representa una ventaja competitiva, ya que contribuye al posicionamiento del destino. Sin embargo, también puede identificarse como un reto, en relación con la fuerte competencia del resto de los destinos de la comunidad. Datos concretos sobre el municipio de Santa Susanna nos ofrece la Encuesta de ocupación hotelera del INE, que indica que en el año 2022 Santa Susanna ha recibido cerca de 274 miles de turistas nacionales y extranjeros, con una estancia media de 4,84 días. De ellos, más que la mitad proceden de fuera de España (un 66%), lo cual comprueba la importancia del turismo internacional. Además, los turistas extranjeros son los que tienen una estancia media mayor y, por lo tanto, un mayor gasto medio. La estancia media de los turistas no residentes en España es de 5,95 días, comparado con 2,66 días para los turistas nacionales.

La Comunidad Autónoma de Cataluña, dentro de la que se encuentra Santa Susanna, ha avanzado mucho en los últimos años en materia de accesibilidad turística. Desde el año 2008 se está trabajando en el programa Turismo accesible – Turismo para todos, que tiene como objetivo “conseguir que cualquier persona, con o sin discapacidad, movilidad reducida o circunstancias transitorias o permanentes, pueda aprovechar, en igualdad de condiciones e independientemente del entorno, productos y servicios turísticos que se adapten especialmente a sus necesidades.” Asimismo, tal y como se ha mencionado en la primera parte del presente Plan, el turismo accesible se ha convertido en una de las principales líneas estratégicas de la Agencia Catalana de Turismo, siendo una de las prioridades dentro del Pla estratègic de turisme de Catalunya 2018-2022 y el Plan de marketing turístico de Cataluña 2018-2022.

Como se ha comentado anteriormente, Santa Susanna forma parte de la provincia de Barcelona y a este nivel del destino se dispone de datos estadísticos a partir de los Informes de la Actividad Turística de la Región de Barcelona (provincia de Barcelona excepto Barcelona ciudad).

	2020	2021
El caràcter i amabilitat de la gent		
El carácter y amabilidad de la gente	8,52	8,68
Character and kindness of the local people		
La seguretat personal		
La seguridad personal	8,27	8,60
Public safety		
L'allotjament		
El alojamiento	8,48	8,58
Accommodation		
L'entorn natural ¹		
El entorno natural ¹	8,34	8,54
Natural environment ¹		
El clima		
El clima	nd	8,47
The weather		
Valoració general		
Valoración general	8,32	8,45
Global evaluation		
Les platges		
Las playas	8,11	8,35
Beaches		
La neteja general		
La limpieza general	8,19	8,24
General cleanliness		
La senyalització i accés al municipi		
La señalización y acceso al municipio	8,12	8,21
Signaling and acces to the municipality		
La seguretat sanitària		
La seguridad sanitaria	nd	8,18
Health security		
La restauració (bars i restaurants)		
La restauración (bares y restaurantes)	7,92	8,17
Bars and restaurants		
La informació i oficines de turisme		
La información y las oficinas de turismo	7,91	8,00
Information and tourist information offices		
Els comerços		
Los comercios	7,76	7,91
Shopping		
El soroll		
El ruido	7,84	7,83
Noise		
El transport públic		
Transporte público	7,75	7,83
Public transport		
La qualitat de connexió a internet		
La calidad de conexión a internet	7,54	7,73
The quality of internet connection		
L'accessibilitat		
La accesibilidad	7,48	7,64
Accessibility		
L'oferta d'aparcament		
La oferta de aparcamiento	6,99	6,89
Parking space supply		

Tabla 1. Evolución de la valoración sobre diferentes aspectos de Barcelona región en 2021 y 2020 (Provincia de Barcelona excepto Barcelona ciudad). Fuente: Informe de la actividad turística 2021.



En concreto, el informe del año 2022 muestra la valoración por parte de los turistas sobre diferentes aspectos de la región. De los 19 elementos valorados, la puntuación más alta recibe "El carácter y amabilidad de la gente" y "La seguridad personal". La calificación global es relativamente alta, con 8,44 sobre 10. Sin embargo, entre los aspectos que han recibido la puntuación más baja se encuentra la accesibilidad con 7,81 sobre 10. Aun así, la accesibilidad es de los aspectos que han mejorado su puntuación con respecto a los años anteriores (Tablas 1 y 2).

	Vacaciones - ocio Leisure	Profesional Professional	Personal y otros Others	Total Total
El caràcter i amabilitat de la gent / El carácter y amabilidad de la gente / Character and kindness of local people	8,70	8,58	8,66	8,67
La seguretat personal / La seguridad personal / Public safety	8,62	8,47	8,51	8,57
El clima / El clima / The weather	8,65	8,34	8,47	8,56
L'allotjament / El alojamiento / Accommodation	8,51	8,22	8,58	8,46
Valoració general / Valoración general / General evaluation	8,50	8,25	8,47	8,44
L'entorn natural ¹ / El entorno natural ¹ / Natural environment ¹	8,55	8,03	8,36	8,42
Les platges / Las playas / Beaches	8,38	8,40	8,52	8,41
La neteja general / La limpieza general / General cleanliness	8,32	8,18	8,08	8,26
La gastronomia / La gastronomía / Gastronomy	8,21	8,18	8,29	8,21
La senyalització i accés al municipi / La señalización y acceso al municipio / Signaling and access to the municipality	8,26	8,01	8,26	8,21
La restauració (bars i restaurants) / La restauración (bares y restaurantes) / Bars and restaurants	8,13	8,12	8,27	8,15
La informació i oficines de turisme / La información y las oficinas de turismo / Information and tourist information offices	8,21	8,12	7,83	8,14
La seguretat sanitària / La seguridad sanitaria / Health security	8,10	8,15	8,12	8,11
El transport públic / Transporte público / Public transport	8,09	8,10	8,09	8,09
Els comerços / Los comercios / Shopping	7,94	7,91	8,04	7,95
El soroll / El ruido / Noise	7,92	7,61	7,64	7,81
L'accessibilitat / La accesibilidad / Accessibility	7,73	8,05	7,90	7,81
La sostenibilitat / La sostenibilidad / Sustainability	7,81	7,67	7,77	7,77
La qualitat de connexió a internet / La calidad de conexión a internet / The quality of internet connection	7,55	8,02	8,07	7,73
L'oferta d'aparcament / La oferta de aparcamiento / Parking space supply	7,38	7,08	7,00	7,26

¹ Municipis de la destinació sense platja / Municipios del destino sin playa / Municipalities of the destination without beach

Tabla 2. Valoración sobre diferentes aspectos de Barcelona región en 2022 (Provincia de Barcelona excepto Barcelona ciudad). Fuente: Informe de la actividad turística 2022.



Aparte de esta valoración que incluye la accesibilidad entre los aspectos medidos, no existe otra información sobre la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad en la provincia de Barcelona y, por consiguiente, en Santa Susanna. No obstante, se han realizado diferentes estudios que permiten hacer una aproximación sobre el volumen y el potencial de la demanda, así como el comportamiento turístico.

Número de personas con necesidades de accesibilidad en los principales mercados emisores de turismo. 2012			
Mercados	Personas con discapacidad (15-64 años)	Personas mayores (65+ años)	Necesidades de accesib. (Total)
China	61.441.000	112.498.000	173.939.000
UE 27	49.825.000	88.778.000	138.603.000
Estados Unidos	31.961.000	41.444.000	73.405.000
Japón	4.695.000	29.892.000	34.587.000
Rusia	9.193.000	18.104.000	27.298.000
Reino Unido	11.219.000	10.547.000	21.766.000
Francia	10.394.000	11.169.000	21.563.000
Alemania	4.534.000	16.829.000	21.363.000
Italia	2.621.000	12.509.000	15.130.000
España	2.726.000	7.918.000	10.645.000
Portugal	1.454.000	1.934.000	3.388.000

Tabla 3. Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report.

Según la ONU, el número de personas con discapacidad supera los mil millones en el mundo, suponiendo alrededor de 4 millones de personas en España. Por su parte, la Comisión Europea estima en más de 10 millones el número de personas con necesidades de accesibilidad para España, añadiendo al número de personas con discapacidad, las personas mayores de 65 años. Según esta misma fuente, en los Estados Miembro de la Unión Europea el número total de personas con necesidades específicas de accesibilidad supone más de 138 millones, volumen que únicamente es superado por China (Tabla 3). Solo los cinco países más grandes de la Unión Europea reúnen un total de más de 90 millones de personas con necesidades de accesibilidad.



Asimismo, debido al envejecimiento de la población, las previsiones demográficas estiman que el colectivo de personas con necesidades de accesibilidad se verá incrementado en los próximos años.

Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE (Viajes con pernoctación). 2012							
Propensión de viaje							
Perfil	UE 27	Alemania	España	Francia	Italia	Portugal	Reino Unido
Personas con discapacidad	58,1%	71,6%	49,5%	70,7%	26,0%	34,1%	63,7%
Personas mayores de 65 años	47,5%	65,0%	40,0%	65,8%	23,6%	27,5%	60,8%
Nº de viajes/año							
Perfil	UE 27	Alemania	España	Francia	Italia	Portugal	Reino Unido
Personas con discapacidad	6,7	6,3	8	6,3	6,3	8	6,9
Personas mayores de 65 años	5,5	5,3	6,3	5,4	5,3	6,3	4,7

Tabla 4. Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report.

En cuanto al comportamiento de personas con necesidades de accesibilidad en la Unión Europea, se observa su elevada propensión al viaje: casi un 60% de personas con discapacidad y alrededor del 50% de personas mayores de 65 años tienen una actitud favorable por la realización de viajes turísticos con pernoctación, porcentajes que se ven superados en los casos de los principales mercados emisores europeos (Reino Unido, Francia y Alemania) (Tabla 4). Además, el número de viajes que realizan de media anual estos colectivos es de 6,7 desplazamientos para el primer caso y de 5,5 desplazamientos para el segundo. Por otro lado, es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad son "multiclientes", ya que cada viaje que realizan atrae a 1,5 acompañantes.

Estos estudios ofrecen datos dispares debido a la complejidad de medición de las diferentes variables, aunque todos demuestran la creciente importancia del grupo de demanda que son las personas con necesidades de accesibilidad.

2.2. Gestión de la accesibilidad en Santa Susanna

2.2.1. Planificación de la accesibilidad en el turismo

El ente gestor del destino, que también se ocupa de la planificación turística, es el Ayuntamiento de Santa Susanna y en concreto el Departamento de Sostenibilidad y Turismo.

En 2013, se ha formado el Consejo Sectorial de Turismo de Santa Susanna, en el cual participan el Ayuntamiento de Santa Susanna y representantes del sector hotelero. Sus objetivos son dinamizar y promover la oferta turística, analizar la realidad económica y turística, combatir la estacionalidad, colaborar con otros organismos públicos o privados y coordinar a todos los actores involucrados en la actividad económica del municipio.

El destino no cuenta con un plan específico de turismo accesible, pero algunos de los documentos estratégicos contemplan consideraciones generales sobre la accesibilidad. Por un lado, el **Proyecto para la mejora integral de las playas de Santa Susanna** recoge información importante en materia de accesibilidad y además contempla como acción la mejora de las condiciones de accesibilidad para PMR. Por otro lado, el **Estudio de movilidad 2014-2020** también aporta datos en relación con la accesibilidad. Se contempla la accesibilidad del entorno urbano, las plazas para PMR y los medios de transporte, destacando que la mayoría de las paradas de autobús, aceras y aparcamientos no son accesibles para personas con movilidad reducida. Asimismo, el **PSTD 2021-2024** presenta un plan de acción que incluye, dentro del eje de competitividad, medidas para la mejora de la accesibilidad de las playas.

La gestión de la accesibilidad del turismo en Santa Susanna enfrenta varios desafíos y carece de un plan de turismo accesible consolidado que sirva como hoja de ruta para el desarrollo de esta área. Sin embargo, se han realizado acciones puntuales para mejorar la accesibilidad, especialmente en elementos como el transporte y las playas.

En conclusión, aunque se han tomado medidas para mejorar la accesibilidad en Santa Susanna, aún falta un enfoque más integral y estructurado para gestionar el turismo accesible en el destino. Destaca la necesidad de implementar una estrategia coherente que garantiza una experiencia turística satisfactoria para todos los visitantes.



2.2.2. Transversalidad de la gestión

La accesibilidad es una responsabilidad compartida, que debe abordarse de manera integral en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo. Por ello, es fundamental que todos los actores involucrados trabajen juntos para asegurar el disfrute de la actividad turística en igualdad de condiciones para todas las personas. La accesibilidad debería reflejarse de forma transversal en diferentes ámbitos de gestión, de competencia del Ente gestor del destino, así como municipales y supramunicipales.

En el caso de Santa Susanna, no se dispone de una mesa o comisión dedicada específicamente a la accesibilidad, ni existe otro órgano de coordinación para abordar esta cuestión en el conjunto del destino. El Ayuntamiento tampoco cuenta con un área específica encargada de gestionar la accesibilidad, aunque sí que en los departamentos técnicos urbanísticos y de turismo ésta se tiene en cuenta como uno de los objetivos.

2.2.3. Formación de los recursos humanos

Dentro del equipo técnico municipal, se ha brindado formación en materia de accesibilidad a dos personas. Por un lado, se ha impartido un curso de 4 horas que forma parte del SICTED, centrado en el tema "Adaptación de la oferta al turismo accesible". Por otro lado, otro técnico del Ayuntamiento ha participado en un curso de 60 horas de la Diputación de Movilidad y Accesibilidad. Además, el personal de la oficina de turismo ha recibido formación en relación con la certificación Biosphere, basada en los 17 ODS.

Aunque el personal del Ente gestor esté sensibilizado con las necesidades de los turistas con discapacidad, no cuenta con una formación específica en el tema, aparte de los dos cursos mencionado. Sin embargo, dichos cursos solo se han impartido a dos personas y su duración ha sido corta, lo cual limita el alcance y la eficacia de la acción formativa.

En cuanto a la formación dirigida al sector turístico privado, no se han llevado a cabo cursos específicos de turismo accesible o atención al cliente con necesidades de accesibilidad.

Es recomendable adquirir un mayor conocimiento en el ámbito, para asegurar que la accesibilidad se aborde adecuadamente en todas las acciones de gestión del destino turístico y la prestación de servicios.



2.2.4. Participación ciudadana

La participación ciudadana es fundamental a la hora de desarrollar estrategias y reflejar todas las necesidades en el destino. Por eso, las personas con discapacidad, las personas mayores, las entidades sociales y cualquier otro residente o visitante de Santa Susanna que tenga interés deben poder expresar su opinión y de este modo contribuir a la mejora de las condiciones de accesibilidad en el destino.

El Ayuntamiento de Santa Susanna cuenta con una concejalía de Participación Ciudadana creada en 2017 con el objetivo de involucrar a más personas interesadas en los procesos de gestión del municipio. Se ha llevado a cabo un proceso de participación durante la elaboración del Plan de Ordenación Urbanística Municipal y además se ha trabajado en un presupuesto participativo en el año 2018. Asimismo, Santa Susanna cuenta con un servicio de gestión de incidencias, donde la ciudadanía puede informar de todos los problemas que se producen en el municipio, incluido los relacionados con la accesibilidad. Este servicio está disponible a través de la aplicación móvil del Ayuntamiento de Santa Susanna que reúne diferentes funciones.

Por lo tanto, el municipio dispone de mecanismos de participación ciudadana, aunque no hay una comisión o mesa de trabajo dedicada especialmente al turismo. En Santa Susanna tampoco existe una asociación que represente a las personas con discapacidad en el municipio. Sin embargo, eso no impide la participación de residentes con necesidades de accesibilidad o entidades especializadas en accesibilidad en los procesos participativos de modo que sería oportuno crear una mesa de trabajo dedicada a la accesibilidad turística, con el objetivo de reunir a los actores interesados para que puedan aportar sus ideas y puntos de vista. .

2.2.5. La accesibilidad en la información turística y la promoción del turismo accesible

Según la Ley 13/2002 de Derechos y deberes de los usuarios turísticos en Cataluña, todos los usuarios turísticos tienen derecho a "recibir información objetiva, previa, exacta y completa sobre las condiciones de prestación de los servicios que se les ofrecen". Asimismo, el Artículo 9 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que es necesario adaptar medidas para asegurar el acceso a la información y las comunicaciones en igualdad de condiciones para todas las personas.

Así pues, para los turistas la información es una condición imprescindible para la planificación del viaje y forma parte de la cadena de valor del turismo. Para las personas con necesidades



de accesibilidad es aún más importante que la información este actualizada y completa.

La página web oficial de turismo de Santa Susanna (<https://stasusanna-barcelona.es/>) no cuenta con un apartado dedicado al turismo accesible. Una herramienta que reúne la información sobre los principales recursos turísticos del destino es el "Audioguía accesible" disponible en la página web. Si bien éste ha sido desarrollado en formato digital accesible, la información que proporciona no hace referencia ninguna a las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, sino que se cuenta solamente con una breve información general de carácter turístico.

La poca información disponible se encuentra en el Guía de Alojamientos de Santa Susanna, donde a través del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) se identifican los establecimientos que corresponden al requisito "Adaptado minusválidos" (Imagen 3). Sin embargo, no se aporta información relevante y detallada sobre las condiciones que presenta cada alojamiento. Además, se ha utilizado una terminología incorrecta en referencia a las personas con discapacidad. "Persona con discapacidad" es el término aceptado internacionalmente y, además, en España su uso es obligado en los textos normativos desde el 1 de enero de 2007 (Disposición adicional octava. Terminología. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia³, en la que se establece que «a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, las disposiciones normativas elaboradas por las Administraciones Públicas utilizarán los términos «persona con discapacidad» o «personas con discapacidad» para denominarlas»). Se debería sustituir la señalización por un texto con terminología correcta.



