

Guía de buenas prácticas de turismo accesible

en la Comunidad de Madrid



**Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid**



Primera edición, Comunidad de Madrid 2025

© Comunidad de Madrid



Redacción: ILUNION Accesibilidad



Coordinación técnica: Tatiana Alemán Selva

Autora: Sandra Campos Olszewska

Diseño y Maquetación: Loga Publicidad

Coordinación:

Comunidad de Madrid,
Subdirección General de Sostenibilidad y Desarrollo Turístico.

Fotografías:

Las fotografías pertenecen al archivo fotográfico de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (autores Wheel the World y Amador Toril).

Introducción	5
Ámbitos de la gestión del destino relacionados con la accesibilidad	6
Agradecimientos	7
Índice iconográfico	8
Metodología	9
Distribución geográfica de las iniciativas y buenas prácticas de turismo accesible de la Comunidad de Madrid	11
1. Planificación e información	12
1.1. Centro de Turismo de Sol de la Comunidad de Madrid, un centro para toda la ciudadanía	14
1.2. Servicios accesibles de atención al visitante en San Lorenzo de El Escorial	15
1.3. Oficina de Turismo accesible en Hoyo de Manzanares	16
1.4. Planificación de rutas urbanas accesibles en la Sierra de Guadarrama	17
1.5. Centro de Turismo de la ciudad de Madrid en la Plaza Mayor, una apuesta por la accesibilidad universal	18
1.6. Oficina de Turismo accesible en Aranjuez	19
1.7. Oficina de Turismo accesible en Nuevo Baztán	19
1.8. Publicaciones turísticas adaptadas a personas con autismo en Colmenar del Arroyo	20
1.9. Accesibilidad digital de la información turística de San Martín de Valdeiglesias	20
1.10. Publicaciones turísticas accesibles sobre la ciudad de Madrid	21
2. Transportes y movilidad	22
2.1. Infraestructuras accesibles en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas	24
2.2. Accesibilidad en la red de cercanías de la Comunidad de Madrid	25
2.3. Accesibilidad en la red de Metro de Madrid	26
2.4. Por una conectividad accesible en la red de autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid	28
2.5. Taxis adaptados en la Comunidad de Madrid	29
2.6. Autobuses accesibles en la ciudad de Madrid. EMT	30
2.7. Red de intercambiadores accesibles en la región de Madrid	31
2.8. Nuevas tecnologías al servicio de un transporte accesible en la región de Madrid	31
3. Entorno urbano	32
3.1. Señalética y mobiliario inteligente en el entorno urbano de Alcalá de Henares	34
3.2. Hoyo de Manzanares, municipio comprometido con el autismo	35
3.3. LEERMADRID: Señalética y orientación peatonal universal en la ciudad de Madrid	36
3.4. Adaptaciones de accesibilidad en el Yacimiento de La Mezquita de Cadalso de los Vidrios	37
4. Alojamiento	38
4.1. Accesibilidad universal en Alojamientos Históricos: Paradores de Turismo en Alcalá de Henares y Chinchón	41
4.2. Casas rurales accesibles, San Lorenzo Suites en San Lorenzo de El Escorial	42
4.3. Hotel ILUNION Atrium en la ciudad de Madrid, accesibilidad universal en alojamientos hoteleros	43
4.4. Novotel Madrid Center, primer hotel Autism Friendly en la ciudad de Madrid	45
4.5. Hotel Urso, ejemplo de inclusión laboral de personas con discapacidad y colaboración social en la ciudad de Madrid	46
4.6. Iniciativas de colaboración por la accesibilidad desde el sector turístico: AEHM y Autism Friendly Club	47
4.7. Casa Rural&Spa La Graja, accesibilidad y bienestar en Chinchón	47
5. Restauración	48
5.1. Enoturismo: visitas guiadas a la bodega El Regajal en Aranjuez	50
5.2. Bodegas Pedro García: viñedos accesibles en Colmenar de Oreja	51
5.3. Restaurante Umániko, ejemplo de accesibilidad universal, inclusión laboral y sostenibilidad	52
5.4. Restaurante Casa Marius en la ciudad de Madrid	53
6. Actividades de ocio y excursiones urbanas	54
6.1. Palacio Real de Aranjuez, un ejemplo de patrimonio accesible	56
6.2. Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial, patrimonio accesible en un destino inclusivo	57
6.3. Parque Warner Madrid, diversión sin barreras en San Martín de la Vega	59
6.4. Atlantis Aquarium Madrid, visita a un acuario accesible en Arroyomolinos	61
6.5. Pinto, una propuesta integral de patrimonio universal, accesibilidad urbana y digitalización inclusiva	63
6.6. Museo Tiflológico de la ONCE en la ciudad de Madrid, una propuesta patrimonial accesible	64
6.7. Galería de las Colecciones Reales: Tesoro del Patrimonio español accesible en la ciudad de Madrid	64
6.8. Oferta cultural accesible en la ciudad de Madrid a través de los musicales del Rey León y Aladdín	65
6.9. Museo Arqueológico Nacional, un museo comprometido con la accesibilidad en la ciudad de Madrid	65

7. Actividades de ocio y excursiones rurales.....	66
7.1. “Siempre en las nubes”, paseos en globo accesibles a todas las personas en la región de Madrid	68
7.2. Rutas turísticas accesibles e inclusivas en Colmenar de Oreja.....	69
7.3. Anillo Verde de Soto del Real: por una práctica inclusiva del turismo de naturaleza	70
8. Actividades de ocio en entornos naturales.....	71
8.1. Rutas accesibles de senderismo en la Sierra Norte de Madrid	73
8.2. Rutas accesibles de senderismo en el Hayedo de Montejo	74
8.3. Turismo de naturaleza en la Sierra de Guadarrama: Red de Caminos y Camino de Santiago en Madrid inclusivos	75
8.4. Vía Verde del Tajuña para un cicloturismo familiar inclusivo en la Comarca de las Vegas y la Alcarria Madrileña	76
8.5. Playa Virgen de la Nueva en San Martín de Valdeiglesias: Turismo de agua inclusivo en la Sierra Oeste de Madrid.....	77
8.6. Senderismo accesible y turismo activo inclusivo en la Real Villa de El Escorial ..	78
9. Valoración de la experiencia y fidelización.....	79
9.1. Plataforma de turismo accesible TUR4all	81
10. Actividades de turismo de negocio (MICE).....	82
10.1. IFEMA Madrid: un espacio accesible para acoger al turismo MICE en la ciudad de Madrid	84
11. Servicios médicos y de apoyo	85
11.1. Accessible Madrid, alquiler de productos de apoyo y servicio de asistencia personal en la ciudad de Madrid	87
12. Herramientas de gestión transversal de la accesibilidad	88
12.1. Centro de Innovación Turística Villa San Roque: Trabajo permanente por la accesibilidad en el turismo.....	90
12.2. Mancomunidad del Embalse del Atazar: Plan Ordinario de Sostenibilidad Turística y actuaciones de accesibilidad universal	91
12.3. Autism Friendly Club (iniciativa privada en la región): creación de espacios y entornos inclusivos para personas de espectro autista	93
12.4. Ciudad de Madrid: Estrategia transversal para una cultura accesibles de Madrid Destino	95

Anexos	96
---------------------	----

Glosario e información de interés	96
---	----

Legislación de accesibilidad (estatal y autonómica) y normativa técnica de turismo y accesibilidad.....	97
--	----



Al final de cada apartado encontrarás este icono
que te llevará de nuevo al índice.



► ◇ ◆ Introducción

El acceso y disfrute de las actividades de ocio, culturales y turísticas constituyen un derecho fundamental, reconocido en diversos marcos jurídicos internacionales, europeos y nacionales, y una parte esencial del desarrollo social de las personas. Pese a ello, existe un amplio porcentaje poblacional que encuentra barreras para ejercer este derecho cuando los entornos y servicios turísticos carecen de las condiciones adecuadas de accesibilidad. Estos perfiles abarcan desde las personas con discapacidad, a las personas mayores, incapacitados temporales o personas con niños pequeños, así como cualquier individuo con requerimientos específicos de accesibilidad en un momento dado.

A nivel nacional y según el INE⁽¹⁾, en España se estima que el 10% de los residentes tiene algún tipo de discapacidad, mientras que en torno al 20% de la población supera los 65 años. Estas cifras prevén verse aumentadas en los próximos años dadas las condiciones de nuestro estilo de vida, la inversión de la pirámide poblacional por envejecimiento y el aumento de la esperanza de vida. Más concretamente y al nivel geográfico que nos ocupa, se estima que en la Comunidad de Madrid el 7,9% de la población presenta algún tipo de discapacidad⁽²⁾, mientras que el 18,43% de la misma supera los 65 años de edad⁽³⁾.

De esta forma y, en términos generales, se estima que, al menos, un 30% de los residentes de nuestro país presentan requerimientos de accesibilidad para participar en igualdad de condiciones en la sociedad y, por ende, en el turismo.

Por su parte, la accesibilidad universal en el turismo no es solo una cuestión de justicia social, sino también una oportunidad estratégica para el sector. Este segmento de la población, que representa un mercado en crecimiento constante, muestra un perfil “multicliente” caracterizado por viajes en compañía y estancias más prolongadas, lo que se traduce en un incremento significativo del gasto en el destino. Además, favorece la diversificación económica y el aumento de la demanda de productos conexos a la edad, la salud y el bienestar.

Por su parte, favorecen la desestacionalización de los destinos dada una mayor carencia de obligaciones laborales o de otro tipo y, por ende, la flexibilidad para viajar fuera de temporada, lo que aboga a la posibilidad de realizar viajes en cualquier momento del año.

Así mismo, mejora la imagen de empresas y destinos y la calidad de la oferta turística, posicionándolos como gestores socialmente responsables e inclusivos.

En este sentido, la accesibilidad ya es reconocida como criterio de calidad por estándares técnicos nacionales e internacionales específicos para el sector turístico. Normas como la UNE 178501:2018 y UNE 178502:2022, relativas a los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), y la UNE-ISO 21902:2021, promovida por la Organización Mundial del Turismo y la Fundación ONCE, sobre turismo accesible para todos, son testimonio de esta evolución⁽⁴⁾. Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) se conciben como un modelo innovador, dotado de tecnologías avanzadas, que garantiza la sostenibilidad del territorio, la accesibilidad universal, la interacción fluida del visitante y la mejora de su experiencia, a la vez que eleva la calidad de vida de los residentes⁽⁵⁾.

Por todo lo expuesto, es posible afirmar que la inversión en accesibilidad no solo optimiza la experiencia del viajero, también refuerza la imagen y la reputación de empresas y destinos. Promover entornos y servicios inclusivos es un compromiso alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y un reflejo de una sólida responsabilidad social.

En el contexto específico de la Comunidad de Madrid, la integración de la accesibilidad en la oferta turística es fundamental para consolidar su posición como destino de referencia. Esta “Guía de Buenas Prácticas de Turismo Accesible de la Comunidad de Madrid”, impulsada por la Dirección General de Turismo y Hostelería - Subdirección General de Sostenibilidad y Desarrollo Turístico de la Comunidad de Madrid- y la asistencia técnica de ILUNION Accesibilidad, empresa del Grupo Social ONCE, nace con el objetivo de servir de inspiración y herramienta práctica a los diferentes actores del sector turístico.

A través de la identificación y exposición de 58 iniciativas y proyectos exitosos, se busca impulsar la replicabilidad y adaptación de soluciones innovadoras que impulsen la mejora continua de la accesibilidad en el ecosistema turístico de la Comunidad de Madrid, asegurando que el disfrute del patrimonio cultural y natural de la región sea un derecho accesible para todas las personas.

Para la identificación y recopilación de buenas prácticas, además de un trabajo de investigación inicial de fuentes secundarias, se publicó y difundió un cuestionario online entre las empresas, entidades y actores turísticos de la Comunidad de Madrid, al que respondieron 38 entidades de la región.

(1) INE. Instituto Nacional de Estadística.

(2) Informe Olivenza 2023 sobre la situación de la discapacidad en España. [Informe_Olivenza_2023.pdf](#)

(3) INE (2023). Proporción de personas mayores de cierta edad por provincia(1488).

(4) Fundación ONCE, *UNE-ISO 21902:2021 Turismo accesible para todos*. Norma ISO 21902:
Turismo
accesible para todos. Requisitos y recomendaciones para las empresas de alojamiento, restauración y
MICE | Biblioteca Fundación ONCE.

(5) SEGITTUR, *¿Qué es el modelo DTI?* ¿Qué es el modelo DTI? - Destinos Turísticos Inteligentes.

De esta forma, esta Guía recoge un amplio número de buenas prácticas turísticas en el marco de la Comunidad de Madrid, categorizadas en función de su representatividad en los diferentes eslabones de la cadena de valor del turismo accesible. Las iniciativas seleccionadas responden a las siguientes premisas:

- Aportan valor a viajeros y residentes con requerimientos de accesibilidad en las diferentes etapas de la experiencia del viaje.
- Generan impacto positivo en uno o varios ámbitos de gestión turística del destino o territorio.
- Cuentan con aspectos y elementos que las hacen replicables por otros destinos, empresas o entidades turísticas, facilitando así un efecto multiplicador del impacto positivo del turismo en el destino.

Ámbitos de la gestión del destino relacionados con la accesibilidad

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por *accesibilidad universal la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas»*, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

En el ámbito turístico, esta accesibilidad debe integrarse desde las fases iniciales de diseño y planificación de los entornos, productos y servicios, lo que contribuye a su eficiencia y un ahorro de costes de adaptación, así como mantenerse a lo largo del tiempo. En este sentido, se reafirma la necesidad de que la gestión de la accesibilidad debe estar presente de forma transversal en todos los niveles de actuación de un destino turístico, implicando una coordinación efectiva entre las distintas áreas de la administración pública, el sector privado y la población ciudadana. Además, esta colaboración debe estar presente en todos los elementos que conforman la cadena de accesibilidad a lo largo de la experiencia turística, desde la toma de información previa al viaje, a su retorno a su lugar de residencia habitual.

Las buenas prácticas recogidas en esta guía han contribuido a la implementación de la accesibilidad en los siguientes ámbitos:

① Gobernanza.

La Gobernanza es definida por ONU Turismo como el proceso mediante el cual se dirigen los destinos turísticos a través de la cooperación sinérgica y coordinada entre los distintos niveles de gobierno, la sociedad civil de las comunidades receptoras y el tejido empresarial vinculado al sistema turístico (ONU Turismo, 2019⁽⁶⁾).

② Promoción turística.

Comprende el conjunto de acciones, tanto en medios digitales como tradicionales, orientadas a difundir la oferta turística de un destino, servicio o empresa, con el fin de alcanzar a los públicos objetivo.

③ Participación ciudadana.

Hace referencia a la implicación activa de la ciudadanía, ya sea de forma individual o colectiva, en la formulación de políticas públicas, mediante mecanismos que favorezcan la escucha activa y el diálogo con las administraciones públicas (Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, art. 3.g).

④ Innovación.

La innovación se define como cualquier proceso o cambio que aporte nuevas ideas, métodos, productos, servicios o soluciones que tengan un impacto positivo y un valor significativo, contribuyendo a la transformación de mejoras tangibles en la eficiencia, la eficacia o respondan a necesidades insatisfechas⁽⁷⁾.

⁽⁶⁾ ONU Turismo, (2019). *Políticas y gestión de destinos*. (s. f.).
<https://www.unwto.org/es/politicas-y-gestion-de-destinos>

⁽⁷⁾ IdeaScale, (2023). *¿Qué es la innovación? Definición, tipos, ejemplos y proceso*.



5 Tecnología y digitalización.

En el contexto de destinos y empresas turísticas, se refiere a la incorporación de tecnologías de la información, comunicación, eficiencia energética, entre otras, así como a la vigilancia tecnológica. Estas herramientas permiten generar, utilizar y analizar datos relevantes sobre recursos, mercados, clientes, productos y servicios, con el objetivo de optimizar la gestión y mejorar la experiencia tanto de turistas como de residentes.

6 Desarrollo económico y emprendimiento.

Se refiere a la capacidad de un destino o empresa para generar riqueza de forma sostenible, fomentando el emprendimiento, la creación de empleos y el fortalecimiento del tejido económico local. Implica impulsar iniciativas que contribuyan al arraigo de la población en el territorio, favoreciendo la permanencia de residentes, la diversificación de la actividad económica y la consolidación de modelos turísticos que respondan tanto a las necesidades de los visitantes como a las de la comunidad anfitriona o local.

7 Sensibilización y formación en accesibilidad.

Engloba las acciones orientadas a promover el conocimiento sobre las necesidades de personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños y otros requerimientos de accesibilidad en el ámbito turístico, así como a dotar de competencias y herramientas para ofrecer una atención adecuada y mejorar la accesibilidad de la oferta turística.

8 Sostenibilidad medioambiental.

Implica alcanzar un equilibrio entre el desarrollo económico, el social y el medioambiental a través de una gestión responsable de los recursos disponibles, garantizando su preservación para las generaciones futuras.

Agradecimientos

Expresamos nuestro agradecimiento a todas las entidades públicas y privadas que han compartido sus iniciativas y proyectos en materia de accesibilidad turística, ya que su colaboración ha sido fundamental para la elaboración de esta guía.



◆ ◆ ◆ Índice iconográfico



Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid

Las buenas prácticas recogidas en esta guía se han clasificado según su correspondencia con los siguientes criterios:

1. Eslabones de la cadena de la accesibilidad en la experiencia de viaje.
2. Ámbito de gestión del destino o servicio turísticos con el que está relacionado.
3. Iniciativa pública o privada.
4. Destinatario / beneficiario.
5. Perfiles beneficiados.

CADENA DE ACCESIBILIDAD EN LA EXPERIENCIA DEL VIAJE



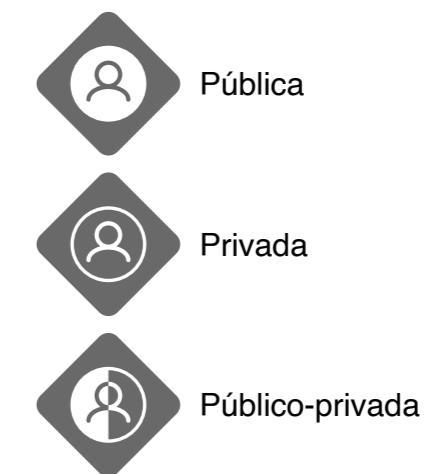
ÁMBITOS DE GESTIÓN



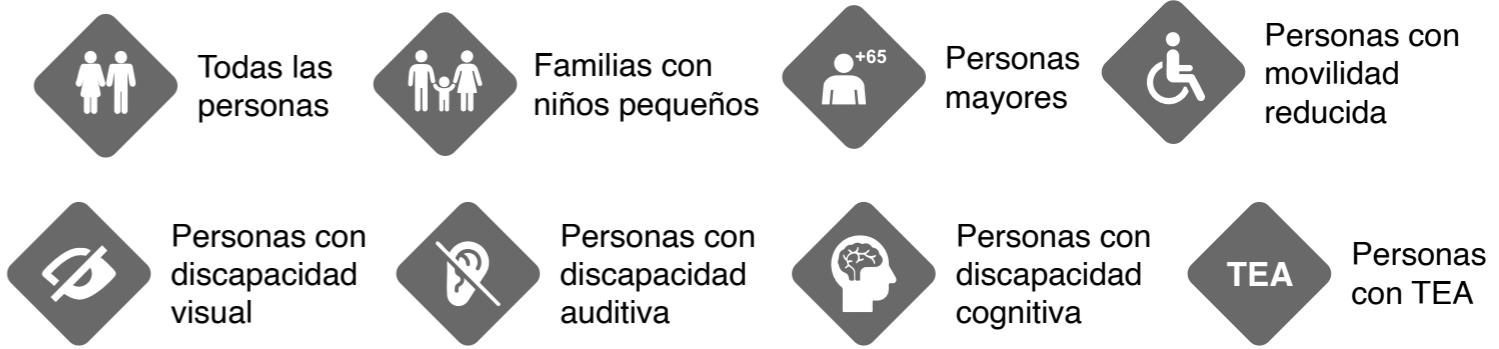
DESTINATARIO / BENEFICIARIO



TIPO DE INICIATIVA



PERFILES BENEFICIADOS



► ◇ ◆ Metodología

La elaboración de esta Guía de Buenas Prácticas de Turismo Accesible de la Comunidad de Madrid se ha fundamentado en una metodología de doble enfoque, combinando la investigación documental con la recopilación directa de información de los agentes turísticos. Este enfoque ha permitido obtener una visión holística de la oferta y las iniciativas existentes, garantizando la selección de prácticas de alto impacto y replicabilidad.

El proceso de investigación y recopilación de información se estructuró en tres fases diferenciadas. De un lado, se realizó una revisión documental a través de un proceso de *desk research* con el objetivo de identificar y analizar fuentes secundarias relevantes que ofrecieran información sobre actuaciones turísticas accesibles de gestión pública y privada. De otro lado, se lanzó una encuesta de recopilación de buenas prácticas dirigida a los agentes turísticos de la Comunidad de Madrid, para identificar y documentar buenas prácticas de turismo accesible implementadas en destinos y organizaciones de la región.

Todas las iniciativas identificadas fueron clasificadas sistemáticamente según la cadena de accesibilidad del turismo. Esta cadena abarca el conjunto de eslabones que configuran la experiencia de viaje, desde la información y planificación al regreso a la residencia habitual.

Por último, se establecieron los criterios clave para la selección de aquellas iniciativas destacadas por su mayor impacto y replicabilidad. Para ello, se creó un sistema de valoración *ad hoc*: el barómetro de cuantificación de buenas prácticas de turismo accesible. Este barómetro permitió centralizar el análisis individual de cada iniciativa, puntuarlas y ordenarlas en función de su valoración para identificar las más relevantes para la inclusión en la Guía.

El barómetro asigna un nivel (Alto, Medio o Bajo) a una serie de criterios predefinidos, permitiendo una cuantificación objetiva. Para cada nivel se establece una puntuación: Alto (3 puntos), Medio (2 puntos) y Bajo (1 punto).

Las iniciativas se evaluaron en función de su intervención en los eslabones de la experiencia turística, que actúan como categorías de evaluación para asegurar una cobertura equilibrada y facilitar la comparación.

Por su parte, los criterios específicos evaluados para cada buena práctica dentro de estos eslabones, junto con sus niveles de cumplimiento y puntuaciones asociadas, se detallan en la siguiente tabla.

Criterio	Nivel Alto (3 pts)	Nivel Medio (2 pts)	Nivel Bajo (1 pt)
Accesibilidad Universal	Diseño de accesibilidad integral, soluciones ejemplares. Más de 3 esferas de accesibilidad.	Diseño efectivo en más de 1 esfera de accesibilidad.	Accesibilidad mínima, limitada a una esfera. Barreras significativas.
Impacto visitante –residente – destino	Transformador y positivo. Elimina barreras clave.	Impacto notable. Mejora la experiencia y elimina algunas barreras.	Impacto en la experiencia o eliminación de barreras limitado.
Innovación y carácter novedoso	Soluciones creativas, originales o pioneras.	Elementos novedosos o aplicación interesante de ideas existentes.	Prácticas comunes sin innovación destacada.
Replicabilidad y escalabilidad	Fácilmente replicable y adaptable a otros contextos.	Requiere ajustes o recursos específicos para su replicación.	Difícil de replicar sin modificaciones importantes.
Participación ciudadana	Mejora implementada tras procesos participativos con partes interesadas	Consultas puntuales o participación informativa.	Sin procesos de participación ciudadana.
Claridad y alcance de la información	Datos y descripción exhaustivos y claros que permiten comprensión total de la práctica.	Información suficiente pero carente de detalles relevantes.	Información escasa, poco clara o no permite una comprensión adecuada de la práctica.

Tras la aplicación del barómetro, cada iniciativa obtuvo una puntuación total. Se estableció un umbral mínimo de calidad de 9 puntos, la mitad de la puntuación máxima posible (18 puntos). Aquellas prácticas que pasaron este filtro fueron ordenadas por puntuación dentro de cada eslabón, procediéndose a la selección de varias buenas prácticas por cada uno de los eslabones mencionados en función de la cantidad de iniciativas de cada eslabón.

De esta forma, el resultado del proceso de valoración se plasma a continuación en la presente Guía.



Por último, como parte del enfoque metodológico, y con el objetivo de facilitar una comprensión global de las iniciativas recogidas en la Guía, se ha incorporado al inicio de cada eslabón de la cadena de valor turística un resumen general de las buenas prácticas incluidas. Este resumen permite visualizar de forma sintética la relación de iniciativas con los ámbitos de gestión, perfiles beneficiarios, tipo de entidad impulsora y destinatarios, ofreciendo una perspectiva transversal que complementa el análisis individual de cada ficha. Por su carácter estructural, esta información también se presenta en el apartado de metodología general como herramienta de referencia para la lectura e interpretación del conjunto de la Guía.



Distribución geográfica

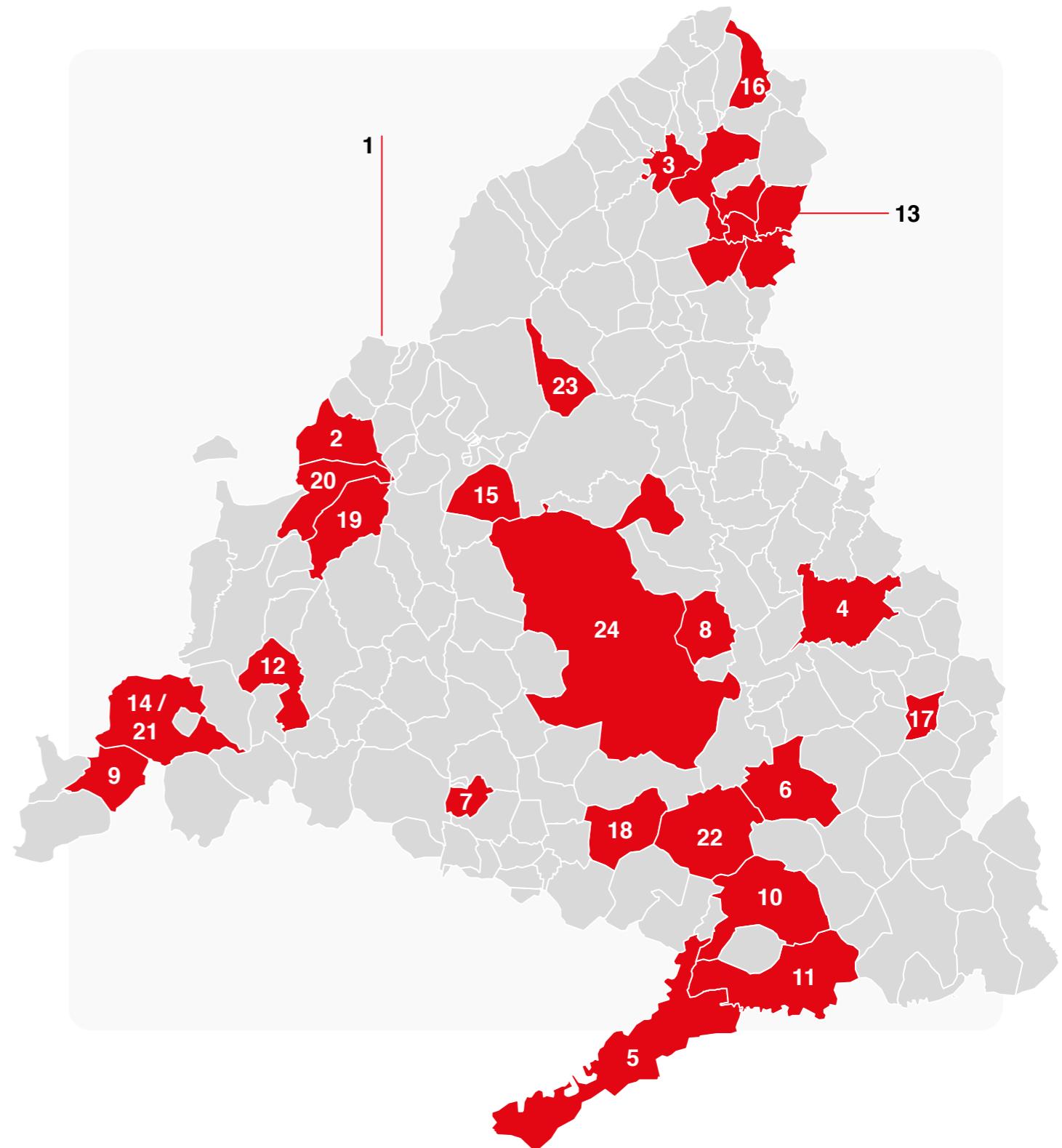
de las iniciativas y buenas prácticas de turismo accesible de la Comunidad de Madrid



Guía de buenas prácticas de turismo accesible en la Comunidad de Madrid

Detallada la metodología empleada para el análisis y selección de las buenas prácticas de turismo accesibles incluidas en esta Guía, a continuación, se presenta el siguiente mapa que proporciona una representación geográfica de la distribución de las mismas en la Comunidad de Madrid. Su propósito es funcionar como una herramienta visual complementaria a las fichas detalladas que se presentan a continuación, destacando las áreas con mayor desarrollo en accesibilidad turística y ofreciendo una visión más intuitiva del alcance territorial de la oferta turística inclusiva en la región.

Leyenda	Localización	Nº de iniciativas
1	Madrid, Comunidad de Madrid, España	13
2	Sierra de Guadarrama, Comunidad de Madrid, España	2
3	Sierra Norte de Madrid, Comunidad de Madrid, España	2
4	Alcalá de Henares, Comunidad de Madrid, España	3
5	Aranjuez, Comunidad de Madrid, España	3
6	Arganda del Rey, Comunidad de Madrid, España	1
7	Arroyomolinos, Comunidad de Madrid, España	1
8	Barajas (Madrid), Comunidad de Madrid, España	1
9	Cadalso de los Vidrios, Comunidad de Madrid, España	1
10	Chinchón, Comunidad de Madrid, España	2
11	Colmenar de Oreja, Comunidad de Madrid, España	2
12	Colmenar del Arroyo, Comunidad de Madrid, España	1
13	Mancomunidad del Embalse del Atazar, Comunidad de Madrid, España	1
14	Embalse de San Juan, San Martín de Valdeiglesias, España	1
15	Hoyo de Manzanares, Comunidad de Madrid, España	2
16	Montejo de la Sierra, Comunidad de Madrid, España	1
17	Nuevo Baztán, Comunidad de Madrid, España	1
18	Pinto, Comunidad de Madrid, España	1
19	Real Villa de El Escorial, Comunidad de Madrid, España	1
20	San Lorenzo de El Escorial, Comunidad de Madrid, España	3
21	San Martín de Valdeiglesias, Comunidad de Madrid, España	1
22	San Martín de la Vega, Comunidad de Madrid, España	1
23	Soto del Real, Comunidad de Madrid, España	1
24	Ciudad de Madrid	12
Total general		58



1. Planificación e información

Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid



Una de las características intrínsecas y fundamentales del turismo es su carácter intangible, es decir, la imposibilidad de obtener certeza acerca del viaje antes de su disfrute. Esta intangibilidad, como todo aquello que no se conoce, puede generar sensación de incertidumbre, especialmente para personas con requerimientos de accesibilidad. En este sentido, la planificación del viaje y el acceso a información fiable y accesible son elementos clave para garantizar una experiencia turística satisfactoria para todas las personas. En particular, para quienes tienen requerimientos específicos de accesibilidad, disponer de datos claros, actualizados, confiables y objetivos sobre la accesibilidad de los destinos, alojamientos, transportes, actividades y servicios se convierte en un requisito imprescindible para poder decidir con autonomía y seguridad.

Para ello, la accesibilidad de los canales de información y comunicación, tanto digitales como offline, públicos y privados, debe contemplarse desde una perspectiva holística y universal. Esto implica que los contenidos estén disponibles en formatos alternativos (texto, audio, lectura fácil, lengua de signos, etc.) y que cumplan con los estándares de accesibilidad establecidos por la normativa vigente, como la reciente **Directiva Europea de Accesibilidad**, incorporada al marco normativo español a través de la *Ley 11/2023, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios; o el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público*.

Estas exigencias y otras recomendaciones pueden consultarse en la [Guía de Marketing y Comunicación Inclusiva](#) de ILUNION Accesibilidad.

En definitiva, asegurar una planificación e información accesibles e inclusivas no solo responde a un compromiso con los derechos de las personas, también refuerza la calidad, la competitividad y la sostenibilidad de los destinos turísticos y de la industria turística en su conjunto.

A continuación y, al comienzo de las fichas de iniciativas de cada eslabón, se presenta un resumen o perspectiva general de las buenas prácticas añadidas en esta Guía. Estas iniciativas se encuentran relacionadas con los ámbitos de gestión, destinatarios o beneficiarios asociados, titularidad y perfil de beneficiario concreto al que se dirige, al objeto de servir como visión general de cada uno de los eslabones o secciones que componen el viaje.

1.

Ámbitos de gestión	Planificación e información							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Centro de Turismo de Sol de la Comunidad de Madrid, un centro para toda la ciudadanía	●	●		●	●		●	
Servicios accesibles de atención al visitante en San Lorenzo de El Escorial	●	●	●	●			●	
Oficina de Turismo accesible en Hoyo de Manzanares	●	●	●	●				
Planificación de rutas urbanas accesibles en la Sierra de Guadarrama	●	●	●				●	
Centro de Turismo de la ciudad de Madrid en la Plaza Mayor, una apuesta por la accesibilidad universal	●	●	●	●				
Oficina de Turismo accesible en Aranjuez	●	●		●			●	
Oficina de Turismo accesible en Nuevo Baztán	●	●					●	
Publicaciones turísticas adaptadas a personas con autismo en Colmenar del Arroyo	●	●		●				
Accesibilidad digital de la información turística de San Martín de Valdeiglesias	●	●			●			
Publicaciones turísticas accesibles sobre la ciudad de Madrid	●	●	●	●				

Destinatario/Beneficiario	Perfiles beneficiados													
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad visual	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

1.1. Centro de Turismo de Sol de la Comunidad de Madrid, un centro para toda la ciudadanía



Descripción:

Ubicado en el número 5 de la Puerta del Sol, este centro es gestionado por la Comunidad de Madrid y constituye un punto estratégico de información turística. Su diseño y servicios están orientados a la accesibilidad universal, permitiendo que cualquier persona pueda acceder a la oferta turística de la región.

En cuanto a la accesibilidad física, el centro de turismo cuenta con acceso a cota cero que permite la entrada autónoma de personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida. En el interior, los itinerarios son accesibles, con pavimentos antideslizantes y sin presencia de obstáculos. Las puertas de acceso tienen un ancho adecuado y los pasillos y zonas comunes presentan una anchura superior a 120 cm, facilitando la circulación fluida. El mostrador de atención al público presenta doble altura, permitiendo la aproximación de personas usuarias de silla de ruedas.