Imagen 3. El Símbolo Internacional de Accesibilidad utilizado en el Guía de Alojamientos de Santa Susanna con terminología inadecuada

En la Revista de Santa Susanna publicada en 2019 se encuentra información sobre las actividades turísticas y los alojamientos en el destino, además de un mapa con los principales recursos. En el mapa también aparece un icono que indica la ubicación de un aparcamiento para personas con movilidad reducida. De nuevo, el término usado es inadecuado ("Aparcamiento minusválidos").

3 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-21990>



En Santa Susanna no se ha realizado una campaña de promoción específica de turismo accesible. La única acción de promoción que se encuentra es a través de la página web de [turismo de la comarca del Maresme](#), a la que pertenece el municipio, donde se ha publicado información sobre las medidas de accesibilidad en la Playa de las Dunas y la Playa de Levante.



Imágenes 4 y 5. Apartado de accesibilidad en la promoción de la Playa de las Dunas y la Playa de Levante en la página web del Consorcio de Promoción Turística Costa del Maresme

A nivel general, la información en materia de accesibilidad es insuficiente e incompleta. Sería necesaria la creación de un espacio único que reúne toda la información detallada y actualizada para que las personas con necesidades especiales puedan organizar su viaje. Además, este espacio debe cubrir los diferentes elementos de la cadena de valor, añadiendo datos sobre la accesibilidad en los alojamientos, restaurantes, tiendas, actividades de ocio, etc.

Asimismo, es recomendable llevar a cabo más acciones de difusión en los distintos canales de promoción con el fin de fomentar la visibilidad de los recursos turísticos accesibles, así como el resto de eslabones de la cadena de valor.

2.2.6. Accesibilidad de herramientas digitales de promoción

La accesibilidad web es la práctica inclusiva de hacer que cualquiera (independientemente de sus capacidades o discapacidades) pueda acceder a un sitio web. Cuando una web está correctamente diseñada, desarrollada y editada, todos los usuarios tienen el mismo acceso a la información y a las funciones.



Gracias a la accesibilidad web se obtienen beneficios que van más allá del cumplimiento de las normas de accesibilidad:

- » Responsabilidad Social
- » Una base de clientes más amplia
- » Código eficiente que le va a permitir ser más eficiente en cuanto al mantenimiento de la web, ser más compatible con otros dispositivos, carga más rápida de la página, optimización de los motores de búsqueda.

La iniciativa más reconocida a nivel internacional es la *Web Accessibility Initiative del World Wide Web Consortium* que ofrece recomendaciones y pautas a seguir para garantizar la accesibilidad de las páginas web y su contenido, los navegadores y en general todo el entorno digital. Se incluyen criterios relacionados con los documentos web, las imágenes, los encabezados, los enlaces, el contraste y el tamaño del texto entre otros aspectos. Consulta Anexo I para información más detallada.

Tras un análisis de la accesibilidad de la [página web de turismo de Santa Susanna](#), se han detectado fallos de accesibilidad en varios aspectos, por ejemplo:

- » Existen imágenes que carecen de textos alternativos, o dichos textos no son adecuados.
- » Bajo nivel de contraste en algunas zonas de la web.
- » Textos inaccesibles posicionados encima de imágenes.
- » Defectos en la etiquetación de los formularios.
- » Navegación por teclado difícil o incluso imposible en algunos casos.
- » Fallos con los enlaces (enlaces ocultos vacíos, enlaces que abren una nueva ventana sin alertar de ello).



2.2.7. Gestión de la accesibilidad en la organización de eventos

Según la Ordenanza tipos de intervención municipal en espectáculos públicos y actividades recreativas (BOPB, 19 octubre de 2012), los organizadores tienen la obligación de:

«Cumplir la normativa vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas»

Aunque el marco normativo incluye medidas en relación con la Accesibilidad Universal, no se ha realizado un diagnóstico de las condiciones de accesibilidad en las instalaciones y espacios destinados a la organización de eventos. El destino informa que, bajo petición y no en todos los eventos, se pueden implementar medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

En el año 2019 en Santa Susanna tuvo lugar un concierto accesible donde a través de una tecnología innovadora fue posible para las personas con discapacidad auditiva disfrutar de la música de forma gratuita. Se instaló una plataforma especial donde ellos podían sentir la música a través de vibración. Dicho ejemplo es una muestra del compromiso del destino con la accesibilidad universal y puede servir como buena práctica para ser replicada en otros eventos de diferentes tipos (festivos, culturales, deportivos, etc.).



Estudio de la oferta de turismo accesible



3.1.1. Oficina de turismo

Las oficinas de turismo son uno de los eslabones más importantes de la cadena del valor del turismo y el punto de información y orientación en el destino para los visitantes. Es necesario que cumplan unos criterios homogéneos en todo el territorio. De carácter específico estos establecimientos deben cumplir los artículos 117, 119 y 120 del Decreto 209/2023, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Código de accesibilidad de Catalunya.

El acceso⁴ a estos puestos informativos, además de no presentar desniveles deben disponer de una entrada con un ancho de paso suficiente, puertas⁵ fáciles de abrir y que se puedan localizar sin dificultades.

Con las siguientes imágenes de la oficina de turismo actual de Santa Susanna se muestra la señalización de la puerta acristalada, visiblemente contrastada (pegatina roja). Se recomienda seguir una correcta señalización a dos alturas: una altura superior entre 1,50 y 1,70 m y una altura inferior entre 0,85 y 1,10 m, con el fin de que sean más fácilmente perceptible por personas con visibilidad reducida y evitar de esta manera accidentes por impacto. Además, la entrada está dotada de una rampa de escasa pendiente, utilizable de forma autónoma sin pasamanos.



Imágenes: Entrada Oficina de Turismo. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Uno de los principales elementos que presentan las oficinas de turismo es el mostrador de atención al público, cuya altura y fondo deben permitir la comunicación de forma cómoda y normalizada con personas usuarias de silla de ruedas o personas de baja estatura. Además, estos mostradores deben encontrarse próximos a la entrada. Se recomienda de igual forma que el recurso cuente con pavimento podotáctil⁶ contrastado de encaminamiento desde la entrada accesible hasta el Punto de Atención Accesible.

4 De acuerdo con el Anexo 3c, 2.1. Acceso accesible del Código de Accesibilidad de Catalunya.

5 De acuerdo con el Anexo 3c, 10.j) Puertas del Código de Accesibilidad de Catalunya.

6 De acuerdo con el Anexo 3c, 3.2. Pavimentación táctil del Código de Accesibilidad de Catalunya.



En este caso, se observa que la actual oficina de turismo carece de espacio de aproximación frontal a la recepción, a pesar de estar cuidada la doble altura del mostrador (imagen izquierda). De igual forma, se sugiere seguir estas pautas en el proyecto de la futura oficina de turismo (imagen derecha).



Imágenes: Mostrador Oficina de Turismo actual y futura. Fuente: Fotografía de Internet y recibidas.

Entre los servicios disponibles, las oficinas de turismo deberían contar con unos servicios y productos de apoyo, para que todas las personas puedan comunicarse con el personal que proporciona la información y poder recibirla en igualdad de condiciones.

Uno de estos productos de apoyo, es el bucle de inducción magnética, de utilidad para persona con problemas auditivos. Se recomienda en ambas oficinas (presente y futura), disponer de un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación con los usuarios de prótesis auditivas. Además, se anima a la formación del personal en atención a personas con discapacidad. Es recomendable que el recurso turístico cuente con personal disponible para dar apoyo a personas con necesidades específicas y personal con conocimientos de Lengua de Signos.

Los materiales expositivos y la información⁷ proporcionada también deben permitir el acceso inclusivo y universal a los contenidos presentados. Se sugiere incluir audio guías, o ser accesibles mediante descarga de código QR del material expositivo.



Imágenes: Oficina de Turismo. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita e Internet.

⁷ De acuerdo con el Anexo 3c, 12. Información del Código de Accesibilidad de Catalunya.



Las oficinas tendrían que disponer de información sobre la oferta turística accesible del destino. El análisis de recursos turísticos accesible es útil para proporcionar a todas las oficinas de turismo de Santa Susanna una base de datos con la que poder ofrecer esta información.

Por último, se ha de cuidar la accesibilidad en la circulación interior del establecimiento⁸. Si bien, la oficina de turismo (actual y futura) son recursos libres de obstáculos. No se debe descuidar una iluminación adecuada, la utilización de rótulos de señalización y un área de espera, con asientos o bancos accesibles con respaldo y reposabrazos que puedan ser utilizados por personas con movilidad reducida. También se recomienda instalar apoyos isquiáticos, que permitan el descanso mediante apoyo sin tener que realizar el esfuerzo de levantarse y sentarse.

La oficina actual y futura debería estar dotada de baños adaptados⁹. Prestar especial atención al informe diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad del proyecto de la nueva oficina de Turismo de Santa Susanna dado que refleja un planteamiento de cabina de aseos no accesibles. Se ha de cuidar la accesibilidad con accesos sin desnivel, correctos ancho de paso de la puerta, espacio libre de giro mayor o igual que 150 cm de diámetro y existencia de espacio libre de transferencia lateral al inodoro. Se tendrá que cuidar de igual modo la altura del asiento del inodoro, la colocación de barras de apoyo (abatibles y fijas) además de contar con un lavabo con grifo monomando, sin pedestal.

Por último, acompaña la accesibilidad de la circulación exterior del recurso (aceras sin obstáculos y pavimentos homogéneos y antideslizantes) permitiendo al turista acceder, entrar y disfrutar del recurso en su totalidad. Adicionalmente, siempre es recomendable disponer de mobiliario accesible en el exterior de la Oficina de Turismo con el fin de facilitar a personas con discapacidad la posible espera.



Imágenes: Oficina de Turismo. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

8 De acuerdo con el Anexo 3c, 1.2. Itinerario accesible del Código de Accesibilidad de Catalunya.

9 De acuerdo con el Anexo 3c, 15.4. Servicios higiénicos accesible del Código de Accesibilidad de Catalunya.



En este sentido, es aconsejable señalar¹⁰ alguna plaza de aparcamiento reservada próxima al establecimiento para vehículos de Personas con Movilidad Reducida. Esta debe reunir unas dimensiones correctas, señalización accesible e itinerario peatonal accesible seguro desde la plaza hasta el interior de la oficina. (Más detalles de las plazas PMR en el informe de informe diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad para la nueva oficina).

3.1.2. Espacios culturales y patrimoniales

Los espacios museísticos y expositivos visitados deberían cumplir unas condiciones similares a las descritas para las oficinas de turismo, en cuanto a características de los edificios e información ofrecida.

Los recursos culturales y patrimoniales visitados (Ayuntamiento de Santa Susanna, Iglesia Parroquial, Biblioteca Vall d'Alfatà, Búnker de la Guerra Civil y Torre del Mar) cuentan por lo general con entradas parcialmente accesibles. Son entradas a nivel y en otros casos disponen de una pequeña pendiente que hace que la rampa sea utilizable de forma autónoma con la colocación de pasamanos que facilitan el acceso. Se recomienda pasamanos a varias alturas y ambos lados. Se ha de trabajar en la señalización de los peldaños.



Imágenes: Entrada de la Biblioteca, el Ayuntamiento y la Iglesia. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

El acceso a estos espacios, además de no presentar desniveles debe disponer de una entrada con un ancho de paso suficiente, puertas fáciles de abrir (se recomienda, en el caso del Ayuntamiento, evitar dispositivos de apertura que se necesite giro de muñeca). En caso de contar con puertas de vidrio, como en Torre del Mar, Biblioteca o Ayuntamiento, se deberá trabajar por señalar contrastadamente la puerta para reducir el riesgo de impacto. Por último, se ha de cuidar los itinerarios peatonales de acceso, no accesibles en el caso del Bunker.

¹⁰ De acuerdo con el Anexo 3c, 12.1. Señalización del Código de Accesibilidad de Catalunya.



Imágenes: Apertura puerta Ayuntamiento de difícil manipulación. Entrada a Iglesia y acceso a Bunker. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Por otro lado, uno de los principales elementos que presentan los espacios culturales es el mostrador de atención al público, cuya altura y fondo debe permitir la comunicación de forma cómoda y normalizada con personas usuarias de silla de ruedas o personas de baja estatura.

Los recursos analizados disponen en ocasiones de mostradores que no permiten la aproximación frontal de personas usuarias de silla de ruedas y no tienen una altura adecuada. A la izquierda un ejemplo de la recepción del Ayuntamiento de Santa Susanna y a la derecha un ejemplo de la Biblioteca, como buena práctica para el correcto uso del mostrador de atención al cliente.



Imágenes: Recepción Ayuntamiento y Biblioteca Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Estos recursos auditados deberían contar con itinerarios de circulación interior sin obstáculos, a nivel, anchos de pasillos adecuados al igual que una iluminación¹¹ homogénea y suficiente. En el caso del Ayuntamiento, Iglesia y Biblioteca se recomienda contar en el interior del edificio con itinerarios señalizados además de incluir pavimento de encaminamiento táctil (tener este último aspecto en cuenta también para la Torre del Mar).

¹¹ De acuerdo con el Anexo 3c, 13. Iluminación del Código de Accesibilidad de Catalunya



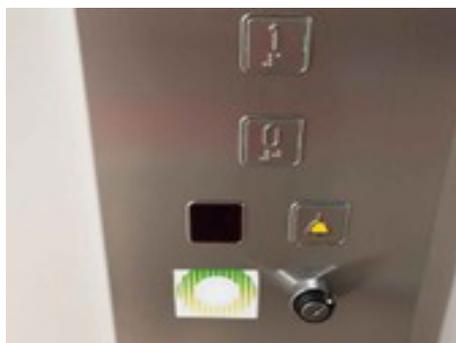
Es aconsejable la utilización de elementos de descanso accesibles para todas las personas (mesas accesibles, sillas accesibles con reposabrazos etc). En la iglesia no existen espacios reservados para la situación de personas en silla de ruedas, así como no se dispone de espacios reservados habilitados con bucle de inducción para personas con discapacidad auditiva usuarias de audífono o implante coclear.



Imágenes: Mobiliario interior Ayuntamiento e Iglesia Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Por otro lado, con relación a los itinerarios, no solo se ha de cuidar la accesibilidad en itinerarios horizontales sino también en los verticales. La Biblioteca de Santa Susanna cuenta itinerario vertical donde el tránsito entre plantas se realiza mediante ascensor. Este recoge las siguientes características: botones del ascensor en altorrelieve, en braille y a una altura adecuada para personas en silla de ruedas, sin embargo, la botonera no ofrece contraste cromático. La cabina cuenta con cartel informativo contrastado.

El ascensor no dispone de bucle de inducción magnética para la comunicación con personas con discapacidad auditiva ni información audible que informe del nº de planta y sentido de desplazamiento. No presenta pavimento tactovisual ante sus accesos que facilite la percepción de su ubicación a personas con discapacidad visual.



Imágenes: Ascensor Biblioteca. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita



Entre los servicios disponibles, estos recursos deberían contar con servicios y productos de apoyo para que todas las personas puedan comunicarse con el personal que proporciona la información y poder recibirla en igualdad de condiciones. Ejemplos: bucle de inducción magnética (para facilitar la comunicación con los usuarios de prótesis auditivas).

Por otro lado, los materiales expositivos y la información proporcionada también deben permitir el acceso inclusivo y universal a los contenidos presentados. Se recomienda que las vitrinas expositivas permitan la aproximación frontal de personas usuarias de silla de ruedas y estén colocadas a una altura correcta. En este caso, el contenido expositivo de la Biblioteca se encuentra en un mostrador que permite el acceso al mismo por parte de todas las personas.



Imágenes: Mostrador expositivo de Biblioteca Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

El resto de los paneles de información tienen que estar colocados a una altura y lugar adecuado para que todas las personas puedan acceder a su contenido. Asimismo, el contraste cromático de la información facilitada en la mayoría de los casos es aceptable, sin embargo, se recomienda trabajar en incluir material informativo que incorpore audio guías accesibles mediante descarga de código QR, permitiendo recibir su contenido a través de un dispositivo móvil. Así mismo, existe ausencia de textos con información en braille o altorrelieve, maquetas táctiles o plano adaptado del recurso turístico próximo a la entrada.



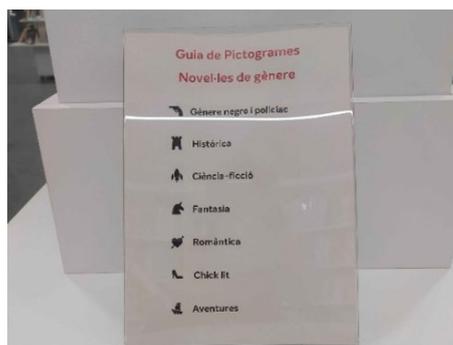
Imágenes: Carteles expositivos de Ayuntamiento y Bunker. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita



A excepción del personal de la Biblioteca de Santa Susanna, el resto de personal de atención al público del restante de recursos, no ha recibido formación en atención a personas con discapacidad. No hay constancia de personal que conozca la Lengua de Signos.

Por la dificultad debida a una frecuente rotación del personal, que aun conociendo la Lengua de Signos Española (LSE) no garantizaría una presencia permanente, se sugiere contemplar la contratación de sistemas de vídeo-interpretación en lengua de signos, que permiten a personas sordas o con discapacidad auditiva y personas oyentes, comunicarse entre sí mediante la figura del video-intérprete de lengua de signos.

Por otro lado, la Iglesia y Torre Del Mar realizan visitas guiadas. Solo en algún caso, Biblioteca, disponen de materiales de apoyo o servicios específicos para personas necesidades de accesibilidad como, por ejemplo: audiolibros, textos en lectura fácil y señalética con pictogramas o lengua de signos.



Imágenes: Buenas prácticas en servicios ofrecidos Biblioteca Santa Susanna. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita.

Por último, los espacios museísticos y centros culturales han de disponer de otros servicios en sus instalaciones como: baños accesibles, zonas de descanso durante el recorrido (adecuadas para personas con discapacidad) y plazas PMR accesibles cerca del establecimiento, correctamente señalizadas.

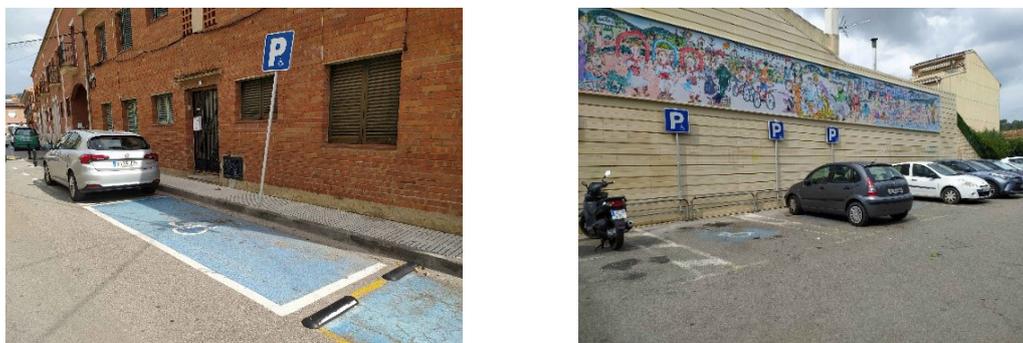


En lo que respecta a los baños, se recomienda leer detenidamente los informes de diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad de cada uno de estos recursos. Se debe prestar especial atención a: apertura de las puertas, espacio de transferencia, barras de apoyo al inodoro, lavabo de fácil aproximación, espejo etc. A continuación, se adjuntas fotos de alguno de los baños del Ayuntamiento (no accesible) y de la Biblioteca (accesible).



Imágenes: Baño Ayuntamiento y Baño Biblioteca. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita.

Las plazas PMR reservadas próximas al establecimiento, deberán contar con señalización horizontal y vertical, dimensiones adecuadas además de disponer de itinerario accesible. El área de aproximación y transferencia lateral es importante y debe ser revisado (existencia y dimensiones) en recursos como el Ayuntamiento o la Iglesia:



Imágenes: Plazas PMR Ayuntamiento e Iglesia. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita.

3.1.3. Espacios naturales, parques y playas

Espacios naturales protegidos

Los espacios naturales, deberían cumplir unas condiciones similares a las descritas para los espacios culturales en cuanto a características e información ofrecida.



Tras la visita técnica realizada al espacio protegido de Reseda Hookeri ubicado en la playa de Santa Susanna, se observa que este espacio reservado entre la playa y el paseo marítimo no permite el recorrido de su perímetro a personas con movilidad reducida, ya que no existen pasarelas accesibles que faciliten el paso sobre la arena de la playa. Se recomienda trabajar en itinerarios accesibles con buenas condiciones en cuanto a tipo de pavimento y señalización.

Se presenta mayoritariamente pavimento de tierra compactada en las zonas situadas junto a los espacios protegidos de la Reseda Hookeri. Se sugiere habilitar un itinerario peatonal accesible, con pavimento adecuado. Este pavimento deberá ser un duro, estable, antideslizante en seco y en mojado, sin piezas ni elementos sueltos, evitando la utilización de tierras sueltas, grava o arena. (Consultar el informe diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad para conocer más detalle acerca del pavimento accesible recomendado)

Estos itinerarios peatonales deberían incluir también medidas de accesibilidad relativas a aspectos sensoriales y cognitivos, además de unas condiciones de seguridad y autonomía. Esto facilitará el seguimiento del sendero a personas ciegas usuarias de bastón y reducirá el riesgo de caída cuando se produzca un desnivel o fin del itinerario sin que existan medidas de protección.



Imágenes: Itinerarios Reseda Hookeri. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita.

Con relación a las áreas de estancia y mobiliario urbano, se comprueba la existencia de manera aislada de algún banco en el paseo marítimo. Es recomendable complementar el mobiliario existente en el itinerario con papeleras accesibles y zonas de sombra reservada adaptada.

Las papeleras, fuentes y otros elementos de mobiliario urbano, además de contar con requisitos de accesibilidad y diseño para todos, se deberán colocar en zonas accesibles a lo largo de los itinerarios, ya que, de encontrarse separadas del zócalo delimitador del camino,



resultarían incómodas o incluso imposibles de usar para personas con movilidad reducida.



Imágenes: Banco accesible. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita.

De acuerdo con la información y señalización ofrecida en el recurso, esta debe proporcionarse de manera accesible. En la Reseda Hookeri se comprueba que existen paneles que indican la prohibición de paso a estos espacios delimitados protegidos. Esta señalización reúne las siguientes características: altura correcta, macro caracteres, contraste cromático y pictogramas que facilitan su interpretación a personas con discapacidad cognitiva.



Imágenes: Señalización. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Sin embargo, la señalización existente no es accesible para personas con discapacidad visual. Es aconsejable la utilización de señalización adaptada en Braille y altorrelieve, o código audible alternativo de tipo Navilens.

Existe ausencia de señalización direccional que indique donde queda ubicado este recurso. Es importante contar con esta información para la orientación y localización de los itinerarios peatonales accesibles que conecten accesos, instalaciones y servicios. Este tipo de señalización deberá estar expuesta de manera homogénea, con macro caracteres, contraste cromático, distancias, flechas direccionales y pictogramas para que resulten más accesibles a personas con discapacidad intelectual.



Se recomienda informar de la importancia de este espacio protegido a través de paneles informativos accesibles en los espacios delimitados para su protección. (Para conocer las características que ha de reunir este tipo de cartelería consultar el informe diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad del recurso).

Por último, cualquier atractivo turístico ha de disponer de plazas reservadas próximas para personas con movilidad reducida. Estas deberán estar: bien señalizadas, con dimensiones correctas, respetando las áreas de aproximación y transferencia además de contar con itinerario peatonal accesible.

Itinerarios áreas recreativas y de juegos infantiles

En cuanto a las áreas recreativas, los parques infantiles serán accesibles para los menores con discapacidad conforme a lo previsto en el Artículo 8, *Sectores de juegos infantiles y de ejercicios*, de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio. (Consultar información detallada en el Diagnóstico de Accesibilidad con Metodología DTI realizado para las Áreas de Juego Infantil de Santa Sussana).

Tras la visita técnica realizada a estas áreas, se comprueba que esta obligación no se cumple en los parques visitados.

El Área de Juego Infantil del Paseo Marítimo no cuenta con itinerario peatonal accesible hasta su entrada, el estado de su pavimento no es adecuado, no presenta juegos accesibles y carece de mobiliario de descanso accesible.



Imágenes: Área de Juego Infantil del Paseo Marítimo. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Las dos Áreas de Juego Infantil la Avinguda del Mar no presentan pavimento accesible, juegos accesibles ni tampoco mobiliario de descanso accesible junto a ellos.



Imágenes: Área de Juego Infantil Avinguda del Mar. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Por último, el área de Juego Infantil cercana a las Fuentes de Santa Susanna no ofrece juegos adaptado (Imagen izquierda) y el parque situado en la zona del casco histórico no presenta itinerario de entrada accesible, pavimento accesible ni mobiliario de descanso accesible junto a ellos. Tampoco se ofrece elementos de juego accesibles (Imagen derecha)



Imágenes: Área de Juego Infantil cercana a Fuentes de Santa Susanna y parque zona del casco histórico. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Las zonas de juego infantil deben resultar accesibles en su totalidad, tanto para los niños usuarios como para sus acompañantes. Para ello se debe contemplar la accesibilidad en:

- » Punto de acceso: a través de recinto vallado, con indicaciones de utilización: edades de uso, aviso en caso de emergencia, etc.
- » Itinerarios entre elementos de juego: con las consideraciones de cualquier itinerario accesible teniendo en cuenta que no se debe invadir la zona de uso adyacente de los elementos de juego (ej. área de barrido de un columpio o desembarque de un tobogán).
- » Elementos de juego accesibles y con espacio suficiente para la aproximación, con



suelo adecuado, instrucciones sencillas (pictogramas, lectura fácil) y utilización intuitiva. Tendrán un uso inclusivo y contarán con un margen de seguridad que permita un margen de error.

- » Elementos de descanso para los acompañantes (bancos accesibles).

Se recomienda incrementar la colocación de juegos inclusivos, puesto que en el mercado existe una extensa variedad de juegos que pueden ser utilizados también por niños con alguna discapacidad. A continuación, se adjuntan ejemplos de buenas prácticas en cuanto a la accesibilidad de las áreas recreativas y de juego infantiles:



Imágenes de ejemplo. Fuente: Internet

Playas

Las playas son uno de los recursos turísticos más apreciados por los turistas. Si bien, deben de respetar criterios de accesibilidad para que puedan ser disfrutados por todas las personas. Sin embargo, las playas visitadas cumplen por lo general condiciones escasas de accesibilidad.

En la Platja de Llevant, existen dos plazas de estacionamiento en perpendicular reservadas para PMR cercanas al acceso al paseo marítimo que conduce al Punto Accesible de la playa.

A pesar de disponer de dimensiones adecuadas, área de aproximación y transferencia lateral compartida señalizada, no dispone de señalización vertical que facilite su ubicación.

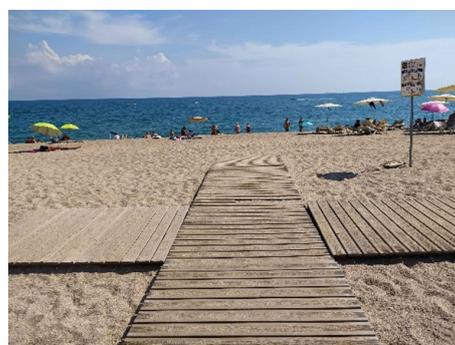


Imágenes: Plazas PMR cercanas al punto accesible de la Platja de Llevant. Fuente: Fotografías de Internet.

Adicionalmente se observa que la acera no cuenta con el ancho necesario y no existe itinerario peatonal accesible desde estas plazas hasta el Punto Accesible de la playa, al existir escalón de subida a la acera. El recorrido no cuenta con pavimento de señalización táctil para personas con discapacidad visual.

Para el resto de las playas analizadas, Platja les Caletes y Platja de les Dunes, se recomienda contar con plazas de aparcamiento reservadas en sus inmediaciones para personas con movilidad reducida. Todas ellas deberían respetar las siguientes condiciones: estar próximas al acceso del punto accesible de la playa y contar con unas dimensiones y señalización adecuadas. El acceso a estas plazas ha de ser sin desniveles o con rampas que salvan el desnivel, con características y pavimento adecuado (homogéneo y antideslizante) que no dificulte el desplazamiento a una persona en silla de ruedas.

Respecto al itinerario interior, Platja de Llevant y Platja de les Dunes presentan pasarelas fijas con ancho inferior al exigido por normativa y su estado de conservación no es el adecuado, presentando irregularidades entre sus tablas que pueden dificultar el paso de personas con movilidad reducida o personas con discapacidad visual. Por otro lado, Platja de les Caletes carece de esta pasarela fija que posibilita un itinerario peatonal accesible.

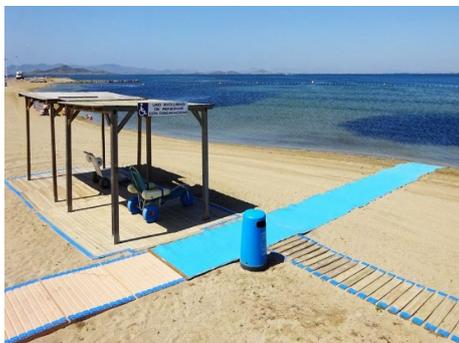


Imágenes: Itinerario Platja de Llevant y Platja de les Dunes. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita



Las playas analizadas no cuentan con pasarelas móviles flexibles hasta la orilla para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida con sillas anfibia al agua.

Se adjunta foto ejemplo de pasarela móvil flexible hasta el mar:



Imágenes: Platja de Llevant y ejemplo de buena práctica de pasarela móvil hasta la orilla.
Fuente: Fotografías tomadas durante la visita y ejemplo buena práctica

En relación con estos atractivos turísticos naturales, cabe destacar el proyecto de playas PSTD del destino, en el que actualmente se está trabajando. Se considera positivamente la presencia de actuaciones en recursos turísticos como las playas dentro de los cuatro ejes del proyecto. La ejecución de los ejes está basada en la transición verde y sostenible, la mejora de la eficiencia energética, la transición digital y la competitividad.

Algunas de las actuaciones son:

- » Mejora ambiental de la playa de Levante, servicios y accesibilidad universal
- » Movilidad Sostenible y Reordenación frente marítimo (playa de las Dunas)
- » Diseño e implantación de tecnología para Playas Inteligentes
- » Mejora de la accesibilidad a la playa de las Dunas

Por otro lado, y en cuanto al Punto Accesible de las playas auditadas, tan solo Platja de Llevant dispone de punto de socorro (donde se encuentra el personal que realiza las labores de ayuda asistida al baño bajo reserva). Sin embargo, este cuenta con un itinerario peatonal no accesible (escalón).



Imágenes: Punto asistencia baño de Platja de Llevant. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

La Platja de Llevant y de les Dunes cuentan de duchas exteriores. Esta está dotada con silla metálica y dispositivo accionable mediante presión conectada con la pasarela de madera. Esta ducha dispone de área de transferencia lateral. Su accionamiento mediante pulsador puede resultar dificultoso para personas con movilidad reducida y el asiento metálico es peligroso con altas temperaturas.



Imágenes: Duchas Platja de Llevant y Platja de les Dunes. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Las tres playas reúnen bajas condiciones de accesibilidad en cuanto a carecer de instalaciones de aseo accesible, itinerarios de acceso a la cabina del aseo accesibles, vestuario adaptado y espacio de sombra reservado para personas usuarias de este punto.

En relación con las **cabinas de aseo adaptado**, estas han de reunir una serie de criterios de accesibilidad mínimos como: accesos sin desniveles, espacio libre de giro mayor o igual que 150 de diámetro, espacio libre de transferencia lateral al inodoro, altura del asiento menor de 45 cm, con barras de apoyo (fijas y abatibles) y lavabo con grifo de fácil manipulación (se adjunta ejemplo de baño no accesible Platja de les Dunes).



Imágenes: Cabina baño no accesible Platja de les Dunes. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Todas aquellas playas que se han visitado no disponen de zona de sombra conectada con itinerario accesible reservada para la estancia de Personas con Movilidad Reducida, tal y como exige la normativa.

En cada punto accesible debe existir un espacio de sombra amplio conectado mediante itinerario peatonal accesible con el resto de las instalaciones y pasarelas del Punto Accesible dotada de un pavimento adecuado, duro, estable y sin resaltes, antideslizante en seco y en mojado. Además, es recomendable disponer de mesas accesibles que permitan el acercamiento frontal de usuarios de silla de ruedas.



Imágenes: Ejemplos de Puntos Accesibles con zona de estancia con sombra.

Lo que respecta al material de apoyo (sillas anfibia, muletas, tumbonas, mesas, etc.), solo la Platja de Llevant dispone de material adaptado para el baño (silla anfibia). Se recomienda contar con muletas anfibia, chalecos de flotación, silla de ducha, grúa para facilitar la transferencia u otro elemento de ayuda para facilitar el baño de personas con todo tipo de discapacidad. Adicionalmente, ninguna de las playas analizadas dispone delimitación con boyas para facilitar el baño de personas con discapacidad.



Imágenes: Silla anfibia Platja de Llevant y ejemplos de otros materiales de apoyo para el baño.
Fuente: Fotografías tomadas durante la visita y ejemplos buenas prácticas

También coincide que únicamente Platja de Llevant dispone de Puesto de Socorro con personal que facilite el baño asistido a personas con discapacidad. Se aconseja que el personal de ayuda al baño disponga de formación específica en Atención a Personas con discapacidad.

Por último, se ha de cuidar la señalización de las playas. Se recomienda incluir señalización en el pavimento que posibilite su seguimiento a personas con discapacidad visual hasta el punto accesible. Asimismo, aunque en el paseo marítimo de Platja Llevant cuenta de señalización con el Símbolo Internacional de Accesibilidad direccional, en las inmediaciones del Punto Accesible de la playa, su acceso no presenta señalización de su accesibilidad con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, SIA, que permita identificar fácilmente este punto.



Imagen: Ejemplo de señalización de accesibilidad a la entrada del Punto accesible.



Finalmente, los rótulos informativos han de facilitar su lectura a todas las personas y especialmente aquellas con visión reducida, adaptando el tamaño de las letras, incorporando incluso alto relieve, códigos QR y contraste cromático entre el color del fondo y el de los textos e iconos.

Se comprueba que los paneles informativos de todas las playas auditadas presentan macrocaracteres y pictogramas, pero no están complementados en braille ni altorrelieve. Adicionalmente, estos paneles están dotados en las tres playas de códigos QR audibles con remarcado en relieve para facilitar su localización, pero carecen de audiodescripción y no aportan información del Punto Accesible.