Relacionada con la accesibilidad sensorial, la señalización del espacio incluye rótulos con contraste cromático, macrocaracteres y pictogramas. Se han instalado planos y mapas en relieve y braille para facilitar la orientación, así como bucles de inducción magnética.

El personal ha recibido formación específica en atención a la diversidad, lo que garantiza un trato respetuoso, empático y adaptado a cada perfil de visitante. Esta buena práctica destaca por su enfoque integral, que combina infraestructura, tecnología, comunicación y atención personalizada. La coordinación entre diferentes áreas de la administración ha permitido adaptar un espacio emblemático sin perder funcionalidad ni valor patrimonial, demostrando que la accesibilidad puede ser compatible con la excelencia turística.

La Oficina de Turismo de Sol es replicable en otros destinos por su modelo de gestión transversal, su apuesta por la innovación y su compromiso con la calidad. Representa un ejemplo claro de cómo la accesibilidad universal no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también refuerza la imagen del destino como inclusivo, competitivo y socialmente responsable.

Página Web y referencias: [Centro de Turismo de Sol de la Comunidad de Madrid](#).

[Información sobre accesibilidad TUR4all del Centro de Turismo de Sol de la Comunidad de Madrid](#).

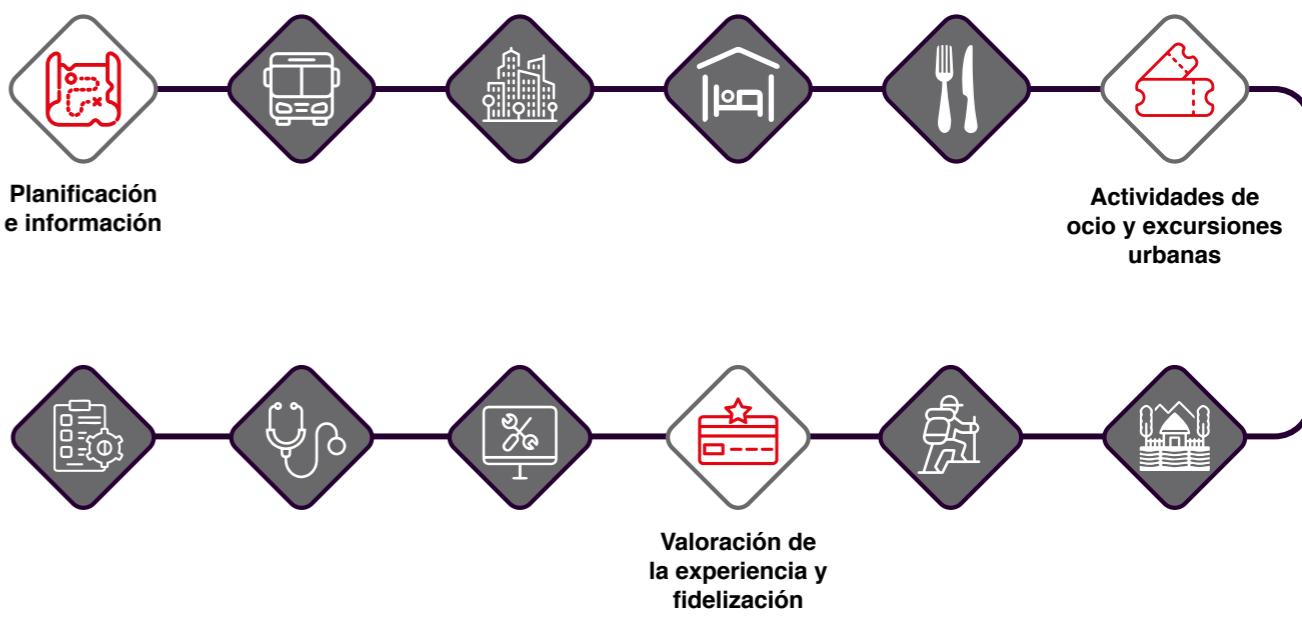
Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Garantizar una atención turística inclusiva y accesible para todas las personas, ofreciendo información, orientación y servicios adaptados desde el corazón de la ciudad, en la Puerta del Sol. El centro busca ser un referente en accesibilidad universal, facilitando la planificación y disfrute del viaje a todos los perfiles de visitantes.

Elementos replicables:

- Diseño integral sin barreras.
- Incorporación de tecnologías de apoyo como bucles magnéticos y 'beepcon', una baliza inteligente de guiado en interiores, mobiliario expositivo accesible y plano táctil accesible en la entrada.
- Señalética inclusiva con braille y alto relieve.
- Sensibilización y formación específica del personal en accesibilidad.
- Aseos completamente adaptados en base a criterios técnicos.
- Integración de la accesibilidad en la experiencia de atención turística.



1.2. Servicios accesibles de atención al visitante en San Lorenzo de El Escorial



Descripción:

San Lorenzo de El Escorial refuerza su compromiso con el turismo accesible a través de dos puntos clave de atención al visitante que se complementan mutuamente, garantizando una acogida inclusiva: la Oficina de Turismo Municipal y el Nuevo Centro de Recepción de Visitantes del Monasterio.

La Oficina de Turismo de San Lorenzo de El Escorial, ubicada en un edificio histórico del siglo XVI, ha superado los desafíos arquitectónicos para ofrecer una experiencia accesible. Es practicable para personas con movilidad reducida, con acceso al interior y un aseo adaptado disponible. Para la accesibilidad auditiva, cuenta con bucle de inducción magnética y sistemas de subtítulo para videos/películas. Se ha implementado una guía de encaminamiento hasta el mostrador de atención al público, facilitando la orientación para personas con discapacidad visual, así como sistemas de subtítulo para videos/películas para personas con requerimientos de accesibilidad auditiva o cognitiva. Un aspecto destacable es el personal de apoyo formado en atención a personas con discapacidad, incluyendo la disponibilidad de personal con conocimiento en Lengua de Signos Española (LSE).

Complementando la oferta informativa de la localidad, el Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial estrenó en 2021 su Nuevo Centro de Recepción de Visitantes, un espacio moderno ubicado en la Casa de los Oficios. Este centro ha sido diseñado para ser totalmente accesible para personas con movilidad reducida y dispone de elementos de señalización para personas con discapacidad visual. Actúa como punto centralizado de acogida, venta de entradas al Monasterio, tienda y sala de exposiciones, mejorando significativamente la experiencia inicial del visitante.

Ambos puntos de información y acogida reflejan un esfuerzo coordinado entre el Ayuntamiento y Patrimonio Nacional para eliminar barreras y asegurar que San Lorenzo de El Escorial sea un destino donde la información y los servicios de apoyo estén al alcance de todos.

Página Web y referencias:

[Oficina de Turismo de San Lorenzo del Escorial.](#)

[Oficina de Turismo Municipal de San Lorenzo del Escorial, Comunidad de Madrid.](#)

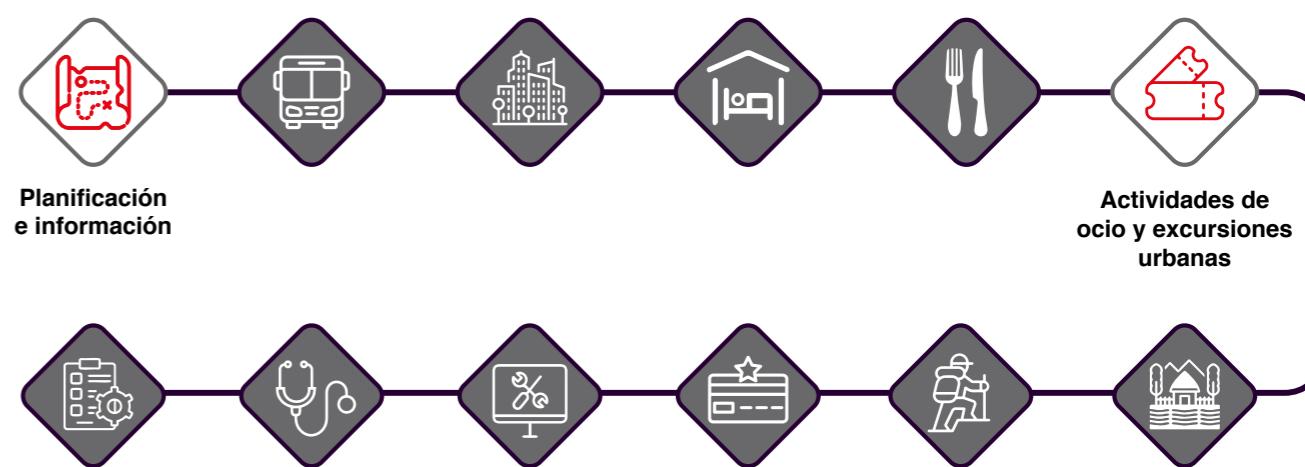
Destino Turístico: San Lorenzo de El Escorial, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Proporcionar una experiencia integral y accesible de información y acogida a los visitantes de San Lorenzo de El Escorial y su Real Monasterio, garantizando que todas las personas puedan planificar y disfrutar plenamente de su visita con la información y el apoyo necesarios.

Elementos replicables:

- Adaptación de edificios históricos para albergar oficinas de turismo o centros de recepción de visitantes, demostrando la viabilidad de la accesibilidad en patrimonio construido.
- Instalación de tecnología de apoyo a la comunicación como bucles de inducción magnética y sistemas de subtítulo en puntos de información y audiovisuales.
- Implementación de guías de encaminamiento y elementos de señalización accesibles.
- Formación especializada del personal en atención a personas con diversas discapacidades, incluyendo la capacitación en Lengua de Signos Española.
- Provisión de infraestructuras básicas de accesibilidad como aseos adaptados y aparcamientos reservados para PMR en puntos clave de atención al visitante.
- Colaboración entre diferentes Administraciones Públicas y niveles para crear una red de servicios accesibles que mejore la experiencia global del destino.
- Diseño de nuevos centros de atención al visitante totalmente accesibles desde su concepción, incorporando las soluciones necesarias desde la fase de proyecto.



1.3. Oficina de turismo accesible en Hoyo de Manzanares

**Descripción:**

La Oficina de Turismo de Hoyo de Manzanares, adscrita al Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) desde 2013, ha incorporado el módulo de Buenas Prácticas de Gestión Adaptada Avanzada de Diversidad Funcional. Esta iniciativa busca asegurar la plena participación e inclusión de todas las personas en la oferta turística del municipio. Las medidas implementadas son diversas y abarcan varias tipologías de requerimientos de acceso: la entrada a la oficina está adaptada para sillas de ruedas, y el mostrador es a dos alturas; se ha instalado un bucle magnético para usuarios de implantes o audífonos; e ofrecen publicaciones en Lectura Fácil, como el folleto "Hoyo de Manzanares, la puerta del Parque", las "Rutas de senderismo de Hoyo de Manzanares" y material sobre el "Yacimiento Arqueológico de La Cabilda" y se han desarrollado audioguías para el "Paseo urbano por Hoyo de Manzanares" y el "Yacimiento Arqueológico de La Cabilda". Además, la ruta circular de Hoyo de Manzanares es un sendero accesible para personas con discapacidad visual, gracias a la Red de Caminos Inclusiva de la Sierra de Guadarrama, que proporciona información digital detallada del recorrido y guías sonoras.

Página Web y referencias:

[Web de Turismo Accesible Hoyo de Manzanares.](#)

[Información sobre Ruta 3 de Hoyo de Manzanares por el Bosque Mediterráneo.](#)

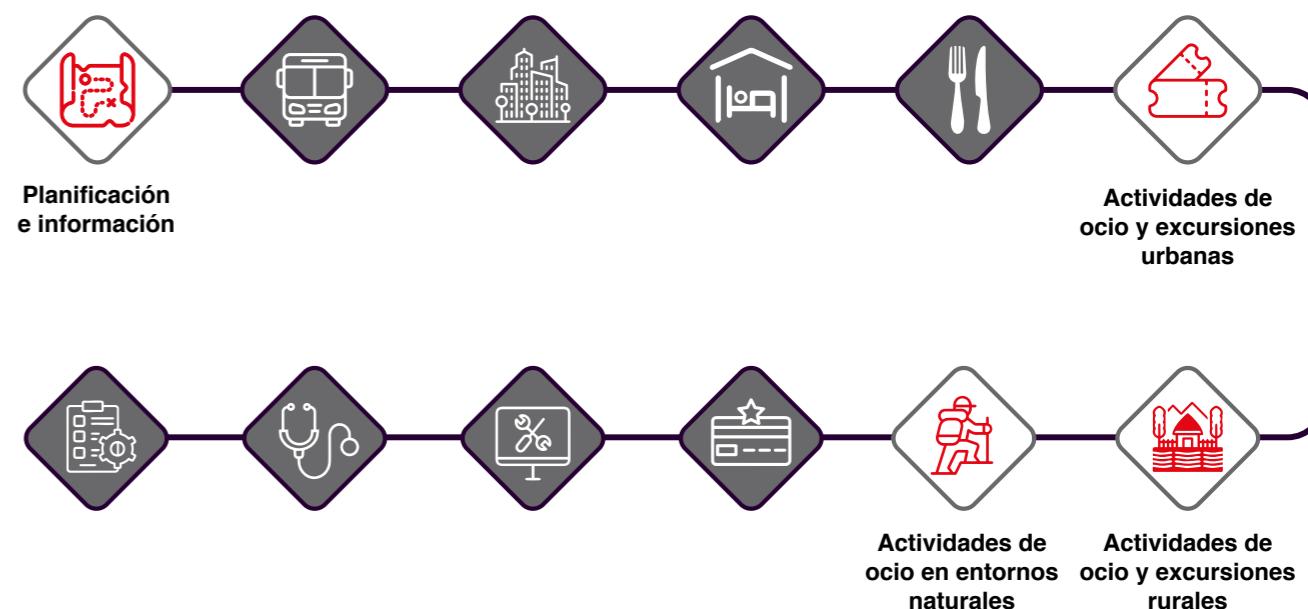
Destino Turístico: Hoyo de Manzanares, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Eliminar las barreras que impiden la participación plena de todas las personas en la sociedad, promoviendo la igualdad de oportunidades y la inclusión en el ámbito turístico, mediante la implementación de buenas prácticas de gestión adaptada avanzada en la Oficina de Turismo.

Elementos replicables:

- Integración del módulo de Buenas Prácticas de Gestión Adaptada Avanzada de Diversidad Funcional en sistemas de calidad turística (como SICTED).
- Implementación de adaptaciones físicas en oficinas de turismo e instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva.
- Desarrollo y distribución de publicaciones en Lectura Fácil sobre el destino y sus atractivos.
- Creación de audioguías para paseos urbanos y yacimientos arqueológicos.
- Adaptación de rutas de senderismo accesibles para personas con discapacidad visual, incluyendo información digital y guías sonoras.
- Colaboración con redes de caminos inclusivos para fomentar la accesibilidad en entornos naturales.



1.4. Planificación de rutas urbanas accesibles en la Sierra de Guadarrama



Descripción:

Esta buena práctica consiste en la elaboración de un informe exhaustivo y accesible que actúa como una herramienta fundamental para el turismo urbano inclusivo en la Sierra de Guadarrama. El documento contiene la evaluación y descripción pormenorizada de las condiciones de accesibilidad de varios paseos urbanos dentro de la región. Para cada ruta analizada, el informe ofrece información crítica que permite una planificación anticipada y bien informada:

- Información general de la ruta:** incluye detalles sobre su longitud, las formas de acceso (autobús, tren, coche) y las características topográficas generales (pendientes, desniveles).
- Condiciones específicas del itinerario:** se describe con precisión el tipo de pavimento, los anchos mínimos de paso, la presencia y características de escalones o rampas (incluyendo su pendiente y longitud), la identificación de obstáculos fijos y el mobiliario urbano disponible.
- Accesibilidad sensorial:** aborda la presencia de rótulos y señales peatonales visuales, así como semáforos con señales visuales y acústicas para peatones.
- Servicios accesibles en el entorno:** proporciona la ubicación y las características detalladas de aparcamientos reservados para PMR y de aseos adaptados en las cercanías de la ruta.

El informe destaca por su transparencia, indicando si existen tramos de la ruta que no son accesibles y, en algunos casos, ofreciendo la posibilidad de buscar caminos alternativos o de preparar el equipo necesario. Este nivel de detalle es vital para personas con requerimientos de accesibilidad, familias con carritos de bebé y personas mayores, garantizando una experiencia más inclusiva y segura en el patrimonio cultural y natural urbano de la sierra.

Página Web y referencias:

[Informe accesibilidad Paseos urbanos Sierra de Guadarrama.](#)

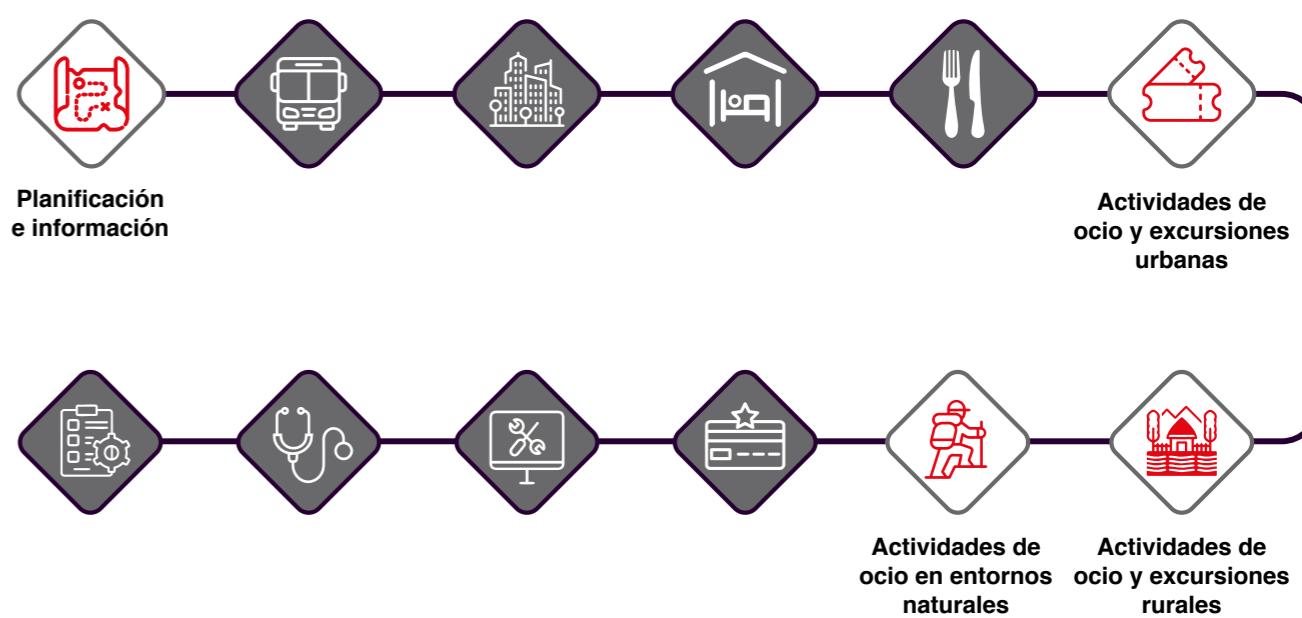
Destino Turístico: Sierra de Guadarrama, Comunidad de Madrid.

Objetivo:

Proporcionar un diagnóstico de accesibilidad para la información y planificación turística de itinerarios urbanos de interés en los municipios de la Sierra de Guadarrama. La finalidad es facilitar que los visitantes con diversos requerimientos de accesibilidad puedan planificar sus itinerarios de forma autónoma y segura, promoviendo el disfrute del patrimonio cultural y natural urbano.

Elementos replicables:

- Metodología estructurada de diagnóstico de accesibilidad, desarrollando un protocolo estandarizado y detallado para evaluar y documentar las condiciones de accesibilidad de rutas y espacios turísticos urbanos, incluyendo criterios específicos sobre pavimento, pendientes, anchos, mobiliario y señalización.
- Elaboración de informes detallados, transparentes y fiables, con la creación de documentos accesibles que sinteticen la información de accesibilidad de manera clara y comprensible para el usuario final.
- Inclusión de información práctica específica y granular, detallando características técnicas como el tipo de pavimento, el porcentaje de pendientes, los anchos de paso mínimos, y la ubicación precisa y características de servicios accesibles como aparcamientos PMR y aseos adaptados.
- Colaboración público-privada e interinstitucional. Implicación de administraciones locales, asociaciones de desarrollo territorial, empresas de turismo accesible y organizaciones de personas con discapacidad para un abordaje integral de la accesibilidad desde la planificación hasta la difusión.



1.5. Centro de Turismo de la ciudad de Madrid en la Plaza Mayor, una apuesta por la accesibilidad universal



Descripción:

La Oficina de Turismo de la Plaza Mayor, perteneciente a los Servicios de Atención al Visitante (SAV) del Ayuntamiento de Madrid, tiene como misión ofrecer información turística de alta calidad. Este servicio se rige por principios de atención personalizada, fomento del gasto turístico, promoción de la diversidad cultural de la ciudad e impulso de un modelo turístico sostenible.

El Centro de Turismo de la Plaza Mayor cuenta con la certificación en Accesibilidad Universal conforme a la Norma ISO 14785:2015 y la Norma UNE 170001-2:2007, lo que refuerza su compromiso con la igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas. El centro se concibe como una puerta de entrada acogedora, profesional y accesible a la oferta turística de Madrid.

Este punto de información incluye aspectos como la señalización táctil para guiar a personas con discapacidad visual, mobiliario adaptado como asientos ergonómicos y apoyos isquiáticos, y sistemas magnéticos de inducción que permiten una mejor comunicación con personas con prótesis auditivas. También ofrecen planos hapticos y mapas diseñados para personas con baja visión, además de expositores a diferentes alturas en la tienda para garantizar un acceso universal.

En cuanto a los servicios, se brinda atención en lengua de signos española y hay mapas turísticos descargables mediante códigos QR en español, inglés y francés que cubren 16 monumentos de interés. También existe un programa gratuito de visitas guiadas accesibles, con recorridos semanales dirigidos por guías especializados.

Por último, el Área de Turismo del Ayuntamiento ha impulsado otras iniciativas complementarias como una guía específica sobre accesibilidad en alojamientos y recursos turísticos, una publicación con itinerarios adaptados para una semana y el proyecto MAULSE, que permite a personas usuarias de LSE comunicarse de manera remota desde cualquier oficina de turismo a través de tabletas, conectándose directamente con informadores que dominan esta lengua.

Página Web y referencias: [Información de accesibilidad del Centro de Turismo de Plaza Mayor](#).

Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Proporcionar información turística de calidad de forma plenamente accesible e inclusiva en el Centro de Turismo de la Plaza Mayor, adaptándose a las necesidades específicas de cada visitante y contribuyendo al desarrollo económico local y a la promoción de un turismo sostenible.

Elementos replicables:

- Obtención de certificaciones de accesibilidad (ISO 14785:2015, UNE 170001-2:2007) para oficinas de turismo en favor de una mayor calidad turística en base a la accesibilidad.
- Coordinación de múltiples áreas (infraestructura, personal, tecnología, comunicación) para una accesibilidad integral.
- Adaptación de edificios históricos protegidos para hacerlos accesibles.
- Formación continua del personal en atención a la diversidad.
- La prestación de servicios de información turística inclusivos y oferta de visitas guiadas accesibles gratuitas.
- La ejecución de proyectos innovadores, como MAULSE, orientada a mejorar la atención en lengua de signos española a visitantes mediante videointerpretación en todas las oficinas de turismo.



1.6. Oficina de Turismo accesible en Aranjuez.

Objetivo: Con el propósito de proporcionar información turística accesible sobre Aranjuez y sus recursos y, ubicada en un entorno fácilmente accesible y totalmente transitable para personas con movilidad reducida, la oficina de turismo de Aranjuez está adaptada para persona usuarias de silla de ruedas. El edificio cuenta con un acceso de anchura suficiente, así como un mostrador a doble altura que permite una atención cómoda y accesible a todas las personas. La circulación interior está libre de obstáculos, con iluminación adecuada y pavimento uniforme.

La oficina dispone de bucle de inducción magnético, audioguías y el personal está formado en atención a personas con discapacidad, incluyendo conocimientos de interpretación en lengua de signos.

Respecto a la accesibilidad informativa, se ofrecen contenidos turísticos en lectura fácil, lo que permite una mejor comprensión a personas con discapacidad cognitiva, personas mayores y familias con niños pequeños, al tiempo que cuentan con rótulos de señalización visuales accesibles.

Las visitas y actividades organizadas desde esta oficina turística también están adaptadas lo que convierte a este recurso en un ejemplo de inclusión turística en el municipio de Aranjuez.

Referencia: [Oficina de Turismo de Aranjuez.](#)



1.7. Oficina de Turismo accesible en Nuevo Baztán

Objetivo: Mejorar la accesibilidad en la atención e información de la oficina turística de Nuevo Baztán, específicamente para personas con discapacidad auditiva mediante la instalación de tecnología de apoyo como el bucle magnético. El acceso al edificio se realiza sin desniveles y el interior del espacio permite una circulación fluida, con iluminación adecuada y sin obstáculos que puedan dificultar el tránsito. El mostrador de atención al público y el mobiliario están adaptado en altura para personas usuarias de silla de ruedas y se dispone de aseos adaptados en zonas comunes ya aparcamiento reservado en las inmediaciones de la oficina.

La oficina ofrece visitas guiadas adaptadas, personal de apoyo para personas con movilidad reducida, así como personal formado en atención a personas con discapacidad.

Referencia: [Nuevo Baztán y su Oficina de Turismo accesible.](#)



1.8. Publicaciones turísticas adaptadas a personas con autismo en Colmenar del Arroyo

El objetivo de esta iniciativa es facilitar la comprensión y disfrute del destino turístico de Colmenar del Arroyo a personas con trastorno del espectro autista (TEA) y otras discapacidades cognitivas, proporcionando información clara, estructurada y adaptada que mejore su experiencia de viaje y su autonomía en el entorno. Para ello, se ha elaborado un folleto turístico específicamente diseñado para personas con autismo y/o discapacidad cognitiva, siendo de utilidad para familias con niños pequeños o personas mayores, ya que proporciona información en un formato de más directo y visual.

Referencia: [Web de Turismo de Colmenar del Arroyo](#).



1.9. Accesibilidad digital de la información turística de San Martín de Valdeiglesias

Mejorar la accesibilidad a la información turística del municipio de San Martín de Valdeiglesias a través de herramientas digitales (APP Y página web), garantizando que sea comprensible y utilizable por personas con diversas necesidades de acceso.

Para las personas con discapacidad visual, la herramienta incorpora locuciones que permiten acceder al contenido auditivamente. Se han incluido descripciones detalladas que facilitan la comprensión de la información visual y textual, lo que también beneficia a aquellos que no pueden escuchar el contenido.





1.10. Publicaciones turísticas accesibles sobre la ciudad de Madrid

Objetivo: Ofrecer información accesible y detallada sobre rutas turísticas adaptadas en el centro histórico de Madrid, permitiendo que todas las personas puedan disfrutar del patrimonio cultural y monumental de la ciudad de forma autónoma y segura.

Descripción: La guía “Madrid Accesible Para Ti” es una iniciativa del Ayuntamiento de Madrid diseñada para facilitar la exploración del corazón de la capital a todos los públicos. Este recurso presenta ocho rutas turísticas específicamente adaptadas por el centro histórico de la ciudad, abarcando sus principales monumentos y puntos de interés cultural.

La guía incluye información clave en braille y macrocaracteres, lo que la hace utilizable para personas con discapacidad visual y baja visión, e incorpora códigos QR para cada ruta que permiten descargar la información en distintos idiomas y enlazar con la plataforma especializada TUR4all con información adicional y actualizada sobre la accesibilidad específica de los diferentes puntos de interés.

Este esfuerzo se centra no solo en señalar puntos accesibles, sino en guiar al usuario a través de itinerarios completos, proporcionando una experiencia turística coherente y facilitando la planificación previa, lo cual es vital para la autonomía y seguridad del viajero.

Referencia: [Guía Madrid Accesible para ti - esMADRID.](#)



2. Transportes y movilidad

Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid



La movilidad es un derecho fundamental que permite a las personas participar activamente en la vida social, económica y cultural. En el contexto turístico, garantizar un sistema de transporte accesible y seguro es esencial para que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan desplazarse con autonomía y disfrutar plenamente de su experiencia en el destino.

Para las personas con requerimientos de accesibilidad es imprescindible que los servicios de transporte —ya sean urbanos, interurbanos o de largo recorrido— estén diseñados y gestionados conforme a los principios de accesibilidad universal, desde sus infraestructuras (estaciones, paradas, terminales) a los vehículos y los sistemas de información y atención al usuario, de forma que sean comprensibles, utilizables y practicables en condiciones de igualdad, seguridad y comodidad. Además, es fundamental que, de existir servicios de apoyo para personas con discapacidad o movilidad reducida, como la asistencia en estaciones o el acompañamiento en aeropuertos, se explique de forma clara el procedimiento para su solicitud.

Así, la planificación de la movilidad turística debe contemplar la cadena completa de desplazamiento, desde el punto de origen hasta el destino final, incluyendo los trayectos intermedios y los accesos a los recursos turísticos. Solo así se garantiza una experiencia de viaje segura, autónoma y satisfactoria para todas las personas.

En materia normativa, el marco jurídico español establece las obligaciones en materia de transporte a través del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, *por las que se regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en los modos de transporte para personas con discapacidad*⁸.

En la Comunidad de Madrid, la movilidad sin barreras se ha convertido en una prioridad estratégica, entendiendo que garantizar la autonomía, seguridad y comodidad en los desplazamientos es esencial para la calidad de vida y el ejercicio pleno de los derechos de todas las personas. Este esfuerzo conjunto, que involucra tanto a entidades públicas como privadas, ha transformado progresivamente la red de transporte madrileña en un modelo de accesibilidad. La red de transporte, que abarca Metro, autobuses urbanos e interurbanos, Cercanías y taxi adaptado, se presenta como un referente de accesibilidad intermodal. A continuación, se detallan las iniciativas clave que consolidan la red de transporte de la Comunidad de Madrid como un modelo de inclusión.

⁸ BOE-A-2019-14423 Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el 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.

2.

Transportes y movilidad	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Infraestructuras accesibles en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas	●	●	●	●	●		●	
Accesibilidad en la red de cercanías de la Comunidad de Madrid	●	●	●	●				
Accesibilidad en la red de Metro de Madrid	●	●	●	●			●	
Por una conectividad accesible en la red de autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid	●	●	●	●			●	
Taxis adaptados en la Comunidad de Madrid		●	●	●	●			
Autobuses accesibles en la ciudad de Madrid. EMT		●	●	●	●		●	
Red de intercambiadores accesibles en la región de Madrid	●	●	●	●	●			
Nuevas tecnologías al servicio de un transporte accesible en la región de Madrid	●	●	●	●	●			

Destinatario/Beneficiario	Tipo de iniciativa			Perfiles beneficiados										
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
	●	●	●		●			●						
		●	●		●			●						
		●	●		●			●						
		●	●		●			●						
		●	●		●			●						
		●	●		●			●						
		●	●		●			●						
		●	●		●			●						

2.1. Infraestructuras accesibles en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas



aplicación móvil gratuita Telesor.

Página Web y referencias:

[Servicio de asistencia Sin Barreras en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas - Aena.](#)

[Información para Personas con necesidades especiales del Aeropuerto Adolfo Suárez de Madrid-Barajas.](#)

[Información I aeropuerto Adolfo Suárez de Tur4all.](#)

[Mapa del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.](#)

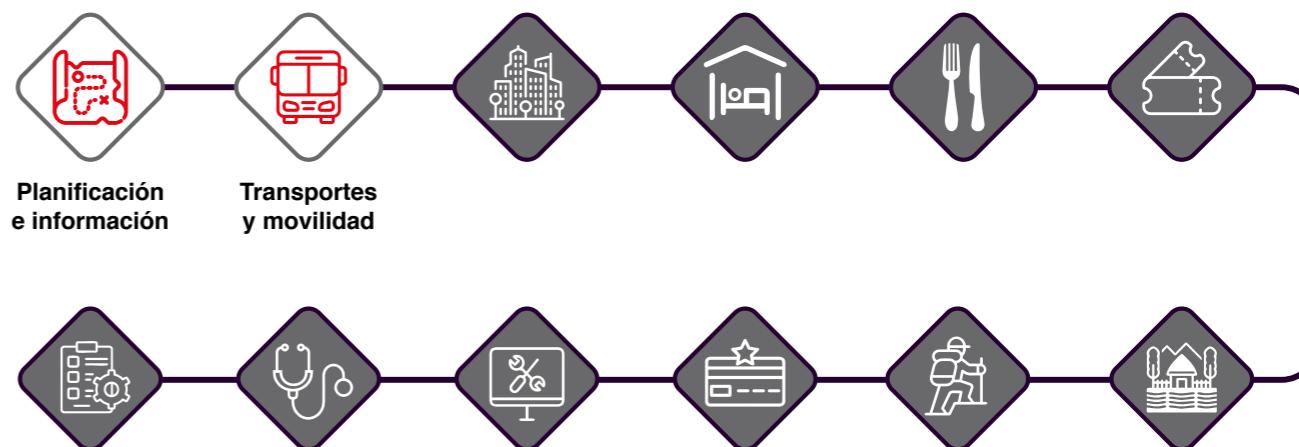
Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Facilitar el acceso y la movilidad dentro del aeropuerto a pasajeros con movilidad reducida o discapacidad, ofreciendo un servicio gratuito de asistencia personalizado.

Elementos replicables:

- Servicio gratuito y completo de asistencia a personas con movilidad reducida o discapacidad ("Sin Barreras").
- Puntos de encuentro claramente señalizados y accesibles.
- Flota de vehículos adaptada y sillas de ruedas disponibles.
- Aseos accesibles y adaptados a diferentes necesidades.
- Información turística accesible en múltiples formatos.
- Colaboración con asociaciones representativas para mejorar la accesibilidad.
- Creación de distintivos para personas con discapacidades invisibles, fomentando la eficiencia entre los trabajadores de atención al público y la mejora de la experiencia del viajero.



Descripción:

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ofrece el servicio gratuito "Sin Barreras" para personas con movilidad reducida o discapacidad. Este servicio incluye:

- Asistencia personalizada: Un asistente recoge al pasajero en un punto de encuentro y lo acompaña durante todo su recorrido por el aeropuerto, desde la facturación hasta el embarque, también a la llegada.
- Puntos de encuentro accesibles: Hay puntos de encuentro señalizados en aparcamientos, aceras de llegada y zonas de facturación.
- Flota de vehículos adaptada: El aeropuerto cuenta con vehículos adaptados, incluyendo buggies y autobuses, y más de 700 sillas de ruedas.
- Aseos accesibles: Hay aseos accesibles distribuidos por todo el aeropuerto. Algunos están adaptados específicamente para personas con ostomía.
- Existen puntos de información turística con atención en Lengua de Signos Española en remoto, bucles magnéticos y un Mapa Accesible de Madrid en braille con código QR descargable.
- Transporte público accesible: La línea 8 de Metro que conecta con el aeropuerto es accesible para usuarios de silla de ruedas.
- Distintivo para personas con discapacidades invisibles que facilita y mejora la atención personalizada.
- Las personas con discapacidad auditiva pueden solicitar la asistencia a través de la

2.2. Accesibilidad en la red de cercanías de la Comunidad de Madrid



Descripción:

La red de Cercanías Madrid representa una arteria fundamental para la movilidad en la Comunidad de Madrid, conectando de manera eficiente la capital con sus municipios y otras poblaciones. En los últimos años, se ha realizado un esfuerzo significativo para mejorar su accesibilidad, con el objetivo de convertirla en un sistema de transporte plenamente inclusivo. Actualmente, el 78% de la red de Cercanías Madrid ya es totalmente accesible, un porcentaje en constante crecimiento gracias a las continuas obras de mejora y modernización. Esta accesibilidad puede verse manifestada en:

Accesibilidad en Estaciones:

- Actualmente, 76 de las 93 estaciones del núcleo de Cercanías Madrid son totalmente accesibles, lo que representa el 78% del total⁹.
- Los pavimentos podotáctiles guían a las personas con discapacidad visual en diferentes puntos clave.
- Las taquillas, puntos de atención y accesos adaptados en altura.
- Se implementan sistemas de señalización visual clara y, en muchos casos, información sonora para el anuncio de trenes y otros avisos.

Accesibilidad en Trenes:

- La renovación de la flota de trenes incluye vagones con espacios específicos para sillas de ruedas.
- Las puertas de los trenes son amplias y el espacio entre el andén y el tren se minimiza en las estaciones adaptadas para facilitar el acceso.
- Los trenes disponen de información visual y sonora a bordo sobre las paradas y el recorrido.

- De las más de 1.200 circulaciones diarias que realiza la red, el 50% se efectúa con convoyes adaptados¹⁰.

Estos avances no solo facilitan el día a día de los residentes con discapacidad, sino que también abren nuevas oportunidades para el turismo accesible, permitiendo a los visitantes explorar con mayor comodidad el rico patrimonio y los atractivos de los distintos municipios de la Comunidad de Madrid.

Página Web y referencias:

[Accesibilidad en el transporte público de la Comunidad de Madrid.](#)

Destino Turístico: Comunidad de Madrid, conectando la capital con otros municipios.

Objetivo:

Garantizar que la red de Cercanías Madrid sea un medio de transporte público accesible e inclusivo para todos los viajeros, facilitando la movilidad autónoma y segura entre la capital y sus diversas localidades.

Elementos replicables:

- Planificación estratégica a largo plazo para la adaptación de redes de transporte ya existentes: establecer un calendario y un presupuesto claro para la mejora progresiva de la accesibilidad de estaciones y flota.
- Implementación de soluciones integrales en estaciones.
- Renovación de flotas con criterios de diseño universal.
- Coordinación entre operadores y gestores de infraestructura.
- Sistemas de señalización e información multisensorial.
- Inversión continua y financiación específica, destinando recursos para proyectos de accesibilidad, reconociéndolos como una prioridad.



2.3. Accesibilidad en la red de Metro de Madrid



En relación a las mejoras de accesibilidad auditiva se han actualizado los interfonos de las estaciones para facilitar la comunicación, así como instalado de forma progresiva avisadores luminosos y acústicos en todas las puertas de los trenes. También algunos interfonos y ascensores disponen de bucles magnéticos.

Entre otras mejoras, destacan la señalización de obstáculos y eliminación de puntos de peligro, la instalación de apoyos isquiáticos en andenes y de fuertes contrastes cromáticos en las puertas de los trenes, botones y barras asidero y la señalización visual y acústica de apertura y cierre de puertas.

Respecto a la [accesibilidad de las estaciones](#), es posible encontrar:

- 40 estaciones de metro dotadas de accesibilidad universal.
- 2 estaciones con medidas de accesibilidad sin ascensores y/o rampas.
- 157 estaciones de metro con ascensores y/o rampas sin medidas complementarias de accesibilidad.

Descripción:

Metro de Madrid es una de las redes de metro más extensas del mundo y se ha posicionado como un referente en accesibilidad, impulsando un ambicioso Plan de Accesibilidad e Inclusión. Este plan abarca una amplia gama de mejoras para garantizar que todas las personas puedan utilizar el servicio de forma autónoma y segura.

En cuanto a la accesibilidad física, el 100% de las estaciones cuentan con medidas para el acceso de personas con movilidad reducida (PMR). Además, dispone de un plano actualizado con la información de las estaciones accesibles que facilita la planificación de las rutas y los vehículos cuentan con espacios reservados para PMR.

Metro de Madrid dispone actualmente de 571 ascensores y 1.709 escaleras mecánicas distribuidas por toda la red. El Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021–2028 contempla la instalación de 130 nuevos ascensores, que permitirán que 28 estaciones adicionales se incorporen al listado de estaciones completamente accesibles.

Respecto a la accesibilidad visual, se ha implementado un sistema de guiado por voz en algunas estaciones, que funciona con una aplicación y códigos de colores y dispone de etiquetas Braille en los pasamanos de las escaleras y en los botones de los ascensores. Además, se han instalado pavimentos podotáctiles en las estaciones para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual, especialmente en zonas de escaleras, ascensores y salidas.

Metro de Madrid también ofrece un [Servicio Especial de Ayuda a Personas con Movilidad Reducida](#), activo desde octubre de 2014, que proporciona asistencia personalizada en estaciones donde sea necesario facilitar la salida al exterior.

Cabe destacar que Metro de Madrid ha obtenido el [certificado AENOR de Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal](#) según la norma UNE 170001-2, lo que acredita su compromiso con la mejora continua en accesibilidad.



Página Web y referencias:

- [Accesibilidad del Metro de Madrid.](#)
- [Plan de Accesibilidad e inclusión 2021-2028 del Metro de Madrid.](#)
- [Plano y estaciones con ascensor del Metro de Madrid.](#)

Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Facilitar la autonomía integral de todas las personas en el uso del Metro de Madrid, permitiendo que ciudadanos y visitantes puedan viajar en igualdad de condiciones. El Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028 tiene como meta ambiciosa ampliar el porcentaje de estaciones accesibles del 70% actual a un 84%, creando una red cada vez más inclusiva.

Elementos replicables:

- Desarrollo e implementación de un Plan de Accesibilidad e Inclusión a largo plazo con objetivos y recursos definidos.
- Colaboración con organizaciones de personas con discapacidad para definir y evaluar las medidas de accesibilidad.
- Incorporación de diseño universal en la construcción y renovación de estaciones y trenes.
- Implementación de tecnologías innovadoras para la accesibilidad sensorial (guiado por voz, avisadores luminosos y sonoros, bucles magnéticos).
- Mejora de la información y señalización accesible.
- Formación del personal en la atención a personas con discapacidad.
- Análisis y eliminación de puntos de peligro, identificando y mitigando riesgos en las infraestructuras.
- Proceso de certificación norma AENOR de compromiso con la accesibilidad.



2.4. Por una conectividad accesible en la red de autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid



Descripción:

La red de Autobuses Interurbanos de la Comunidad de Madrid se ha consolidado como un referente en accesibilidad dentro del transporte público por carretera. Gracias a la política de accesibilidad impulsada por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, el 100% de la flota interurbana es accesible para personas con movilidad reducida. Este hecho se traduce en la incorporación de múltiples características de diseño universal.

- El 100% de la flota de autobuses disponen de rampa de acceso, facilitando el embarque y desembarque a personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida, y cuentan con espacio señalizado con anclajes de seguridad.
- Disponen de asientos reservados para personas con movilidad reducida (PMR) ubicados cerca de las puertas.
- Las botoneras de los pulsadores dentro del autobús suelen estar equipadas con indicaciones en Braille, e incorporan sistemas de información acústica y visual a bordo, que anuncian la próxima parada y otros mensajes relevantes.
- La señalización horizontal y vertical en el interior y exterior de los vehículos está diseñada para ser clara y legible. El número total de paradas es de 7.164, equipadas con postes o marquesinas donde se está instalando el sistema de etiquetas Navilens¹¹.
- Existen tarifas y títulos de transporte público adaptados para personas con discapacidad, facilitando el acceso económico al servicio.
- La constante renovación de la flota y el cumplimiento de la normativa de accesibilidad (UNE 170001-1 y 2, Real Decreto 1544/2007) son pilares centrales de esta buena práctica.

Esta infraestructura accesible permite que tanto residentes como turistas puedan desplazarse de forma autónoma y segura por toda la Comunidad de Madrid.

Página Web y referencias:

[Accesibilidad en el transporte público de la Comunidad de Madrid.](#)

[Información de accesibilidad de los autobuses urbanos de la Empresa Municipal de transportes de Madrid.](#)

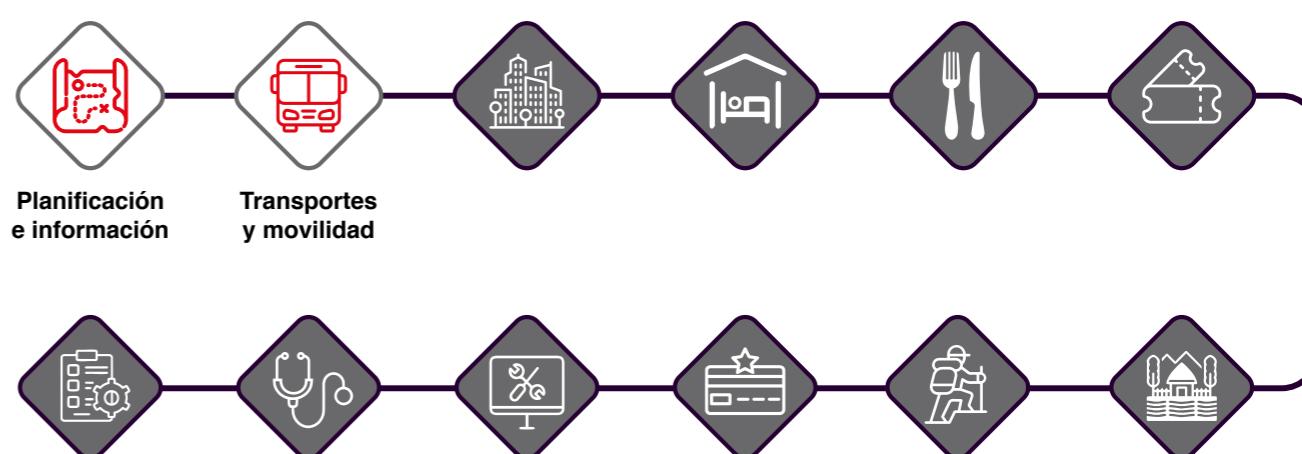
Destino Turístico: Comunidad de Madrid, abarcando la conexión entre los diferentes municipios de la comunidad autónoma.

Objetivo:

Garantizar la movilidad y conexión de todos los ciudadanos y visitantes dentro del área metropolitana y rural de la Comunidad de Madrid, ofreciendo un servicio de transporte público interurbano accesible e inclusivo.

Elementos replicables:

- Política de renovación de flotas con criterios de accesibilidad universal: establecer un porcentaje mínimo de vehículos accesibles y fomentar la adquisición de nuevos autobuses con rampas, espacios PMR, sistemas de información visual/acústica y Braille.
- Regulación de características técnicas de accesibilidad: establecer normativas claras para los vehículos (rampas, espacios para sillas de ruedas, asientos reservados, sistemas de información).
- Formación del personal de conducción: capacitación en la asistencia a personas con discapacidad y el manejo de los elementos de accesibilidad del vehículo.
- Integración de tecnologías de accesibilidad sensorial: implementación de botoneras en Braille y sistemas de información acústica y visual en las paradas.
- Colaboración público-privada: impulso de la accesibilidad por parte de la administración pública (Consorcio Regional de Transportes) en colaboración con las empresas operadoras privadas.



¹¹ [Autobuses interurbanos.](#)

2.5. Taxis adaptados en la Comunidad de Madrid



Descripción:

El servicio de taxi en la Comunidad de Madrid se ha ido adaptando progresivamente para cubrir las necesidades de movilidad de todas las personas, con un enfoque particular en el transporte accesible. Esta buena práctica se centra en la provisión de taxis adaptados para el transporte de personas usuarias de silla de ruedas y otros equipos de movilidad.

En este sentido, ha de destacarse el firme compromiso de la Comunidad de Madrid con la accesibilidad en el transporte público, expresamente en el ámbito de los taxis. La Ordenanza Reguladora del Taxi de Madrid tiene como uno de sus objetivos asegurar que el servicio de taxi sea inclusivo para todas las personas. Entre las medidas más destacadas, la legislación exige la instalación de bucle de inducción magnética y su correspondiente señalización en las nuevas licencias concedidas a partir del 1 de junio de 2021, facilitando la comunicación con usuarios con discapacidad auditiva en cumplimiento de la Norma UNE EN 601184:2007. Además, se exige la presencia de información en Braille tanto para los datos identificativos del vehículo como para las tarifas, garantizando la autonomía de las personas con discapacidad visual. Complementariamente, la Comunidad de Madrid ha establecido el objetivo de incrementar progresivamente la cuota de eurotaxis (vehículos adaptados para personas con movilidad reducida) en la flota, aspirando a un mínimo del 5%, en línea con el Real Decreto 1544/2007 que promueve la accesibilidad en el transporte a nivel estatal. Estas regulaciones, junto con la Ley 8/1993 y el Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid sobre promoción de la accesibilidad, no solo eliminan barreras, sino que consolidan un servicio de taxi que es un pilar fundamental para el turismo inclusivo y el desplazamiento cómodo y seguro de todos los ciudadanos.

Página Web y referencias:

[Información de Radioteléfono Pide Taxi.](#)

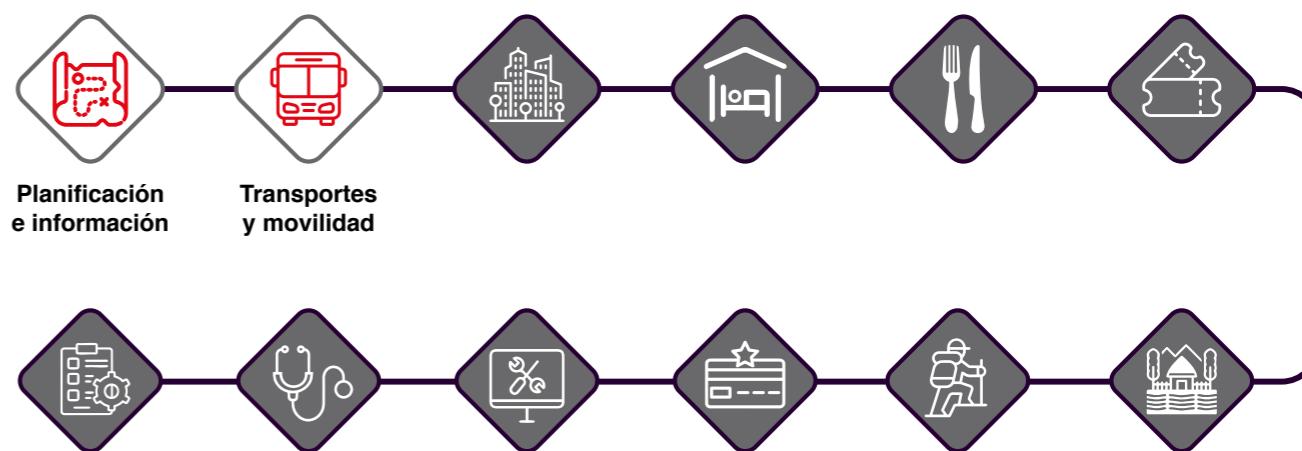
Destino Turístico: Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer un servicio de transporte individualizado y accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con movilidad reducida u otras necesidades especiales, garantizando su desplazamiento cómodo y seguro por toda la Comunidad de Madrid.

Elementos replicables:

- Implementación de flotas de taxis adaptados para personas con movilidad reducida.
- Colaboración con empresas de taxi privadas para la expansión de servicios accesibles.
- Identificación y gestión de las necesidades de vehículos adaptados en el transporte urbano.
- Promoción de la accesibilidad en el transporte como un pilar fundamental del turismo inclusivo.



2.6. Autobuses accesibles en la ciudad de Madrid. EMT



Descripción:

La Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Madrid se compromete con la accesibilidad universal, adaptando su flota y servicios para garantizar la autonomía y comodidad de todos los usuarios.

En cuanto a la accesibilidad física, el 100% de los autobuses de la EMT son de piso bajo y disponen de sistema de inclinación para facilitar el acceso de todas las personas. Todos los vehículos cuentan con rampas de acceso para sillas de ruedas, que se despliegan por la puerta central o trasera. Los autobuses tienen plataformas centrales dobles o ampliadas para compatibilizar el uso de sillas de ruedas y cochecitos de niños, aunque la capacidad puede ser variable. El pavimento de los vehículos es antideslizante y no produce reflejos. Además, cuentan con barras y elementos de apoyo en todo el interior.

Para la accesibilidad sensorial, los autobuses disponen de avisadores acústicos y luminosos exteriores que indican el número de línea y el sentido del autobús, facilitando la localización de la puerta. Dentro del vehículo, todos los pulsadores de aviso de parada están en Braille y tienen contraste cromático. Además, la EMT ha implementado el proyecto SIENA (Sistema embarcado de Información Acústica), que proporciona información visual y sonora a bordo de los autobuses, beneficiando especialmente a personas con discapacidad visual. Recientemente, la totalidad de las marquesinas y postes de autobús de Madrid han sido equipados con códigos NaviLens. Este innovador sistema permite a personas ciegas y con discapacidad visual obtener información contextualizada sobre la parada (líneas, tiempos de espera) a través de su dispositivo móvil, con lectura a gran distancia y guiado acústico, potenciando su autonomía.

En lo que respecta a la accesibilidad cognitiva, la EMT lleva a cabo el proyecto ["¡Creemos en tu autonomía!"](#) desde 2008. Este programa ofrece entrenamientos personalizados para personas con discapacidad intelectual o dificultades de comprensión, capacitándolas para utilizar el autobús de forma autónoma y segura. Por último, la EMT invierte en formación y sensibilización en materia de accesibilidad universal para todo su personal.

Página Web y referencias: [Información de accesibilidad de los autobuses urbanos de la Empresa Municipal de transportes de Madrid](#). [Planos de la accesibilidad de los autobuses de EMT](#). [Información sobre la iniciativa ¡Creemos en tu autonomía!](#)

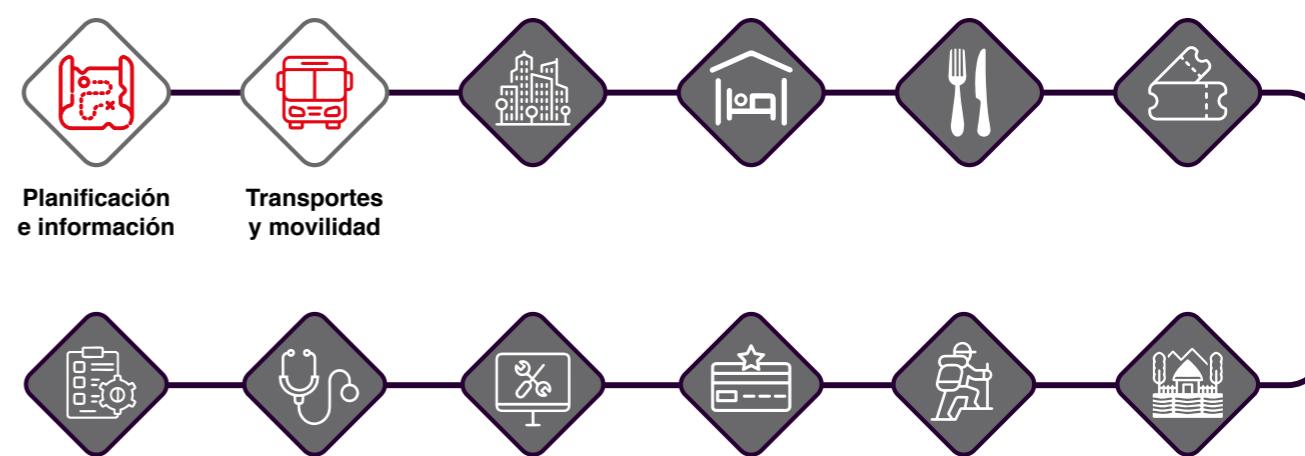
Destino Turístico: Ciudad de Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer un servicio de transporte público urbano universalmente accesible, seguro y cómodo para todos los ciudadanos.

Elementos replicables:

- Diseño de flota con autobuses de piso bajo y con sistema de inclinación, instalación de rampas de acceso en los vehículos e implementación de plataformas centrales amplias y políticas claras de uso de espacio para PMR y cochecitos.
- Desarrollo de sistemas de información acústicos y luminosos exteriores.
- Instalación de pulsadores de parada en Braille y con contraste cromático.
- Implementación de sistemas de información a bordo (como SIENA) y en paradas (como NaviLens) para discapacidad visual y auditiva.
- Desarrollo de programas de entrenamiento para el uso autónomo del transporte público por personas con discapacidad cognitiva.
- Formación y sensibilización continua del personal en materia de accesibilidad y trato a personas con discapacidad.

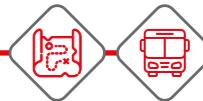




2.7. Red de intercambiadores accesibles en la región de Madrid

Los intercambiadores de transporte de la Comunidad de Madrid son puntos estratégicos que facilitan la conexión entre diferentes modos de transporte. La apuesta por la accesibilidad se ha extendido de manera decidida a estas infraestructuras clave, con el objetivo de eliminar barreras en los transbordos y el acceso a los servicios.

Actualmente, la red de intercambiadores del Consorcio Regional de Transportes de Madrid es 100% accesible. Todos los intercambiadores disponen de itinerarios accesibles, ascensores y rampas, pavimentos podotáctiles de encaminamiento, señalización accesible e información sonora en puntos clave, aseos adaptados y puntos de información, atención y venta de billetes accesibles.



2.8. Nuevas tecnologías al servicio de un transporte accesible en la región de Madrid

La Comunidad de Madrid no solo se enfoca en la adaptación física de sus infraestructuras y vehículos, sino que también integra las nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad a la información, la autonomía y la experiencia de viaje. Entre las herramientas tecnológicas implantadas se encuentran:

- **Aplicaciones Móviles y Sitios Web Accesibles:** las plataformas digitales del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTAM) y de los operadores individuales (como la EMT) están diseñadas con criterios de accesibilidad web compatibles con lectores de pantalla, permitiendo a los usuarios consultar rutas, horarios y estado del servicio desde sus dispositivos móviles.
- **Información en tiempo real a través de Paneles de Información al Viajero (PIV):** las pantallas de los autobuses, trenes de Metro y Cercanías, así como los paneles informativos en las estaciones e intercambiadores, ofrecen información en tiempo real sobre la llegada de los vehículos y las próximas paradas, con sistemas visuales y sonoros.
- **Los mostradores de Atención al Usuario** de las oficinas de gestión “Consorcio Regional de Transportes de Madrid” y “Sol” están dotados con un sistema de video-interpretación online y en tiempo real, destinado a la comunicación de personas sordas.
- **Bucle Magnético y pictogramas:** la implementación de bucles de inducción magnética y pictogramas en taquillas y puntos de atención facilita la comunicación para personas con discapacidad auditiva.



3. Entorno urbano

Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid



El entorno urbano constituye un elemento esencial en la experiencia turística, ya que conecta los distintos recursos del destino y condiciona la accesibilidad global del mismo. Para garantizar una movilidad segura, autónoma y cómoda, es imprescindible asegurar la continuidad de la cadena de accesibilidad en los espacios públicos urbanizados, incluyendo itinerarios peatonales, intersecciones con zonas vehiculares, accesos a infraestructuras de transporte y áreas de estancia.

En España, la normativa que regula las condiciones básicas de accesibilidad en el entorno urbano es la *Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, que establece los requisitos técnicos de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados* de todas las personas.

No obstante, persisten importantes barreras en los entornos urbanos de muchos destinos turísticos, las cuales podrían eliminarse a través de procesos de gestión adecuados. Entre las barreras más frecuentes se encuentran la ineficiencia del diseño del plano urbano, la existencia de obstáculos no detectables, la falta de continuidad en itinerarios peatonales, la ausencia o mal diseño de vados, o la escasa presencia de señalización direccional e informativa accesible. Estas deficiencias afectan especialmente a las rutas turísticas, que suelen concentrar la mayor parte de los servicios y atractivos del destino, y que, en muchos casos, discurren por zonas históricas con trazados urbanos complejos¹².

Además, la falta de mobiliario de descanso accesible, aseos adaptados o plazas de aparcamiento reservadas en las proximidades de los recursos turísticos limita la autonomía de muchas personas y reduce la calidad de su experiencia.

Así, la mejora de la accesibilidad en el entorno urbano requiere una planificación integral y coordinada, que contemple tanto la normativa vigente como las necesidades reales de los usuarios. Además, es fundamental fomentar la sensibilización de la ciudadanía y del tejido empresarial local, así como incorporar soluciones tecnológicas que faciliten la orientación, la comunicación y la interacción con el espacio urbano.

¹² [OBSERVATORIO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL TURISMO EN ESPAÑA](#).

3.

Entorno urbano

	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Señalética y mobiliario inteligente en el entorno urbano de Alcalá de Henares	●	●		●	●			
Hoyo de Manzanares, municipio comprometido con el autismo	●	●	●	●			●	
LEERMADRID: Señalética y orientación peatonal universal en la ciudad de Madrid	●	●	●	●	●			
Adaptaciones de accesibilidad en el Yacimiento de La Mezquita de Cadalso de los Vidrios	●	●		●				

Destinatario/Beneficiario	Tipo de iniciativa			Perfiles beneficiados										
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
									●	●	●	●	●	●

3.1. Señalética y mobiliario inteligente en el entorno urbano de Alcalá de Henares



Descripción:

La iniciativa “Señalética y Mobiliario Inteligente en Alcalá de Henares: Disfrute para Todos” es un proyecto ambicioso del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, enmarcado dentro de su Plan Ordinario de Sostenibilidad Turística. Busca transformar la experiencia del visitante a través de la implementación de un sistema de señalización innovador y un mobiliario urbano que combina funcionalidad con tecnología.

Este proyecto se centra en la instalación de soportes interactivos y paneles inteligentes que van más allá de la señalización tradicional. La señalética será conectada, permitiendo que los usuarios accedan a información relevante a través de sus dispositivos móviles, lo que facilita una experiencia personalizada y adaptada a diversas necesidades. Se prevé la inclusión de códigos QR, NFC o balizas Bluetooth para ofrecer capas de información digital. Esto incluye datos en varios idiomas, formatos accesibles (como audioguías, texto adaptable, o información para personas con discapacidad visual o auditiva) y detalles sobre el patrimonio cultural y natural de la ciudad. El mobiliario inteligente complementará la señalética, pudiendo incorporar puntos de recarga o conectividad, y mejorando la comodidad en el espacio público.

El objetivo principal es asegurar la accesibilidad universal, facilitando la orientación y el uso de los espacios públicos y de interés turístico a todas las personas, incluyendo a aquellas con diversidad funcional, personas mayores, familias con niños pequeños o visitantes con diferentes capacidades de comprensión o movilidad. El proyecto busca que estas herramientas inteligentes no solo guíen al visitante, sino que también enriquezcan su interacción con el entorno urbano y patrimonial de Alcalá de Henares, posicionándola como un Destino Turístico Inteligente y plenamente accesible.

Página Web y referencias:

- [Web de Turismo de Alcalá de Henares.](#)
- [Plan de Sostenibilidad Turística de Alcalá de Henares.](#)
- [Señalética inteligente de Alcalá de Henares.](#)

Destino Turístico: Alcalá de Henares, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Mejorar la experiencia del visitante en Alcalá de Henares a través de una señalética y mobiliario inteligente y conectada, buscando el disfrute para todas las personas. La finalidad es facilitar la orientación y el uso de los espacios públicos y de interés turístico, especialmente para personas con diversidad funcional, promoviendo la accesibilidad universal.

Elementos replicables:

- Diseño e implementación de sistemas de señalización inteligente y conectada (que integren códigos QR, NFC o balizas Bluetooth) para ofrecer información digital y contextualizada.
- Desarrollo de contenido accesible (multilingüe, audioguías, texto adaptable) asociado a la señalética para diferentes tipos de diversidad funcional.
- Implementación de mobiliario urbano inteligente que complementa la señalización y mejore la experiencia en espacios públicos.
- Integración de innovaciones tecnológicas para mejorar la experiencia turística y la accesibilidad en entornos urbanos y patrimoniales.
- Enfoque en la accesibilidad universal para todos los visitantes en el marco de un plan de sostenibilidad turística.



3.2. Hoyo de Manzanares, municipio comprometido con el autismo



Descripción:

Hoyo de Manzanares ha realizado un esfuerzo significativo para convertirse en un referente de accesibilidad, destacando especialmente por su compromiso con las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA).

En lo referente a la accesibilidad física, el municipio ha trabajado en la adaptación de sus rutas y espacios naturales. Las Guías de Lectura Fácil (como "Puerta del Parque", "Rutas de Senderismo" o "La Cabilda" fomentan las actividades adaptadas e información clara y actualizada en aras de facilitar la planificación para personas con requerimientos de accesibilidad.

Este refuerzo del compromiso con la accesibilidad cognitiva y con las personas con autismo ha llevado a la implementación de diversas medidas para mejorar la experiencia de estas personas y sus familias, incluyendo formación del personal de los servicios públicos y del comercio local para atender adecuadamente a personas con TEA, así como la señalización y comunicación adaptada que facilite la comprensión de la información y la autonomía de todas las personas, y la identificación de puntos y espacios seguros para personas con autismo en el municipio. Todo ello de la mano de un programa de fomento de la sensibilización y concienciación de la población local.

Estos documentos en Lectura Fácil y señalética son herramientas cruciales para la comprensión de las rutas y espacios, lo que beneficia a personas con discapacidad cognitiva, pero también a niños pequeños, personas mayores y personas con dificultades de comprensión lectora.

Página Web y referencias:

- [Información de accesibilidad en la Sierra de Guadarrama.](#)
- [Guía en Lectura Fácil de La Puerta del Parque.](#)
- [Guía en Lectura Fácil de Rutas de Senderismo en Hoyo de Manzanares.](#)
- [Guía en Lectura Fácil del Yacimiento Arqueológico de La Cabilda.](#)

Destino Turístico: Hoyo de Manzanares, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Posicionar a Hoyo de Manzanares como un municipio pionero en accesibilidad universal, siendo el primer municipio "amigable con el autismo" de la Comunidad de Madrid a través de la certificación Autism Friendly Club, facilitando el acceso y disfrute de sus recursos naturales y culturales para todas las personas.

Elementos replicables:

- Desarrollo de un programa municipal integral para ser un "municipio amigable con el autismo", incluyendo formación a personal, señalización y espacios seguros.
- Creación y difusión de Guías de Lectura Fácil para rutas, espacios naturales y puntos de interés turístico.
- Fomento de la sensibilización en el comercio y los servicios locales, así como en la población general.
- Adaptación de rutas de senderismo y entornos naturales para hacerlos más accesibles.
- Colaboración con asociaciones y expertos en autismo para el desarrollo de iniciativas.



3.3. LEERMADRID: Señalética y orientación peatonal universal en la ciudad de Madrid



Descripción:

LEERMADRID es un proyecto integral impulsado por el Ayuntamiento de Madrid para abordar la actual falta y obsolescencia de la señalización peatonal en la capital. El sistema se basa en los principios de la señalización espacial (wayfinding) y busca la integración y acceso a la ciudad de todos los grupos de ciudadanos, independientemente de sus condiciones físicas o cognitivas.

Incorpora tanto soportes físicos de información (postes direccionales, señales tipo tótem, banderolas, planos en mupis y marquesinas) como nuevas tecnologías, incluyendo la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a través de códigos QR para proporcionar capas adicionales de información y digitalizar el sistema. Esto permitirá la intercomunicación con elementos y ejes de la ciudad. El proyecto se desarrolla en fases, comenzando por un prototipo para testar y validar los elementos antes de su despliegue progresivo. Se ha diseñado para ser intuitivo, predictible, sin fisuras y con una voz propia que comunique la identidad de la ciudad.

Página Web y referencias:

[Leer Madrid - Patrimonio cultural y paisaje urbano.](#)
[Información sobre el proyecto LEERMADRID, Ayuntamiento de Madrid.](#)

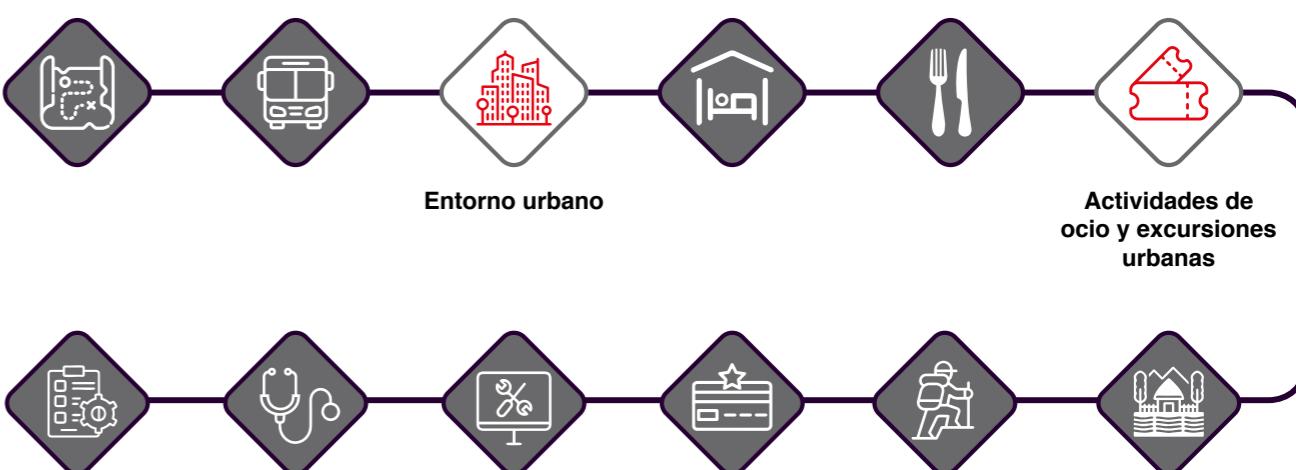
Destino Turístico: Ciudad de Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Implantar un sistema unificado de señalización y orientación peatonal universal, sostenible e inteligente en las calles de Madrid. Su finalidad es mejorar la legibilidad de la ciudad, facilitar la orientación y la autonomía de todas las personas (madrileños y turistas, incluyendo grupos con necesidades especiales como personas con impedimentos visuales, dislexia severa, usuarios de movilidad limitada, personas mayores y niños), fomentar la movilidad sostenible y potenciar la visibilidad del patrimonio cultural.