Imagen: Paneles informativos Platja de Llevanty Platja les Caletes. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita

Se debe cuidar la altura a la que están colocados estos rótulos. Además, es importante garantizar que personas en silla de ruedas puedan aproximarse al cartel por lo que se ha de evitar obstaculizar su aproximación frontal o la colocación de estos en zonas de pavimento de difícil circulación.



Imagen: Paneles informativos con obstáculo en Platja les Caletes y Platja de les Dunes. Fuente: Fotografías tomadas durante la visita



3.1.4. Elementos e infraestructuras de transporte

Tras las auditorías realizadas en la estación de Renfe, paradas autobús/ PMR próximas a la estación y tren turístico, obtenemos las siguientes conclusiones.

En cuanto a las infraestructuras de transporte estudiadas, el itinerario exterior de la **estación de tren**, cuenta con tres plazas en batería PMR reservadas (dos de ellas a ambos extremos de la estación y una junto a la entrada accesible a la estación). Todas ellas disponen de dimensiones adecuadas, área de aproximación y transferencia lateral, sin embargo, carecen de vado accesible de subida a la acera. Se aconseja leer detenidamente la información más detallada de recomendaciones de mejora para estas plazas PMR en el informe diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad de la estación de tren¹².



Imágenes: Plaza PMR próxima a estación RENFE: Fotografías tomadas durante la visita

El acceso a la estación presenta un itinerario de entrada accesible a través de plano inclinado con suave pendiente. Si bien, se debe asegurar que la apertura de la puerta de acceso a la compra de billetes, al ser de ambas hojas, se encuentre de manera continuada abierta para garantizar su accesibilidad. Además, conviene trabajar en la señalización de la puerta de vidrio.



¹² De acuerdo con el Anexo 4a del Código de Accesibilidad de Catalunya.



Imágenes: Itinerario de entrada y acceso a compra de billetes.: Fotografías tomadas durante la visita

De igual modo, el punto de venta de billetes del transporte tiene que ser accesible para todas las personas. Se detectan dificultades para el acceso al servicio, especialmente desde un punto de vista sensorial y cognitivo. Las medidas observadas más frecuentemente son aquellas de accesibilidad física (acceso sin desniveles y mostrador de doble altura), por lo que se aconseja incluir pavimento de encaminamiento desde el acceso a la máquina. Se necesita mejorar la información sobre los servicios de accesibilidad de la estación.

La estación de tren de Santa Susanna dispone de máquinas expendedoras de billetes, alguna de ellas con adaptaciones para personas con discapacidad auditiva y visual, como bucle de inducción y braille, así como altura adecuada de pantalla para PMR.



Imágenes: Punto de venta de billetes.: Fotografías tomadas durante la visita

Por otro lado, las áreas de estancia ubicadas en las infraestructuras de transporte carecen de accesibilidad debido a la existencia de sillas/bancos no accesibles y mobiliario urbano (papeleras y carteles informativos) no adaptado para todas las personas (sin espacio aproximación frontal, alturas adecuadas o señalización en braille o alto relieve de los textos)



Imágenes: Mobiliario de las áreas de estancia de la Estación de tren de Santa Susanna. Fotografías tomadas durante la visita

En cuanto a la señalización, la estación presenta señalización de advertencia y prohibición con macro caracteres, contraste cromático y pictogramas, así como señalización del itinerario de salida accesible. Sin embargo, en el informe diagnóstico y de recomendaciones de accesibilidad se detallan aspectos de mejora para elevar el grado de accesibilidad del recurso, como, por ejemplo, trabajar en la señalización direccional de la entrada accesible, señalización en rampa y peldaño, pavimento podotáctil de advertencia de aproximación a las vías y señalización de bordes longitudinales de los escalones.



Imágenes: Señalización en estación de tren. Fotografías tomadas durante la visita

Por último, con relación a paneles informativos a pesar de que estos cuentan con servicio de megafonía que anuncia las llegadas y salidas, se observa que solo algunos permiten el acercamiento frontal de usuarios de silla de ruedas, pero ninguno es accesible para personas con discapacidad visual o cognitiva (Cuidar los siguientes aspectos: tamaños de letras, braille, altorrelieve, lectura fácil y pictogramas homologados).

Relacionado con la información ofrecida se exhibe Códigos QR de información, pero la información que se ofrece es únicamente visual por lo que no es accesible para persona s con discapacidad visual. Además, no hay ninguna referencia o señalización accesible de los mismos que facilite su uso a estas personas. (Se recomienda leer detenidamente las



recomendaciones de mejoras del informe diagnóstico de la estación donde se ofrecen soluciones tecnológicas, como Navilens, para facilitar el traspaso de información)



Imágenes: Paneles informativos de la estación de tren de Santa Susanna. Fotografías tomadas durante la visita

Respecto al **tren turístico**, y en base a la información recibida de la accesibilidad de este, Santa Susanna dispone de dos trenes con espacio y acceso accesible en la parte trasera. Se comprueba que estos trenes realizan varias paradas en una línea circular con distintos grados de accesibilidad en ellas. Paradas no accesibles 4-6 al no encontrarse al ras de suelo.



Imagen izquierda parada no accesible tren turístico (paradas 4-6) e imagen derecha ejemplo parada accesible (1-3). Fotografías tomadas durante la visita

Si bien, durante la visita se comprueba que uno de estos trenes está dotado de señalética, pictogramas, con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, SIA.

Sin embargo, se debe prestar atención y cuidar la accesibilidad en los puntos de venta de billetes, señalar su ubicación para personas con discapacidad visual, facilitar el acercamiento frontal de usuarios de silla de ruedas y disponer de bucle de inducción para la comunicación con personas con discapacidad auditiva usuarias de audífono o implante coclear. Además, debería de ser accesibles el espacio de estancia (mobiliario accesible) y la información expuesta.



Imagen del punto de venta de billetes y paneles informativos no accesibles. Fotografías tomadas durante la visita

Por último, en cuanto a las **paradas de autobús interurbano**, durante la visita técnica se nos informa que no hay estación de autobuses interurbanos y que no existe Transporte Urbano. Por lo tanto, no hay conexiones mediante transporte público entre las infraestructuras de transporte de llegada/regreso y los principales servicios o recursos turísticos.

Se recomienda trabajar en las paradas de transporte interurbano de la Avenida del Mar, dado que la mayoría no son accesibles. Deberían reunir condiciones de accesibilidad tales como: Aceras accesibles que faciliten el embarque y desembarque además de contar con elementos que no obstaculicen el paso (farolas). Estar dotadas de zonas de espera adaptadas, espacio de venta de billetes accesibles, información de horarios, líneas y tiempos de espera/incidencia accesibles y señalización podotáctil.



Imagen parada de autobús Avenida del Mar e infografía no accesibles. Fotografías tomadas durante la visita

Por otro lado, las paradas de transporte interurbano de las calles Torrentó de Can Gelat y Juan de la Cosa cuentan con un grado mayor de accesibilidad en sus aceras. Sin embargo, se aconseja poner especial atención en los elementos urbanos próximos a las paradas (señalización, arbolado, paneles informativos y farolas) que en ocasiones se encuentran ubicados en la zona de embarque y desembarque, lo que dificulta el uso de la acera en esa parada.



Además, se vuelve a aconsejar la utilización de bancos accesibles, existencia de espacio de venta de billetes adaptado, información accesible, paradas con señalización podotáctil para personas con discapacidad visual.



Imagen parada de autobús calles Torrentó de Can Gelat y Juan de la Cosa. . Paneles informativos y bancos no accesibles. Fotografías tomadas durante la visita

Por último, en cuanto a tres paradas con marquesinas analizadas del transporte interurbano de la Nacional II, dos de ellas no son accesibles: sin itinerarios accesibles hasta ellas, carencia de espacio accesible de embarque y desembarque y ausencia de señalización podotáctil para personas con discapacidad visual.



Imagen parada de autobús no accesibles Nacional II. Fotografías tomadas durante la visita

Finalmente, se ha analizado el espacio urbano comprobando que el carril bici que discurre en paralelo a la acera de la Avinguda del Mar, así como en otros tramos de la ciudad, presenta señalización de ceda al paso sólo en algunos de sus cruces, y además no presenta pasos de peatones señalizados en ninguno de ellos.



Imagen carril bici. Fotografías tomadas durante la visita

Se debe trabajar por incluir señalización con pavimento podotáctil de advertencia para facilitar su ubicación a personas con discapacidad visual y garantizar su seguridad.

El carril bici deberá cumplir con el artículo 38 de la 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.

3.1.5. Espacios y elementos urbanos

Pasos subterráneos

Tras la auditoría realizada a los pasos subterráneos de Santa Susanna situados bajo la vía del tren o bajo la nacional II, se comprueba que todos ellos cuentan con pavimento accesible.

Sin embargo, sólo algunos de ellos son accesibles para personas con movilidad reducida al ofrecer itinerario alternativo a través de rampa con pendiente accesible (Paso subterráneo de la Platja de Llevant e itinerario a través de rampa del Paso subterráneo con puente de Avinguda del Mar)



Imágenes: Itinerario a través de rampa del Paso subterráneo Platja de Llevant. Fotografías tomadas durante la visita



En el caso de la zona de la Riera de Santa Susanna de acceso a la Platja de Les Dunes, no se cumple con estos criterios de accesibilidad dado que presenta exclusivamente itinerario no accesible a través de escalera.



Imagen Paso subterráneo no accesible Platja de les Dunes. Fotografías tomadas durante la visita

Todos los pasos subterráneos estudiados cuentan con rampas y escaleras que carecen de señalización tactovisual para personas con discapacidad visual. Adicionalmente, se recomienda dotar a estas rampas y escalones de pasamanos adecuados en ambos laterales en varios de estos cruces peatonales.

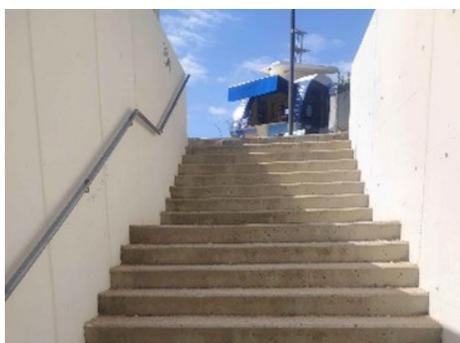


Imagen: Ausencia de señalización tacto visual y pasamanos a ambos lados en escalones y rampas. Fotografías tomadas durante la visita

Se detecta presencia de puntos de peligro para personas con discapacidad visual, con alturas inferiores a 2,20 m, o escalones laterales sin protección.



Imagen: Paso Elevado Sobre Nacional II. Fotografías tomadas durante la visita

En cuanto a la señalización e iluminación de los pasos, se debe trabajar por incorporar más luz para facilitar el paso a personas con discapacidad visual además de corregir señalización incompleta e incorrecta.

Todos los cruces peatonales del destino, como los pasos subterráneos, deberán cumplir los artículos 5, 45 y 46 entre otros, de la 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 (Consultar informe *Diagnóstico de Accesibilidad con Metodología DTI de los pasos subterráneos en Santa Susanna*).

Itinerarios urbanos peatonales

En gran medida, el destino estudiado cuenta con itinerarios peatonales parcialmente accesibles. Sin embargo, se presentan importantes deficiencias de accesibilidad en especial en la Riera de Santa Susanna y en la Vía Marina Camí de Santiago (tramo carrer del Pins). Se aconseja leer detenidamente la información detallada en los Informes Metodología DTI realizados.

Los itinerarios accesibles son aquellos que garantizan el uso y la circulación no discriminatoria de forma autónoma y en condiciones de seguridad de todas las personas.

Deberán presentar correctas dimensiones, pendiente e iluminación. Además, se ha de cuidar la señalización, contar pavimento adecuado en todo su recorrido y evitar la colocación en las aceras de bolardos no accesibles o cualquier otro obstáculo que no permita la libre circulación de usuarios en silla de ruedas. Se adjunta ejemplo de itinerario peatonal accesible de Avinguda del Mar (imagen izquierda), itinerario inaccesible de la Riera De Santa Susanna, donde invade el paso una farola (imagen centro) o el caso de Passeig Maritim, invadido parcialmente por vegetación (imagen derecha).



Imagen: Itinerario peatonal accesible Avinguda del mar. Itinerario inaccesible Riera de Santa Susanna y del Passeig Maritim. Fotografías tomadas durante la visita

Los bolardos instalados en las zonas de uso peatonal deberán tener una altura y dimensiones correctas. La parte superior de estos deberá de ser reflectante con el fin de que sean más identificables en horario nocturno.



Imagen: Bolardos no accesible de Avinguda Del Mar y de Rambla Paisos Catalans. Fotografías tomadas durante la visita

Se recomienda incorporar en todos los recorridos señalización peatonal accesible, posibilitando su circulación a personas con discapacidad visual. Los cruces peatonales longitudinales son en su mayoría accesibles, pero no disponen de señalización tactovisual, o es incompleta e inadecuada en alguno de ellos, dificultando su ubicación a personas con discapacidad visual.



Imagen: Itinerarios peatonales accesibles y no accesibles de la Avinguda del Mar de Santa Susanna. Fotografías tomadas durante la visita



Mobiliario urbano

Las áreas de estancia a lo largo de los principales itinerarios urbanos deben de contar con elementos de descanso que cumplan con las exigencias normativas disponiendo de espacios laterales para la incorporación de una persona usuaria de silla de ruedas y reposabrazos. Además, todo el mobiliario debe contar con itinerario peatonal accesible hasta él.

Aunque en algunas ocasiones se ha observado la colocación de bancos que cumplen los requisitos de accesibilidad y diseño para todos exigidos por normativa, otro de los bancos presentes a lo largo de los itinerarios peatonales analizados no cuenta con las características exigidas por normativa. Ejemplos de bancos no accesibles en el destino: Bancos de la Avinguda del Mar (en itinerario peatonal accesible alternativo propuesto). Adicionalmente se observa que el tramo de la Platja Les Caletes carece de bancos.



Imagen: Mobiliario no accesible en Avinguda del Mar. Fotografías tomadas durante la visita

Es aconsejable contar con dispositivos de descanso tales como bancos accesibles, sillas o apoyos isquiáticos para facilitar el reposo de todas las personas, en particular de aquellas de edad avanzada o con dificultades de movilidad. Se deberá instalar al menos un banco accesible por cada grupo de 5 unidades o apoyos isquiáticos. Ejemplos de bancos accesibles en Santa Susanna: En tramo de la Vía Marina Camí de Santiago de la Platja de Llevant, en la Avinguda del Mar, Riera de Santa Susanna (exclusivamente la avenida cercana), proximidades de las Fonts de Santa Susanna, Rambla dels Països Catalans, Passeig Maritim de la Platja de Llevant (exclusivamente en el primer tramo) y Passeig Maritim de la Platja Les Dunes (número reducido).

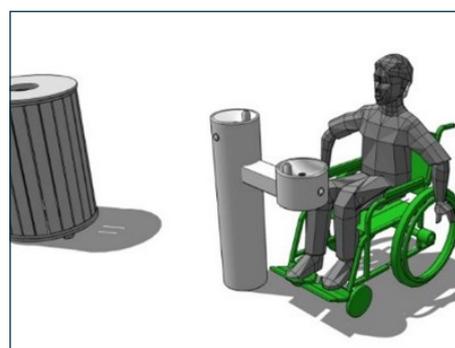


Imágenes: Mobiliario accesible en Santa Susanna. Fotografías tomadas durante la visita

Existen otro tipo de mobiliario urbano como papeleras, fuentes y mesas accesibles.

- » Las papeleras deberán ser accesibles en cuanto a su diseño, ubicación y altura.
- » Por otro lado, el diseño de las fuentes de agua potable deberá ser accesible y su ubicación permitir el acceso desde un itinerario peatonal adaptado. Dispondrá al menos, de un grifo situado a una altura correcta y su mecanismo de accionamiento del grifo será de fácil detección y manejo permitiendo su accionamiento con el puño o con el codo y requerirá poco esfuerzo. Se recomienda instalar bancos accesibles en la zona inmediata a las Fonts de Santa Susanna para favorecer la contemplación del espectáculo o la vigilancia de menores durante su encendido de gran utilidad sobre todo para personas con problemas de movilidad.

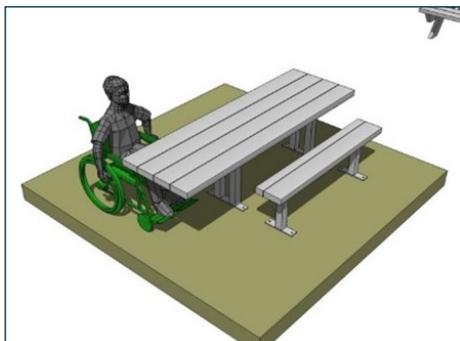
Ejemplo de fuente accesible:



- » Se aconseja habilitar algún área de descanso con mesas accesibles y zona de sombra adaptada. Como mínimo una unidad por cada agrupación y, en todo caso, una unidad por cada cinco mesas o fracción serán mesas accesibles. Deberán de estar adaptadas en cuanto a su diseño y ubicación. Con el fin de posibilitar su uso a personas en silla de ruedas mediante su acercamiento frontal, dispondrán al menos en uno de sus lados de una superficie con una anchura y altura adecuada.



Ejemplo de mesa accesible:



Por último, los árboles de las aceras deberán estar enrasados en el pavimento y cubiertos, como exige la normativa. Se observa durante la visita que existen arboles que no se encuentran rodeados en su perímetro por elementos como zócalo de ladrillo, fácilmente detectable por bastón.