Elementos replicables:

- Adopción del concepto de señalización espacial (wayfinding) para la orientación peatonal urbana.
- Diseño e implementación de un sistema unificado de señalización universal, sostenible e inteligente que combine soportes físicos y tecnologías digitales (TIC, códigos QR).
- Desarrollo de una estrategia que prevea la integración y acceso a la ciudad para todos los grupos de ciudadanos, incluyendo personas con diversas discapacidades (visuales, dislexia, movilidad limitada, mayores, niños).
- Fomento de la colaboración público-privada y la participación de expertos en diseño y accesibilidad para el desarrollo del plan director.
- Implementación de un proceso de testeo y validación de prototipos antes del despliegue a gran escala.





3.4. Adaptaciones de accesibilidad en el Yacimiento de La Mezquita de Cadalso de los Vidrios

Garantizar la accesibilidad universal y el disfrute del patrimonio histórico-arqueológico del yacimiento de La Mezquita para todas las personas. Esta iniciativa ha transformado el espacio cultural en un punto de interés accesible para todos los públicos con la creación de una infraestructura que respeta el valor histórico del lugar y minimizan su impacto visual y estructural sobre los restos arqueológicos, al tiempo que facilita su exploración. Se trata de una actuación ejemplar que demuestra cómo la accesibilidad puede integrarse de forma respetuosa en entornos patrimoniales, permitiendo su conservación y, al mismo tiempo, garantizando el derecho de todas las personas a disfrutar del legado cultural en condiciones de igualdad, seguridad y autonomía. Las mejoras clave incluyen pasarelas y pavimentos adaptados, rampas, pasamanos y barandillas y vallas de protección.

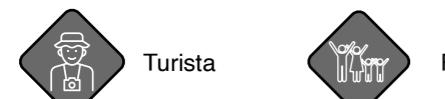
Además de las mejoras de accesibilidad física, la adecuación permite la realización de visitas guiadas nocturnas, ofreciendo una experiencia cultural diferenciada.

Referencia: [Web de Patrimonio y Turismo del Ayuntamiento de Cadalso de los Vidrios.](#)

[Información sobre el Patrimonio Cultural y Arqueológico de la Comunidad de Madrid.](#)



Yacimiento Arqueológico de La Mezquita, Cadalso de los Vidrios, Comunidad de Madrid, España.



4. Alojamiento

Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid



El alojamiento es uno de los elementos centrales en la experiencia turística, ya que constituye el espacio de descanso, relación y disfrute durante la estancia. Para muchas personas elegir un alojamiento adecuado es una decisión sencilla; sin embargo, para quienes tienen requerimientos de accesibilidad (uno de cada tres viajeros¹³) puede representar la primera barrera a la hora de optar por un destino. La falta de información clara, la ausencia de condiciones adecuadas o la imposibilidad de utilizar los servicios con autonomía pueden condicionar o incluso impedir la realización del viaje.

Por ello, es fundamental que los alojamientos turísticos, independientemente de su tipología o categoría, proporcionen información objetiva, detallada y actualizada sobre las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones y servicios. Esta información debe incluir descripciones técnicas, fotografías, planos y, siempre que sea posible, validación por parte de expertos en accesibilidad. La transparencia en este aspecto no solo facilita la toma de decisiones por parte de los viajeros, sino que también genera confianza, incrementa la percepción de calidad y motiva la fidelización.

De hecho, motores de reserva online como Booking o Airbnb, conscientes de esta necesidad y oportunidad, han incorporado en sus filtros de búsqueda criterios de accesibilidad, los cuales son nutridos por la información proporcionada por los alojamientos.

A nivel normativo en España y, según lo dispuesto en el Documento Básico de Utilización y Accesibilidad (DB-SUA) del Código Técnico de la Edificación (Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad), se establece el número de habitaciones adaptadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR) en alojamientos, que debe ser proporcional al total de habitaciones del establecimiento. En concreto, la proporción que se establecida se configura de la siguiente forma:

- En alojamientos de 5 a 50 habitaciones, 1 habitación debe ser accesible.
- En alojamientos de 51 a 100, 2 habitaciones deben ser accesibles.
- En establecimientos de 101 a 150, son 4 las habitaciones accesibles necesarias.
- En alojamientos de 151 a 200, 6 habitaciones deben ser accesibles.
- En alojamientos con más de 200 habitaciones, 8 habitaciones accesibles.
- Alojamientos con más de 250 habitaciones, deben tener una habitación accesible más por cada fracción adicional de 50 habitaciones.

¹³ Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.

Además, las Comunidades Autónomas pueden establecer normativas con requisitos más exigentes, debiendo cumplirse ambas partes.

Por su parte, ha de destacarse que la accesibilidad en los alojamientos debe abordarse desde una perspectiva holística y de diseño universal, garantizando que todas las personas puedan utilizar los espacios y servicios en condiciones de igualdad, seguridad y comodidad. Esto incluye no solo la accesibilidad física, también la sensorial y cognitiva; así como a todos los espacios y dimensiones del alojamiento.

En este sentido, la **Norma ISO 21902:2021 sobre turismo accesible para todos** establece directrices internacionales para que los alojamientos turísticos adopten políticas, estrategias y prácticas que aseguren la accesibilidad en todas las fases del servicio.

Asimismo, es esencial que los profesionales de los alojamientos reciban formación específica en atención a clientes con requerimientos de accesibilidad y que la gestión de la accesibilidad se integre en los sistemas de calidad del establecimiento.



4.

Alojamiento	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Accesibilidad universal en Alojamientos Históricos: Paradores de Turismo en Alcalá de Henares y Chinchón	●				●	●	●	
Casas rurales accesibles, San Lorenzo Suites en San Lorenzo de El Escorial	●				●			
Hotel Ilunion Atrium en la ciudad de Madrid, accesibilidad universal en alojamientos hoteleros	●	●	●		●	●	●	
Novotel Madrid Center, primer hotel Autism Friendly en la ciudad de Madrid	●	●	●	●		●		
Hotel Urso, ejemplo de inclusión laboral de personas con discapacidad y colaboración social en la ciudad de Madrid		●		●	●	●	●	
Iniciativas de colaboración por la accesibilidad desde el sector turístico: AEHM y Autism Friendly Club	●	●		●			●	
Casa Rural&Spa La Graja, accesibilidad y bienestar en Chinchón					●	●		

Destinatario/Beneficiario	Tipo de iniciativa			Perfiles beneficiados										
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad visual	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
	●	●		●	●	●	●	●	●					
	●	●	●	●	●	●	●	●	●					
	●	●	●	●	●	●	●	●	●					
	●	●	●	●	●	●	●	●	●					
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

4.1. Accesibilidad universal en Alojamientos Históricos: Paradores de Turismo en Alcalá de Henares y Chinchón



Descripción:

La cadena Paradores de Turismo de España demuestra un firme compromiso con la accesibilidad universal, y los Paradores de Chinchón y Alcalá de Henares son dos claros ejemplos de esta buena práctica en la Comunidad de Madrid. Estos establecimientos, que integran entornos históricos con modernas adaptaciones, buscan asegurar una estancia cómoda y sin barreras para todos sus huéspedes.

En relación a la accesibilidad física, ambos Paradores disponen de habitaciones específicamente diseñadas para personas con movilidad reducida, así como zonas comunes en ambos accesibles mediante ascensores y rampas y pasillos anchos y espacios de giro. Ambos cuentan con estacionamiento reservado para PMR.

El Parador de Chinchón destaca por la accesibilidad de los accesos y servicios en todo el edificio y gran parte de sus jardines, y ambos ofrecen sillas de ruedas y sujetabastones en préstamo. En Alcalá de Henares, el área de restauración tiene un diseño universal, y se dispone de personal de apoyo capacitado para asistir a personas con movilidad reducida.

Respecto a la accesibilidad sensorial, el Parador de Alcalá de Henares sobresale por sus medidas de accesibilidad: cuenta con sistemas de emergencia visuales, rótulos de señalización claros con colores contrastados y macrocaracteres.

Entre otros aspectos inclusivos, ambos alojamientos ofrecen facilidades para familias con niños pequeños y puede adaptar los menús para personas con intolerancias alimentarias, reflejando un enfoque más amplio y holístico de la inclusión. Además, el compromiso de la cadena con la accesibilidad también se ve reflejado en la capacitación y formación del personal en materia de atención a personas con discapacidad.

Página Web y referencias:

- Parador de Chinchón: [Web del Parador de Chinchón, Paradores](#).
- Parador de Alcalá de Henares: [Web del Parador de Alcalá de Henares, Paradores](#).

Destino Turístico:

Chinchón, Comunidad de Madrid, España.

Alcalá de Henares, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer alojamientos de alta calidad con accesibilidad universal, garantizando que todas las personas puedan disfrutar plenamente de sus instalaciones y servicios, combinando el valor histórico y patrimonial con la funcionalidad y comodidad.

Elementos replicables:

- Diseño y adaptación integral de alojamientos, incluyendo habitaciones, baños y zonas comunes para personas con movilidad reducida en edificios de valor histórico y patrimonial.
- Instalación y mantenimiento de infraestructuras de movilidad vertical como ascensores y rampas.
- Fase de implantación de sistemas de señalización inclusiva (rótulos claros, Braille, bucles de inducción magnética, sistemas de emergencia visuales).
- Provisión de ayudas técnicas (sillas de ruedas, sujetabastones, grúas de piscina).
- Planificación de cursos para el personal en atención y asistencia a personas con requerimientos de accesibilidad.
- Oferta de servicios complementarios inclusivos como menús adaptados para intolerancias alimentarias y facilidades para familias con niños pequeños.
- Aplicación del concepto de diseño universal en áreas clave como la restauración.



4.2. Casas rurales accesibles, San Lorenzo Suites en San Lorenzo de El Escorial



Descripción:

El San Lorenzo Suites se ha comprometido a adaptar sus instalaciones para proporcionar una estancia accesible y cómoda.

En cuanto a la accesibilidad física, el establecimiento cuenta con habitaciones adaptadas específicamente diseñadas para personas con movilidad reducida. Para facilitar la movilidad entre las diferentes plantas, dispone de un ascensor. Los aseos comunes también están reservados y adaptados para personas con movilidad reducida.

Respecto a la accesibilidad sensorial, el hotel incorpora un bucle de inducción magnética, lo que beneficia a usuarios de audífonos o implantes cocleares. Además, se proporciona información en Braille y se utilizan rótulos de señalización visuales claros para facilitar la orientación y la comprensión.

Página Web y referencias:

[Página web de San Lorenzo Suites, San Lorenzo de El Escorial.](#)

Destino Turístico: San Lorenzo de El Escorial, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

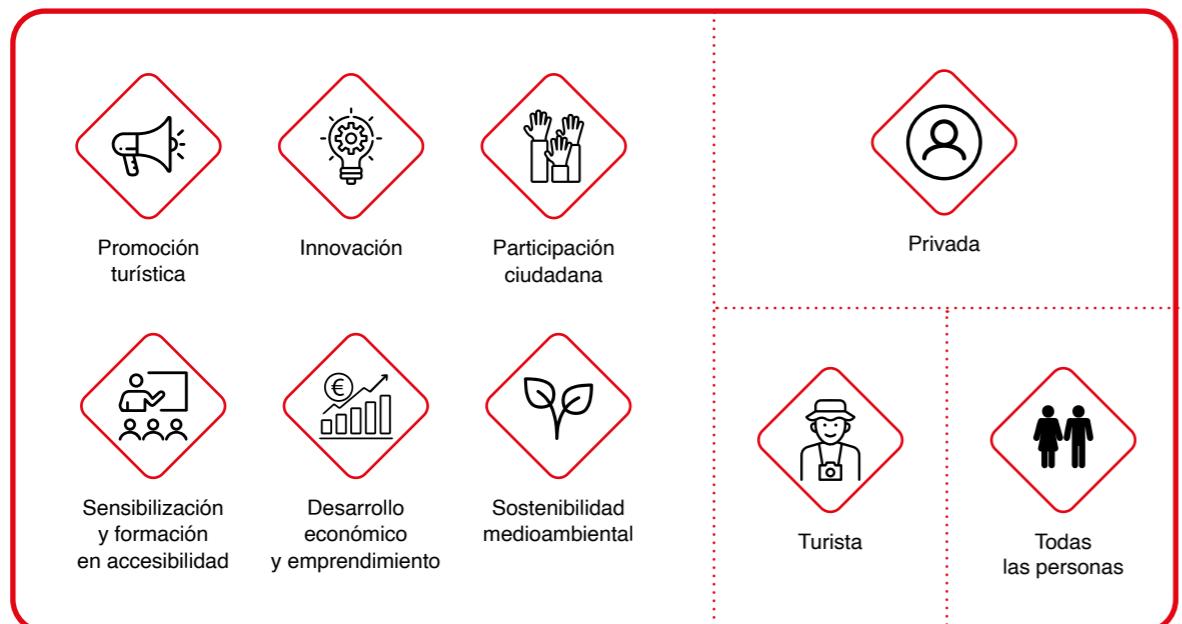
Ofrecer alojamiento accesible en San Lorenzo de El Escorial para personas con requerimientos de accesibilidad.

Elementos replicables:

- Disponibilidad y diseño de habitaciones adaptadas y aseos comunes accesibles para personas con movilidad reducida.
- Implementación de bucles de inducción magnética en áreas clave para usuarios de prótesis auditivas.
- Oferta de información en Braille para facilitar la autonomía de personas con discapacidad visual.
- Utilización de rótulos de señalización visuales claros y contrastados para una mejor orientación.



4.3. Hotel ILUNION Atrium en la ciudad de Madrid, accesibilidad universal en alojamientos hoteleros



En cuanto a la accesibilidad sensorial, para personas con discapacidad visual, la señalización en el hotel presenta contraste cromático y las botoneras de los ascensores están en Braille y altorrelieve. La puerta de entrada acristalada cuenta con señalización cromática. Algunas habitaciones adaptadas incluyen información de servicios mediante QR, timbre lumínico, teléfono adaptado y señal luminosa de llamada, y se ofrecen gafas de presbicia. Para la discapacidad auditiva, los ascensores disponen de sistema sonoro para la apertura, cierre y situación de planta. En las habitaciones adaptadas, puede haber teléfono adaptado y alarma de incendios o despertador portátil por vibración (bajo solicitud en recepción). La cerradura de las habitaciones adaptadas puede ser de proximidad.

Finalmente, en lo que respecta a la accesibilidad cognitiva y otros aspectos, todo el personal del hotel recibe formación en atención a clientes con discapacidad y existe un protocolo de evacuación específico. Además, el hotel es "Pet Friendly", admitiendo mascotas bajo petición.

Página Web y referencias:

[Web Hotel ILUNION Atrium, ILUNION Hotels.](#)

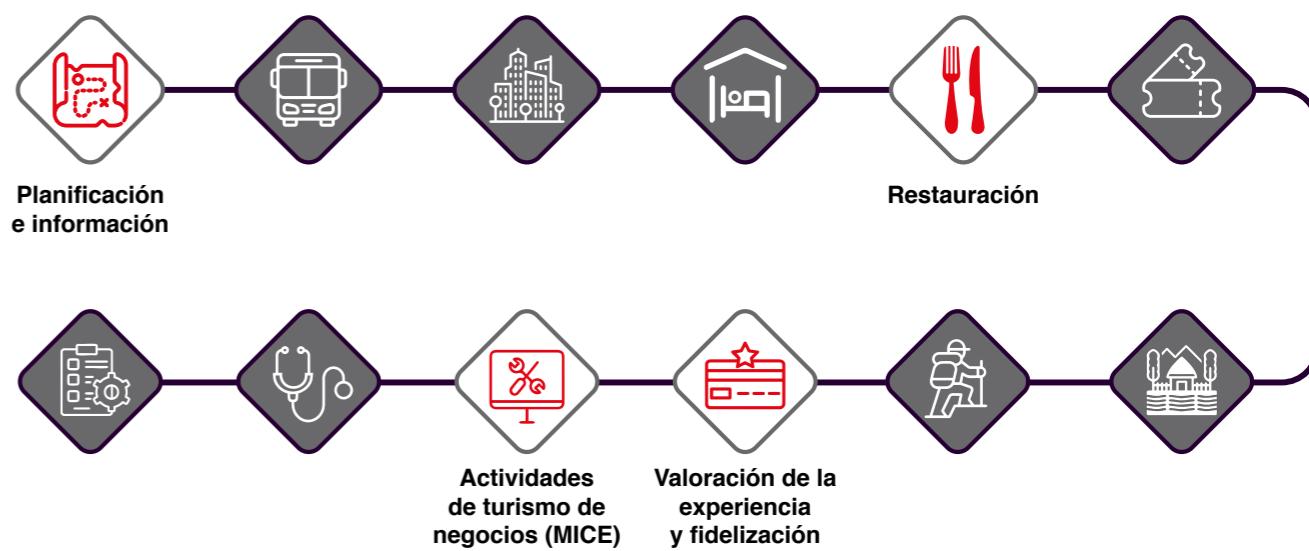
[Información de accesibilidad del Hotel ILUNION Atrium de TUR4all.](#)

Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España

Descripción:

El Hotel ILUNION Atrium es un referente en accesibilidad universal, destacando por su compromiso con la diversidad e inclusión.

En lo que respecta a la accesibilidad física, el hotel cuenta con 6 habitaciones adaptadas, incluyendo una tipo suite, que ofrecen un amplio espacio de paso en la puerta (80 cm) y un diámetro de giro de 150 cm. Las camas tienen una altura de 55 cm y un espacio de acercamiento lateral superior a 90 cm. Los enchufes e interruptores están convenientemente ubicados, y los armarios disponen de barra hidráulica y perchas de mango largo. Los baños adaptados en estas habitaciones incluyen inodoro con barras de apoyo abatibles, un espacio de acercamiento lateral mínimo de 80 cm y ducha a cota cero con asiento abatible y espacio de acercamiento adecuado. Además, disponen de un secador de cuerpo entero con sensores o interruptor. Todas las zonas comunes del hotel son accesibles, con pasillos de al menos 120 cm de ancho y áreas con diámetro de giro libre de obstáculos de 150 cm. Los ascensores presentan puertas de más de 80 cm de ancho, un interior espacioso (160x120 cm), sensor de presencia, sistema sonoro, botonera en Braille y altorrelieve y testigo acústico de emergencia. La piscina exterior es accesible y dispone de una grúa para facilitar la entrada, y el gimnasio y sus vestuarios también están adaptados. El hotel cuenta con aseos comunes adaptados en la planta principal y otras áreas, y un aparcamiento accesible con plazas señalizadas. También ofrecen sillas de ruedas y sujetabastones bajo disponibilidad, y la puerta de entrada acristalada tiene señalización cromática.



Objetivo:

Ofrecer un alojamiento de alta calidad con accesibilidad universal, garantizando que todas las personas, con o sin discapacidad, puedan disfrutar de sus instalaciones y servicios en igualdad de condiciones.

Elementos replicables:

- Obtención de certificaciones de accesibilidad universal (AENOR) para garantizar un estándar de calidad en materia de accesibilidad.
- Diseño de habitaciones adaptadas con dimensiones y equipamiento específicos (altura de camas, barras de apoyo, duchas a cota cero, enchufes/ interruptores accesibles, sistemas de alarma por vibración), así como disponibilidad de equipamiento de apoyo.
- Adaptación de todas las zonas comunes (pasillos amplios, ascensores con Braille/ sonido, aseos adaptados).
- Inclusión de tecnología para mejorar la accesibilidad sensorial (señalización contrastada, timbres lumínicos, alarmas por vibración, cerraduras de proximidad).
- Formación del personal en atención a personas con discapacidad.
- Accesibilidad en instalaciones recreativas como piscinas.



4.4. Novotel Madrid Center, primer hotel Autism Friendly en la ciudad de Madrid



Descripción:

El Novotel Madrid Center se ha posicionado como un hotel pionero en accesibilidad para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) que ha obtenido la certificación «Autism Friendly» otorgada por la organización Autism Friendly Club, buscando ofrecer una estancia más cómoda, segura e inclusiva.

Una de sus características más destacadas es la implementación de “zonas de refugio” o áreas de calma, diseñadas para proporcionar un espacio tranquilo y seguro donde las personas con autismo puedan retirarse si se sienten sobre estimuladas o necesitan un momento de tranquilidad. Estas zonas contribuyen significativamente a una experiencia personal más adaptada para ellos y sus acompañantes.

Para el personal, se ha llevado a cabo una formación especializada en autismo, permitiéndoles comprender mejor las necesidades de las personas con TEA y ofrecer una atención empática y adecuada. Esta capacitación abarca desde la interacción en la recepción hasta la atención en los diferentes servicios del hotel, asegurando que todo el equipo pueda facilitar la estancia. Además, el hotel ofrece un “plan de accesibilidad cognitiva” personalizado con la inclusión de guías visuales y recursos para preparar la estancia antes de la llegada, reduciendo así la ansiedad y facilitando la adaptación de los viajeros.

Página Web y referencias:

[Información sobre Autism Friendly Novotel Madrid Center.](#)

Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ser el primer hotel “Autism Friendly” de Madrid, ofreciendo un entorno adaptado para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y sus familias, mejorando su experiencia de alojamiento.

Elementos replicables:

- Creación de “zonas de refugio” o espacios de calma dentro de las instalaciones para personas con TEA.
- Instalación de pictogramas en todas las zonas comunes del alojamiento para facilitar la orientación en el hotel.
- Implementación de programas de sensibilización y formación especializada en autismo y neurodiversidad para todo el personal del hotel.
- Enfoque en la experiencia personal del huésped con TEA, adaptando los servicios y el entorno a sus necesidades.
- Flexibilidad en horarios y servicios, permitiendo adaptar la experiencia a las rutinas y necesidades particulares de cada cliente.
- Sensibilización y comunicación activa sobre la iniciativa “autism-friendly” para atraer a este segmento de viajeros.
- Desarrollo de protocolos de actuación en situaciones de crisis o dificultad.



4.5. Hotel Urso, ejemplo de inclusión laboral de personas con discapacidad y colaboración social en la ciudad de Madrid



Descripción:

El Hotel URSO integra en su equipo a personas con discapacidad, garantizando un entorno laboral adaptado a sus necesidades individuales y favoreciendo su plena participación en la operativa diaria. Además, colabora activamente con entidades como Fundación Capacis, participando en procesos de formación e inserción laboral para jóvenes con discapacidad en sus primeras experiencias profesionales.

El hotel también desarrolla líneas de colaboración con organizaciones como Fundación Pinardi y Fundación Altius, ofreciendo prácticas formativas a personas en situación de vulnerabilidad, muchas de las cuales han derivado en contrataciones estables. Estas acciones refuerzan el compromiso del hotel con la inclusión social y la construcción de un entorno profesional más justo y accesible.

Además, Urso Hotel & Spa demuestra un fuerte compromiso medioambiental con el 100% de electricidad de fuentes renovables, tecnología de ahorro hídrico que evita el derroche de más de 100 litros de agua por persona/día, cargadores para vehículos eléctricos, y una activa política de economía circular hacia el objetivo Zero Waste. Además, colaboramos con fundaciones locales en acciones medioambientales y priorizamos productos de kilómetro cero, reduciendo significativamente nuestra huella de carbono.

Página Web y referencias:

[Web del Hotel Urso.](#)

Destino Turístico: Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, promoviendo un entorno profesional accesible, diverso y comprometido con la igualdad de oportunidades.

Elementos replicables:

- Inserción laboral de personas con discapacidad, adaptando los diferentes puestos de trabajo y facilitando la participación en igualdad de condiciones.
- Colaboración con entidades representativas de personas con discapacidad para fomentar la formación e inserción laboral.





4.6. Iniciativas de colaboración por la accesibilidad desde el sector turístico: AEHM y Autism Friendly Club

Descripción: La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y Autism Friendly Club han firmado un acuerdo marco de colaboración para impulsar el turismo inclusivo en la capital. Esta alianza estratégica se enfoca en la accesibilidad cognitiva y la inclusión de personas autistas en los establecimientos y servicios hoteleros. Ambas entidades se comprometen a difundir buenas prácticas de inclusión y accesibilidad en el entorno hotelero, organizar jornadas formativas para profesionales del sector, impulsar campañas de concienciación ciudadana y fomentar la implantación de recursos visuales, señalética clara y materiales accesibles que fomenten la orientación y mejoren la autonomía en los entornos turísticos.

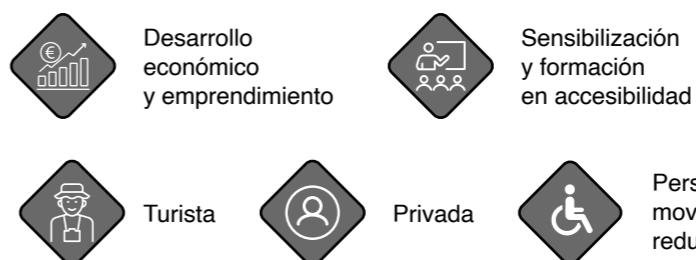
Objetivo: Promover de forma conjunta acciones de formación, sensibilización y adaptación de entornos hoteleros que favorezcan una experiencia más comprensible, tranquila y accesible para las personas con autismo.



4.7. Casa Rural&Spa La Graja, accesibilidad y bienestar en Chinchón

Objetivo: Mejorar la accesibilidad de su alojamiento para personas con movilidad reducida y otras discapacidades, ampliando su oferta para un turismo inclusivo en el ámbito rural. Esta iniciativa se centra en la creación de una nueva habitación con baño adaptada específicamente para personas con movilidad reducida “Doña Brígida” en un entorno rural donde habitualmente la adaptación es menos frecuente, garantizando también el acceso sin barreras hasta la misma. Por último, el establecimiento también ofrece sala de masajes accesibles como parte de su oferta complementaria.

Referencia: [Web de Casa Rural&Spa La Graja.](#)



Chinchón, Comunidad de Madrid, España.

5. Restauración

Guía de buenas prácticas
de turismo accesible en la
Comunidad de Madrid



La restauración es un componente esencial de la experiencia turística. Más allá de su función como espacio para el disfrute gastronómico, representa un lugar de encuentro, socialización y descubrimiento cultural.

Para las personas con requerimientos de accesibilidad resulta imprescindible conocer con anterioridad las características del establecimiento para una toma de decisiones certera. El grado de accesibilidad del entorno próximo, la existencia de itinerarios sin barreras, la disponibilidad de aseos adaptados o la adecuación del mobiliario son aspectos regulados por el Código Técnico de la Edificación y por las normativas autonómicas de accesibilidad.

Sin embargo, la verdadera inclusión va más allá de la eliminación de barreras físicas. Es necesario considerar toda la cadena de la experiencia del cliente: desde la búsqueda de información y la reserva, el acceso, la consulta del menú, la interacción con el personal, el uso de los diferentes elementos del servicio o el pago. Además, es necesario atender otros tipos de requerimientos, por ejemplo, a través de la disponibilidad de cartas en formatos accesibles —como braille, lectura fácil, pictogramas o versiones digitales compatibles con lectores de pantalla.

Otro aspecto clave es la formación del personal en atención a personas con discapacidad o necesidades de accesibilidad. La adquisición de pautas básicas de trato adecuado, empatía y disposición para adaptar el servicio a las necesidades individuales no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a la imagen del establecimiento y favorece la fidelización.

A este respecto, la **Norma ISO 21902:2021 de turismo accesible para todos¹⁴** establece directrices para que los servicios de restauración integren la accesibilidad en todos sus procesos, desde el diseño del espacio hasta la atención al cliente, promoviendo una experiencia inclusiva y de calidad para todas las personas.

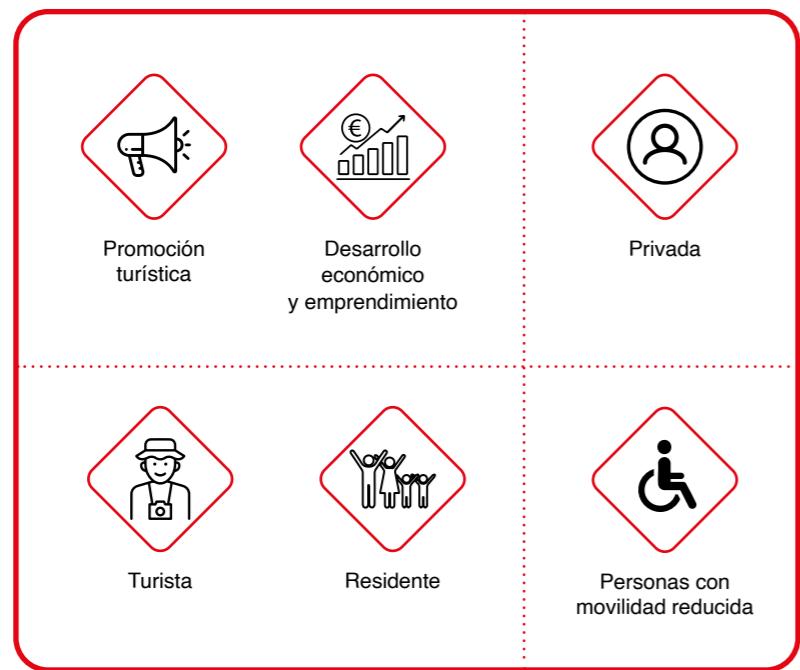
¹⁴ Requisitos y recomendaciones para las empresas de alojamiento, restauración y MICE.

5.

Restauración		Ámbitos de gestión					
Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Enoturismo: visitas guiadas a la bodega El Regajal en Aranjuez	●				●		
Bodegas Pedro García: viñedos accesibles en Colmenar de Oreja	●	●		●			
Restaurante Umániko, ejemplo de accesibilidad universal, inclusión laboral y sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●
Restaurante Casa Marius en la ciudad de Madrid			●		●		

Destinatario/Beneficiario			Tipo de iniciativa		Perfiles beneficiados								
DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
	●	●			●					●			
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			

5.1. Enoturismo: visitas guiadas a la bodega El Regajal en Aranjuez

**Objetivo:**

Ofrecer una experiencia enoturística y de eventos accesible para personas con movilidad reducida, garantizando el disfrute de sus instalaciones, visitas a viñedos y bodega, y catas de vino.

Elementos replicables:

- Implementación de rampas de acceso y ascensores para garantizar la movilidad vertical en bodegas, fincas rurales y espacios para eventos.
- Diseño de interiores con pasillos amplios y zonas de giro adecuadas para facilitar la circulación de personas con movilidad reducida.
- Provisión de aseos adaptados en instalaciones turísticas.
- Formación del personal en atención a personas con discapacidad en el sector enoturístico y de eventos.
- Adaptación de rutas de visita y áreas de cata/restauración para garantizar la accesibilidad de personas con movilidad reducida.

Descripción:

Bodega El Regajal, situada en el histórico paisaje de Aranjuez, se ha adaptado para proporcionar una experiencia enoturística y de eventos inclusiva, principalmente para personas con movilidad reducida. Las instalaciones cuentan con una rampa de acceso y un ascensor para facilitar el movimiento entre las diferentes áreas del edificio. Dispone de aseos adaptados, pasillos amplios y zonas de giro adecuadas, permitiendo una cómoda circulación por la bodega, su restaurante y los espacios destinados a eventos. Más allá de las adaptaciones de infraestructura, la bodega cuenta con personal formado para la atención de personas con discapacidad. Ofrecen visitas guiadas accesibles por sus viñedos y bodega, así como catas de vino, todo ello desde un prisma de accesibilidad.

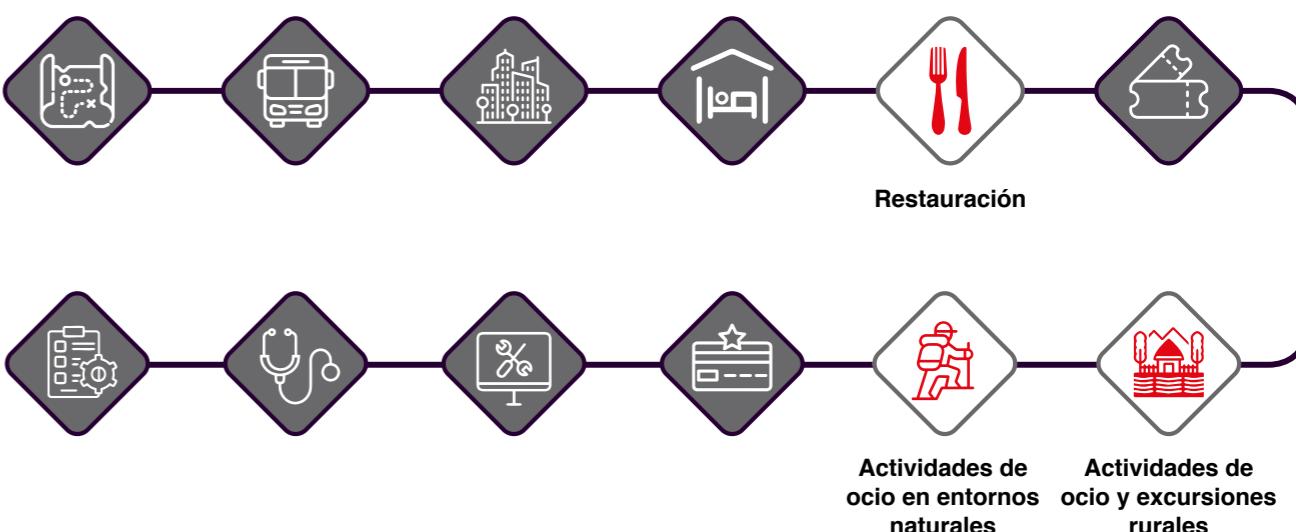
Página Web y referencias:

[Web Bodega El Regajal](#).

[Información sobre Bodega El Regajal, Madrid Enoturismo](#).

Destino Turístico:

Aranjuez, Comunidad de Madrid, España.



5.2. Bodegas Pedro García: viñedos accesibles en Colmenar de Oreja



Objetivo:

Ofrecer una experiencia enoturística accesible para personas con movilidad reducida.

Elementos replicables:

- Adaptación de bodegas y Bienes de Interés Cultural e Histórico con materiales aptos para su conservación para su disfrute por personas con movilidad reducida.
- Rampas y acceso a diferentes áreas de la bodega.
- Inclusión de rótulos de señalización visual accesibles.
- Oferta de visitas guiadas y catas de vino accesibles, abriendo el enoturismo a personas con movilidad reducida.

Descripción:

La bodega es accesible para personas con movilidad reducida. Aunque las cuevas que se encuentran en la planta inferior están protegidas por Patrimonio Histórico por estar consideradas Bienes de Interés Cultural, han sido restauradas con permiso de Patrimonio para la eliminación de barreras arquitectónicas y la adaptación del firme con materiales históricos respetando así su interés histórico-cultural, al tiempo que se hacen accesibles a PMR. Dispone de aseo aptado y rótulos de señalización visual accesibles. Además de a la cueva se puede acceder a la sala de crianza.

Esta bodega ofrece visitas guiadas y experiencias de catas de vino.

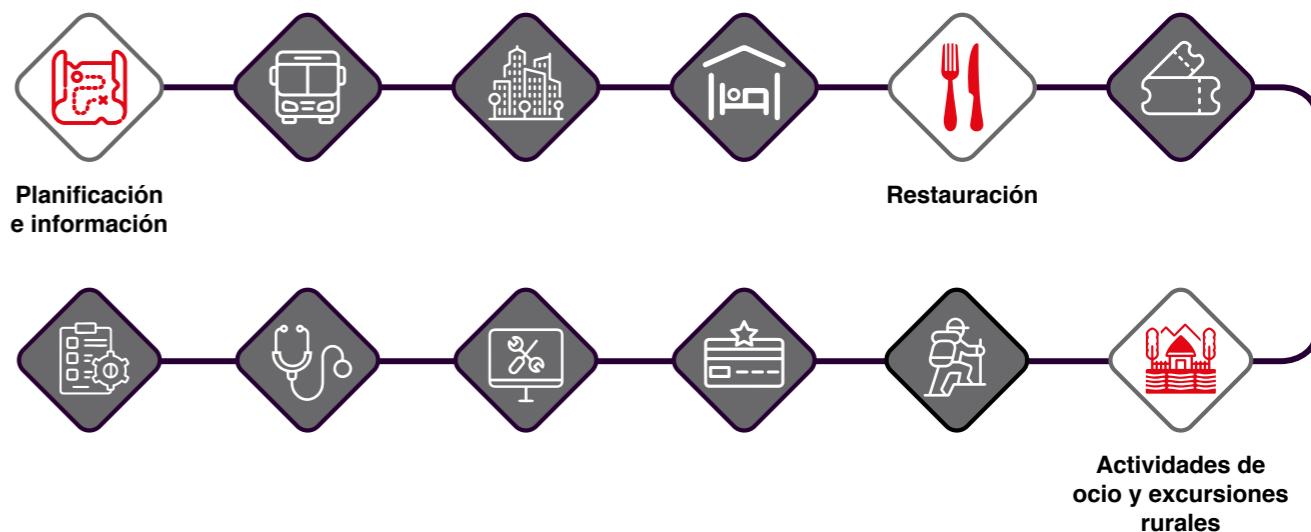
Página Web y referencias:

[Información sobre Bodegas y Viñedos Pedro García, Madrid Enoturismo.](#)

[Web de Turismo Colmenar de Oreja, Bodegas y Viñedos Pedro García.](#)

Destino Turístico:

Colmenar de Oreja, Comunidad de Madrid, España.



5.3. Restaurante Umániko, ejemplo de accesibilidad universal, inclusión laboral y sostenibilidad



Descripción:

Umániko es el nuevo concepto de restauración impulsado por ILUNION Hotels, compañía hotelera que se distingue por su modelo de negocio inclusivo y sostenible. Este espacio gastronómico ha sido diseñado para ser accesible y acogedor para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Umániko busca ofrecer una experiencia sensorial y emocionalmente inclusiva, donde cada detalle está pensado para que todas las personas disfruten sin barreras. El proyecto se centra en la diversidad no solo en su propuesta culinaria, sino también en su equipo, promoviendo la integración laboral de personas con discapacidad y situación de vulnerabilidad. La iniciativa busca crear un entorno en el que la experiencia de cliente sea plenamente disfrutable, donde los valores de inclusión y sostenibilidad estén presentes en cada detalle.

Además, la innovación y el propósito de esta iniciativa van más allá de la accesibilidad, incorporando también un firme compromiso con la sostenibilidad. Un ejemplo es la sostenibilidad alimentaria y la economía circular, mediante alianzas con organizaciones que trabajan en este ámbito, la minimización de desperdicios alimentarios y la reducción de la huella hídrica. Otro ejemplo es la colaboración con entidades de diseño de interiores que emplean materiales reciclados.

Ejemplos prácticos de accesibilidad e inclusión en Umániko incluyen: espacios sin barreras físicas (rampas, baños adaptados, mesas accesibles y mobiliario adaptado), señalética clara y comprensible, iluminación adecuada, contraste visual para personas con discapacidad sensorial y formación específica del personal en atención inclusiva. El restaurante aplica el concepto de espacios “todos incluidos”, con diseño universal que contempla amplitud para sillas de ruedas y acústica controlada para facilitar la comunicación.

El diseño interior ha sido realizado en colaboración con estudios como WIM Estudio, incorporando elementos reciclados y textiles reutilizados. La carta gastronómica incluye platos adaptados a distintas necesidades alimentarias (veganos, sin gluten, saludables), y se utilizan productos de proximidad como vinos de bodegas madrileñas. Además, el equipo de Umániko está formado íntegramente por profesionales con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, en línea con el modelo de Centros Especiales de Empleo de ILUNION Hotels.

Página Web y referencias:

[Información sobre el restaurante Umániko, ILUNION Hotels.](#)
[ILUNION Hotels, Restaurante Umániko.](#)

Destino Turístico:

Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer un concepto de restauración inclusiva y sostenible que rinde homenaje a la diversidad, permitiendo que todas las personas disfruten de una experiencia gastronómica sin barreras.

Elementos replicables:

- Desarrollo de conceptos de restauración diseñados desde una perspectiva de accesibilidad universal e inclusión.
- Fomento de la inclusión laboral de personas con discapacidad y situación de vulnerabilidad en el sector de la restauración.
- Integración de principios de sostenibilidad integral en la gestión y oferta gastronómica.
- Creación de una marca o concepto que comunique valores de diversidad e inclusión en el ámbito culinario.
- Diseño de espacios gastronómicos que consideren la accesibilidad física y sensorial para todos los clientes y empleados.





5.4. Restaurante Casa Marius en la ciudad de Madrid



Destino Turístico:

Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer una experiencia gastronómica de calidad en un entorno completamente accesible, seguro, cómodo y adaptado a las necesidades de todas las personas, sin importar sus capacidades.

Elementos replicables:

- Diseño de áreas comunes amplias que faciliten la circulación de sillas de ruedas y aseos adaptados.
- Uso de señalización accesible con contrastes de color y Braille para personas con discapacidad visual.
- Compromiso explícito con la normativa de accesibilidad y la inclusión en el sector de la restauración.

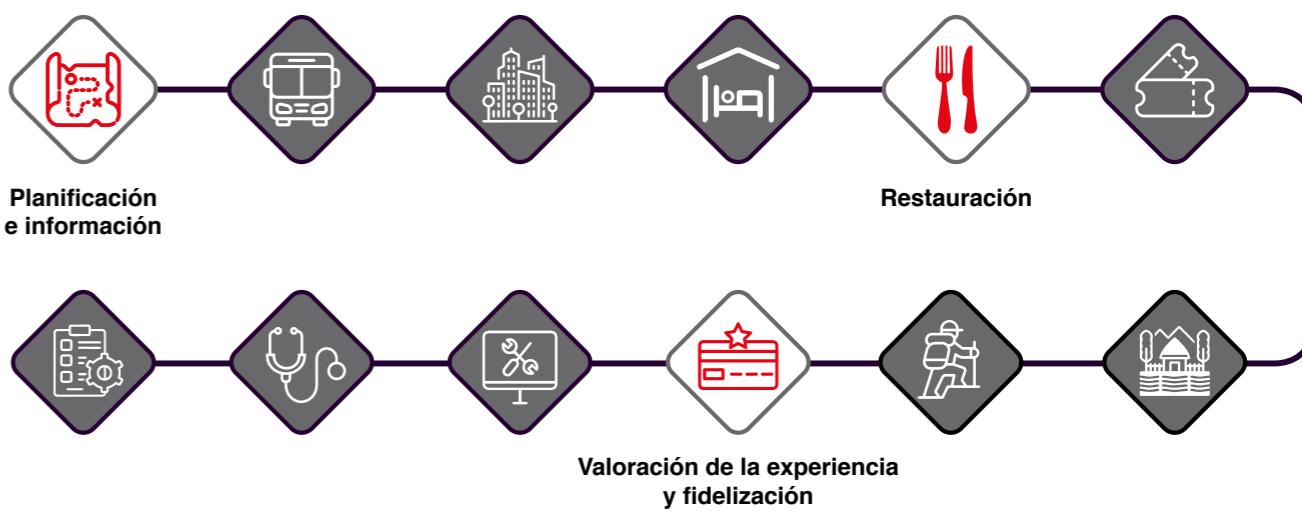
Descripción:

Casa Marius es un restaurante comprometido con todas las personas que busca que la gastronomía sea disfrutada sin excepciones. En cuanto a la accesibilidad física, el restaurante cuenta con accesos adaptados que incluyen rampas y entradas que permiten un flujo continuo desde la calle hasta el interior del local para personas con movilidad reducida. Todas sus áreas comunes están diseñadas para facilitar la circulación de sillas de ruedas, garantizando una experiencia sin obstáculos. Disponen de un baño adaptado, con las dimensiones adecuadas y equipamiento específico para personas con discapacidad.

Respecto a la accesibilidad sensorial, han implementado señalización clara y adecuada con contrastes de colores para mejorar la visibilidad y mejorar la accesibilidad sensorial visual. Además, incorporan letreros en Braille para personas con discapacidad visual, facilitando la orientación dentro del restaurante y haciendo la experiencia más placentera.

Página Web y referencias:

[Casa Marius: Restaurante accesible para todos.](#)





El acceso a la cultura y al ocio es un derecho reconocido por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU. En el contexto urbano, las actividades culturales, recreativas y de esparcimiento, como visitas a museos o la asistencia a espectáculos, forman parte esencial de la experiencia turística y deben ser accesibles para todas las personas, garantizando su participación en igualdad de condiciones.

Por ello, los diferentes requerimientos de accesibilidad deben tenerse en cuenta para incluir a todas las personas y durante todas las etapas de la actividad, desde la búsqueda de información y la reserva, hasta el acceso al espacio y la participación en la misma. Tecnologías como la audiodescripción, el subtitulado en directo, la interpretación en lengua de signos o las mochilas vibratorias permiten que personas con discapacidad sensorial disfruten de eventos culturales en condiciones de equidad.

Es fundamental que los espacios culturales ofrezcan información clara sobre sus condiciones de accesibilidad, en formatos diversos y a través de canales accesibles. La Norma ISO 21902:2021 establece directrices para que las actividades de ocio integren la accesibilidad en todos sus procesos, promoviendo una oferta inclusiva y de calidad.

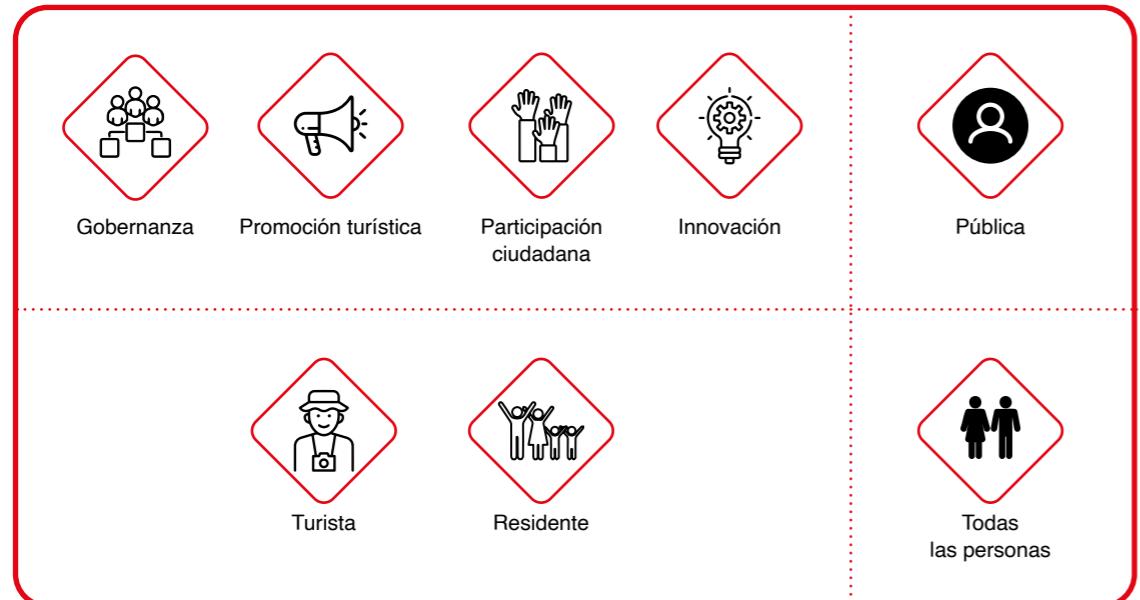
Cada vez más las actividades de ocio integran acciones orientadas a garantizar la accesibilidad universal, mejorando la calidad de los destinos donde se ubican y su compromiso con la inclusión.

6.

Actividades de ocio y excursiones urbanas	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad mediambiental
Palacio Real de Aranjuez, un ejemplo de patrimonio accesible	●	●	●	●				
Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial, patrimonio accesible en un destino inclusivo	●	●		●		●		
Parque Warner Madrid, diversión sin barreras en San Martín de la Vega		●		●			●	
Atlantis Aquarium Madrid, visita a un acuario accesible en Arroyomolinos	●	●	●	●	●		●	
Pinto, una propuesta integral de patrimonio universal, accesibilidad urbana y digitalización inclusiva		●		●	●		●	
Museo Tiflológico de la ONCE en la ciudad de Madrid, una propuesta patrimonial accesible		●	●	●			●	
Galería de las Colecciones Reales: Tesoro del Patrimonio español accesible en la ciudad de Madrid	●	●		●	●		●	
Oferta cultural accesible en la ciudad de Madrid a través de los musicales del Rey León y Aladdín		●	●	●	●	●	●	
Museo Arqueológico Nacional, un museo comprometido con la accesibilidad en la ciudad de Madrid		●		●	●		●	

Destinatario/Beneficiario	Tipos de iniciativa				Perfiles beneficiados									
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
		●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						
	●	●	●	●	●	●		●						

6.1. Palacio Real de Aranjuez, un ejemplo de patrimonio accesible



Descripción:

El Palacio Real de Aranjuez, un Real Sitio de inmenso valor histórico y artístico, ha llevado a cabo una serie de actuaciones significativas para mejorar su accesibilidad universal, consolidando su compromiso con la inclusión. Entre las mejoras clave, destaca el acceso para personas con movilidad reducida tanto al propio Palacio Real como al Museo de Falúas Reales. Se han renovado las rampas de acceso al Palacio Real, asegurando transiciones más cómodas y seguras. Para facilitar la visita autónoma, se dispone de sillas de ruedas manuales para préstamo a los visitantes que las necesiten.

La experiencia inclusiva se extiende a los servicios esenciales. La información también es un pilar fundamental de la accesibilidad; por ello, se han instalado paneles informativos accesibles, diseñados conforme a la normativa UNE 170002 y siguiendo las directrices de la Comisión Braille Española (ONCE), garantizando la comprensión para un público más amplio.

El Museo de Falúas Reales se distingue por ser completamente libre de obstáculos, permitiendo un recorrido fluido y sin barreras para todos los visitantes. Estas acciones demuestran un esfuerzo continuo por parte de Patrimonio Nacional para armonizar la conservación de un bien cultural de gran valor con la promoción de un turismo accesible y equitativo.

Página Web y referencias:

[Información del Palacio Real de Aranjuez, Turismo de la ciudad de Madrid.](#)

[Web de Patrimonio Nacional, Palacio Real de Aranjuez.](#)

[Visitas y horarios del Palacio Real de Aranjuez, Patrimonio Nacional.](#)

[Folleto informativo de accesibilidad del Palacio Real de Aranjuez.](#)

Destino Turístico:

Aranjuez, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Garantizar que el Palacio Real de Aranjuez y sus jardines sean accesibles para todas las personas, facilitando su visita y disfrute en igualdad de condiciones, especialmente para quienes tienen movilidad reducida y otros requerimientos de accesibilidad.

Elementos replicables:

- Renovación y adecuación de rampas de acceso en edificios históricos y monumentos.
- Disponibilidad de sillas de ruedas y elementos de apoyo en servicio de préstamo a visitantes.
- Instalación de paneles informativos accesibles que cumplan normativas de diseño universal y consideren formatos alternativos de información como el Braille.
- Diseño de itinerarios libres de obstáculos en museos o pabellones específicos dentro de complejos patrimoniales.
- Armonización de medidas de accesibilidad con la conservación del patrimonio histórico y cultural.



6.2. Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial, patrimonio accesible en un destino inclusivo



Descripción:

El Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, es un enclave turístico y cultural de inmensa relevancia en la Comunidad de Madrid. Consciente de su importancia y la necesidad de universalizar su acceso, Patrimonio Nacional ha implementado diversas actuaciones para mejorar la accesibilidad de este complejo histórico.

Si bien la naturaleza de la edificación, un monumento histórico de gran envergadura presenta desafíos, se ha trabajado para que el establecimiento sea practicable para personas con movilidad reducida. El acceso principal al Monasterio dispone de adaptaciones y, aunque el itinerario no es completamente accesible en todas sus dependencias, se ha habilitado un recorrido que permite visitar parcialmente áreas significativas como la Basílica, el Patio de Reyes, el Palacio de los Borbones, la Sala de Batallas, la Biblioteca o las Salas Capitulares de la Pinacoteca, en ocasiones, a través de itinerarios alternativos. Los accesos por itinerarios alternativos implican el uso de un ascensor-montacargas de dimensión limitada (una silla que pueda salvar un pequeño escalón), pasos estrechos y, en ocasiones, retrocesos, disponibilidad de acompañamiento por el guía y recorridos por áreas restringidas que implican mayor necesidad de tiempo. Para facilitar la visita, el Monasterio pone a disposición de las visitantes sillas de ruedas manuales.

En cuanto a las instalaciones complementarias, el Centro de Recepción de Visitantes de San Lorenzo de El Escorial ha sido completamente adaptado, asegurando que pueda ser utilizado por personas con diversas necesidades de acceso. Los aseos de visitantes dentro del recinto también han sido adecuados con dimensiones y barras de apoyo para garantizar su accesibilidad.

Para la accesibilidad sensorial, se han instalado paneles informativos claros y visualmente contrastados en puntos clave. Además, el Monasterio cuenta con bucle magnético en las taquillas.

Complementando los esfuerzos en el Real Monasterio, el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial ha desarrollado un Itinerario Urbano Accesible que permite recorrer la ciudad y sus principales puntos de interés. Esta ruta, planificada con señalética informativa accesible, tiene una longitud de 2500 metros (sin regreso) y una duración estimada de 60 a 90 minutos, con baja dificultad de travesía y visita a diferentes enclaves turísticos del municipio. La mayoría de los recursos turísticos a lo largo de este itinerario son accesibles para el 90% de las personas con movilidad reducida, lo que demuestra un compromiso integral del destino con el turismo inclusivo.

Asimismo, la Oficina de Turismo de San Lorenzo de El Escorial refuerza este compromiso de accesibilidad. La oficina es practicable para personas con movilidad reducida. Para una comunicación efectiva, cuenta con bucle de inducción magnética, una guía de encaminamiento hasta el mostrador de atención al público, sistemas de subtítulado para videos/películas y personal con conocimiento en LSE. Estas acciones se enmarcan en un compromiso continuo por parte del destino para armonizar la conservación del patrimonio con la promoción de un turismo accesible y se complementan con la planificación de futuras iniciativas para desarrollar itinerarios turísticos accesibles en el entorno.

Página Web y referencias: [Web de Patrimonio Nacional, Real Monasterio de San Lorenzo del Escorial](#). [Folleto informativo de accesibilidad del Real Monasterio de San Lorenzo del Escorial](#). [Web del Real Sitio de San Lorenzo del Escorial, itinerario accesible](#). [Oficina de Turismo de San Lorenzo del Escorial](#).

Destino Turístico:

San Lorenzo de El Escorial, Comunidad de Madrid, España.



Objetivo:

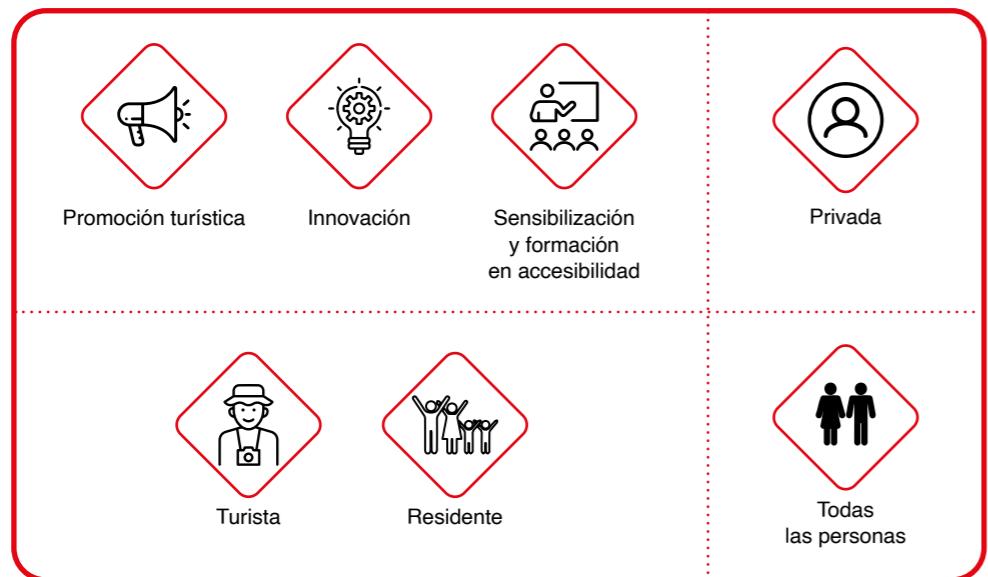
Ofrecer un espacio cultural e histórico accesible, facilitando una visita significativa al Real Monasterio de San Lorenzo de El Escorial y extendiendo la accesibilidad a sus principales recursos urbanos, turísticos y de información.

Elementos replicables:

- Implementación de rutas accesibles y practicables en edificios históricos y monumentos complejos, equilibrando la conservación con la usabilidad.
- Provisión de sillas de ruedas para préstamo a visitantes en sitios patrimoniales.
- Adecuación de aseos accesibles en el contexto de grandes conjuntos monumentales e infraestructuras turísticas.
- Instalación de elementos de accesibilidad sensorial como bucles magnéticos en taquillas y servicios de interpretación LSE bajo demanda en monumentos y oficinas de turismo.
- Diseño e instalación de paneles informativos visualmente claros y contrastados.
- Adaptación de Centros de Recepción de Visitantes y Oficinas de Turismo como puntos de entrada y apoyo accesibles a complejos patrimoniales.
- Diseño de rutas urbanas accesibles incorporando señalética informativa.
- Sensibilización y formación de personal de apoyo y atención a personas con requerimientos de accesibilidad.
- Armonización de medidas de accesibilidad con la normativa de conservación del patrimonio histórico y artístico.



6.3. Parque Warner Madrid, diversión sin barreras en San Martín de la Vega



En general, las personas usuarias de silla de ruedas deben pasar al asiento de las atracciones con ayuda del acompañante y algunas de las atracciones tienen ascensor para montar. Todas las atracciones tienen avisos de altura, edad o acceso para personas con discapacidad, siendo fundamental seguir las indicaciones del personal del parque por cuestiones de seguridad. Todas las atracciones cuentan en la cartelería de su entrada con un QR con información de la atracción en lengua de signos, audible y subtitulada.

Las zonas de restauración son en su mayoría de *fast-food*, con entrada a cota cero o por rampa, con zonas de giro libres de obstáculos y mostradores a altura estándar. Algunos restaurantes tienen mesas que permiten acceso frontal con silla de ruedas. Dispone de numerosos aseos públicos con cabinas reservadas para personas con discapacidad, con puertas con espacio de paso superior a 80 cm e inodoros elevados a 50 cm. También cuenta con un Servicio Sanitario para asistir a los visitantes en caso de ser necesario.

Toda la información sobre accesibilidad se concentra en una guía informativa, disponible para facilitar la planificación de la visita.

Descripción:

El Parque Warner Madrid se ha consolidado como un referente en accesibilidad dentro del sector de parques temáticos. Su diseño e implementación de servicios están orientados a asegurar una experiencia cómoda y divertida para todos los visitantes.

Facilita la accesibilidad con plazas reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR) ubicadas a la entrada del recinto y señalizadas horizontal y verticalmente, con espacio de transferencia lateral. La entrada dispone de un acceso a personas con discapacidad, con espacio de paso superior a 80 cm y entrada a cota cero. La movilidad en el Parque se compone de itinerarios accesibles, aceras con rebajes, entradas a cota cero o con rampa a los edificios. El parque es cómodo de recorrer con silla de ruedas, ya que no hay pendientes significativas. Además, se ofrece servicio de alquiler de sillas de ruedas manuales.

En relación con las atracciones, establece una tarifa reducida para visitantes con discapacidad igual o superior al 33%, incluyendo acceso gratuito para un acompañante, posibilidad de acceder a las atracciones por entradas prioritarias para evitar colas (tarjeta de acceso prioritario para cualquier discapacidad del 33% o más, y pulsera de acceso prioritario para dificultades de movilidad o discapacidad intelectual con problemas para esperar en cola). Para acceder a cualquiera de los servicios que se ofrecen a continuación, el día de su visita al Parque el cliente o, en su caso, su representante legal, deberá mostrar el DNI y el Carnet Oficial de Personas con Discapacidad (33% o superior). El Parque no aceptará ningún otro tipo de documentación acreditativa. También disponen de información y rótulos de señalización visuales claros y legibles.

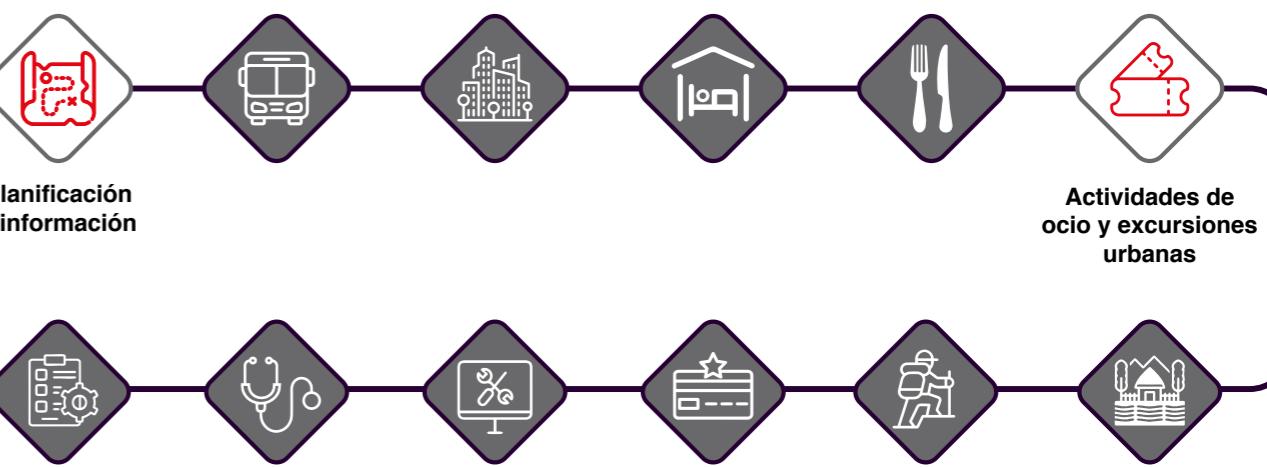
Página Web y referencias:

[Guía del Parque Warner de Madrid.](#)

[Información para personas con discapacidad de la web del Parque Warner de Madrid.](#)

Destino Turístico:

San Martín de la Vega, Comunidad de Madrid, España.



Objetivo:

Ofrecer una experiencia de parque temático inclusiva y accesible para todas las personas, garantizando un disfrute inclusivo de atracciones, espectáculos y servicios.

Elementos replicables:

- Implementación de tarifas reducidas para personas con discapacidad y acceso gratuito para un acompañante, como estándar de inclusión económica.
- Diseño y gestión de sistemas de acceso prioritario (tarjetas/pulseras) en atracciones y espectáculos para visitantes con discapacidad.
- Diseño urbano accesible en grandes recintos, incluyendo itinerarios sin pendientes significativas, aceras con rebajes y entradas a cota cero o rampas.
- Provisión de servicios de alquiler de sillas de ruedas manuales y otros productos de apoyo.
- Existencia en algunas atracciones de ascensores y espacios de transferencia.
- Implementación de señalización inclusiva y rótulos visuales claros y legibles.
- Creación y difusión de guías informativas detalladas sobre accesibilidad, facilitando la planificación y autonomía de la visita.



6.4. Atlantis Aquarium Madrid, visita a un acuario accesible en Arroyomolinos.



Por su parte y, respecto a la accesibilidad cognitiva y para personas con TEA, el centro ha implementado el programa TeAtlantis con el apoyo de la Federación de Autismo de Madrid, favoreciendo el desarrollo de visitas inclusivas para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), ofreciendo materiales como pictogramas en un entorno sensorial adaptado (con ajustes de iluminación y sonido). Para ello, han desarrollado un “Cuaderno de recorrido” con información de apoyo pictográfica digital y físico. También ofrecen cascos de cancelación de ruido de diferentes tamaños y disponen de espacios denominados “zonas sensibles” para anticipar situaciones de estrés. La señalización del recorrido incorpora carteles en suelo y paredes, diferenciados por colores que coinciden con los usados en el Cuaderno de recorrido, ayudando así a la ubicación y movilidad por el recinto.

Complementariamente y como parte de su compromiso con la inclusión y la accesibilidad, el acuario garantiza la disponibilidad de información accesible desde la entrada, proporcionando folletos con detalles sobre la universalidad de sus servicios.

Página Web y referencias:

[Web de Atlantis Aquarium Madrid, proyecto SIGNAtlantis.](#)

[Web de Atlantis Aquarium Madrid, proyecto TeAtlantis: una visita inclusiva.](#)

[Información para personas con discapacidad de la web de Atlantis Aquarium Madrid.](#)

Destino Turístico:

Arroyomolinos, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer una experiencia de acuario inmersiva y accesible para personas con diversas discapacidades, facilitando el conocimiento del mundo marino.



Descripción:

Como parte del Grupo Parques Reunidos, Atlantis Aquarium ha desarrollado una serie de iniciativas que garantizan el acceso universal al conocimiento del mundo marino, eliminando barreras físicas, sensoriales y cognitivas para que todos los públicos puedan disfrutar plenamente de la visita.

Desde el punto de vista de la accesibilidad física, el diseño del acuario ha sido concebido para facilitar el tránsito sin obstáculos. Todo el recorrido está construido a cota cero, con espacios amplios que permiten la circulación fluida de sillas de ruedas y carritos de bebé. Además, se han habilitado aseos adaptados para personas con movilidad reducida y plazas de aparcamiento reservadas en el Centro Comercial Xanadú. Para aquellos que lo necesiten, el acuario ofrece el préstamo de sillas de ruedas, permitiendo que cualquier persona pueda desplazarse cómodamente por el recinto.

En términos de accesibilidad sensorial, Atlantis Aquarium Madrid ha implementado el programa SIGNAtlantis, a través del cual ofrece visitas guiadas con personal formado y acreditado en Lengua de Signos Española (LSE). En colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), se ha creado un Glosario Marino, compuesto por 150 términos relacionados con el mundo submarino, de los cuales 108 han sido desarrollados específicamente porque no existían signos previos en LSE. Con el propósito de seguir mejorando la experiencia sensorial, la audioguía del acuario incorpora nuevos contenidos en LSE mediante códigos QR, facilitando el acceso a la información de manera más inclusiva.

Elementos replicables:

- Diseño de todo el recorrido a cota cero y con amplios espacios, aseos y plazas de aparcamiento PMR, así como préstamo de sillas de ruedas.
- Formación en LSE y en trato hacia personas con trastorno del espectro autista como parte de su compromiso con la inclusión a todos los empleados y trabajadores.
- Visitas con comunicación en Lengua de Signos Española (LSE), creando un Glosario Marino que a su vez ha enriquecido el diccionario de LSE.
- Desarrollo de visitas y materiales adaptados para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), incluyendo pictogramas y adaptación sensorial.
- Tarificación reducida para personas con discapacidad y acompañantes.



6.5. Pinto, una propuesta integral de patrimonio universal, accesibilidad urbana y digitalización inclusiva



Descripción:

El Ayuntamiento de Pinto ha desarrollado una estrategia dual para promover la accesibilidad de su patrimonio histórico. De un lado, se ha diseñado un paseo monumental accesible por la ciudad y de otro, una visita virtual innovadora, garantizando que el rico legado cultural del municipio pueda ser disfrutado por un público amplio.

Respecto al Paseo Monumental Urbano Accesible, se ha trabajado en la configuración de un recorrido físico diseñado para explorar los monumentos más importantes de la ciudad. La ruta ha sido cuidadosamente planificada para minimizar las barreras arquitectónicas, facilitando el tránsito a personas usuarias de silla de ruedas, familias con carritos y personas mayores. Las explicaciones históricas y patrimoniales se brindan desde el exterior de los edificios, lo que permite conocer la historia de Pinto sin necesidad de acceder a interiores que pudieran presentar limitaciones de accesibilidad.

Por su parte, la Visita Virtual por el Patrimonio Histórico, se ha desarrollado una aplicación móvil que complementa la experiencia física, ofreciendo un recorrido virtual por los mismos edificios históricos, permitiendo el acceso virtual a los mismos. Esta herramienta tecnológica ha sido desarrollada con un fuerte enfoque en la accesibilidad: para personas con discapacidad visual, incluye una audioguía explicativa que describe detalladamente los edificios y su historia; para personas con discapacidad auditiva, el contenido se presenta a través de imágenes, gráficos y textos explicativos, eliminando la dependencia del sonido. Además, todos los contenidos están disponibles en español e inglés, incrementando el público al que está dirigido.