Ejemplo de alcorques individuales sin protección en Fonts De Santa Susanna:



Imagen: Alcorque sin protección en Fonts De Santa Susanna. Fotografías tomadas durante la visita

Señalización urbana e Información impresa

En lo que respecta a la señalización urbana, cabe destacar que todo semáforo del municipio deberá cumplir con el artículo 23, Semáforos, de la 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. (Se recomienda leer detenidamente el informe realizado para el Diagnóstico de Accesibilidad con Metodología DTI de Semáforo Nacional II Santa Susanna).

En este sentido, los semáforos de Santa Susanna presentan pulsadores a altura adecuada, señalización visual de tiempo de paso, pero no está complementado con señales audibles para personas con discapacidad visual.



Imagen: Semáforo de Santa Susanna. Fotografías tomadas durante la visita

Con relación a la información impresa, tras la visita técnica realizada en Santa Susanna se comprueba que el municipio presenta señalización accesible por lo general con macrocaracteres, contraste cromático y pictogramas.



Imágenes: Paneles informativos con macro caracteres, contraste cromático y pictogramas. Fotografías tomadas durante la visita

Además, cuenta con planos esquemáticos contrastados algunos de ellos complementados con altorelieve y braille.



Imágenes: Paneles informativos con braille. Fotografías tomadas durante la visita

Estos paneles informativos están complementados con Código QR Map's Voice, servicio web



que, mediante la incorporación de un QR a un plano, permite acceder a información acerca de los recorridos y puntos de interés de una ruta de forma accesible para todos.



Imagen: Paneles informativos con braille y Código QR. Fotografías tomadas durante la visita

Además, el municipio cuenta con carteles informativos con Código QR INVERTIP, señalización muy accesible para viandantes a través de beacons. Se trata de una app desde la que acceder a Destinos Turísticos Inteligentes (Smart Destinations), que envían al móvil información relevante para descubrir el lugar en el que se encuentra el usuario, incluso sin necesidad de conectarse a internet. Sin embargo, se recomienda comprobar el estado de la app, dado que durante la visita se encontraba inoperativa.



Imagen: Paneles informativos con Código QR INVERTIP. Fotografías tomadas durante la visita

3.1.6. Conclusiones del análisis de la oferta turística

Análisis de la accesibilidad de la oferta turística de Santa Susanna

1. Algunos recursos turísticos analizados **reúnen condiciones mínimas de accesibilidad** para que puedan considerarse al menos susceptibles de participar en la creación de experiencias turísticas accesibles.
2. A pesar de encontrar recursos turísticos que presentan aspectos positivos en términos de accesibilidad, **la implementación de medidas correctivas de aquellos no tan accesibles** contribuirá significativamente al disfrute de los recursos por parte de todos los turistas. Principalmente, se debe mejorar la accesibilidad de oficina de turismo, playas, áreas recreativas y de juegos infantiles y alguno de los pasos subterráneos.
3. Las principales actuaciones realizadas en materia de accesibilidad se circunscriben a **la adaptación del entorno físico**, (destacando más la accesibilidad física que otras necesidades como las visuales, auditivas y cognitiva). Además, se recomienda trabajar en otras **actuaciones como acciones formativas de sensibilización y concienciación** en atención al cliente con necesidades de accesibilidad y turismo accesible para el personal del sector.
4. Sería necesario **ampliar el diagnóstico de accesibilidad**, extendiéndolo a la oferta de alojamiento, restauración y todos aquellos servicios complementarios del destino, para obtener resultados más ajustados a la realidad del destino.



Proceso participativo



4. Proceso participativo

El análisis de la oferta turística se ha enriquecido con datos obtenidos a través de un proceso de reflexión participativo, con el objetivo de involucrar al mayor número de actores del sector turístico local.

Para asegurar la participación de todos los agentes en la elaboración del Plan Estratégico de Accesibilidad Turística, y con el fin de considerar diferentes opiniones y puntos de vista, se ha llevado a cabo un proceso participativo de reflexión estratégica. En primer lugar, se ha realizado una **encuesta rellena por el sector empresarial**, con el objetivo de conocer la situación actual de la oferta turística en el destino. A partir de los resultados obtenidos, se ha organizado una reunión tipo **Focus Group (mesa de trabajo) con representantes del sector público y el sector privado**, para conocer sus necesidades y enriquecer de esta manera la redacción del presente Plan. Esto ha permitido destacar las principales barreras y buscar acciones, propuestas e indicadores de mejora para la cadena de accesibilidad en el destino.

4.1. Encuesta

El número total de participantes en la encuesta, realizada online a través de Google Formularios, es de 14 establecimientos. La mayoría de ellos pertenecen a la categoría "Hoteles y apartamentos turísticos" (9 participantes), teniendo el resto de las categorías solo una respuesta (*Gráfico 1*).

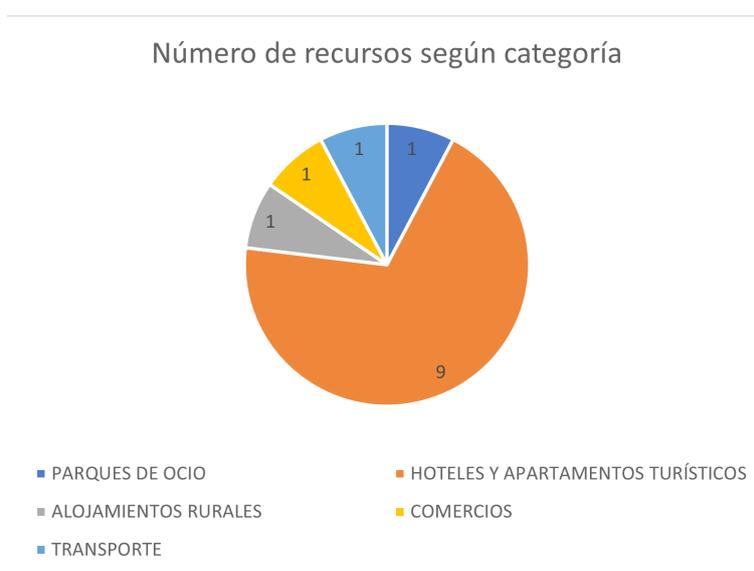
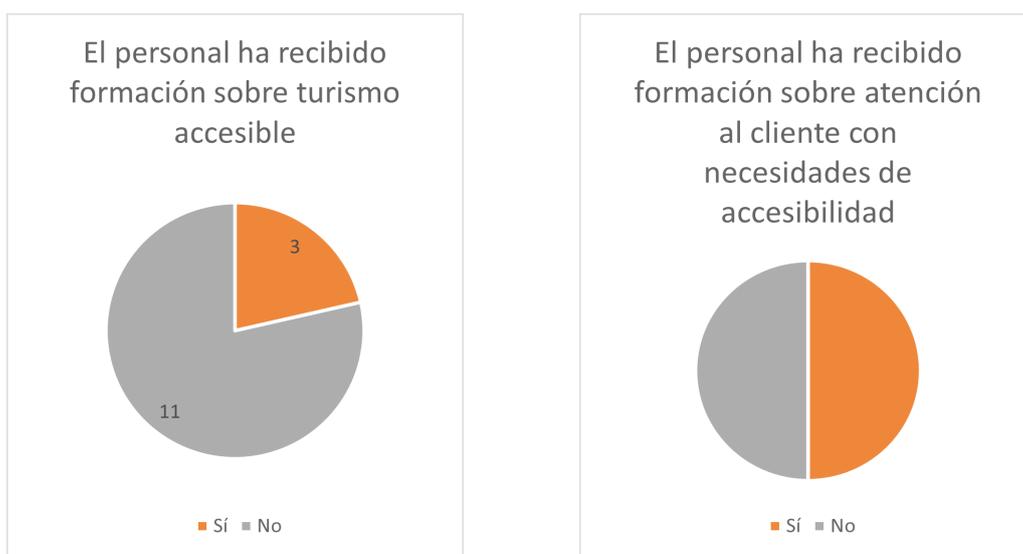


Gráfico 1. Tipos de recursos



En cuanto a las condiciones de accesibilidad universal del establecimiento, el 92% de los participantes aseguran que una persona en silla de ruedas puede llegar y acceder al sitio sin problema, y también que el personal puede facilitar toda la información necesaria. No obstante, solo 8 de los recursos han respondido que tienen esta información publicada en su web u otros canales de promoción. Más de la mitad de todos los encuestados confirman haber implementado medidas específicas para discapacidad visual, auditiva o cognitiva. Destaca la necesidad de reforzar la información disponible en los canales de promoción de los establecimientos, para que las personas con discapacidad puedan encontrarla fácilmente a la hora de planificar su viaje.

Otro aspecto relevante es la formación del personal, ya que para abordar la accesibilidad de forma integral el punto de partida debe ser contar con un personal formado. A pesar de que, según los resultados de la encuesta, el personal de casi todos los establecimientos puede facilitar información al cliente sobre las condiciones de accesibilidad, no son más de la mitad los lugares que han llevado a cabo una formación en turismo accesible o atención al cliente con necesidades de accesibilidad (*Gráficos 2 y 3*).



Gráficos 2 y 3. La formación de los recursos humanos en los establecimientos encuestados.

Cabe destacar que entre todos los recursos que han incorporado en la plantilla de trabajadores personas con discapacidad pertenecen a la categoría "Hoteles y apartamentos turísticos".

En cuanto a la afluencia de personas con discapacidad, casi todos los establecimientos han recibido a visitantes con movilidad reducida en algún momento y más de la mitad declaran haber tenido a clientes con discapacidad auditiva, visual o cognitiva. Teniendo en cuenta estos datos, es esencial trabajar en la mejora de la accesibilidad para poder recibir a todas las



personas en la igualdad de condiciones.

Aunque casi todos los establecimientos han recibido en algún momento a un turista con discapacidad, solo el 35% de ellos responden que han incorporado acciones de mejora y promoción del turismo accesible. Entre las mejoras implementadas encontramos la instalación de rampas, la adaptación de habitaciones, baños y duchas. Algunos de los hoteles cuentan con sillas de ruedas para piscina y ducha.

Menos de la mitad de los encuestados contemplan la realización de acciones de mejora a corto o medio plazo (un 35%). Por ejemplo, algunos establecimientos consideran incorporar una grúa para el acceso a la piscina para personas con movilidad reducida, mientras que otros han pensado en mejoras en materia de la comunicación accesible.

4.2. Focus Group

Se ha realizado una mesa de trabajo de manera online que ha reunido a 6 representantes del sector empresarial y el sector público. La reunión contaba con un moderador que guiaba la conversación alrededor de un cuestionario que incluye cinco bloques temáticos sobre la accesibilidad:

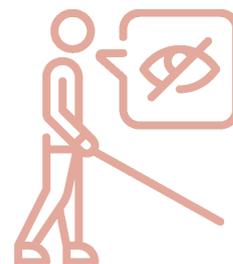
- » Necesidades en términos de accesibilidad turística
- » Principales barreras para mejorar la accesibilidad turística
- » Acciones para fomentar el cambio hacia la inclusión y la accesibilidad en turismo
- » Indicadores para evaluar el impacto de las acciones de mejora de la accesibilidad
- » Mecanismos de participación

Las preguntas permiten extraer información cualitativa que tendría utilidad a la hora de formular los objetivos estratégicos y el plan de acción. Además, el formato fomenta el diálogo participativo para favorecer aportes significativos sobre las principales barreras y la propuesta de posibles iniciativas.

Se han recopilado las opiniones de todos los participantes en relación con los cinco bloques temáticos:

» Necesidades en términos de accesibilidad turística.

Se ha destacado una fuerte necesidad de mejorar la accesibilidad universal para las personas con discapacidad, tanto a nivel destino como a nivel establecimientos privados. Si bien algunos establecimientos (principalmente los hoteles) consideran haber adaptado sus instalaciones para personas con discapacidad física, existen deficiencias en cuanto a las necesidades sensoriales y auditivas. Por ejemplo, se mencionó la ausencia de documentación en braille y la falta de adaptación en la página web para satisfacer estas necesidades. Además, se resaltó la necesidad de una mayor sensibilización y formación en turismo accesible, ya que muchos de los participantes no tenían los conocimientos necesarios para implementar mejoras en el ámbito.



Además, se mencionó la falta de recursos como manuales o guías con instrucciones claras que indiquen las necesidades de accesibilidad específicas para los distintos tipos de discapacidad. Algunos participantes expresaron su deseo de contar con asesoramiento y recibir una hoja de ruta para mejorar sus condiciones de accesibilidad.

» Principales barreras para mejorar la accesibilidad turística.



Las barreras identificadas abarcan problemas como la falta de conocimiento y conciencia sobre las necesidades de accesibilidad, o las deficientes condiciones de accesibilidad en el entorno urbano.

Por ejemplo, se señaló que la configuración geográfica de Santa Susanna, con la presencia de una vía ferroviaria, crea barreras físicas que dificultan el acceso a la playa desde la zona hotelera. La presencia de pasos subterráneos inaccesibles para personas con movilidad reducida fue mencionada como una debilidad. Además, se comentaron como desafíos importantes la falta de pasarelas en la playa, duchas adaptadas y plazas para personas con movilidad reducida.

También se destacó la falta de conocimientos y sensibilización, tanto en el ámbito público como en el privado. Algunos participantes señalaron la importancia de que el personal esté capacitado y formado en materia de turismo accesible con el objetivo de ofrecer un servicio inclusivo y de calidad.

En cuanto al aspecto económico, se hizo hincapié en la carencia de recursos financieros y técnicos para implementar mejoras. La inversión necesaria para mejorar las condiciones



de accesibilidad fue señalada como un desafío significativo, especialmente en un entorno donde el cumplimiento de la normativa no refleja necesariamente la verdadera accesibilidad universal.

- » Acciones para fomentar el cambio hacia la inclusión y la accesibilidad en turismo.

Entre las acciones propuestas, se sugirió la implementación de programas de sensibilización y formación tanto para el personal de las empresas privadas como para la administración pública. Se planteó la idea de tener en cuenta el conocimiento en accesibilidad como un criterio a la hora de contratar personal.



Además, desde el sector hotelero se propuso la idea de establecer convenios entre el sector público y empresas expertas en accesibilidad que podrían ofrecer servicios de asesoramiento para el sector turístico del destino, ayudando de esta manera a mejorar las condiciones de accesibilidad.

Otra idea generada durante el proceso participativo fue la implementación de paneles informativos accesibles que incluyan braille e información en lectura fácil.

Asimismo, se identificó la necesidad de un plan de acción con pautas claras y concretas para avanzar en materia de turismo accesible.

- » Indicadores para evaluar el impacto de las acciones de mejora de la accesibilidad.

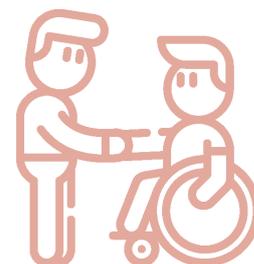


Los participantes propusieron una variedad de indicadores para evaluar el impacto de las acciones de mejora de la accesibilidad. Estos incluyen:

- número de rampas instaladas en los pasos subterráneos que conectan la zona hotelera con la playa
- número de mejoras realizadas en cuanto al acceso a la playa
- feedback del turista mediante encuestas de satisfacción que incluyan preguntas sobre las condiciones de accesibilidad
- reclamaciones recibidas en los distintos canales de comunicación
- existencia de protocolos para abordarlas dichas reclamaciones

» Mecanismos de participación.

Se destacó la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación en todos los niveles. Los participantes sugirieron la organización de talleres, reuniones y el uso de los canales de promoción como herramientas para impulsar una mayor participación y sensibilización. Además, se hizo hincapié en la importancia de que cada actor pueda aportar y compartir diversas perspectivas y de esta manera lograr un enfoque más inclusivo en el desarrollo del turismo accesible en Santa Susanna.



4.3. Conclusiones

Las conclusiones de la encuesta señalan importantes áreas de mejora en el sector turístico en relación con la accesibilidad. Destaca la falta de información sobre las condiciones de accesibilidad disponible en los canales de comunicación y promoción de los recursos. También se presenta una necesidad de formar el personal en materia de turismo accesible, ya que más de la mitad de los encuestados no han recibido formación específica. Aunque algunos de los establecimientos han implementado mejoras, es esencial seguir mejorando las condiciones de accesibilidad dentro del sector turístico con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Por otro lado, durante el Focus Group realizado para el desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna ha destacado una serie de necesidades y desafíos clave para la mejora de la accesibilidad turística. Entre las conclusiones más relevantes se encuentra la necesidad de abordar la accesibilidad desde un punto de vista universal, teniendo en cuenta todos los tipos de discapacidad. Las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a la playa también fueron señaladas como un desafío significativo. Las acciones sugeridas incluyen programas de sensibilización y formación, la creación de manuales o guías, la implementación de mejoras en la accesibilidad del entorno urbano y en la accesibilidad sensorial y cognitiva de los materiales promocionales e informativos. Por último, se han propuesto diferentes indicadores y se ha destacado la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación a todos los niveles con el objetivo de avanzar hacia un turismo más inclusivo y accesible para todas las personas.

El Focus Group ha servido como una plataforma de diálogo donde representantes de diferentes grupos de interés pudieron compartir sus preocupaciones, experiencias e ideas respecto a la accesibilidad turística y de esta manera enriquecer el presente Plan Estratégico.

Diagnóstico del destino. Análisis DAFO

5. Diagnóstico del destino. Análisis DAFO

El análisis y diagnóstico de Santa Susanna proporciona una visión actual de la situación del destino en términos de accesibilidad y su gestión, ofreciendo información sobre sus necesidades y potencialidades. Por lo tanto, a continuación, se presentan las conclusiones más relevantes resultantes del estudio.

Este ejercicio establece una relación entre el estado actual del sistema turístico y el estado deseado, considerando tanto los aspectos positivos (Fortalezas y Oportunidades) como los negativos (Debilidades y Amenazas). Dichas conclusiones permiten elaborar una matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) que resulta útil para definir las líneas estratégicas que sustenten el Plan.

La elaboración de la matriz DAFO se basa en diagnóstico realizado y en las contribuciones de los agentes involucrados en el proceso participativo llevado a cabo durante la elaboración del presente plan.

FORTALEZAS	
1	Climatología favorable a lo largo del año, que permite en temporada baja atraer a turistas con perfiles como el "senior" europeo.
2	Existencia de una planificación donde se contemplan consideraciones generales sobre la accesibilidad universal (PSTD y Plan DTI).
3	Iniciativas de participación ciudadana a nivel municipal.
4	Concienciación institucional sobre la importancia de la accesibilidad, a través de la adhesión a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.
5	Participación del Ayuntamiento en el Programa Compromiso para la Sostenibilidad Turística Comarcas de Barcelona Biosphere.

DEBILIDADES	
1	Falta de una estrategia específica de accesibilidad turística.
2	El destino no cuenta con un órgano responsable de la accesibilidad.
3	Escasa información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística.
4	Falta de promoción de recursos y eventos accesibles.
5	Ausencia de mecanismos de participación ciudadana en materia de accesibilidad turística.
6	Deficientes condiciones de accesibilidad en recursos importantes como las playas y el acceso a las mismas.



OPORTUNIDADES	
1	Creciente número de personas con necesidades de accesibilidad, incluido el grupo de personas 65+.
2	Impulsar una imagen de destino socialmente responsable e inclusivo.
3	Mejorar la calidad de las instalaciones y servicios, creando espacios habilitados para todas las personas.
4	Contribución del turismo accesible a la reducción de la estacionalidad.
5	Formación en materia de accesibilidad a personal del sector público y privado con el objetivo de atender las necesidades del turista con discapacidad.
6	Mejora de las condiciones de accesibilidad en el entorno urbano.
7	Involucrar a más empresas de productos y servicios turísticos en el programa Compromiso para la Sostenibilidad Turística Comarcas de Barcelona Biosphere.

AMENAZAS	
1	Pérdida de competitividad turística.
2	Fuerte competencia de otros destinos españoles y mediterráneos que están consolidando su posicionamiento en el mercado como destinos accesibles.
3	Descoordinación entre los agentes implicados para llevar a cabo las actuaciones de mejora y de promoción del presente Plan.
4	Insatisfacción del turista con necesidades de accesibilidad por no poder disfrutar del destino igual que el resto de los turistas.
5	Insatisfacción del turista a raíz de la masificación turística.
6	Riesgos relacionados con el cambio climático: olas de calor, tormentas, incendios, inundaciones y sequías.



Objetivos estratégicos

6. Objetivos estratégicos

6.1. Objetivo principal

El objetivo principal del Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna es servir como una hoja de ruta que permitirá a Santa Susanna convertirse en un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable, siguiendo la visión estratégica de la Agencia Catalana de Turismo. De este modo, se pretende garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas, avanzando en el desarrollo y la promoción del turismo accesible.

6.2. Líneas estratégicas y objetivos específicos

Cada línea estratégica se compone a su vez de uno o más objetivos específicos, dirigidos a la consecución de este.

1	Línea estratégica 1: Gestión de la accesibilidad turística
1.1	Consolidar la gestión de la accesibilidad.
1.2	Fortalecer la colaboración público-privada y la participación activa de todos los actores.

2	Línea estratégica 2: Condiciones de accesibilidad de la oferta turística
2.1	Conocer el nivel de accesibilidad de la oferta turística de Santa Susanna.
2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.
2.3	Mejorar la accesibilidad web.

3	Línea estratégica 3: Conocimiento y sensibilización sobre la accesibilidad turística
3.1	Promover la formación en materia de accesibilidad para los actores del sector turístico.
3.2	Visibilizar las necesidades de accesibilidad.



4	Línea estratégica 4: Competitividad y posicionamiento
4.1	Información accesible, detallada y actualizada que cubre los diferentes elementos de la cadena de valor.
4.2	Acciones de promoción y difusión.

Plan de acción

7. Plan de acción

Objetivos específicos		Acciones	
Línea estratégica 1: Gestión de la accesibilidad turística			
1.1	Consolidar la gestión de la accesibilidad.	1.1.1	Creación de un órgano de coordinación de la accesibilidad en el conjunto del destino.
		1.1.2	Monitorizar la evolución de variables e indicadores sobre accesibilidad para mejorar el conocimiento del destino.
1.2	Fortalecer la colaboración público-privada y la participación activa de todos los actores.	1.2.1	Apoyo en la búsqueda de líneas de financiación para empresas privadas del sector turístico con el objetivo de mejorar la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos.
		1.2.2	Creación de una Comisión de Accesibilidad Turística.
Línea estratégica 2: Condiciones de accesibilidad de la oferta turística			
2.1	Conocer el nivel de accesibilidad de la oferta turística de Santa Susanna.	2.1.1	Ampliar el diagnóstico de los recursos y servicios turísticos para conocer su grado de accesibilidad.
2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.	2.2.1	Medidas para mejorar la accesibilidad universal de la oferta turística.
		2.2.2	Medidas para mejorar la accesibilidad en eventos de interés turístico.
2.3	Mejorar la accesibilidad web.	2.3.1	Aplicación de los criterios de accesibilidad en el portal web del destino.



Objetivos específicos		Acciones	
Línea estratégica 3: Conocimiento y sensibilización sobre la accesibilidad turística			
3.1	Promover la formación en materia de accesibilidad para los actores del sector turístico.	3.1.1	Formación en Accesibilidad Universal y turismo accesible para profesionales del sector turístico público y privado.
		3.1.2	Formación en atención al cliente con necesidades de accesibilidad para profesionales del sector turístico público y privado.
3.2	Visibilizar las necesidades de accesibilidad.	3.2.1	Acciones de sensibilización para el sector turístico y la ciudadanía.
Línea estratégica 4: Competitividad y posicionamiento			
4.1	Información accesible, detallada y actualizada que cubre los diferentes elementos de la cadena de valor.	4.1.1	Inclusión de información detallada sobre los recursos y servicios turísticos en un único espacio en el portal web del destino.
		4.1.2	Accesibilidad de la información en los distintos canales de comunicación.
4.2	Acciones de promoción y difusión.	4.2.1	Creación de una Guía de Turismo Accesible de Santa Susanna.
			Promoción en eventos, ferias y congresos de turismo y de accesibilidad.



7.1. Desarrollo de las acciones

7.1.1. Línea estratégica 1. Gestión de la accesibilidad turística

Objetivo específico 1.1	Consolidar la gestión de la accesibilidad.
Acción 1.1.1	Creación de un órgano de coordinación de la accesibilidad en el conjunto del destino.
Descripción	<p>Actualmente, el Ente gestor del destino no cuenta con un órgano de coordinación de la accesibilidad en el conjunto del destino. Es necesario dotar de recursos técnicos, humanos y económicos para gestionar la accesibilidad turística en Santa Susanna y llevar a cabo las acciones del presente Plan, además de su seguimiento.</p> <p>En concreto, será imprescindible crear dentro del Ente gestor, una Oficina Técnica de Accesibilidad con recursos propios, que tendría las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">» Coordinación interadministrativa.» Garantizar el cumplimiento de la normativa sobre Accesibilidad Universal.» Realizar el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo en materia de accesibilidad.» Realizar la coordinación, seguimiento y control de las actuaciones contenidas en el presente Plan de Accesibilidad Turística.» Proporcionar servicios de asesoramiento y atención ciudadana en temas de Accesibilidad Universal.» Conocer el nivel de accesibilidad de los recursos y servicios turísticos mediante un inventario documentado.» Gestionar las denuncias, propuestas e incidencias relacionadas con la accesibilidad.» Llevar a cabo acciones de información y promoción de la accesibilidad, tanto a nivel interno dentro de las distintas áreas de la administración público, como a nivel externo dirigidas a la ciudadanía.



Objetivo específico 1.1	Consolidar la gestión de la accesibilidad.
Acción 1.1.1	Creación de un órgano de coordinación de la accesibilidad en el conjunto del destino.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» Inversión económica destinada a la accesibilidad y el turismo accesible en un año» N° de técnicos de la Oficina de Accesibilidad» N° de denuncias/propuestas/incidencias recibidas» N° de acciones realizadas en materia de accesibilidad universal» N° de reuniones con otras áreas del Ayuntamiento» N° de informes anuales» Redacción de una memoria final del plan



Objetivo específico 1.1	Consolidación de la gestión de la accesibilidad.
Acción 1.1.2	Monitorizar la evolución de variables e indicadores sobre accesibilidad para mejorar el conocimiento del destino.
Descripción	<p>Con el objetivo de conocer la demanda y oferta de turismo accesible, se propone medir los variables que reflejen las tendencias en este ámbito. Estos datos permitirán evaluar la efectividad de las medidas adoptadas e identificar las necesidades de las personas con discapacidad. Esta acción está estrechamente relacionada con la Acción 1.1.1, puesto que la recopilación de datos y el seguimiento de indicadores relevantes ayudarán a la Oficina Técnica de Accesibilidad en la toma de decisiones más informadas.</p> <p>Algunos ejemplos de datos a recopilar son: número y origen de turistas con necesidades de accesibilidad que visitan el destino; cantidad de usuarios que reservan alojamientos considerando criterios de accesibilidad; porcentaje de alojamientos/restaurantes/parques/museos accesibles; número de eventos accesibles organizados; índice de satisfacción de los turistas con discapacidad.</p>
Indicadores	» N° de indicadores monitorizados





Objetivo específico 1.2	Fortalecer la colaboración público-privada y la participación activa de todos los actores.
Acción 1.2.1	Apoyo en la búsqueda de líneas de financiación para empresas privadas del sector turístico con el objetivo de mejorar la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos.
Descripción	<p>Para impulsar la mejora de las condiciones de accesibilidad, es importante que las empresas reciben las ayudas necesarias para avanzar en materia de accesibilidad turística y fomentar de este modo la competitividad del destino. Durante el proceso participativo se hizo hincapié en la carencia de recursos financieros. La inversión necesaria para mejorar las condiciones de accesibilidad fue señalada como un desafío significativo por parte de los representantes del sector público.</p> <p>Se propone ofrecer ayuda en la búsqueda y la tramitación de líneas de financiación para incentivar el desarrollo de actuaciones de mejora de la accesibilidad en recursos de titularidad privada. Además de la supresión de barreras físicas, visuales, auditivas y cognitivas, se recomienda impulsar y priorizar actuaciones relacionadas con la adquisición de material adaptado para el desarrollo de determinadas actividades de ocio y turismo activo (sillas Joëlette, etc.) así como inversiones en obras, sistemas y soluciones tecnológicas que faciliten la accesibilidad a personas con discapacidad por encima de los requisitos establecidos como obligatorios en la legislación (adquisición de grúas de transferencia, timbres luminosos, detectores de caída, signoguías, etc.).</p>
Indicadores	» N° y tipo de empresas que han recibido apoyo



Objetivo específico 1.2	Fortalecer la colaboración público-privada y la participación activa de todos los actores.
Acción 1.2.2	Creación de una Mesa de Turismo Accesible.
Descripción	<p>Para que la accesibilidad se aborde de una forma transversal, teniendo en cuenta las diferentes perspectivas de todos los actores del sector, se estima necesaria la conformación de una Mesa de Turismo Accesible. Dicha Mesa servirá como herramienta de participación y reunirá a representantes del sector público y el sector privado, además de la ciudadanía y colectivos de personas con necesidades de accesibilidad. Durante el Focus Group de Santa Susanna se destacó la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación en todos los niveles. Los participantes sugirieron la organización de talleres, reuniones y el uso de los canales de promoción como herramientas para impulsar una mayor participación y sensibilización.</p> <p>La Mesa de Turismo Accesible contemplará las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">» Reunirse de forma periódica, organizando mesas de debate o talleres.» Servir como un espacio de colaboración entre los distintos actores y facilitar así el intercambio de ideas y opiniones.» Apoyo para acciones promocionales o de sensibilización.» Coordinación de acciones conjuntas con la Oficina Técnica de Accesibilidad.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» N° de reuniones de la Mesa de Turismo Accesible» N° medio de participantes por reunión» Perfil de los participantes» Frecuencia anual de las reuniones

7.1.2. Línea estratégica 2. Mejora de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística

Objetivo específico 2.1	Conocer el nivel de accesibilidad de la oferta turística de Santa Susanna.
Acción 2.1.1	Ampliar el diagnóstico de los recursos y servicios turísticos para conocer su grado de accesibilidad.
Descripción	<p>Salvo los recursos analizados para el desarrollo del presente Plan Estratégico, no se dispone de un diagnóstico completo del nivel de accesibilidad de la oferta turística de Santa Susanna. Para poder cumplir el objetivo principal del plan y convertir a Santa Susanna en un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable, es necesario primero conocer las condiciones de accesibilidad en el conjunto del destino. De esta manera, se pueden identificar los recursos accesibles, además de los puntos de mejora y las carencias en la cadena de valor. Tal y como muestran las conclusiones del Análisis de la Oferta Turística, sería necesario extender el diagnóstico de accesibilidad a la oferta de alojamiento, restauración y todos aquellos servicios complementarios del destino, para obtener resultados más ajustados a la realidad del destino.</p> <p>El diagnóstico tiene que incluir tanto recursos públicos como privados, cubriendo varias categorías de establecimientos. Para su adecuada realización, es recomendable seguir las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Actualización de la información disponible sobre la oferta turística analizada hasta la fecha e incluida en el presente documento. » Ampliación del número de recursos turísticos auditados. » Análisis de establecimientos y servicios turísticos de categorías hasta ahora no analizadas, como alojamientos, hostelería, comercios, actividades de ocio y turismo activo, etc. » Integración de la información existente con aquella originada a través del nuevo diagnóstico. » Identificación de las principales carencias y elaboración de propuestas de mejora. <p>Asimismo, gracias al diagnóstico el destino podrá disponer de un inventario completo de la accesibilidad de sus recursos y servicios turísticos, que permitirá la inclusión de dicha información en la página web del destino (<i>Acción 4.1.1</i>).</p>



Objetivo específico 2.1	Conocer el nivel de accesibilidad de la oferta turística de Santa Susanna.
Acción 2.1.1	Ampliar el diagnóstico de los recursos y servicios turísticos para conocer su grado de accesibilidad.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» N° de nuevos recursos y establecimientos turísticos analizados» N° de propuestas de mejora





Objetivo específico 2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.
Acción 2.2.1	Medidas para mejorar la accesibilidad universal de la oferta turística.
Descripción	<p>El análisis de los recursos turísticos realizado en el presente Plan ha mostrado avances en la mejora de la accesibilidad en algunos aspectos como la señalización urbana. No obstante, para que un destino sea accesible en su conjunto, es importante fomentar la cobertura de la cadena de valor del turismo accesible para que las personas con necesidades de accesibilidad cuenten con una experiencia satisfactoria completa. Con el objetivo de crear un destino verdaderamente amigable y comprometido con las necesidades de todas las personas, se recomienda implementar medidas que aborden aspectos como la comprensión del entorno y la comunicación, entre otros. Esto no implica dejar de trabajar en la mejora de la accesibilidad física; sino más bien darle la misma importancia a otras medidas que también contribuyan a mejorar la accesibilidad en diferentes aspectos.</p> <p>La información obtenida durante el diagnóstico de la oferta turística, parte del presente Programa, servirá como base para corregir las carencias detectadas en los recursos analizados.</p> <p>Destaca la necesidad de reforzar, además de las condiciones físicas de accesibilidad, también los aspectos más relacionados con las necesidades sensoriales y cognitivas. Se proponen algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">» Información en LSE en la página web de turismo de Santa Susanna. Sería recomendable añadir la posibilidad de acceder a la interpretación en Lengua de Signos Española de los contenidos presentes en la web municipal y en la de promoción turística.» Fomentar la adopción de herramientas tecnológicas para el acceso a la cultura en igualdad de condiciones. En el ámbito cultural existen aplicaciones para dispositivos móviles que ofrecen contenidos adaptados (con sobretítulos y audiodescripción) de una obra de teatro o de una película, en el dispositivo de cada espectador, reproduciéndose de forma sincronizada. Una de ellas es la APP Teatro Accesible, que además de una aplicación, es un proyecto más amplio de acercamiento a la cultura gracias a la accesibilidad.