Página Web y referencias:

[Web de Turismo de Pinto.](#)

[Visita virtual de Pinto.](#)

Destino Turístico:

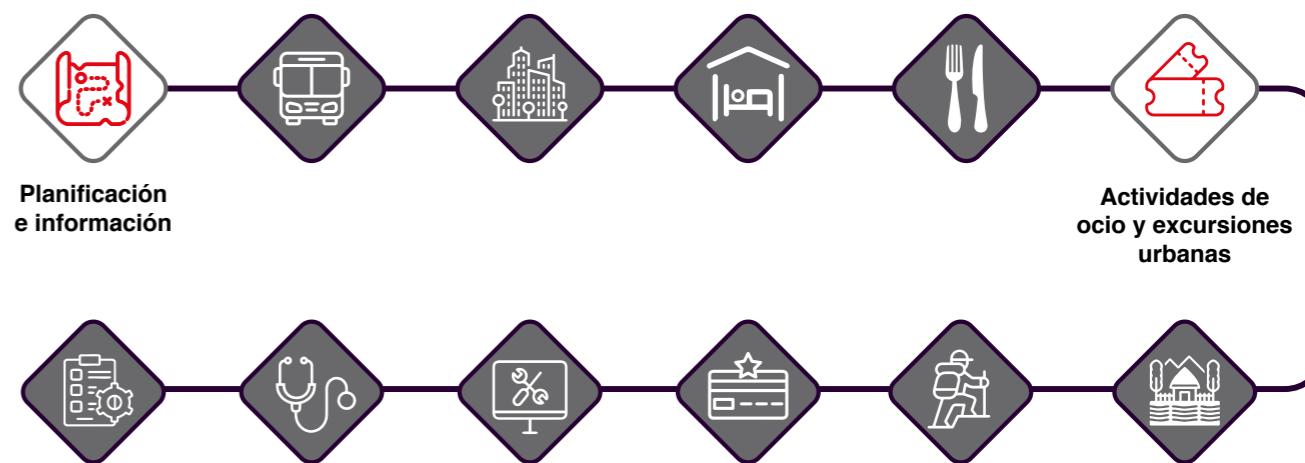
Pinto, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer una experiencia completa e inclusiva del patrimonio histórico de Pinto, garantizando el acceso a la información y a los lugares de interés turístico tanto de forma presencial como de forma virtual, con un enfoque en la eliminación de barreras físicas y sensoriales para todas las personas.

Elementos replicables:

- Diseño de rutas turísticas urbanas accesibles, planificando recorridos que prioricen la eliminación de barreras arquitectónicas y buscando alternativas o modulando las experiencias ofreciendo contenido si necesidad de acceso interior, apoyado en tecnologías digitales.
- Desarrollo de aplicaciones de realidad virtual o visitas 360º para patrimonio histórico, integrando tecnologías digitales para ampliar la accesibilidad del patrimonio y su alcance a todas las personas.
- Integración de audioguías y contenido visual, incorporando herramientas digitales con apoyos específicos para personas con discapacidad visual y auditiva.



6.6. Museo Tiflológico de la ONCE en la ciudad de Madrid, una propuesta patrimonial accesible

Objetivo: Ofrecer una experiencia cultural y educativa única, diseñada específicamente para ser accesible e inclusiva para personas ciegas y con discapacidad visual, al tiempo que sensibiliza al público general sobre la importancia del tacto y otras vías sensoriales en el conocimiento del mundo.

Descripción: El Museo Tiflológico de la ONCE, inaugurado en 1992, es un espacio cultural singular en Madrid, concebido desde su origen con los principios de diseño universal y accesibilidad total. Su particularidad radica en ser un museo diseñado para ser “tocado”, permitiendo a los visitantes, especialmente a aquellos con discapacidad visual, explorar las obras a través del sentido del tacto.

El museo alberga tres grandes colecciones que se exhiben de forma rotatoria: maquetas de monumentos nacionales e internacionales, réplicas a escala de edificios emblemáticos, que permiten a las personas ciegas o con baja visión formarse una idea tridimensional de la arquitectura universal. Cada maqueta cuenta con información en Braille y macrocaracteres; obras de artistas ciegos y con discapacidad visual y material tiflológico.

La accesibilidad es el eje central del museo. Sus instalaciones están totalmente adaptadas para personas con movilidad reducida, con amplios espacios, pasillos sin barreras, rampas y ascensores que garantizan la circulación fluida. Los aseos están adaptados para PMR. También es un modelo en accesibilidad sensorial ya que ofrece una experiencia táctil integral, donde todas las obras expuestas están pensadas para ser tocadas, la base de su metodología expositiva; información multisensorial con leyendas y explicaciones de las piezas en braille, macrocaracteres y alto relieve, complementadas con audioguías que proporcionan descripciones detalladas y personalizado.

El Museo Tiflológico es un espacio para todas las personas que ofrece una experiencia de aprendizaje inclusiva y una valiosa oportunidad para que el público general experimente el arte y el patrimonio desde una perspectiva diferente, fomentando la empatía y la comprensión.

Página Web y referencias: [Museo Tiflológico de la ONCE: el museo que se toca - ONCE Museo Tiflológico de la ONCE - Ayuntamiento de Madrid.](#)



6.7. Galería de las Colecciones Reales: Tesoro del Patrimonio español accesible en la ciudad de Madrid

Objetivo: Diseñar y ofrecer un espacio museístico accesible para el mayor número posible de personas, independientemente de su edad, circunstancias y capacidades funcionales, bajo la estrategia del “Diseño para todas las personas”.

Descripción: La Galería de las Colecciones Reales se compromete con la accesibilidad integral desde su apertura. El edificio está libre de obstáculos y barreras arquitectónicas. Ofrece accesos adaptados desde la Plaza de la Armería (Planta 0) y la Cuesta de la Vega (Planta -3) para personas con movilidad reducida. Los mostradores de información, venta de entradas y guardarropa tienen altura adaptada. La circulación interior es completamente accesible mediante rampas y ascensores.

Se proporcionan recursos de apoyo a la visita como sillas de ruedas, scooters eléctricos y asientos-bastón en préstamo, así como asientos plegables en las salas. Los mostradores tienen bucles de inducción magnética y se ofrecen lazos de inducción para las audioguías. Los ascensores cuentan con botoneras en braille y avisos sonoros. Se han instalado atriles informativos accesibles con planos táctiles e información en braille. Los audiovisuales están locutados y subtitulados.

Además, se ofrece información accesible a través de códigos QR con audiodescripciones, vídeos en Lengua de Signos (LSE) y textos en Lectura Fácil. También se dispone de una guía en Lectura Fácil en formato PDF descargable y en papel bajo demanda, y el personal está capacitado en la atención a personas con discapacidad.

Página Web y referencias: [Información de la Galería de las Colecciones Reales, Visit Madrid. Web de La Galería de las Colecciones Reales, información sobre visitas accesibles.](#)





6.8. Oferta cultural accesible en la ciudad de Madrid a través de los musicales del Rey León y Aladdín

Objetivo: Ofrecer funciones accesibles e inclusivas de musicales de gran formato garantizando que personas con discapacidad física, visual y auditiva puedan disfrutar plenamente en igualdad de condiciones.

Descripción: La empresa Stage Entertainment España demuestra un firme compromiso con la inclusión al ofrecer funciones accesibles de sus producciones como "El Rey León" y "Aladdín". Esta iniciativa transformadora permite que un público amplio se sumerja en la experiencia teatral completa.

Para garantizar la accesibilidad, se han implementado servicios clave como audiodescripción, proporcionando dispositivos con auriculares de forma gratuita para personas ciegas o con discapacidad visual. Una voz en off describe detalladamente lo que sucede en escena (decorados, vestuario, acciones de los personajes), enriqueciendo la comprensión de la trama y la puesta en escena; bucle magnético individual que transmite el sonido de las obras directamente a sus dispositivos, eliminando ruidos de fondo y mejorando significativamente la claridad del audio. Este servicio también es gratuito. También se ofrecen auriculares con sonido amplificado para personas con hipoacusia que no usan prótesis auditivas.

Los teatros que albergan estos musicales, como el Teatro Lope de Vega y el Teatro Coliseum, cuentan con plataformas elevadoras, palcos accesibles y aseos adaptados, asegurando una movilidad cómoda y segura dentro de las instalaciones para personas con movilidad reducida o usuarios de silla de ruedas.

Por último y, además de los servicios técnicos, Stage Entertainment colabora con organizaciones como la Fundación ONCE para asegurar que las adaptaciones sean de la más alta calidad y realmente efectivas para los usuarios. Esto incluye la posible disponibilidad de subtitulado adaptado o LSE en funciones específicas, dependiendo de la producción y la planificación.

Página Web y referencias: [Web de Stage Entertainment, información sobre funciones inclusivas para personas con discapacidad visual.](#)

[Información sobre el Teatro Lope de Vega, función accesible El Rey León.](#)

[Información sobre el Teatro Coliseum, función accesible Aladdin.](#)



6.9. Museo Arqueológico Nacional, un museo comprometido con la accesibilidad en la ciudad de Madrid

Objetivo: Ofrecer un recorrido accesible, inclusivo e interactivo por la historia de España a través de sus restos arqueológicos, garantizando que todos los visitantes puedan disfrutar plenamente del patrimonio cultural y de la información asociada.

Descripción: El Museo Arqueológico Nacional (MAN), uno de los museos más importantes de España, alberga una vasta colección de objetos que trazan la historia del país desde la Prehistoria hasta la Edad Moderna. El MAN ha realizado un esfuerzo significativo para convertirse en un espacio cultural verdaderamente accesible para todos, implementando una amplia gama de facilidades y recursos desde una perspectiva integral de la accesibilidad.

En términos de accesibilidad física, el museo es un espacio adaptado para personas con movilidad reducida, disponiendo de ascensores para el acceso a todas las plantas y aseos adaptados para PMR. La distribución de sus salas y exposiciones está diseñada para facilitar el recorrido.

Para la accesibilidad sensorial y cognitiva, el MAN ofrece una variedad de recursos innovadores como estaciones tiflológicas, mesas interactivas distribuidas a lo largo de los recorridos del museo que permiten a las personas con discapacidad visual tocar y explorar réplicas de piezas arqueológicas significativas, proporcionando una experiencia táctil que complementa la información visual; audioguías y signoguías en Lengua de Signos Española, subtulado y transcripciones junto a sistemas de comunicación adaptada mediante bucles de inducción magnética e información en braille y rótulos visuales con contraste cromático.

Página Web y referencias: [Museo Arqueológico Nacional - Un viaje por la historia de España | VisitMadrid Tocar la historia. Un recorrido a través de las estaciones táctiles - I Ministerio de Cultura.](#)





El turismo rural representa una oportunidad única para conectar con el patrimonio natural, cultural y social de los territorios. Sin embargo, adaptar estos entornos a las necesidades de todas las personas supone un reto, debido a sus características específicas: baja densidad de población y usual envejecimiento de la misma, trazados urbanos antiguos, orografía irregular y menor dotación de infraestructuras. A pesar de ello, cada vez son más las iniciativas que demuestran que es posible disfrutar de actividades como rutas por pueblos históricos, senderismo, cicloturismo o experiencias agroalimentarias en condiciones de accesibilidad.

Gracias al compromiso de administraciones locales, empresas y entidades sociales, se están desarrollando propuestas inclusivas que permiten a personas con discapacidad o movilidad reducida participar activamente en este tipo de experiencias. Estas actividades no solo mejoran la calidad de vida de la población local, sino que fomentan el desarrollo económico local y la diversificación de este.

La accesibilidad en el medio rural debe abordarse desde una perspectiva integral, incidiendo en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo accesible. Iniciativas como la [Red de Vías Verdes](#) o el programa [Best Tourism Villages](#) de ONU Turismo muestran cómo la accesibilidad puede ser un motor de desarrollo local, cohesión territorial y lucha contra la despoblación.

Promover un turismo rural accesible no solo es una cuestión de equidad, sino también una estrategia de sostenibilidad y competitividad para los destinos que apuestan por un modelo turístico inclusivo, respetuoso con el entorno y centrado en las personas.

7.

Actividades de ocio y excursiones rurales		Ámbitos de gestión						
Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad mediambiental	
“Siempre en las nubes”, paseos en globo accesibles a todas las personas en la región de Madrid	●				●	●		
Rutas turísticas accesibles e inclusivas en Colmenar de Oreja	●	●	●			●		
Anillo Verde de Soto del Real: por una práctica inclusiva del turismo de naturaleza		●					●	

Destinatario/Beneficiario			Tipo de iniciativa		Perfiles beneficiados								
DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
●	●	●	●	●	●	●	●						
				●			●	●	●	●			
								●	●	●			

7.1. “Siempre en las nubes”, paseos en globo accesibles a todas las personas en la región de Madrid



Descripción:

Siempre en las Nubes es una empresa pionera en la organización de paseos en globo accesibles. Disponen de un globo aerostático adaptado, diseñado para garantizar una experiencia segura y cómoda para todas las personas, incluyendo aquellas con movilidad reducida.

Las características de accesibilidad incluyen:

- Puerta de acceso en la barquilla, facilitando la entrada sin barreras.
- Dos asientos hidráulicos con arnés de seguridad, que giran para permitir el acceso y pueden ajustarse en altura durante el vuelo, asegurando comodidad y estabilidad.
- Capacidad para pasajeros con movilidad reducida, permitiendo que disfruten plenamente de la experiencia sin limitaciones.

Además, la empresa trabaja en colaboración con entidades locales para mejorar la accesibilidad en el turismo aéreo, reforzando su compromiso con el turismo accesible y asegurando que cualquier persona pueda disfrutar de la experiencia de vuelo sin restricciones.

Página Web y referencias:

[Turismo accesible en los viajes en globo con Siempre en las nubes.](#)

Destino Turístico:

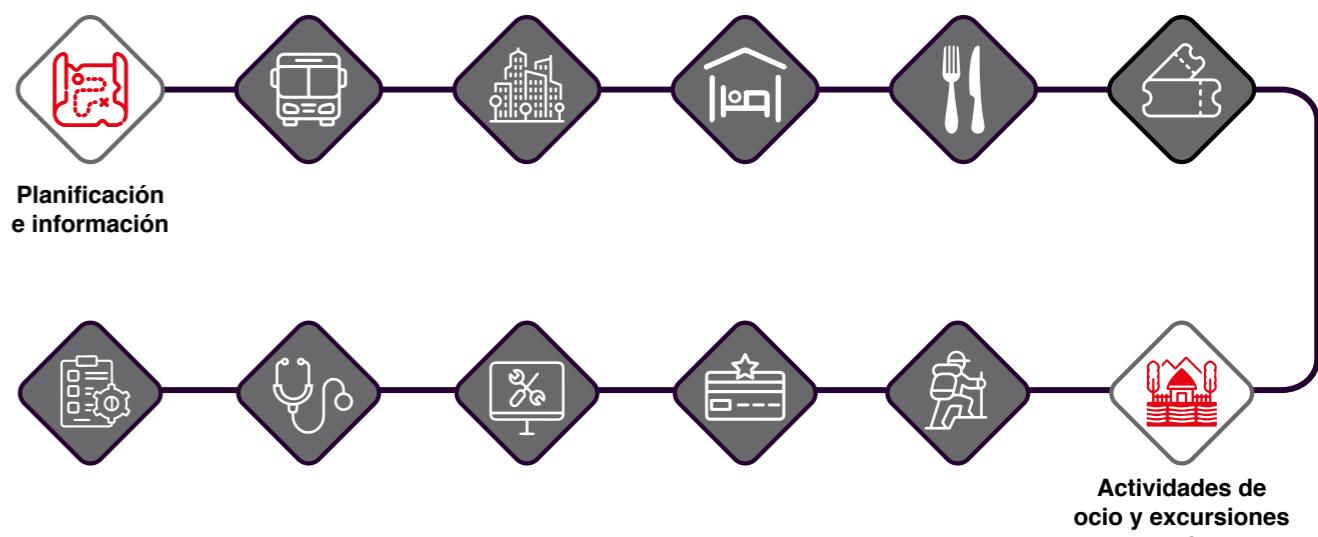
Madrid y otras zonas de vuelo.

Objetivo:

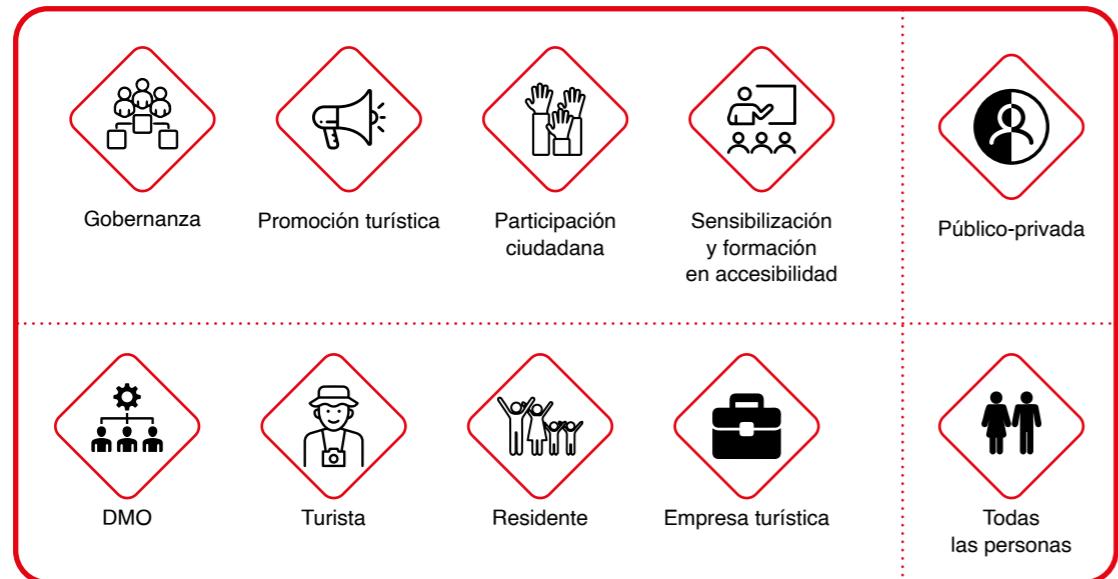
Siempre en las nubes puede desplazarse bajo demanda para la realización de esta actividad de forma accesible para todas las personas. Su compromiso con la accesibilidad incluye la colaboración continua con entidades locales para mejorar la accesibilidad en el turismo aéreo, asegurando que cualquier persona pueda disfrutar de la emoción de volar sin restricciones.

Elementos replicables:

- Adaptaciones de la estructura del globo, con la implementación de una puerta que permita el acceso a personas con movilidad reducida y asientos hidráulicos con arnés de seguridad para la protección de PMR.



7.2. Rutas turísticas accesibles e inclusivas en Colmenar de Oreja



Descripción:

Colmenar de Oreja se ha posicionado como un destino comprometido con la accesibilidad universal, a pesar de las particularidades de su orografía. Para garantizar el disfrute de todas las personas, se ha implementado una ruta turística accesible que conecta los principales recursos patrimoniales y culturales de la localidad. Esta ruta ha sido diseñada siguiendo criterios de accesibilidad universal, incorporando elementos como pavimentos adecuados y puntos de descanso adaptados para asegurar una experiencia segura y cómoda, especialmente para personas con discapacidad o movilidad reducida.

Complementariamente, el municipio ha elaborado un inventario actualizado de sus servicios turísticos accesibles, abarcando una amplia gama de ofertas como alojamientos, restaurantes, comercios y espacios culturales. Este inventario detalla el nivel de accesibilidad física, sensorial y cognitiva de cada establecimiento, lo que refuerza el compromiso de Colmenar de Oreja con un modelo de turismo inclusivo y de calidad.

Entre los puntos de interés clave que han sido adaptados para un acceso inclusivo se encuentran el Museo Ulpiano Checa, las Bodegas y Viñedos Pedro García, la Iglesia Parroquial Santa María la Mayor, la Ermita de San Roque, el Museo de la Piedra y la Oficina de Turismo. Dada su orografía particular, que puede dificultar el tránsito en algunas aceras para personas con movilidad reducida, se recomienda utilizar la calzada para sus desplazamientos, mostrando una estrategia proactiva de información y adaptación a las limitaciones del entorno.

Página Web y referencias:

[Web de Turismo de Colmenar de Oreja, accesibilidad.](#)

Destino Turístico:

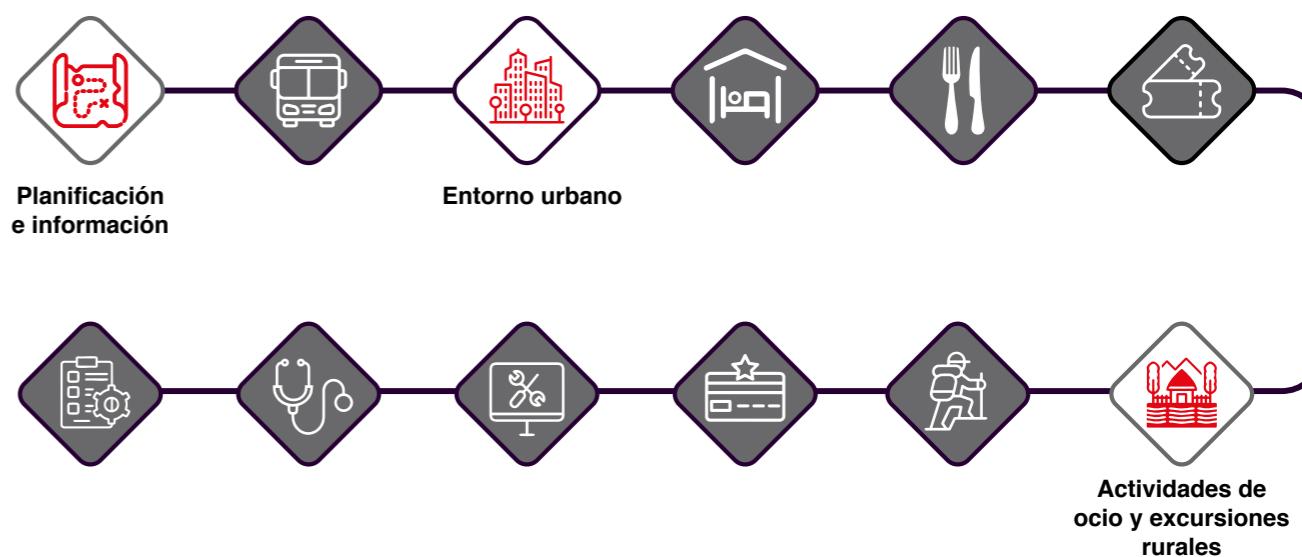
Colmenar de Oreja, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Consolidar Colmenar de Oreja como un destino turístico inclusivo y de calidad, facilitando la visita y disfrute de sus principales recursos y servicios por parte de personas con diversas capacidades, mediante la implementación de una ruta turística accesible y la elaboración de un inventario actualizado de servicios turísticos inclusivos.

Elementos replicables:

- Diseño e implementación de rutas turísticas accesibles que conecten puntos de interés patrimonial y cultural, considerando pavimentos adecuados y puntos de descanso adaptados.
- Elaboración y mantenimiento de inventarios detallados de servicios turísticos accesibles (alojamientos, restaurantes, comercios, espacios culturales), especificando su nivel de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.
- Estrategias para la gestión de la accesibilidad en destinos con patrimonio histórico protegido (BIC), buscando soluciones que respeten la normativa patrimonial.
- Colaboración público-privada para la mejora continua de la accesibilidad en un destino turístico.
- Comunicación transparente de la oferta accesible del destino, incluyendo posibles limitaciones (como la orografía) y recomendaciones alternativas de desplazamiento.
- Impulso, evaluación y señalización de la accesibilidad en el destino.
- Adaptación de recursos turísticos culturales y enoturísticos.
- Promoción del destino dentro de rutas accesibles más amplias.





7.3. Anillo Verde de Soto del Real: por una práctica inclusiva del turismo de naturaleza

Objetivo: Ofrecer un recorrido circular que permita a familias con niños pequeños, personas mayores y personas con discapacidad física disfrutar de los monumentos emblemáticos del pueblo, la naturaleza de la Cañada Real y las zonas deportivas. Este recorrido diseñado de forma circular abarca los monumentos más representativos de Soto del Real y la Cañada Real, donde se pueden observar aves y anfibios, espacios deportivos y elementos emblemáticos del destino.

Página Web y referencias:

[Video: Un paseo por el Anillo Verde de Soto del Real.](#)

[Ayuntamiento de Soto del Real, descripción de la ruta Anillo Verde.](#)



Promoción turística



Sostenibilidad medioambiental



Soto del Real,
Comunidad de Madrid,
España.



Turista



Residente



Pública



Familias
con niños
pequeños



Personas
mayores



Personas con
movilidad
reducida





La celeridad de nuestro estilo de vida y los cambios de hábito de consumo de los viajeros abogan cada vez más por un turismo conectado con la naturaleza, las experiencias saludables y sostenibles y la contribución a la regeneración de los entornos naturales. Sin embargo, y al igual que sucede con el homólogo turismo rural, los espacios naturales han sido tradicionalmente menos accesibles, dada su orografía o la carencia de infraestructuras. Pese a ello, en los últimos años se han desarrollado numerosas iniciativas que demuestran que es posible disfrutar de estos entornos sin barreras.

El uso de productos de apoyo como las sillas Joëlette, las handbikes o las barras direccionales permite que personas con movilidad reducida puedan recorrer senderos, caminos forestales o rutas de montaña con seguridad y autonomía. También en el medio acuático, recursos como las sillas anfibias, las boyas sonoras o los sistemas de guiado táctil hacen posible el baño y la práctica de actividades náuticas en igualdad de condiciones.

La accesibilidad en la naturaleza no se limita a la innovación material. Es imprescindible contar con profesionales formados y sensibilizados que garanticen una atención adecuada, así como con una planificación que contemple la accesibilidad desde el diseño desde el inicio.

8.

Actividades de ocio en entornos naturales	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Rutas accesibles de senderismo en la Sierra Norte de Madrid	●	●		●		●		
Rutas accesibles de senderismo en el Hayedo de Montejo	●	●			●			●
Turismo de naturaleza en la Sierra de Guadarrama: Red de Caminos y Camino de Santiago en Madrid inclusivos	●	●	●	●	●			●
Vía Verde del Tajuña para un cicloturismo familiar en inclusivo en la Comarca de las Vegas y la Alcarria Madrileña	●	●	●			●		●
Playa Virgen de la Nueva en San Martín de Valdeiglesias: Turismo de agua inclusivo en la Sierra Oeste de Madrid	●	●		●				●
Senderismo accesible y turismo activo inclusivo en la Real Villa de El Escorial	●	●						●

Destinatario/Beneficiario	Tipos de iniciativa				Perfiles beneficiados									
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad visual	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

8.1. Rutas accesibles de senderismo en la Sierra Norte de Madrid



Descripción:

Esta iniciativa pública ha desarrollado un proyecto integral para potenciar el turismo accesible en la Sierra Norte de Madrid. El proceso comenzó con un exhaustivo inventario de los recursos accesibles, tanto públicos como privados (alojamientos, restaurantes, comercios, actividades, oficinas de turismo), así como con la revisión y evaluación de tramos de rutas de senderismo existentes para identificar su potencial de adaptación.

A partir de este estudio, se ha creado y publicado [material promocional accesible](#), incluyendo contenido en lectura fácil, y se ha habilitado un [apartado web específico](#) con tablas de especificaciones técnicas detalladas sobre la accesibilidad de los recursos. Actualmente, la buena práctica se enfoca en la universalización de las [rutas de senderismo seleccionadas](#), buscando la mejora continua de la infraestructura para personas con movilidad reducida y otros requerimientos.

Un ejemplo destacado de estas rutas senderistas accesibles es la Senda Verde de Rascafría - El Paular. Esta ruta de 1,7 km ha sido diseñada para ser plenamente inclusiva, facilitando el contacto con la naturaleza a todos los visitantes. En cuanto a la accesibilidad física, cuenta con un pavimento uniforme y antideslizante, entradas y transiciones a cota cero o con rampas, permitiendo la circulación total con silla de ruedas. Dispone de mobiliario accesible (bancos), estacionamiento reservado para PMR en su inicio y aseos adaptados. Para la accesibilidad sensorial, la senda utiliza rótulos de señalización visuales en autorrelieve, con colores contrastados y macrocaracteres, así como información en Braille, lo que ayuda a la orientación y comprensión. Además, ofrece facilidades para familias con niños pequeños, asegurando una experiencia familiar e inclusiva en la naturaleza.

Este proyecto abarca la gestión y promoción de la accesibilidad, la información y comunicación de la oferta accesible, puntos de atención turística, alojamientos, restauración y oferta turística complementaria.

Página Web y referencias:

[Web de la Sierra Norte de Madrid, Turismo Accesible.](#)

Destino Turístico:

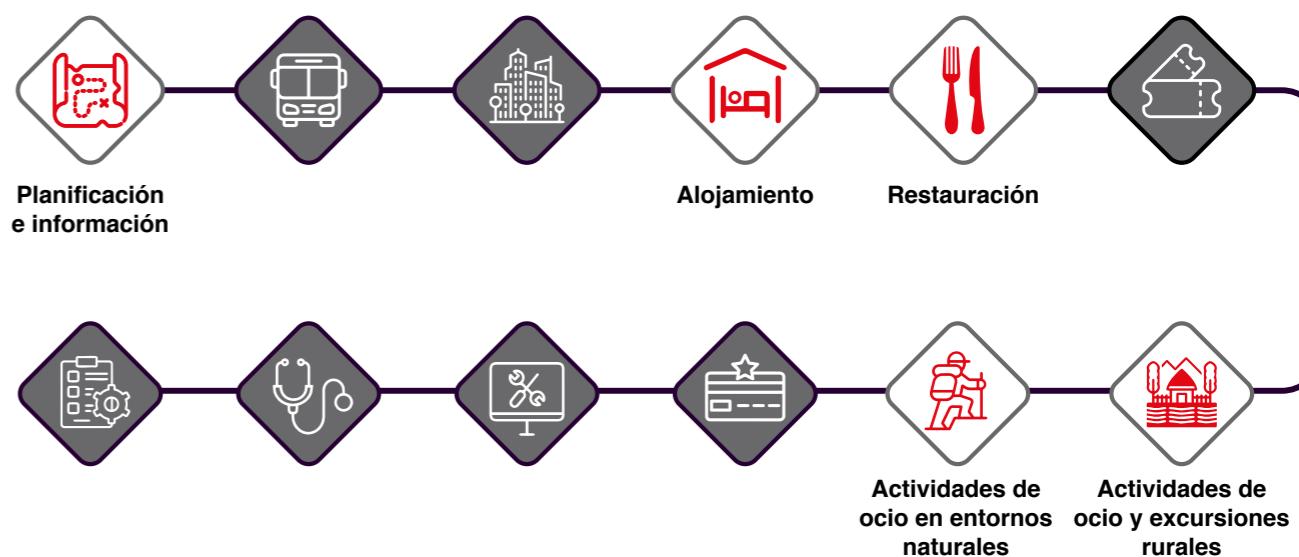
Sierra Norte de Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

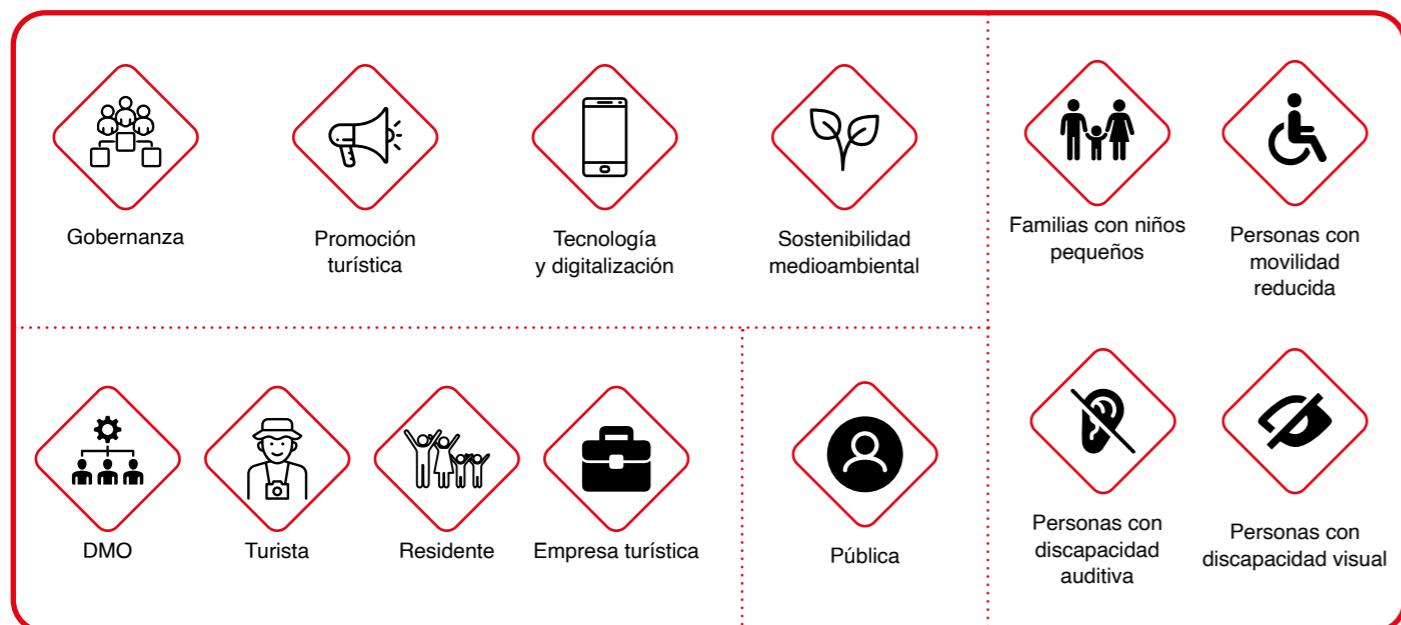
Promocionar y universalizar el turismo accesible en la Sierra Norte de Madrid, ofreciendo 9 rutas de senderismo adaptadas y un inventario completo de recursos accesibles para diversos perfiles de viajeros, consolidando destinos naturales como la Senda Verde de Rascafría-El Paular como ejemplos de inclusión.

Elementos replicables:

- Realización de inventarios exhaustivos de recursos turísticos accesibles (públicos y privados) y evaluación de rutas existentes para identificar su potencial de adaptación.
- Diseño e implementación de rutas de senderismo plenamente accesibles con pavimentos uniformes/antideslizantes, accesos a cota cero/rampas y circulación total para sillas de ruedas.
- Instalación de mobiliario accesible y estacionamiento reservado para PMR.
- Implementación de señalética inclusiva con rótulos visuales en autorrelieve, macrocaracteres, colores contrastados e información en Braille.
- Desarrollo de material promocional en lectura fácil y creación de apartados web con especificaciones técnicas detalladas de accesibilidad.
- Estrategia de universalización de rutas existentes y cobertura territorial extensa para un destino.



8.2. Rutas accesibles de senderismo en el Hayedo de Montejo



Tipo de entidad impulsora: Espacio público natural de la Comunidad de Madrid.

Descripción:

El Hayedo de Montejo, un tesoro natural protegido y Patrimonio Natural por la UNESCO y un santuario de biodiversidad. Conscientes de su valor y la necesidad de conservación, la Dirección General de Biodiversidad y Recursos Naturales de la Comunidad de Madrid ha implementado diversas actuaciones para mejorar su accesibilidad.

La Senda del Río es la ruta principal adaptada para el disfrute inclusivo. Con una longitud total de 2.1 km (ida y vuelta), este sendero de tierra es parcialmente accesible para personas en silla de ruedas. Las imperfecciones naturales del terreno, como piedras y raíces, pueden dificultar en ciertos puntos el tránsito. Los arroyos se superan mediante pasarelas de madera, integrando la accesibilidad con el respeto por el entorno natural.

El Centro de Información de la Reserva de la Biosfera es plenamente accesible para los visitantes. Cuenta con una rampa de acceso, una zona accesible en la recepción, y movilidad óptima en su interior. Dispone de pavimento podotáctil que guía al visitante hasta la recepción y ofrece un aseo adaptado.

Adicionalmente, el área recreativa del Hayedo de Montejo es accesible a través de pasarelas de madera que conducen a mesas adaptadas, proporcionando un espacio inclusivo para el esparcimiento. El aparcamiento cuenta con dos plazas reservadas para personas con movilidad reducida, facilitando el acceso al inicio de las instalaciones. Toda la información relativa a las rutas del municipio se ofrece de forma accesible en la página web del destino (extensión de las rutas, grado de inclinación, dificultad y señalización, así como mapas de las mismas).

Además, y como medida de ampliación de la accesibilidad, la web del Ayuntamiento ofrece una plataforma virtual interactiva de la Senda del Río que contiene audiodescripción y que proporciona información detallada sobre distintos puntos y elementos de la ruta de forma accesible.

Página Web y referencias:

[Información sobre el Centro de educación ambiental Hayedo de Montejo, Comunidad de Madrid.](#) [Web de Sierra del Rincón, accesibilidad en equipamientos de uso público de la Reserva de la Biosfera.](#) [Web de Turismo de Montejo de la Sierra, rutas por la Sierra de Madrid.](#) [Senda del Río Virtual Accesible, Hayedo de Montejo.](#)

Destino Turístico:

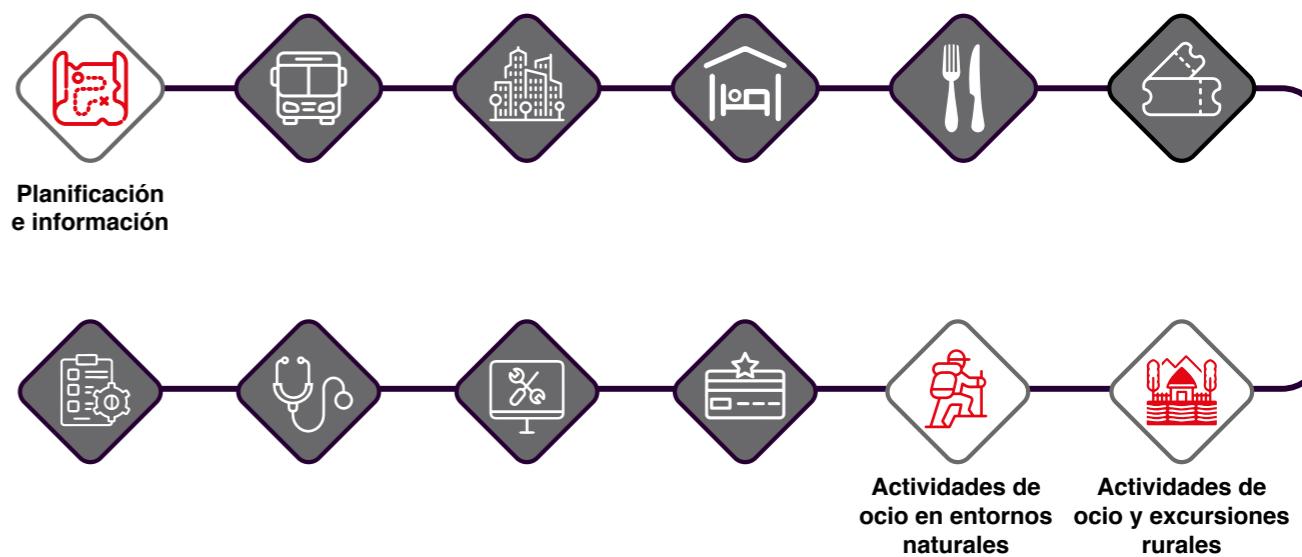
Montejo de la Sierra, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Invitar a todas las personas a sumergirse en la magia del Hayedo de Montejo, ofreciendo una experiencia en la naturaleza accesible y sensitiva, con especial énfasis en la Senda del Río para visitantes con movilidad reducida.

Elementos replicables:

- Adaptación de senderos naturales con materiales que respetan el medioambiente para facilitar el acceso a personas en silla de ruedas, incluso en terrenos con orografías abruptas.
- Universalización de Centros de Interpretación o Información en espacios naturales, incluyendo rampas, movilidad interior óptima, pavimento podotáctil y aseos adaptados.
- Creación de áreas recreativas accesibles con pasarelas y mobiliario adaptado.
- Gestión de la conservación de espacios naturales protegidos (UNESCO) en armonía con la mejora de su accesibilidad para un disfrute más amplio.



8.3. Turismo de naturaleza en la Sierra de Guadarrama: Red de Caminos y Camino de Santiago en Madrid inclusivos



Descripción:

La Asociación de Desarrollo Sierra de Guadarrama (Adesgam) lidera una innovadora iniciativa público-privada para fomentar el turismo inclusivo en sus espacios naturales y patrimoniales. Los proyectos se centran en el desarrollo y aplicación de una solución avanzada de guiado sensorial diseñada específicamente para personas con discapacidad visual, desplegada tanto en la Red de Caminos Inclusiva de la Sierra de Guadarrama como en las etapas del Camino de Santiago de Madrid.

Este sistema utiliza una aplicación móvil gratuita (Blind Explorer) que, a partir de información digital detallada y de alta precisión topográfica de los recorridos, ofrece una experiencia de navegación autónoma. La aplicación guía a los usuarios mediante sonidos 3D que indican la dirección del camino y proporciona descripciones accesibles en puntos significativos del itinerario. La información contextual incluye características del camino, desvíos, intersecciones, riesgos del entorno y puntos de interés.

Además del guiado en ruta, el proyecto incluye la señalización digital accesible de los itinerarios, creando rutas GPS de alta calidad y precisión para cada etapa (como en las 4 etapas del Camino de Santiago de Madrid). Esta señalización digital se extiende a los puntos de información y de interés asociados al recorrido, facilitando el acceso y uso de la información a personas con discapacidad a través de estas aplicaciones móviles accesibles. El enfoque general es impulsar la accesibilidad universal y la aplicación de los criterios del diseño para todas las personas en estos entornos naturales y culturales.

Página Web y referencias:

[¿Qué visitar cerca de Madrid? Disfruta de la sierra de Guadarrama.](#)

[Red de Caminos Inclusiva de Sierra de Guadarrama.](#)

[Blind Explorer de Caminos de la Sierra de Guadarrama.](#)

[Web de la Sierra de Guadarrama, información sobre el Camino de Santiago de Madrid inclusivo.](#)

[Blind Explorer del Camino de Santiago por Madrid.](#)

Destino Turístico:

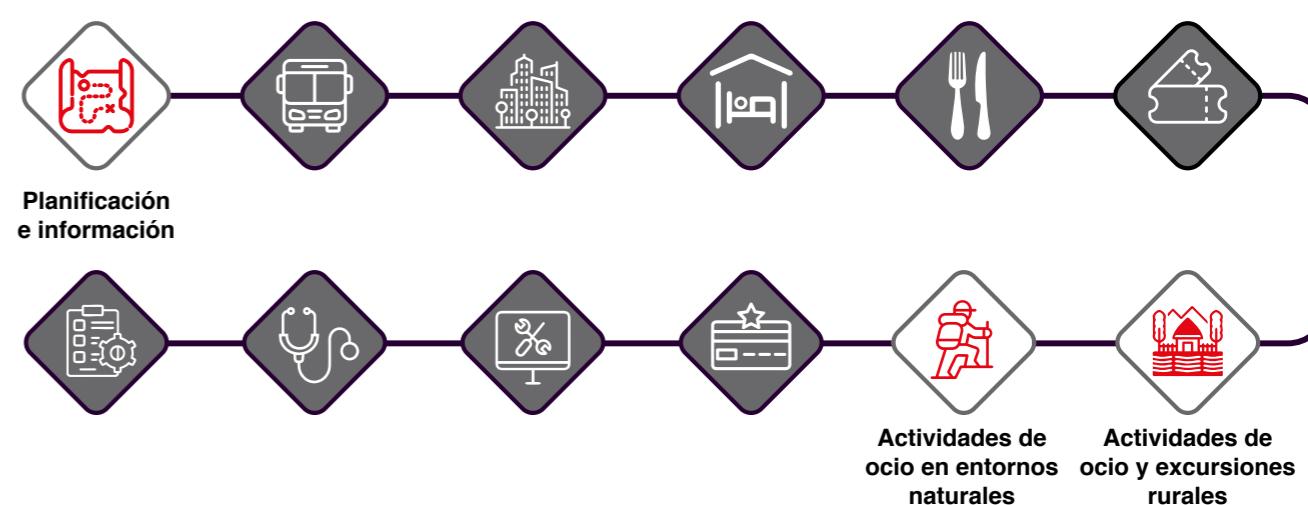
Sierra de Guadarrama, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Promover el turismo accesible y la accesibilidad universal en los espacios naturales y patrimoniales de la Sierra de Guadarrama, proporcionando una solución integral de guiado sensorial para personas con discapacidad visual en su Red de Caminos Inclusiva y en rutas específicas como el Camino de Santiago de Madrid.

Elementos replicables:

- Desarrollo de aplicaciones móviles con guiado sensorial 3D y descripciones accesibles para personas con discapacidad visual en rutas al aire libre y entornos naturales/patrimoniales.
- Creación de bases de datos topográficas y rutas GPS de alta calidad y precisión con información relevante para la accesibilidad sensorial (características del camino, desvíos, riesgos, puntos de interés).
- Implementación de un sistema de señalización digital accesible y conectada para recorridos turísticos.
- Enfoque en la formación y el uso de aplicaciones móviles accesibles para el disfrute autónomo de itinerarios.
- Colaboración público-privada para el desarrollo de soluciones de turismo inclusivo en entornos naturales.
- Metodología para la identificación y evaluación de itinerarios adecuados para la implementación de soluciones de accesibilidad avanzada.



8.4. Vía Verde del Tajuña para un cicloturismo familiar e inclusivo en la Comarca de las Vegas y la Alcarria Madrileña



Descripción:

La Vía Verde del Tajuña, que discurre a lo largo de 49 kilómetros sobre el antiguo trazado del ferrocarril del Tajuña, es un excelente ejemplo de turismo activo accesible en la Comunidad de Madrid. Este corredor ecológico y cultural conecta diversas localidades del sureste madrileño, ofreciendo una experiencia única en contacto con la naturaleza y el patrimonio.

La vía se caracteriza por su alta accesibilidad física, siendo una ruta especialmente adaptada para personas con movilidad reducida, usuarios de sillas de ruedas, bicicletas adaptadas, familias con carritos de bebé y personas mayores. En relación a la discapacidad sensorial o cognitiva, el recorrido se encuentra íntegramente indicado con rótulos de señalización comprensibles y situacionales, ofreciendo indicaciones en caso de bifurcaciones. Entre las principales características de accesibilidad de la Vía se encuentra la pendiente nula o suave del recorrido, la anchura y firme adecuados que permite la convivencia segura entre peatones y ciclistas y una superficie uniforme y estable, la ausencia de barreras arquitectónicas que garantizan el paso continuo y sin obstáculos y la disposición de áreas de descanso y señalización clara y legibles.

Además, en los municipios por los que discurre la Vía Verde del Tajuña, se han realizado esfuerzos para adaptar los servicios complementarios. Esto incluye la disposición de aseos adaptados en puntos estratégicos y la accesibilidad a zonas de restauración cercanas, contribuyendo a una experiencia integral. Se dispone de información detallada del grado de accesibilidad de cada tramo, permitiendo a los usuarios planificar su visita con antelación y conocer las características específicas del recorrido.

Esta iniciativa no solo promueve el ocio activo inclusivo, sino que también contribuye a la dinamización económica y al desarrollo sostenible de la región, convirtiendo un antiguo patrimonio industrial en un recurso turístico moderno y accesible para todos.

Página Web y referencias:

[Web de Vías Verdes, itinerario de la Vía Verde de Tajuña.](#)

Destino Turístico:

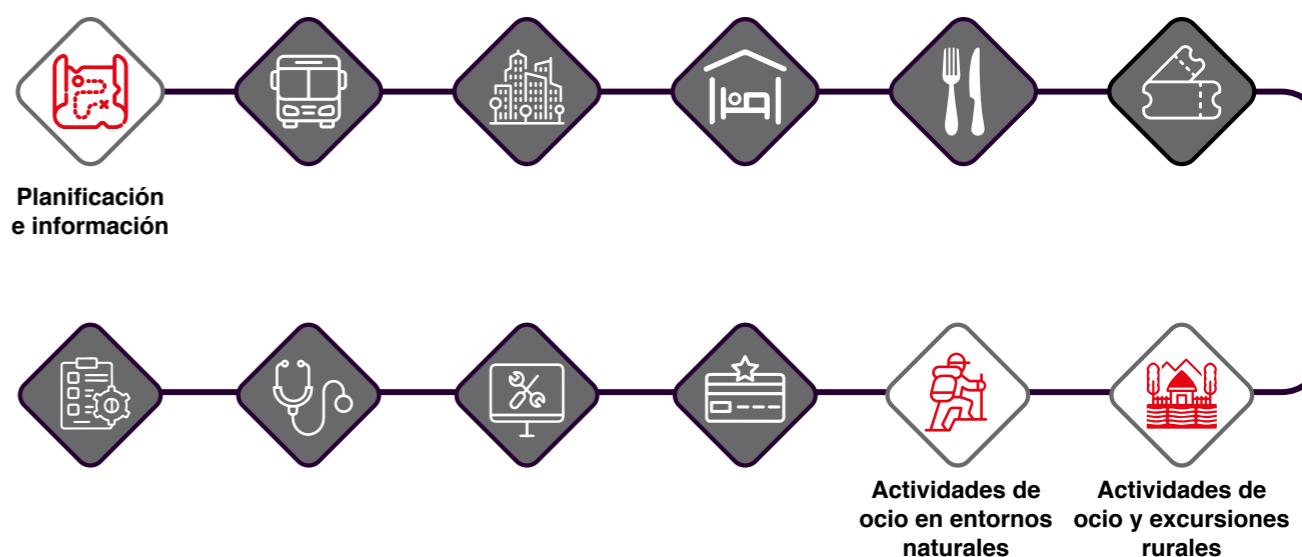
Sureste de la Comunidad de Madrid (Arganda del Rey, Morata de Tajuña, Perales de Tajuña, Tielmes, Carabaña, Orusco de Tajuña, Ambite), España.

Objetivo:

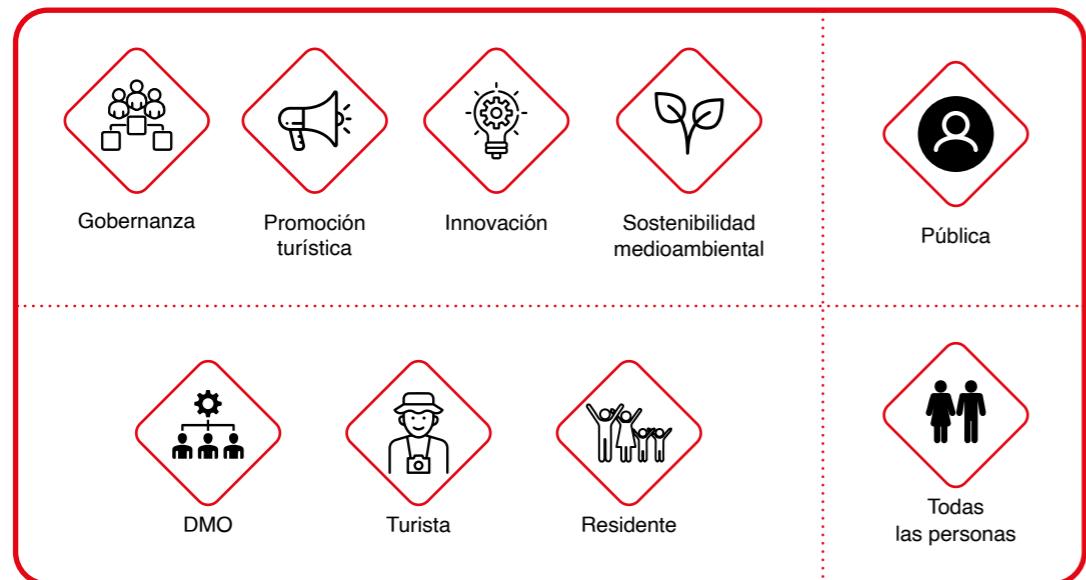
Promover el turismo activo y el disfrute del patrimonio natural y cultural de la vega del río Tajuña, ofreciendo un itinerario accesible y seguro para todas las personas.

Elementos replicables:

- Reconversion de antiguas infraestructuras ferroviarias en Vías Verdes y diseño de itinerarios inclusivos: aprovechamiento de trazados con pendientes suaves para crear itinerarios multimodales accesibles.
- Mantenimiento de firmes compactados o asfaltados: asegurar una superficie uniforme y segura para usuarios de sillas de ruedas y bicicletas adaptadas.
- Eliminación sistemática de barreras arquitectónicas: acondicionamiento de túneles, puentes y accesos para garantizar la continuidad y la ausencia de obstáculos.
- Colaboración intermunicipal y ciudadana: trabajo conjunto de los ayuntamientos y entidades locales para gestionar y mantener un recurso turístico lineal que atraviesa diferentes términos municipales.
- Provisión de servicios complementarios accesibles.
- Generación de información detallada de accesibilidad: publicación de datos sobre características del firme, anchura, puntos de interés, servicios y posibles limitaciones, facilitando la planificación del usuario.



8.5. Playa Virgen de la Nueva en San Martín de Valdeiglesias: Turismo de agua inclusivo en la Sierra Oeste de Madrid



Descripción:

La Playa Virgen de la Nueva, única playa de la Comunidad de Madrid con distintivo de Bandera Azul, destaca por su compromiso ejemplar con la accesibilidad universal, ofreciendo un conjunto de soluciones innovadoras y servicios adaptados para el disfrute de todas las personas.

Entre las principales actuaciones implementadas son:

- Flexipasarela Playa Bandera Azul: Se ha instalado una pasarela modular y adaptable diseñada para adecuar el acceso a la orilla del embalse. Compuesta por cuatro tramos de 25 metros cada uno, su flexibilidad permite ajustarse a los diferentes niveles de la lámina de agua del embalse, asegurando un acceso continuo y seguro para personas con movilidad reducida, familias con carritos de bebé y personas mayores y minimizando el impacto en el entorno natural.
- Vehículo Anfibio para el Baño: Para facilitar la inmersión y el disfrute del baño, la playa pone a disposición de los usuarios dos sillas anfibias semisumergibles. Estos vehículos especializados permiten a personas con movilidad reducida (incluyendo usuarios de silla de ruedas, personas mayores y personas con diversos requerimientos de accesibilidad) acceder al agua de forma segura y asistida, proporcionando una experiencia de baño inclusiva.
- WC Adaptados a pie de playa: La comodidad y autonomía de los visitantes están garantizadas con la presencia de aseos adaptados ubicados a pie de playa.

Página Web y referencias:

[Web de turismo del Ayuntamiento de San Martín de Valdeiglesias.](#)

[Web de Turismo del Ayuntamiento de San Martín de Valdeiglesias, Playa Virgen de la Nueva.](#)

Destino Turístico:

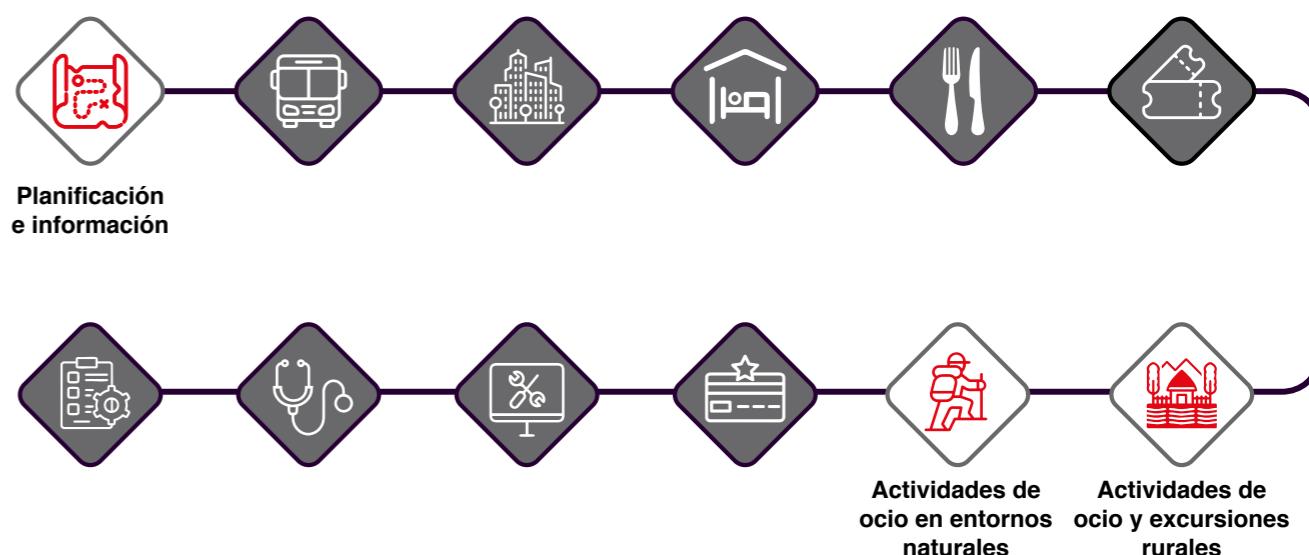
Playa Virgen de la Nueva, Embalse de San Juan, San Martín de Valdeiglesias, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer una experiencia de ocio y baño inclusiva en un entorno natural, garantizando el acceso, la comodidad y la seguridad de todas las personas en la Playa Virgen de la Nueva, con especial atención a quienes tienen movilidad reducida, contribuyendo a la ordenación y protección ambiental de este espacio.

Elementos replicables:

- Diseño e implementación de pasarelas modulares y flexibles: soluciones de acceso adaptables a entornos naturales con desniveles y sostenibles.
- Provisión de equipamiento de baño asistido: disponibilidad de sillas anfibias o vehículos similares para facilitar la inmersión segura de personas con movilidad reducida.
- Instalación de infraestructuras básicas accesibles: asegurar la presencia de aseos adaptados a pie de playa o en zonas de ocio al aire libre.
- Integración de la accesibilidad en la gestión de distintivos de calidad ambiental: vincular las medidas de accesibilidad a certificaciones como la Bandera Azul, que promueven la excelencia en la gestión de playas.
- Gestión inclusiva de entornos naturales: fomentar el ocio y disfrute de la naturaleza para todas las personas, con un enfoque proactivo en la eliminación de barreras.





8.6. Senderismo accesible y turismo activo inclusivo en la Real Villa de El Escorial

Objetivo: Promover el disfrute del entorno natural y patrimonial de El Escorial a través de rutas de senderismo accesibles, facilitando la actividad al aire libre para todas las personas. Esta iniciativa se centra en la oferta de rutas de senderismo que discurren por los caminos del municipio, buscando el fomento del turismo interior, activo, rural y de espacios naturales al tiempo que pone en valor el Patrimonio Cultural y Natural del territorio. Para ello, se han identificado y abordado las barreras y dificultades físicas del terrero y del territorio, promoviendo acciones para superarlas desde el enfoque de la inclusión. También se han creado materiales de apoyo visuales y sonoros en clave accesible, como carteles en braille o materiales educativos en formato de audio.





Las opiniones y valoraciones de los clientes son un elemento clave en la toma de decisiones en el ámbito turístico. Plataformas como Tripadvisor, Booking o Airbnb han integrado el feedback como parte esencial de la experiencia del usuario, influyendo directamente en la elección de destinos, alojamientos o actividades. Esta retroalimentación también es una herramienta valiosa para los gestores turísticos, ya que permite evaluar el nivel de satisfacción, detectar áreas de mejora y adaptar los servicios a las expectativas reales de los visitantes.

En el caso de las personas con requerimientos de accesibilidad, la valoración de la experiencia adquiere una relevancia aún mayor. Según el Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España, elaborado por Fundación ONCE, este colectivo consulta con frecuencia opiniones de otros viajeros con necesidades similares antes de organizar un viaje, y confía especialmente en las recomendaciones de personas de su entorno.

Por ello, es fundamental que los sistemas de recogida de opiniones incluyan preguntas específicas sobre la accesibilidad de los espacios, servicios y atención recibida. Incorporar estos indicadores en los sistemas de gestión de calidad contribuye no sólo a normalizar la accesibilidad como un criterio más de excelencia, sino que también permite generar datos útiles para el diseño de políticas inclusivas y estrategias de fidelización. También plataformas especializadas han demostrado que ofrecer espacios donde las personas puedan compartir sus experiencias, favoreciendo la visibilidad de los recursos inclusivos y reforzando la confianza del viajero.

9.

**Valoración
de la experiencia y
fidelización**

	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad mediambiental
Plataforma de turismo accesible TUR4all	●	●	●	●	●	●	●	●

Destinatario/ Beneficiario	Tipo de iniciativa	Perfiles beneficiados						
		DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada
●	●	●	●	●	●	●	●	●



9.1. Plataforma de turismo accesible TUR4all



Descripción:

TUR4all es una plataforma digital especializada en información sobre accesibilidad turística, impulsada y gestionada por IMPULSA IGUALDAD. Su finalidad es mejorar la visibilidad de los recursos turísticos accesibles y facilitar su localización a viajeros con necesidades de accesibilidad. El proyecto se creó en 2012 en colaboración con la Fundación Vodafone y, desde entonces, ha evolucionado hasta convertirse en uno de los principales ecosistemas digitales de referencia en materia de turismo accesible en el ámbito hispanohablante y europeo.

En sus inicios, la plataforma se centró en ofrecer información técnica y verificada sobre el nivel de accesibilidad de establecimientos turísticos en España, evaluada por personal especializado en accesibilidad universal. A partir de 2016, TUR4all incorporó una capa colaborativa que permite a los propios viajeros con discapacidad valorar, comentar y compartir su experiencia en cada recurso. Esto incluye percepciones sobre más de 280 criterios de accesibilidad universal, así como información práctica sobre la atención del personal, la facilidad de uso real y la recomendación a otros viajeros con necesidades similares de accesibilidad.

Este modelo híbrido, información experta contrastada y participación activa de usuarios reales, proporciona a destinos y empresas una retroalimentación operativa que facilita la mejora continua de sus servicios. La plataforma se ha consolidado como una comunidad digital activa, vinculada a redes sociales, que promueve la sensibilización y la difusión de prácticas inclusivas en turismo.

Actualmente, TUR4all ofrece información en 11 idiomas y reúne más de 5.000 recursos turísticos evaluados. Su escalabilidad ha quedado demostrada en procesos de implantación y transferencia metodológica desarrollados en Portugal, Colombia, Perú y Alemania, donde se ha aplicado el modelo para acompañar la transformación accesible de destinos y entidades turísticas.

Además, el ecosistema se ha ampliado con TUR4all Travel, la agencia de viajes accesibles de IMPULSA IGUALDAD, especializada en el diseño, comercialización y gestión de itinerarios inclusivos. Esta agencia, reinvierte el 100% de los beneficios en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y facilita la planificación integral del viaje.

Página Web y referencias:

[Web de TUR4all, Turismo Accesible.](#)

[Agencia de Viajes Accesibles, TUR4all Travel.](#)

Destino Turístico:

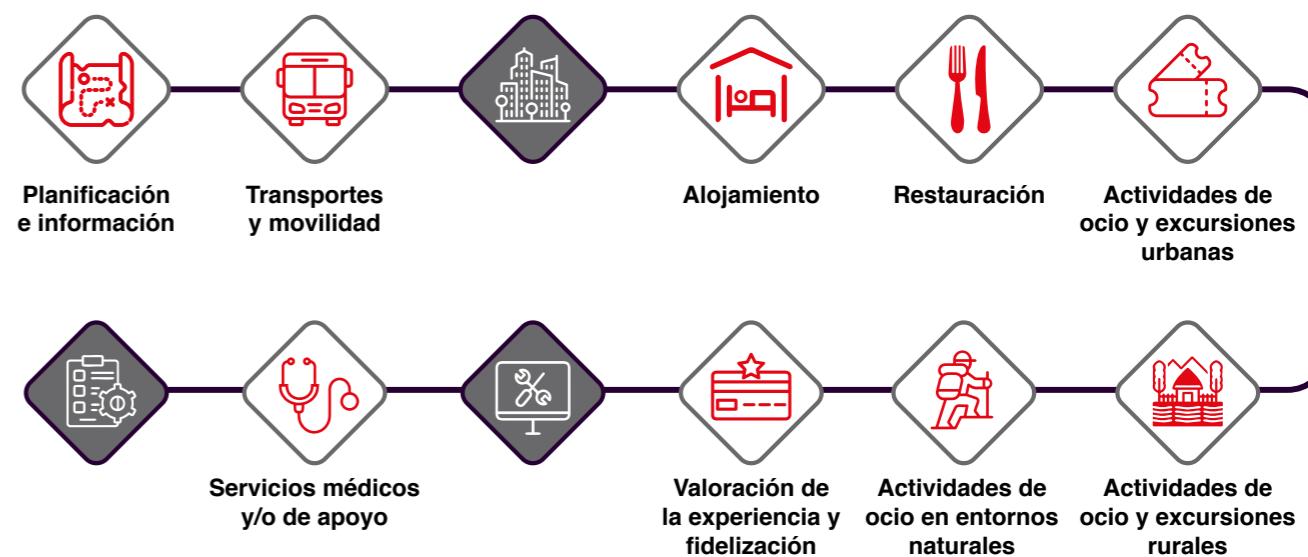
Madrid - España, Portugal, Colombia, Perú y Alemania.

Objetivo:

Proporcionar información precisa, verificada y accesible sobre recursos turísticos, complementada con valoraciones de viajeros. El proyecto contribuye a sensibilizar a administraciones y empresas sobre el impacto de la accesibilidad en su competitividad, sostenibilidad y capacidad de atraer nuevos perfiles de visitantes.

Elementos replicables:

- Generación de herramientas digitales para comunidades colaborativas que permitan a los usuarios con requerimientos de accesibilidad recomendar y compartir sus experiencias, construyendo una red de conocimiento mutuo.
- Establecer una metodología para ofrecer una información verificada por expertos en accesibilidad y validada por las y los clientes con requerimientos de accesibilidad.
- Creación de herramientas digitales de promoción replicable y escalable que pueda ser implementadas en diferentes destinos para impulsar la accesibilidad en el turismo.





El turismo MICE (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones) es un sector clave para los destinos urbanos, con un alto impacto económico y una capacidad significativa de proyección internacional. Sin embargo, para que esta tipología turística sea competitiva y sostenible, debe incorporar la accesibilidad como un criterio transversal en la planificación, organización y ejecución de eventos.

Las personas con discapacidad o con requerimientos de accesibilidad también participan en congresos, ferias, reuniones profesionales o viajes de incentivo. Por ello, es fundamental garantizar que los espacios, servicios y herramientas asociadas a estos eventos sean accesibles e inclusivos.

La Norma ISO 21902:2021 sobre turismo accesible para todos establece recomendaciones específicas para el sector MICE, promoviendo la adopción de medidas que aseguren la participación plena de todas las personas. Estas medidas incluyen desde la accesibilidad física de los recintos hasta la disponibilidad de intérpretes de lengua de signos, documentación en lectura fácil, sistemas de bucle magnético o plataformas digitales compatibles con tecnologías de apoyo.

Por último, la formación y sensibilización de los profesionales relacionados con el sector MICE en materia de accesibilidad y protocolo inclusivo es clave para garantizar una atención adecuada y respetuosa y un diseño de eventos inclusivo desde su concepción.

10.

Actividades de turismo de negocio (MICE)		Ámbitos de gestión						
Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad mediambiental	
IFEMA Madrid: un espacio accesible para acoger al turismo MICE en la ciudad de Madrid	● ●			●	●			

Destinatario/Beneficiario		Tipo de iniciativa		Perfiles beneficiados			
● DMOs	● Turista	● Residente	● Empresa Turística	● Pública	● Privada	● Público-privada	● Todas las personas
							● Familias con niños pequeños
							● Personas mayores
							● Personas con discapacidad física
							● Personas con discapacidad visual
							● Personas con discapacidad auditiva
							● Personas con discapacidad cognitiva
							● Personas con TEA



10.1. IFEMA Madrid: un espacio accesible para acoger al turismo MICE en la ciudad de Madrid



Descripción:

IFEMA Madrid es un recinto ferial que tiene en cuenta parámetros de accesibilidad, alineado con su compromiso con la inclusión de todas las personas. Su diseño arquitectónico favorece la movilidad, con amplios espacios y la distribución de las ferias mayormente en un único nivel, lo que facilita el tránsito para usuarios de silla de ruedas, carritos de bebé y personas con movilidad reducida. Para las áreas de varias plantas, cuenta con ascensores adaptados, y las pasarelas de acceso a los pabellones presentan un desnivel suave o nulo.

La accesibilidad externa se complementa con numerosas plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, estratégicamente ubicadas cerca de los accesos principales. En el interior, los aseos están diseñados para ser accesibles, con dimensiones adecuadas y barras de apoyo.

En el ámbito de la accesibilidad sensorial e informacional, IFEMA MADRID dispone de señalización clara, visualmente contrastada y con macrocaracteres en todo el recinto, mejorando la orientación. También ofrece la posibilidad de solicitar un intérprete en Lengua de Signos Española (LSE).

Todos los servicios principales del recinto, como restaurantes, consignas, cafeterías, puestos de Policía Nacional y salas de convenciones cuentan con itinerarios e instalaciones accesibles.

Finalmente, el compromiso de IFEMA MADRID con la accesibilidad se extiende al entorno digital, al contar con la Certificación de Accesibilidad Web A90/00006 con un nivel AA.

Como parte del compromiso, IFEMA está en constante revisión para mejorar sus estándares de calidad y sostenibilidad, lo que incluye las mejoras continuas en accesibilidad.

Página Web y referencias:

[Web de IFEMA Madrid, información sobre calidad y sostenibilidad.](#)

Destino Turístico:

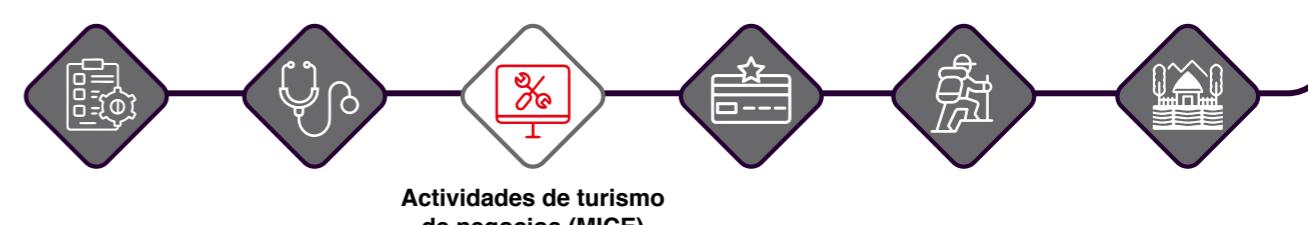
Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Ofrecer un recinto ferial accesible y cómodo para todos los visitantes, expositores y profesionales, garantizando la participación en eventos y actividades en igualdad de condiciones.