Objetivo específico 2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.
Acción 2.2.1	Medidas para mejorar la accesibilidad universal de la oferta turística.
Descripción	<ul style="list-style-type: none">» Mejorar la accesibilidad en la oficina de turismo: disponer de un bucle magnético de inducción; añadir señalización en Braille; incorporar rótulos de señalización con pictogramas sencillos e información concisa; disponer de un espacio de aproximación frontal al mostrador de atención al público.» Mejorar la accesibilidad de los espacios culturales: disponer de baños accesibles, zonas de descanso, plazas PMR correctamente señalizadas, facilitar fichas de condiciones de accesibilidad a los usuarios, desarrollar un plan de accesibilidad, implementar sistemas de emisora de frecuencia modulada en las visitas guiadas. De carácter específico, son de aplicación los artículos 73, 115, 120, 122 y 131 y los Anexos 5a y 6a del Decreto 209/2023, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Código de accesibilidad de Catalunya.» Mejorar la accesibilidad de las playas según las observaciones reflejadas en el punto 3.1.3. del presente plan: disponer de pasarelas móviles flexibles para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida; mejorar el estado de las pasarelas fijas existentes; mejorar los accesos a las playas a través de los pasos subterráneos; disponer de baños y vestuarios adaptados, además de un espacio de sombra reservado para personas con discapacidad.» Mejorar la accesibilidad de los espacios naturales y parques: adición de fuentes accesibles y mejora de los parques infantiles, de acuerdo con el Anexo 5a, apartados 3.2 Fuente accesible y 8. Juegos infantiles del Código de Accesibilidad de Catalunya.» Mejorar la accesibilidad de los elementos e infraestructuras de transporte según los artículos 21, 88, 93, 94 y 95 y el Anexo 4a del Código de Accesibilidad de Catalunya, basándose en las recomendaciones reflejadas en el punto 3.1.3. del presente plan. <p>Dichas mejoras deben subsanarse según los plazos establecidos en el Anexo 3e, <i>Condiciones que deben cumplir los edificios existentes con carácter general y plazos para cumplirlos</i> del Código de Accesibilidad de Catalunya.</p>



Objetivo específico 2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.
Acción 2.2.1	Medidas para mejorar la accesibilidad universal de la oferta turística.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» N° de acciones de mejora realizadas en recursos turísticos en materia de accesibilidad física» N° de acciones de mejora realizadas en recursos turísticos en materia de accesibilidad visual» N° de acciones de mejora realizadas en recursos turísticos en materia de accesibilidad auditiva» N° de acciones de mejora realizadas en recursos turísticos en materia de accesibilidad cognitiva



Objetivo específico 2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.
Acción 2.2.2	Medidas para mejorar la accesibilidad en eventos de interés turístico.
Descripción	<p>En el análisis del destino no se ha encontrado información sobre la inclusión de medidas de accesibilidad en eventos. Por eso es importante señalar la importancia de las medidas de accesibilidad universal que se deberán tener en cuenta a la hora de organizar diferentes tipos de eventos (culturales, deportivos, festivos, etc.).</p> <p>Además, se deberían contemplar medidas no solamente desde el punto de vista físico, sino también sensorial y cognitivo. Es importante garantizar las condiciones de accesibilidad suficientes para que todas las personas puedan disfrutar de los eventos – facilitar el acceso con transporte accesible, asegurar la accesibilidad de los principales itinerarios, proporcionar toda la información en formatos adaptados, permitir el acceso con perros guía, disponer de bucles de inducción magnética y servicio de lengua de signos, además de contemplar audiodescripción si el evento lo permite o para todo lo que se proyecte en audiovisuales, programa en braille o audio-descrito.</p> <p>Algunos ejemplos de buenas prácticas en cuanto a la accesibilidad de eventos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">» Misteri d'Elx, accesible para personas con discapacidad visual gracias a una aplicación con servicio de audiodescripción, además de zona reservada para personas con movilidad reducida, una guía en braille y la adaptación de las representaciones a Lengua de Signos.» La Semana Santa de Murcia, accesible para personas con discapacidad auditiva, con subtulado en directo, interpretación en Lengua de Signos Española.» La Cabalgata de Reyes en Madrid, accesible para personas con movilidad reducida o usuarias de silla de ruedas, con interpretación en Lengua de Signos Española, audiodescripción, bucle de inducción magnética, sonido amplificado y mochilas vibratorias para personas con discapacidad auditiva.



Objetivo específico 2.2	Dotar de mayor calidad las instalaciones y servicios turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad.
Acción 2.2.2	Medidas para mejorar la accesibilidad en eventos de interés turístico.
Descripción	<ul style="list-style-type: none">» COOLTURAL FEST en Almería, accesible para todas las personas a través de varias medidas de accesibilidad: web accesible, audiodescripción, mochilas vibratorias, personal de apoyo, subtitulación, interpretación en lengua de signos y bucle magnético. <p>Además de participar como público en los eventos, las personas con discapacidad deberían poder participar de forma activa y aprovechar de las instalaciones del evento. Por ejemplo, es recomendable facilitar el acceso a los escenarios, pódium, vestuarios, estrados, etc.</p>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» N° de acciones de mejora realizadas en eventos en materia de accesibilidad física» N° de acciones de mejora realizadas en eventos en materia de accesibilidad visual» N° de acciones de mejora realizadas en eventos en materia de accesibilidad auditiva» N° de acciones de mejora realizadas en eventos en materia de accesibilidad cognitiva



Objetivo específico 2.3	Mejorar la accesibilidad web.
Acción 2.3.1	Aplicación de los criterios de accesibilidad en el portal web del destino.
Descripción	<p>La accesibilidad web se refiere a la facilidad de que todas las personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la web. El objetivo es que las fuentes de información digitales sean fáciles de usar para todas las personas.</p> <p>Se recomienda corregir los siguientes fallos de accesibilidad web:</p> <ul style="list-style-type: none">» Existen imágenes que carecen de textos alternativos, o dichos textos no son adecuados.» Bajo nivel de contraste en algunas zonas de la web.» Textos inaccesibles posicionados encima de imágenes.» Defectos en la etiquetación de los formularios.» Navegación por teclado difícil o incluso imposible en algunos casos.» Fallos con los enlaces (enlaces ocultos vacíos, enlaces que abren una nueva ventana sin alertar de ello). <p>Consulta <i>Anexo I</i> para información más detallada.</p> <p>Dichas irregularidades deben subsanarse según los plazos establecidos en el <i>Anexo 6b, Plazos para adecuar los servicios existentes a las condiciones establecidas</i> del Código de Accesibilidad de Catalunya.</p>
Indicadores	» N° de fallos corregidos

7.1.3. Línea estratégica 3. Impulso al conocimiento y la sensibilización sobre accesibilidad turística

Objetivo específico 3.1	Promover la formación en materia de accesibilidad para los actores del sector turístico.
Acción 3.1.1	Formación en Accesibilidad Universal y turismo accesible para profesionales del sector turístico público y privado.
Descripción	<p>Para que un destino mejore sus condiciones de accesibilidad es importante, en primer lugar, que el personal disponga de los conocimientos necesarios en la materia. Asimismo, entre las acciones propuestas durante el proceso participativo, se sugirió la implementación de programas de sensibilización y formación tanto para el personal de las empresas privadas como para la administración pública.</p> <p>Con la finalidad de fortalecer los conocimientos en materia de turismo accesible, se recomienda poner en marcha unos cursos de formación dirigidos a profesionales del sector turístico y abiertos también para los técnicos de la administración local.</p> <p>La formación tendrá como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Mayor conocimiento de la legislación básica vigente en materia. » Transferir los conocimientos para que los asistentes a las formaciones puedan diagnosticar el grado de accesibilidad de un establecimiento o un entorno. » Comprender el porqué de determinadas disposiciones normativas, conociendo las principales necesidades de las personas con discapacidad en ámbito turístico. » Dar a conocer las ventajas económicas y sociales que el Turismo Accesible ofrece al sector.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> » N° de acciones de formación para técnicos municipales realizadas » N° de acciones de formación para profesionales del sector turístico realizadas » N° de asistentes a los cursos de formación



Objetivo específico 3.1	Promover la formación en materia de accesibilidad para los actores del sector turístico.
Acción 3.1.2	Formación en atención al cliente con necesidades de accesibilidad para profesionales del sector turístico público y privado.
Descripción	<p>Se propone la realización de cursos dirigidos a los profesionales del sector turístico público y privado, especialmente a aquellos con puestos de trabajo de front office en diferentes ámbitos (hostelería, oficinas de información turística, sector ocio y cultura, etc.), sobre turismo accesible y necesidades de las personas con discapacidad. Durante el proceso participativo se señaló la importancia de que el personal esté capacitado y formado en materia de turismo accesible con el objetivo de ofrecer un servicio inclusivo y de calidad.</p> <p>La formación tendrá los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Establecer una concienciación sobre el derecho que tienen todas las personas de disfrutar del turismo y sobre las principales dificultades que encuentran las personas con discapacidad para ejercer este derecho. » Orientar sobre las pautas de comportamiento que deben tener los profesionales del sector turístico, encaminando sus habilidades para facilitar la atención a una persona con discapacidad u otras necesidades de accesibilidad. » Informar sobre las necesidades de accesibilidad en la comunicación y las herramientas de apoyo (señalética accesible, lectura fácil, bucle de inducción magnética, LSE).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> » N° de acciones de formación para técnicos municipales realizadas » N° de acciones de formación para profesionales del sector turístico realizadas » N° de asistentes a los cursos de formación



Objetivo específico 3.2	Visibilizar las necesidades de accesibilidad.
Acción 3.2.1	Acciones de sensibilización para el sector turístico y la ciudadanía.
Descripción	<p>La sensibilización sobre Turismo Accesible es una acción imprescindible y transversal que facilita la consecución de la calidad y satisfacción al turista con necesidades de accesibilidad.</p> <p>Se recomienda realizar actividades de sensibilización que impliquen ponerse en el lugar de una persona con necesidades de accesibilidad, estableciendo un itinerario peatonal urbano y desarrollando, a lo largo del mismo, algunas de las actividades que haría un visitante: recorrer sus calles, acceder a un establecimiento, buscar la dirección de un lugar, etc.</p> <p>La actividad se podría dirigir tanto a profesionales del sector turístico público y privado, como a ciudadanos y entidades del movimiento asociativo. Durante el proceso participativo se ha destacado la utilidad de las acciones de sensibilización que permiten conocer de primera mano las necesidades de las personas con discapacidad.</p> <p>A través de estas actividades se puede conseguir un mayor nivel de concienciación sobre las necesidades de las personas con discapacidad, lo cual facilitaría una mejor gestión e implantación de la accesibilidad turística en el conjunto del destino.</p>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» N° de acciones de sensibilización realizadas» N° y perfil de los asistentes

7.1.4. Línea estratégica 4. Mejora de la competitividad y el posicionamiento del destino

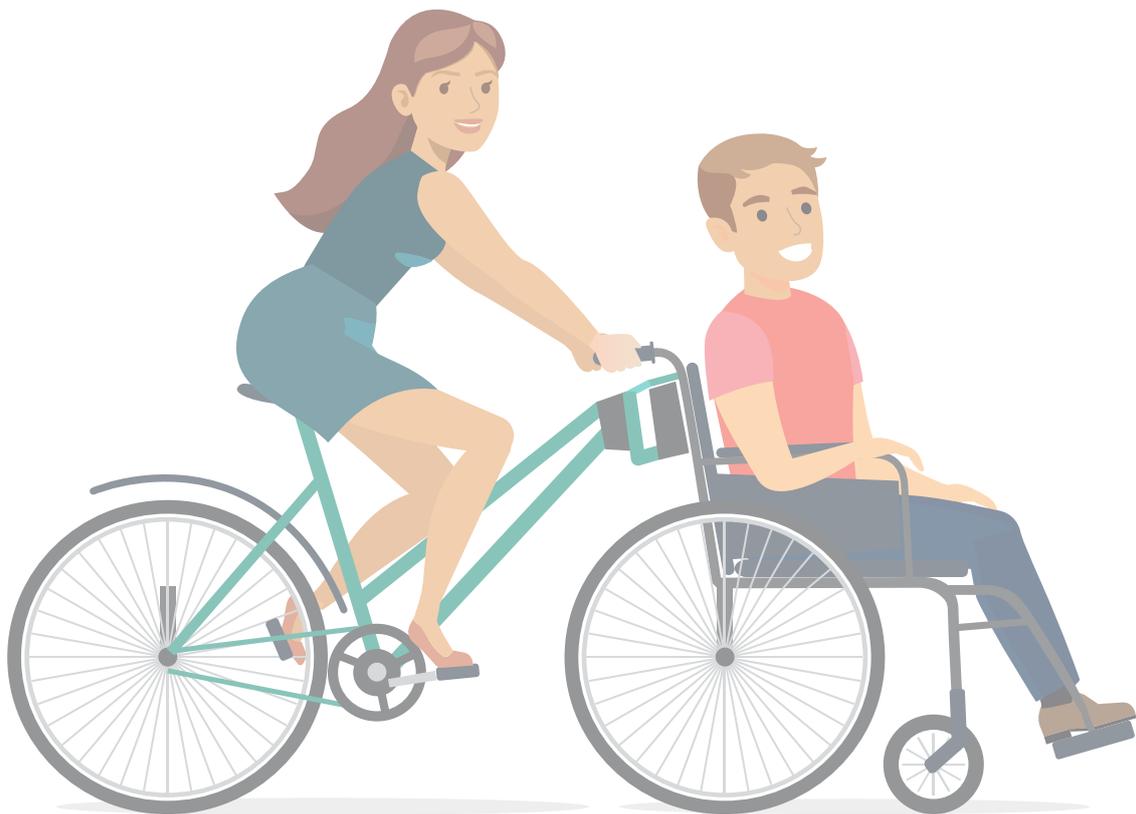
Objetivo específico 4.1	Información accesible, detallada y actualizada que cubre los diferentes elementos de la cadena de valor
Acción 4.1.1	Inclusión de información detallada sobre los recursos y servicios turísticos en un único espacio en el portal web del destino.
Descripción	<p>Tal y como se ha detectado en el análisis del destino, el portal web de Santa Susanna – que es la principal herramienta de promoción e información turística del destino – no cuenta con una información completa que cubre todos los eslabones de la cadena de valor en turismo.</p> <p>La información orientada al potencial turista deberá ayudarle a tomar una decisión informada en relación con las características de accesibilidad del destino y corresponderse con la información promocional del destino y la información al turista durante su estancia. Es importante que la información sea detallada, actualizada y completa, incluyendo tanto recursos propios como de gestión ajena. Asimismo, esta información debe presentarse de manera integrada y normalizada junto con el resto de información que se ofrece sobre el destino.</p> <p>La página web de Santa Susanna no dispone de un apartado dedicado al turismo accesible. Carece de información sobre los principales recursos turísticos, los servicios adicionales (hospitales, farmacias, etc.) y sus condiciones de accesibilidad. Además, es necesario cubrir los diferentes elementos de la cadena de valor, ya que la actividad del turista va más allá que los principales recursos - se recomienda incluir datos sobre la accesibilidad en los alojamientos, restaurantes, tiendas, actividades de ocio, etc.</p> <p>Se propone la creación de una sección en la página web dedicada específicamente al turismo accesible. Una vez ampliado el diagnóstico de accesibilidad del destino a otros elementos de la oferta (Acción 2.1.1.), sería útil complementar la sección, integrando información sobre las características de accesibilidad de todos los elementos que componen la cadena del viaje, empezando con información sobre cómo llegar , cómo desplazarse dentro del destino, tanto en transporte público como privado,</p>



Objetivo específico 4.1	Información accesible, detallada y actualizada que cubre los diferentes elementos de la cadena de valor
Acción 4.1.1	Inclusión de información detallada sobre los recursos y servicios turísticos en un único espacio en el portal web del destino.
	dónde dormir, dónde comer, instalaciones deportivas, culturales, eventos, etc. Se recomienda facilitar dicha información también en inglés y otros idiomas que se consideran relevantes.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» Creación de una sección de "Turismo accesible" en la página web (SÍ/NO)» N° de recursos y servicios turísticos descritos en la sección de "Turismo accesible"» N° de idiomas en los que está disponible la información



Objetivo específico 4.1	Información accesible, detallada y actualizada que cubre los diferentes elementos de la cadena de valor
Acción 4.1.2	Accesibilidad de la información en los distintos canales de comunicación.
Descripción	<p>Además de facilitar una información detallada y actualizada sobre la accesibilidad de la oferta turística en el destino, es importante también garantizar la accesibilidad de dicha información en los distintos canales de comunicación. En cuanto a la página web del destino, en la Acción 2.3.1 se contemplan medidas para la aplicación de los criterios de accesibilidad.</p> <p>Asimismo, en los puntos de información turística del destino se deberá proporcionar información accesible en formatos alternativos, que contenga tanto contenido en formato texto, como información en braille y en Lectura Fácil. En la página web de Santa Susanna está disponible un "Audioguía accesible". Se recomienda disponer además de signoguías y bucle de inducción magnética. Las instalaciones dentro del lugar de información turística también deberán responder a criterios de accesibilidad universal: disponer de un mostrador accesible, contar con un espacio bien iluminado y garantizar el contacto visual entre el personal y el visitante para permitir la lectura labial, entre otras medidas.</p> <p>Del mismo modo, cualquier material promocional (folletos, guías) debe reunir las condiciones de accesibilidad que permiten a todas las personas acceder a su contenido.</p>
Indicadores	» N° de mejoras realizadas en materia de accesibilidad de la información





Objetivo específico 4.2	Acciones de promoción y difusión.
Acción 4.2.1	Creación de una Guía de Turismo Accesible de <i>Santa Susanna</i>.
Descripción	<p>La promoción de la oferta turística accesible debe ser completa y transversal. Durante el proceso participativo, se mencionó la falta de recursos como manuales o guías que indiquen por un lado las necesidades de accesibilidad de los turistas y, por otro lado, los recursos accesibles que satisfacen estas necesidades en el destino.</p> <p>A partir de estas conclusiones, se sugiere la redacción de una Guía de Turismo Accesible de Santa Susanna, que servirá como elemento informativo y promocional del sector. A partir del diagnóstico de accesibilidad del destino (Acción 2.1.1.), va a ser posible identificar los recursos y servicios que cumplen con los criterios de accesibilidad. La guía va a ser de utilidad tanto para el turista, como para el sector turístico local. Se recomienda también incorporar información sobre aquellos servicios que permitan el uso por parte de grupos de personas con movilidad reducida.</p> <p>La guía, independientemente de su formato (digital y/o impreso), contará con unas condiciones de accesibilidad que permitan el acceso a su contenido por parte de todas las personas. La información debe ser fácilmente comprensible, localizable y perceptible, por parte de todas las personas y teniendo en cuenta diferentes necesidades, relacionadas con las dificultades de comprensión, el escaso dominio del idioma, la edad del público, etc. Se recomienda, por tanto, usar un vocabulario sin tecnicismos, con un lenguaje sencillo y posiblemente con texto complementado por imágenes y pictogramas, con una extensión no excesiva de las frases. Asimismo, para que un mayor número de personas pueda leer sin dificultades, el tamaño de letra no debería ser inferior a los 12 pts., en todo caso adaptado a la distancia de lectura prevista por el uso de la información y la localización de su soporte. Es recomendable un marcado contraste cromático entre el texto y el fondo, evitando el uso de texto sobre imágenes. De esta manera, se pretende mejorar la accesibilidad de la lectura y la comprensión de la información turística.</p>



Objetivo específico 4.2	Acciones de promoción y difusión.
Acción 4.2.1	Creación de una Guía de Turismo Accesible de <i>Santa Susanna</i>.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» Tipos de material promocional accesible creado (folletos, vídeos, guías)» Creación de la <i>Guía de Turismo Accesible de Santa Susanna</i> (SÍ/NO)» Nº de recursos incluidos en la <i>Guía de Turismo Accesible de Santa Susanna</i>



Objetivo específico 4.2	Acciones de promoción y difusión.
Acción 4.2.2	Promoción en eventos, ferias y congresos de turismo y de accesibilidad.
Descripción	<p>Con el objetivo de consolidar a Santa Susanna como un destino turístico inclusivo y accesible, es importante promover y difundir las mejoras realizadas en materia de accesibilidad turística. Además, la participación en eventos y ferias ofrece una oportunidad para la difusión del material promocional accesible (Acción 4.2.1).</p> <p>Esta acción se enfoca en la participación activa y regular eventos a nivel nacional e internacional, posicionando a Santa Susanna como un destino responsable y socialmente sostenible.</p> <p>La participación en eventos representa una oportunidad para proyectar la imagen de la ciudad como un lugar inclusivo y accesible. Esto implica la promoción de Santa Susanna en eventos como la Feria Internacional de Turismo en Madrid (FITUR), ITB Berlín y WTM Londres: las ferias más importantes en Europa y en el mundo en este sector. Es importante no limitar las acciones promocionales a segmentos específicos, sino presentar la oferta accesible de Santa Susanna en eventos turísticos de carácter general, destacando la importancia del turismo para todas las personas.</p> <p>No obstante, se considera oportuna también la participación en ferias relacionadas con la accesibilidad y la discapacidad, para dar a conocer el destino a perfiles que pueden dar más valor a las condiciones de accesibilidad del destino y de su oferta. Entre las ferias internacionales más relevantes en materia de la discapacidad se encuentran REHACARE en Düsseldorf, Naidex en Birmingham y el Salón sin barreras a nivel nacional en Vitoria.</p>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">» N° de eventos visitados en materia de turismo» N° de eventos visitados en materia de accesibilidad y discapacidad

Conclusiones



8. Conclusiones

El turismo es un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano. De igual manera, garantizar que los destinos turísticos cumplan con los estándares de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos es una responsabilidad legal, además de ser un derecho de todas las personas. En Santa Susanna, el turismo accesible se revela como un catalizador para la reducción de la estacionalidad y para la mejora de la imagen del lugar convirtiéndolo en un destino socialmente responsable.

El Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna surge como una respuesta a la necesidad de convertirse en un destino inclusivo y accesible. Para la elaboración del plan se ha llevado a cabo un proceso exhaustivo de análisis de la situación actual del turismo accesible que ha destacado áreas de mejora en las condiciones de accesibilidad de algunos recursos turísticos como las playas, las áreas recreativas y los pasos subterráneos. Asimismo, se ha realizado un proceso participativo de reflexión estratégica que ha señalado como principal barrera la falta de información y formación en turismo accesible para los profesionales del sector.

A partir de los resultados obtenidos del análisis del destino se han definido los objetivos y líneas estratégicas con actuaciones específicas orientadas a facilitar, apoyar y contribuir a la mejora de la accesibilidad en el destino, estableciendo las prioridades e indicadores de seguimiento. El presente plan incluye acciones que pretenden desarrollar y mejorar la gestión de la accesibilidad, las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, la formación y el posicionamiento del destino.

Finalmente, el Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna muestra el compromiso del destino hacia la inclusión y la accesibilidad en el turismo y sirve como una hoja de ruta para consolidarse como un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable.

8.1. Recomendaciones operativas para el Ayuntamiento

Para garantizar el exitoso cumplimiento del Plan Estratégico de Accesibilidad Turística de Santa Susanna es crucial establecer recomendaciones operativas que aseguran una implementación sistémica de todas las actuaciones previstas.

Se recomienda, en primer lugar, establecer una jerarquía de acciones, priorizando aquellas



áreas que necesitan intervención inmediata. En este sentido, la accesibilidad en oficinas de turismo, playas, áreas recreativas y pasos subterráneos debería considerarse como acción prioritaria. Asimismo, la ampliación del diagnóstico a la oferta de alojamiento, restauración y servicios complementarios permitirá obtener una visión más completa del destino. Además, se aconseja incluir la accesibilidad web como un componente clave a evaluar y mejorar en la promoción de la oferta turística.

En segundo lugar, es importante establecer programas formativos adaptados a las necesidades del personal del sector turístico como una acción fundamental para garantizar la atención de calidad a turistas con necesidades de accesibilidad, promoviendo una cultura de respeto y comprensión.

Para asegurar una implementación eficaz, es necesario consolidar la colaboración entre todos los actores. Se recomienda establecer mecanismos de cooperación y participación, tal y como indica el plan de acción, que promuevan el intercambio de ideas y experiencias.

Finalmente, es esencial utilizar los indicadores de seguimiento establecidos para cada acción con el fin de programar revisiones periódicas y evaluar el progreso de las acciones implementadas. Este enfoque permitirá ajustar el plan de acción según las necesidades específicas y garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de la actividad turística en Santa Susanna.

Anexos



9. Anexos

9.1. Anexo I

ACCESIBILIDAD DIGITAL. CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE WEBS ACCESIBLES

1. Aspectos básicos de accesibilidad web.

¿Qué es?

La accesibilidad web es la práctica inclusiva de hacer que cualquiera (independientemente de sus capacidades o discapacidades) pueda acceder a un sitio web. Cuando una web está correctamente diseñada, desarrollada y editada, todos los usuarios tienen el mismo acceso a la información y a las funciones.

Beneficios de la accesibilidad web:

Gracias a la accesibilidad web se obtienen beneficios que van más allá del cumplimiento de las normas de accesibilidad:

- » Responsabilidad Social
- » Una base de clientes más amplia
- » Código eficiente que le va a permitir ser más eficiente en cuanto al mantenimiento de la web, ser más compatible con otros dispositivos, carga más rápida de la página, optimización de los motores de búsqueda...

2. Criterios que se deben tener en cuenta para considerar el sitio web accesible.

Teniendo en cuenta las pautas WCAG 2.1 durante el desarrollo del sitio web provocará que el resultado cumpla con las mismas y no contenga barreras de accesibilidad que impidan el acceso a la información o funcionalidades del sitio web a los usuarios.

El consorcio "[World Wide Web](http://www.w3.org/)" (W3C) proporciona una lista detallada llamada WCAG 2.1, la cual está aceptada a nivel global y es la base de la mayor parte de las demás normas.



Para el correcto cumplimiento de las pautas WCAG 2.1 se ha de tener en cuenta los siguientes indicadores a la hora de desarrollar una página web.

Indicadores de accesibilidad web

Estos indicadores han sido seleccionados teniendo en cuenta uno o varios criterios de éxito de las WCAG 2.1.

» Documentos web válidos

La validación de los documentos frente a las gramáticas formales declaradas en los mismos permite asegurar la compatibilidad entre los distintos agentes de usuario utilizados para acceder al contenido, al tiempo que facilitan una presentación uniforme.

Documentos HTML válidos: Se comprueba que todos los documentos son válidos respecto a la gramática declarada.

Documentos CSS válidos: Se comprueba que la información de estilos (presentación, maquetación y posicionamiento) es válida.

» Imágenes

Las imágenes deben disponer de una descripción textual alternativa que asegure la comprensión del documento cuando éstas no se muestran, o cuando no se pueden visualizar. Se tienen en cuenta las siguientes alternativas:

Imágenes con texto alternativo: Existencia de un texto alternativo para las imágenes.

Ausencia de imágenes con texto: No se deben utilizar imágenes para transmitir información textual cuando ésta es representable mediante (X)HTML y CSS. Los logotipos de la página se consideran una excepción.

Mapas de imagen con texto alternativo: Existencia de un texto alternativo para las diferentes áreas activas de los mapas de imagen.

» Encabezados

Debe existir una estructura de encabezados que refleje adecuadamente la estructura lógica



de los documentos, de forma que faciliten la lectura, comprensión y navegación no visual de los mismos.

Encabezado de primer nivel: Existencia de un encabezado de nivel superior ("H1") como encabezado principal del documento.

Existencia de encabezados: Existencia de encabezados a lo largo de todo el documento, con un correcto anidamiento, asegurando que se mantiene la correcta jerarquía en el documento.

» Enlaces

Como elemento fundamental en la estructura e interacción con un sitio web, la correcta utilización de los enlaces resulta fundamental para garantizar el uso completo y satisfactorio de un sitio web, así como para conocer el objetivo y propósito de estos, teniendo en cuenta:

Ausencia de enlaces sin contenido.

Ausencia de enlaces con el mismo texto y destinos diferentes.

Ausencia de enlaces que se abran en ventanas nuevas: Se debe evitar la apertura de nuevas ventanas ya que el usuario puede perder el punto de referencia en la navegación y sentirse confuso. No obstante, en caso de realizarse se debe informar convenientemente al usuario mediante el texto del enlace o un icono representativo.

» Contraste y uso semántico de los colores

Contraste mínimo: Debe existir un contraste suficiente entre el color de primer plano y el color de fondo, en especial en las imágenes que transmiten información textual. La presentación visual del texto y las imágenes de texto deben tener una relación de contraste de al menos 4.5:1, excepto para los textos que son pura decoración, logotipos o textos e imágenes de texto a gran tamaño (deberá cumplir una relación de contraste de al menos 3:1).

Contraste mejorado: Debe existir un contraste suficiente entre el color de primer plano y el color de fondo, en especial en las imágenes que transmiten información textual. La presentación visual del texto y las imágenes de texto deben tener una relación de contraste de al menos 7:1, excepto para los textos que son pura decoración, logotipos o textos e imágenes de texto a gran tamaño (deberá cumplir una relación de contraste de al menos 4.5:1).



Empleo del color: El color no se debe emplear como el único medio visual para transmitir información, indicar una acción o distinguir visualmente un elemento.

Características sensoriales: Las instrucciones que han de proporcionarse para comprender y operar con un contenido no deben basarse solamente en las características sensoriales, tales como forma, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido.

» Presentación

La separación de los aspectos referentes a presentación y contenido ha de permitir la comprensión del documento incluso cuando se prescinde totalmente de la información visual. En este aspecto se tienen en cuenta las siguientes comprobaciones:

Ausencia de marcado presentacional: Se comprueba que no se usen elementos o atributos de presentación en el código HTML.

Ausencia de tablas para realizar la maquetación: El uso de las tablas de datos con esta finalidad dificulta en gran medida la comprensión del sitio para los usuarios que naveguen, por ejemplo, a través de un lector de pantalla. En su lugar se deben usar hojas de estilo CSS.

Presentación visual: Para los bloques de texto del documento se deben cumplir las cinco características siguientes:

- El usuario puede cambiar los colores de primer plano y de fondo de la página por los que él elija.
- El ancho de línea no pueda exceder los 80 caracteres.
- El texto no puede estar justificado.

El interlineado (espacio entre líneas) tiene que ser al menos un espacio y medio en el interior de los párrafos.

- El texto puede ampliarse hasta un 200 por ciento, de manera que el usuario no necesite desplazarse horizontalmente para leer una línea de texto en una ventana a pantalla completa.



» Tamaño del texto

El texto debe estar definido en unidades relativas de forma que se permita su redimensionado para facilitar su legibilidad, adaptándose a las necesidades de las personas que acceden a él.

Uso de unidades relativas: Se deben usar unidades relativas para el tamaño del texto, tanto, en las hojas de estilo vinculadas como en los estilos "en línea".

» Formularios

Los elementos de formulario para la introducción de datos han de usarse correctamente, de forma que permitan una interacción adecuada con las ayudas técnicas y usuarios.

Método estándar de envío: Se verifica que el mecanismo de envío de los formularios se base en la existencia de un botón de tipo submit y no mediante métodos alternativos no accesibles.

Existencia de etiquetas: Existencia de asociación entre las etiquetas y los controles del formulario. También se comprueba si los controles de selección están agrupados.

» Tablas de datos

Estos elementos han de utilizarse de forma correcta para identificar datos tabulares y relacionados. No deben utilizarse para organizar la presentación y maquetación de los contenidos.

Presencia de título: Los resúmenes que describen el propósito de una tabla o el título de esta, pueden ser localizados por un motor de búsqueda.

Asociación entre los encabezados y las celdas de la tabla.

Uso de elementos para tablas de datos en tablas de maquetación.

» Accesibilidad a través de teclado

Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables, por lo que es necesario hacer que toda la funcionalidad de la página esté disponible a través del teclado.



Funcionalidad del teclado: Toda funcionalidad del contenido es operable a través del teclado sin que exista un límite de tiempo específico para realizar las pulsaciones de las teclas.

Sin trampas: Es necesario poder moverse por todos los componentes de la página a través del teclado y también moverse fuera de dicho componente empleando la misma interfaz de teclado.

» Destellos

La intención de este criterio de cumplimiento es permitir a los usuarios un acceso completo al sitio sin inducirle convulsiones a causa de la fotosensibilidad. Los usuarios que sufren de desórdenes convulsivos por fotosensibilidad pueden sufrir ataques debido al contenido que destella varias veces con cierta frecuencia. Algunas personas son aún más sensibles a los destellos rojos que a otros colores, por lo tanto, se proporciona una prueba especial para los destellos con rojo saturado.

Tres destellos o por debajo del umbral: Las páginas web no deben contener nada que destelle más de tres veces en un segundo, o el destello debe estar por debajo de los umbrales de destello general y de destello rojo.

» Navegable

Es necesario crear páginas web que proporcionen medios que sirvan de ayuda a los usuarios a la hora de navegar.

Saltar bloques: Existe un mecanismo que permite saltar bloques de contenido que se repiten en múltiples páginas web.

Página titulada: Las páginas web tienen títulos significativos que describen su tema o propósito.

Foco visible: Cualquier interfaz de usuario que sea operable a través de teclado cuenta con un indicador visible del foco de teclado.

Múltiples medios: Existe más de un medio para localizar una página web dentro de una colección de páginas web. Se ha de comprobar que la página web tiene un link a la página principal.



Ubicación: Se proporciona al usuario información de orientación sobre su ubicación dentro de una colección de páginas web, por ejemplo, indicando la ruta que ha seguido hasta llegar a la página indicada o marcando la posición en los menús.

» Comprensible

Identificar correctamente el idioma y los cambios de idioma en una página facilita la comprensión del contenido a los usuarios que utilizan lectores de pantalla o programas de síntesis de voz, ya que éstos detectarán el idioma y verbalizarán correctamente el contenido.

Idioma de la página: Se ha de identificar el idioma principal del documento mediante los atributos lang (HTML) y/o xml:lang (gramáticas basadas en xml) en la cabecera de la página web.

Cambios en el idioma: Los cambios de idioma deber ser marcados a través de los atributos lang y/o xml:lang de HTML y XHTML respectivamente. Excepcionalmente no es necesario marcar el cambio de idioma en nombres propios y palabras empleadas comúnmente en su idioma original.

» Tiempo suficiente

Debe darse a los usuarios el tiempo suficiente para leer y usar un contenido. Estos criterios ayudan a que los usuarios pueden completar una tarea sin cambios inesperados en el contenido, que sean resultados de un límite de tiempo o de una información cambiante.

Límite de tiempo ajustable: Permitir que, por cada límite de tiempo establecido en la página, el usuario pueda desactivarlo o variarlo.

Pausar, detener, ocultar: Para cualquier información que se mueva, parpadee, se desplace o se actualice automáticamente, se tiene que cumplir que dicho contenido pueda ser pausado u ocultado.

¹³En muchos países, la creación de webs accesibles no es solo un deber ético, sino también una responsabilidad legal. En 2016, en Europa, se aprobó la Directiva (UE) 2016/2102 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Esta directiva exige que todos los Estados miembros de la Unión Europea

13 Extracto de la Guía todo en uno sobre la accesibilidad web en España de Siteimprove



garanticen que todos los sitios web cumplan con los requisitos de accesibilidad web, se acceda desde un móvil o un ordenador. Es decir, que para el 23 de septiembre del 2020 todos los sitios web públicos deberán ser accesibles, y en 2021 todas las apps.

9.2. Anexo II

Informes Diagnóstico y recomendaciones de accesibilidad

9.3. Anexo III

Informes Diagnóstico de Accesibilidad con Metodología DTI