Elementos replicables:

- Diseño arquitectónico con espacios amplios, niveles únicos o desniveles suaves, y sistemas de movilidad vertical (ascensores, rampas) accesibles.
- Gran cantidad de plazas de aparcamiento reservadas y bien ubicadas, así como asientos reservados en el interior.
- Disponibilidad de aseos, espacios, servicios MICE y complementarios adaptados.
- Implementación de señalización clara y contrastada y con macrocaracteres, junto a servicios de apoyo como la interpretación en LSE.
- Compromiso con la accesibilidad web y la mejora continua de los estándares de accesibilidad en todas las instalaciones y servicios.





Contar con servicios médicos y apoyos especializados en el destino es un requisito esencial para muchas personas con discapacidad o con necesidades específicas de accesibilidad. Estos servicios pueden incluir asistencia personal para actividades de la vida diaria, productos de apoyo, tratamientos, atención sanitaria o cuidados específicos durante la estancia. Su disponibilidad no solo garantiza la seguridad y el bienestar de los viajeros, sino que también permite una experiencia turística satisfactoria, reforzando la fidelización del visitante y proyectando una imagen de destino comprometido con la calidad y la inclusión.

De esta forma, la disponibilidad de servicios de apoyo como los asistentes personales, o médicos como los tratamientos fuera del entorno habitual del paciente en el ámbito turístico permite a las personas viajar con mayor libertad, sin depender exclusivamente de acompañantes del entorno familiar o de la estancia obligada a una ubicación concreta.

11.

Ámbitos de gestión	
Servicios médicos y de apoyo	Gobernanza
Promoción Turística	
Participación ciudadana	
Innovación	
Tecnología y digitalización	
Desarrollo económico y emprendimiento	●
Sensibilización y formación en accesibilidad	●
Sostenibilidad mediambiental	

Accessible Madrid, alquiler de productos de apoyo y servicio de asistencia personal en la ciudad de Madrid

Destinatario/Beneficiario		Tipo de iniciativa		Perfiles beneficiados			
DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas
	●	●	●				Familias con niños pequeños
							Personas mayores
							Personas con discapacidad física
							Personas con discapacidad visual
							Personas con discapacidad auditiva
							Personas con discapacidad cognitiva
							Personas con TEA



11.1. Accessible Madrid, alquiler de productos de apoyo y servicio de asistencia personal en la ciudad de Madrid



Descripción:

Accessible Madrid es una empresa especializada en accesibilidad que entre sus servicios presta el de venta y alquiler de una amplia gama de productos de apoyo y movilidad personal. Cuentan con una tienda física en Madrid y ofrecen servicio de entrega y recogida a domicilio dentro de la M-30.

Su catálogo de productos disponibles en alquiler es extenso y está diseñado para cubrir diversas necesidades de movilidad y autonomía. Entre sus productos se encuentran scooters eléctricos, con diferentes modelos diseñados para aportar independencia y agilidad en los desplazamientos por la ciudad, sillas de ruedas, salvaescaleras, camas articuladas y otros productos de apoyo como sillas de ducha, andadores, muletas, grúas y rampas portátiles.

Además de su extenso catálogo de productos de apoyo y movilidad, Accessible Madrid enriquece su oferta con un Servicio de Asistente Personal. Esta asistencia, brindada por profesionales experimentados en el apoyo a personas con discapacidad, permite a los viajeros y residentes mantener su independencia y control sobre las tareas cotidianas durante su estancia en la capital. Desde el cuidado personal y el apoyo en tareas domésticas hasta la asistencia con el transporte, este servicio está diseñado para replicar la autonomía del individuo en su propio entorno, facilitando una experiencia de viaje sin estrés y plenamente adaptada a sus necesidades.

Adicionalmente a su oferta principal, Accessible Madrid integra servicios adicionales como consultoría en accesibilidad y organización de viajes de turismo accesible, consolidando su compromiso con la mejora integral de la autonomía para sus usuarios.

Página Web y referencias:

[Accessible Madrid.](#)

Destino Turístico:

Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Proporcionar soluciones de movilidad personal y productos de apoyo en alquiler para mejorar la independencia de personas con movilidad reducida o discapacidad, facilitando su desplazamiento y disfrute de la ciudad.

Elementos replicables:

- Implementación de un servicio de alquiler y venta de productos de apoyo y movilidad personal con entrega y recogida a domicilio.
- Disponibilidad de un catálogo extenso y diversificado de equipos de movilidad y productos de apoyo específicos.
- Integración de servicios adicionales como consultoría en accesibilidad y organización de actividades de turismo accesible.
- Modelo de negocio que permite aumentar la independencia y la autonomía de los viajeros y residentes con movilidad reducida o discapacidad en un destino.
- Servicio de asistencia personal para viajeros con requerimientos de accesibilidad.





La accesibilidad universal debe ser considerada un principio inherente a la gestión integral de los destinos turísticos. Su implementación efectiva requiere una perspectiva transversal y una coordinación multisectorial, que abarque tanto las esferas gubernamentales como la iniciativa privada y la ciudadanía, extendiéndose a cada segmento de la cadena de valor turística.

En este apartado se recopilan algunas iniciativas de gestión transversal de la accesibilidad, impulsadas eminentemente por administraciones públicas u Organizaciones de Gestión de Destino (DMO – *Destination Management Organization*) que han demostrado un impacto significativo en la mejora de las condiciones de accesibilidad del destino y de su oferta. Éstas, incluyen herramientas, procesos o actividades diseñadas para fomentar la aplicación y gestión de la accesibilidad en establecimientos y servicios turísticos.

12.

Herramientas de gestión transversal de la accesibilidad

	Ámbitos de gestión							
	Gobernanza	Promoción Turística	Participación ciudadana	Innovación	Tecnología y digitalización	Desarrollo económico y emprendimiento	Sensibilización y formación en accesibilidad	Sostenibilidad medioambiental
Centro de Innovación Turística Villa San Roque: Trabajo permanente por la accesibilidad en el turismo	●	●		●			●	
Mancomunidad del Embalse del Atazar: Plan Ordinario de Sostenibilidad Turística y actuaciones de accesibilidad universal	●	●	●	●			●	●
Autism Friendly Club (Iniciativa privada en la región): creación de espacios y entornos inclusivos para personas de espectro autista	●	●	●	●	●	●	●	
Ciudad de Madrid: Estrategia transversal para una cultura y turismo accesibles de Madrid Destino	●	●	●	●	●		●	

Destinatario/Beneficiario	Tipo de iniciativa			Perfiles beneficiados										
	DMOs	Turista	Residente	Empresa Turística	Pública	Privada	Público-privada	Todas las personas	Familias con niños pequeños	Personas mayores	Personas con discapacidad visual	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad cognitiva	Personas con TEA
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●						
●	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●

12.1. Centro de Innovación Turística Villa San Roque: Trabajo permanente por la accesibilidad en el turismo



Descripción:

La Sierra Norte de Madrid demuestra un compromiso activo con el turismo accesible, buscando ser un referente en la Comunidad de Madrid y permitiendo que todas las personas disfruten de su oferta de turismo rural. Este esfuerzo cuenta con el apoyo de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid.

Dentro de este compromiso, se ha desarrollado mejoras y acciones enfocadas en las rutas de senderismo y urbanas accesibles, produciendo un inventario de recursos públicos y privados inclusivos. Se ha creado y publicado material promocional accesible en diferentes formatos, destacando la creación de contenido en lectura fácil, e información sobre recursos visitables, actividades, alojamientos, restaurantes y oficinas de turismo, además de las mencionadas rutas de senderismo. Además, se ha habilitado un apartado web específico con tablas de especificaciones técnicas valoradas en un estudio previo en colaboración con entidades representativas de personas con discapacidad y otros requerimientos de accesibilidad, ofreciendo datos detallados a los usuarios.

Los ámbitos de actuación de esta buena práctica en la Sierra Norte de Madrid se configuran de forma transversal en la actividad turística, incluyen la gestión y promoción de la accesibilidad, la información y comunicación de la oferta accesible, puntos de atención e información turística, alojamientos, restauración y oferta turística complementaria. De esta forma, el destino busca beneficiar a todas las personas, incluyendo a familias con niños pequeños, personas mayores, y de manera específica, personas con requerimientos de accesibilidad.

Página Web y referencias:

[Web de Sierra Norte de Madrid, información sobre Turismo accesible.](#)

Destino Turístico:

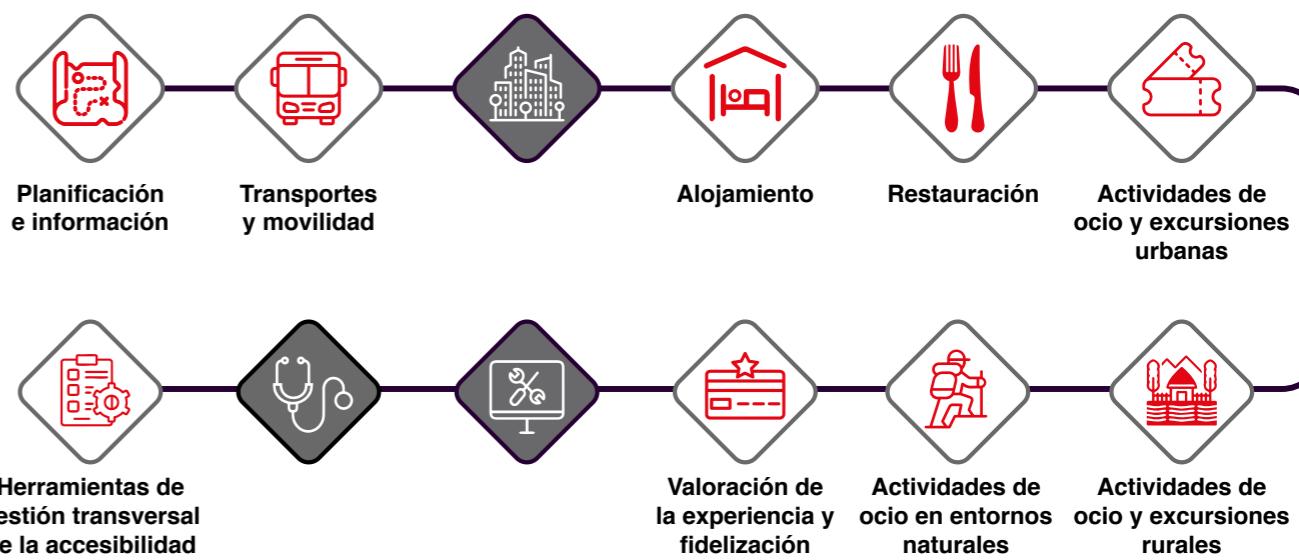
Sierra Norte de Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Consolidar la Sierra Norte de Madrid como un destino de turismo rural accesible de calidad, permitiendo que todas las personas disfruten de sus recursos naturales, culturales y servicios turísticos, generando un valor diferencial y cualitativo en su oferta.

Elementos replicables:

- Inventario y adaptación de recursos: realización de inventarios exhaustivos de recursos turísticos (públicos y privados) y evaluación de rutas existentes para su adaptación.
- Promoción con lectura fácil: desarrollo de material promocional con formatos accesibles como la lectura fácil.
- Plataforma web con especificaciones técnicas: creación de un apartado web con datos detallados sobre la accesibilidad de los recursos.
- Universalización de rutas: proceso de mejora continua de infraestructuras para hacer accesibles rutas previamente identificadas.
- Cobertura territorial amplia: estrategia para abarcar un destino geográficamente extenso, con múltiples municipios.



12.2. Mancomunidad del Embalse del Atazar: Plan Ordinario de Sostenibilidad Turística y actuaciones de accesibilidad universal



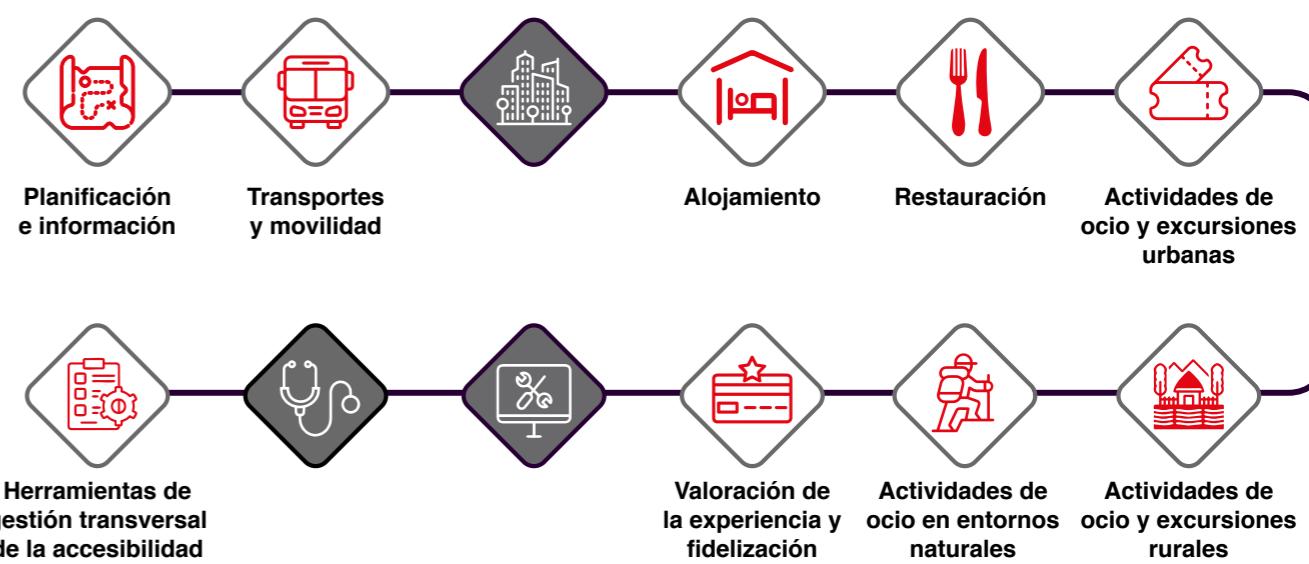
- **Actuaciones inclusivas y participativas de mejora ambiental:** Mejoras ambientales a través del proyecto “Creación de rincones de diversidad natural y cultural en espacios singulares”. Para la ejecución de estas intervenciones, se trabaja en colaboración con empresas locales especializadas y con colectivos de personas con discapacidad de la Sierra Norte de Madrid. Un ejemplo de intervención realizada mediante consulta vecinal incluyó la creación de un muro de piedra seca, la plantación con especies autóctonas y la instalación de mobiliario sostenible adaptado.

Página Web y referencias:

[Web de la Mancomunidad del Embalse del Atazar, información sobre el Plan de Sostenibilidad Turística.](#)

Tipo de entidad impulsora:

Pública (Mancomunidad del Embalse del Atazar, con financiación de la Secretaría de Estado de Turismo, la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid).



Descripción:

El Plan Ordinario de Sostenibilidad Turística de la Mancomunidad del Embalse del Atazar aborda la accesibilidad de manera transversal, buscando transformar la oferta turística para el disfrute de todas las personas. El punto de partida es un análisis participativo de la realidad turística y del estado de los recursos desde una perspectiva de turismo inclusivo. Las actuaciones están diseñadas para incorporar las opiniones de personas con discapacidad, entidades colaboradoras y profesionales de la accesibilidad. Entre las actuaciones desarrolladas se encuentran:

- **Actividades participativas de análisis de recursos patrimoniales y turísticos:** Investigación aplicada y participación social para evaluar la accesibilidad de entornos urbanos y naturales. Las aportaciones recogidas se utilizan, junto con la experiencia de profesionales, para la implementación de soluciones accesibles.
- **Actividades de sensibilización y formación en accesibilidad universal:** El objetivo es capacitar a diversos profesionales del sector turístico, entidades, guías y empresas locales en aspectos de turismo sostenible, inclusivo y accesible. Se ofrecen dinámicas participativas y se abordan temáticas vinculadas al interés turístico-cultural, tradicional, etnográfico y de naturaleza.
- **Generación de información y comunicación turística accesible:** Creación de materiales y acciones de promoción y comunicación del destino y del PST con criterios de accesibilidad universal y sensibilización social. Destaca la creación de videos promocionales que incorporan Lectura Fácil, Lengua de Signos Española (LSE), subtitulado y audiodescripción.

Destino Turístico:

Mancomunidad del Embalse del Atazar – Sierra Norte de Madrid, España.

Objetivo:

El objetivo principal es permitir el acceso y disfrute de todas las personas en la oferta turística del territorio. Se busca contribuir a la puesta en valor y difusión del paisaje, agrupando recursos patrimoniales y turísticos e introduciendo mejoras en inclusión y accesibilidad universal desde una óptica participativa.

Elementos replicables:

- Implementación de metodologías participativas para diagnósticos urbanos y naturales.
- Desarrollo de programas de formación y sensibilización en accesibilidad para el sector turístico y la comunidad local.
- Creación de materiales de comunicación turística con formatos accesibles integrales (lectura fácil, LSE, subtitulado, audiodescripción).
- Diseño de soluciones de señalización innovadoras accesibles.
- Integración de proyectos de mejora ambiental con iniciativas de inclusión social, empleando a empresas locales y a personas con discapacidad.
- Fomento de la colaboración público-privada y con colectivos sociales en la implementación de acciones de sostenibilidad y accesibilidad.
- Utilización de procesos de consulta ciudadana para la toma de decisiones.



12.3. Autism Friendly Club (iniciativa privada en la región): creación de espacios y entornos inclusivos para personas de espectro autista



- **Certificación de hoteles en Madrid:** diversos hoteles de Madrid han obtenido el sello y certificación “Autism Friendly”.
- **Movistar Arena:** primer recinto de Europa “Autism Friendly”. Esta adaptación incluye la implementación de señalética con pictogramas en zonas comunes y el establecimiento de una “zona refugio” donde poder acudir en caso de situaciones de alto estímulo. También se ha generado una guía de anticipación, se ofrecen kits sensoriales con materiales que ayuden a reducir situaciones de estrés y se ha creado un protocolo de actuación en situaciones de crisis.
- **Mercado de Ventas:** primer mercado amigable con el autismo de Europa. Las adaptaciones implementadas incluyen la colocación de apoyos visuales (pictogramas) para facilitar la orientación, el establecimiento de una zona de refugio, impulso a la formación y la sensibilización de comerciantes y visitantes y el desarrollo de una guía de anticipación.

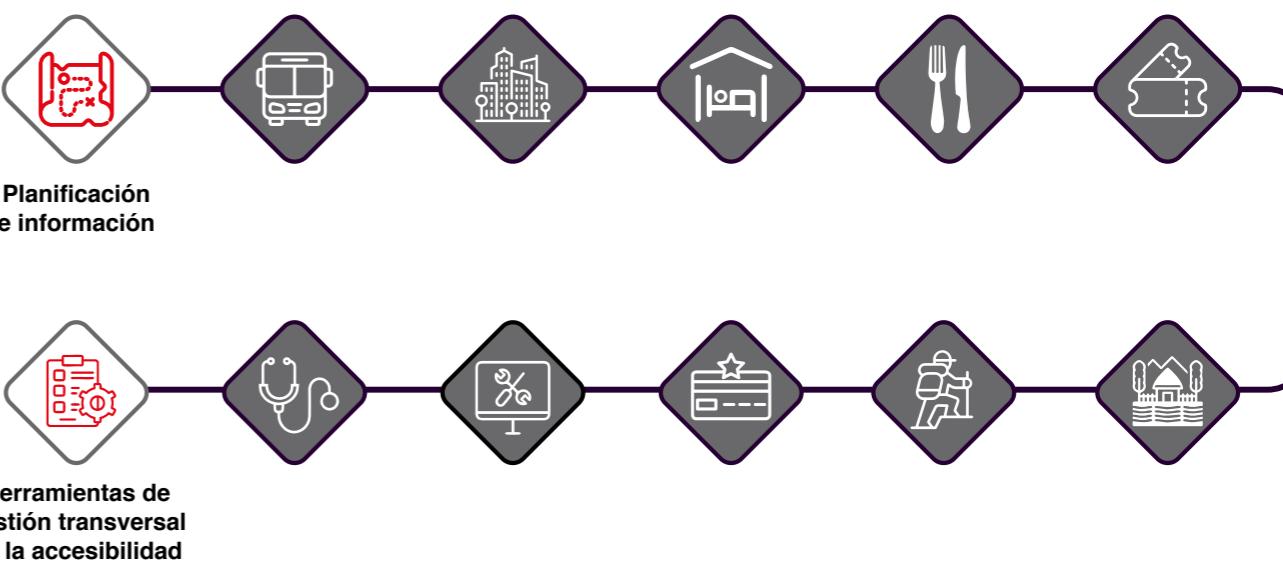
Página Web y referencias:

[Web de Autism Friendly Club.](#)

Descripción:

Autism Friendly Club se ha establecido como una entidad de referencia en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La iniciativa abarca varios sectores como hoteles, restaurantes, centros de ocio, salud, cultura, deporte y municipios, certificando desde 2020 más de 600 establecimientos en España, Argentina, Colombia, Estados Unidos y México. En el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid destacan las siguientes iniciativas:

- **Hoyo de Manzanares:** nombrada primera localidad “Autism Friendly” de la Comunidad de Madrid.
- **Acuerdo con la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM):** este acuerdo marco de colaboración es un hito para el turismo inclusivo en la capital. Su objetivo es promover acciones de formación, sensibilización y adaptación de entornos que favorezcan una experiencia más comprensible, tranquila y accesible en los establecimientos hoteleros de la ciudad.
- **Colaboración, formación y reconocimiento al Ayuntamiento de Madrid:** el Ayuntamiento de Madrid ha recibido el Premio Autism Friendly por el compromiso de la Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo en la inclusión de personas con autismo. Este reconocimiento se debe a iniciativas clave como la adaptación de documentos y materiales audiovisuales, la formación especializada al personal municipal y el lanzamiento de una Ruta Autism Friendly que agrupa a los establecimientos certificados en el marco del programa municipal de promoción de comercios, locales hosteleros y de servicios de la ciudad “Todo está en Madrid”.



Destino Turístico:

Madrid y otros puntos de España y el mundo.

Objetivo:

El objetivo principal es crear entornos accesibles y amigables para personas dentro del espectro autista, mejorando la accesibilidad de personas autistas y con discapacidad cognitiva a través de la señalización de espacios, la formación y sensibilización del personal y el diseño de protocolos específicos para personas autistas. En base a ello, la organización certifica espacios que cumplen con estos requisitos.

Elementos replicables:

- Formación y sensibilización del personal.
- Señalización con apoyos visuales y pictogramas y elaboración de guías de anticipación como recursos para facilitar la orientación y reducir la ansiedad en entornos desconocidos.
- Creación de espacios “amigables” y adaptación en diferentes ámbitos y entornos.
- Alianzas público-privadas. La colaboración multinivel pública y privada supone un pilar fundamental de este modelo de éxito escalable.
- Sello de certificación: la iniciativa utiliza un modelo de certificación (“Sello Autism Friendly”) que valida los esfuerzos de las empresas y proporciona una ventaja competitiva.
- Comunicación y difusión que sirven como recurso para las familias, así como generación de esfuerzos comunicativos de sensibilización.





12.4. Ciudad de Madrid: Estrategia transversal para una cultura accesibles de Madrid Destino



Descripción:

Desde el año 2017, la empresa pública Madrid Destino ha implementado una estrategia transversal e integral para conseguir la plena participación de todas las personas en sus actividades, especialmente de las personas con discapacidad. Esta metodología, gestionada a través de su área de Accesibilidad e Inclusión, busca la adaptación de las características de los diferentes servicios y eventos que organiza.

La iniciativa se articula en varias líneas de actuación clave:

- Accesibilidad en la programación Cultural:** se han implementado diversas medidas incluyendo conciertos y talleres con interpretación en Lengua de Signos, audiodescripciones y subtitulado en obras de teatro, danza y performance. Se utilizan servicios como bucle magnético para usuarios de audífonos y tecnología de vibración que permite a las personas sordas sentir la música.
- Comunicación accesible:** se ha priorizado la transmisión de información clara y comprensible. Todas las webs de las campañas cuentan con una pestaña de accesibilidad específica que describe las adaptaciones con iconos visuales y descripciones completas. Destacan como ejemplos: www.navidadmadrid.com/es/pagina/accesibilidad www.carnavalmadrid.com/pagina/accesibilidad [www.sanisidromadrid.com/página/accesibilidad](http://www.sanisidromadrid.com/pagina/accesibilidad) www.veranosdelavilla.com/es/página/accesibilidad. Además, se han creado programas de mano en Lectura Fácil y con Pictogramas para personas con discapacidad cognitiva, y tarjetas Braille con códigos QR para la información de eventos, así como la elaboración de videos accesibles para la difusión y promoción de las distintas actividades en redes sociales con información interpretada en LSE, locución y subtitulado. Esta estrategia comunicativa, transmite, sensibiliza y pone en valor la cultura accesible a toda la ciudadanía.
- Inclusión tecnológica y de infraestructura:** se ha invertido en tecnologías y productos de apoyo a la movilidad con el fin de mejorar el acceso y la seguridad en los entornos gestionados.

- Inclusión social y laboral:** se promueve el acceso a la cultura de colectivos vulnerables, reservando entradas gratuitas en coordinación con las Áreas Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Además, se fomenta la inclusión laboral de artistas y colectivos con discapacidad en las programaciones y en la propia plantilla de la entidad.

Página Web y referencias:

[Información sobre el Plan de Turismo Accesible de Madrid Destino.](#)

[Web de Turismo de la ciudad de Madrid, información sobre Madrid accesible.](#)

Destino Turístico:

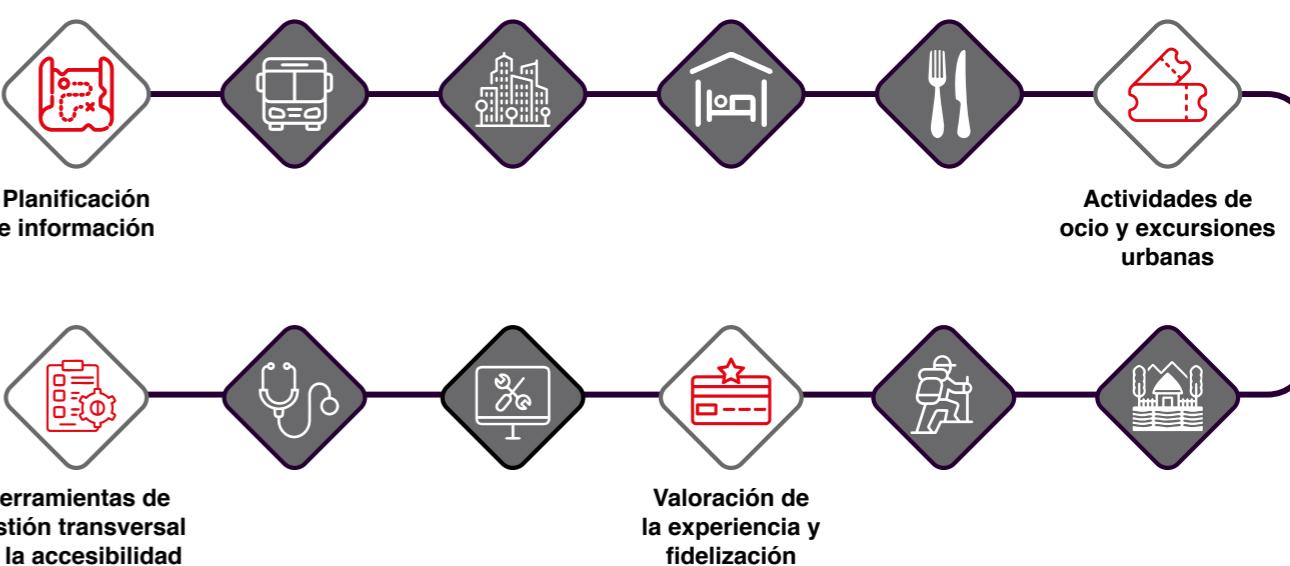
Madrid, Comunidad de Madrid, España.

Objetivo:

Desarrollar una estrategia transversal e integral para conseguir la plena participación de todas las personas en las actividades culturales de Madrid, con un enfoque especial en la mejora de la accesibilidad universal y cognitiva, la innovación tecnológica, la comunicación accesible y la inclusión social.

Elementos replicables:

- Gobernanza y gestión transversal de la accesibilidad a través de un equipo que trabaja de forma coordinada y colaborativa con los diferentes centros y departamentos.
- Inclusión de tecnologías innovadoras como bucles magnéticos o vibración musical para hacer los eventos culturales accesibles.
- Comunicación y señalización accesible, con la creación de programas y folletos en Lectura Fácil, uso de iconos visuales y desarrollo de contenido físico y digital accesible.
- Colaboración intersectorial, trabajando con entidades sociales y departamentos de gobierno para garantizar el acceso a la cultura de colectivos vulnerables y fomentar la inclusión social.



Glosario e información de interés

Accesibilidad universal: calidad que permite que entornos, productos, servicios o información puedan ser utilizados o comprendidos por cualquier persona, sin importar sus capacidades. Integra dimensiones físicas, sensoriales visual y auditiva y cognitivas, y parte de un diseño pensado para todas las personas.

Asistencia personal: apoyo prestado por una persona que facilita o colabora en las actividades diarias de personas en situación de dependencia, promoviendo su autonomía y participación en la vida comunitaria.

Audiodescripción: recurso de apoyo a la comunicación que traduce en palabras los elementos visuales de una obra o contenido, permitiendo a personas con requerimientos visuales seguir y comprender lo que sucede en pantalla o en entornos visuales.

Braille: código de lectura y escritura táctil utilizado por personas ciegas o con baja visión, extendido internacionalmente como medio de acceso a la información.

Buces magnéticos o de inducción: tecnología que permite transmitir y amplificar el sonido directamente a audífonos e implantes cocleares compatibles, mejorando la calidad y claridad del sonido para personas con discapacidad auditiva.

Comunicación aumentativa y alternativa (CAA): conjunto de estrategias y herramientas que apoyan o sustituyen el lenguaje oral, como tableros de comunicación, pictogramas o dispositivos electrónicos, útiles para personas con dificultades en el habla o la comprensión.

Implante coclear: dispositivo electrónico implantado quirúrgicamente que convierte sonidos en señales eléctricas, estimulando el nervio auditivo y facilitando así la audición.

Información en formato visual: recursos como vídeos, infografías o paneles visuales que transmiten información de forma gráfica, facilitando la comprensión a personas con discapacidad auditiva o dificultades de lectura.

Interpretación en lengua de signos: servicio que facilita la comunicación entre personas sordas signantes y oyentes, mediante la traducción simultánea entre la lengua oral y la lengua de signos. Es esencial en visitas guiadas, eventos culturales y atención al público.

Lectura fácil: técnica de redacción, diseño y organización que adapta textos para hacerlos comprensibles a personas con dificultades lectoras o de comprensión, siguiendo criterios establecidos (Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil).

Lengua de Signos Española (LSE): sistema de comunicación visual y gestual utilizado por la comunidad sorda en España. Es una lengua con estructura gramatical propia, reconocida oficialmente y fundamental para garantizar el acceso a la información y a los servicios turísticos de forma inclusiva.

Pictogramas: representaciones gráficas simples y sencillas que transmiten ideas o mensajes. Aunque no existe una única norma universal, existen criterios que evalúan su claridad y comprensión, como los desarrollados por organizaciones como Plena Inclusión.

Productos de apoyo: cualquier producto, dispositivo, herramienta o software diseñado o disponible en el mercado que apoya a personas con discapacidad para facilitar actividades, prevenir limitaciones o restricciones en la participación y fomentar su autonomía (según la norma UNE-EN ISO 9999:2023).

Símbolo Internacional de Accesibilidad: representación gráfica de acuerdo con la norma UNE 41501:2002.

Símbolos de uso internacional: pictogramas de uso extendido y generalizado y amplio reconocimiento por el público.

Subtitulado accesible: técnica que incorpora subtítulos en contenidos audiovisuales, incluyendo no solo los diálogos, sino también sonidos relevantes, para que personas sordas o con dificultades auditivas puedan seguir la información.

Turismo inclusivo: enfoque del turismo que busca eliminar barreras físicas, sensoriales y cognitivas, garantizando que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de experiencias turísticas en igualdad de condiciones.

Legislación de accesibilidad (estatal y autonómica) y normativa técnica de turismo y accesibilidad

1 Legislación estatal.

General

Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2022/03/31/6>

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.

<https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>

Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2011/08/01/26/con>

Entorno urbano y edificación

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.

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-13488

Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-18528

Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/02/19/173>

Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2007/04/20/505>

Transporte

Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el 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.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-14423>

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.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-20785>

Comunicación y Tecnología.

Ley 11/2023, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2023/05/08/11/con>

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

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699

Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2007/04/20/505>

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre comunicación social. 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.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-19968>

Atención al público.

Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2023/03/21/193/con>

Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente.

https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-104-4.PDF



② Legislación de accesibilidad en la Comunidad Autónoma de Madrid.

Orden de 20 de enero de 2020, de la Consejería de Vivienda y Administración Local, por la que se modifica la Norma Técnica 2 aprobada por el Decreto 13/2007, de 15 de marzo, que regula el Reglamento técnico de desarrollo en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

https://www.bocm.es/boletin/CM_Orden_BOCM/2020/01/31/BOCM-20200131-13.PDF

Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento técnico de desarrollo en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

<https://www.siis.net/documentos/legislativa/18954.pdf>

Decreto 71/1999, de 20 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

<https://www.siis.net/documentos/legislativa/9879.pdf>

Decreto 138/1998, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

<https://www.csd.gob.es/sites/default/files/media/files/2018-09/196.pdf>

Decreto 153/1997, de 13 de noviembre, por el que se establece el régimen jurídico del fondo para la supresión de barreras y promoción de la accesibilidad.

https://gestiona.comunidad.madrid/wleg_pub/secure/normativas/listadoNormativas.jsf

Ley 10/1996, de 29 de noviembre, por la que se modifica la composición del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, prevista en el artículo 462 de la Ley 8/1993, de 22 de junio.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-6475>

Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1993-21947>

Ordenanza 8/2021, de 1 de junio, por la que se modifica la Ordenanza Reguladora del Taxi, de 28 de noviembre de 2012.

<https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/odnz/2021/06/22/8/dof/spa/pdf>

③ Normativa técnica de turismo y accesibilidad.

UNE-ISO 21902:2021. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0066245>

UNE 178501:2018 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060239>

UNE 178502:2022 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0068105>

UNE 178510:2023 Empresa Turística Inteligente (ETI). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación.

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0072310>



**Comunidad
de Madrid**