



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 1629/2024**

**Asunto: Barreras arquitectónicas en establecimientos hoteleros de Castilla y León**

**Trámite: Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Cultura, Turismo y Deporte**

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de oficio tramitado con el número y asunto arriba indicados.

La presente Actuación de oficio trae causa en la preocupación de esta Defensoría por el diseño o configuración de algunos establecimientos hoteleros ubicados en nuestra Comunidad, al no favorecer el acceso y/o utilización a las personas con limitaciones incapacitantes.

Efectivamente, desde la Confederación de asociaciones Impulsa Igualdad Castilla y León (dirigida a la protección de la igualdad de derechos y oportunidades para las personas con discapacidad física) se declaró en informaciones periodísticas que son muchos los hoteles que continúan sin estar adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y en los que, por tanto, persisten barreras que limitan o impiden el acceso a estos servicios.

La gravedad de esta situación se ejemplifica por la citada entidad de forma especialmente significativa en el caso de un usuario en silla de ruedas que no pudo acceder a un establecimiento hotelero en Ponferrada (León), debido a la ausencia de rampa de acceso y de aseos adaptados, lo que le impidió participar en una actividad social de carácter público, evidenciando una situación de exclusión social.

Como resultado de las gestiones de información desarrolladas con la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte para conocer los casos de recursos hoteleros de esta Comunidad que hubieran sido denunciados por la existencia de barreras, y la actividad inspectora y sancionadora desplegada en los últimos tres años por actuaciones discriminatorias por razón de discapacidad en el acceso y utilización de este tipo de



alojamientos, se ha constatado la escasa incidencia de reclamaciones formales y la prácticamente inexistente actividad sancionadora en esta materia.

En concreto, se ha informado por la Administración autonómica de la inexistencia de denuncias en varias provincias (Ávila, León, Segovia y Zamora), así como de un número muy reducido de reclamaciones en el resto del territorio. A su vez, resulta significativa la limitada utilización de la potestad sancionadora de la Administración en este ámbito, pues en los últimos tres años apenas se tramitó un único expediente sancionador en la provincia de Soria.

Esta situación, lejos de evidenciar la inexistencia del problema, más bien pone de relieve una escasa actuación administrativa orientada a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. Así, la escasez de reclamaciones ciudadanas puede interpretarse o bien como indicio de una insuficiente accesibilidad de los mecanismos de denuncia o como una normalización social de situaciones discriminatorias, lo que podrá explicar la práctica inexistencia de expedientes sancionadores para corregir conductas contrarias al ordenamiento.

Ello a pesar de que la accesibilidad universal constituye un presupuesto ineludible para la efectividad del derecho a la igualdad, no pudiendo ser concebida como una mera directriz programática de política pública, sino como una exigencia que vincula plenamente al funcionamiento de los servicios hoteleros abiertos al público. Lo que se articula no solamente a través de la legislación en materia de accesibilidad, sino también de la normativa turística, la cual reconoce el derecho de las personas a no sufrir discriminación en el acceso a los servicios turísticos y establece condiciones básicas de accesibilidad aplicables a todos los bienes y servicios a disposición del público, incluyendo de forma expresa los alojamientos turísticos, además de tipificar como infracción muy grave las conductas que vulneren la dignidad o los derechos fundamentales de las personas por razón de discapacidad, configurando así un sistema que no admite interpretaciones laxas ni grados de cumplimiento parcial.

En esa línea, 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, exige lo siguiente:

*“Artículo 25 Bienes y servicios de naturaleza turística, incluidos los servicios de hostelería y restauración*

*1. Los establecimientos de uso residencial público que tengan administrativamente la consideración de turísticos, además de reunir condiciones de accesibilidad en todos sus elementos de uso común y general, deberán disponer del número de alojamientos*



*accesibles establecidos en el Documento Básico «DB-SUA Seguridad de utilización y accesibilidad» al que se refiere el Código Técnico de la Edificación.*

*2. Los prestadores de servicios de hostelería y restauración deberán garantizar la accesibilidad a sus entornos y servicios, para lo que deberán acometerse las adaptaciones necesarias. En el caso de que dichas adaptaciones no sean posibles, se deberán realizar los ajustes razonables que sean precisos para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a estos servicios. Para determinar si un ajuste es razonable, se atenderá a los criterios de proporcionalidad establecidos en el artículo 2.e).*

*3. Las administraciones públicas competentes promoverán que los planes de formación de los centros de formación en hostelería incluyan acciones formativas específicas sobre las diversas necesidades de las personas con discapacidad, especialmente para el trato y la atención a clientela con discapacidad.*

*4. Las guías turísticas de carácter oficial, en cualquier soporte, que publiquen o pongan en circulación como material divulgativo las administraciones públicas, deberán informar fidedignamente de las condiciones de accesibilidad universal para personas con discapacidad de los bienes, servicios y destinos turísticos consignados en ellas.*

*5. Los planes de promoción, dinamización, excelencia y calidad turísticas que gestionen las administraciones públicas incluirán la exigencia de requisitos de accesibilidad universal para las personas con discapacidad”.*

Por su parte, la normativa turística de esta Comunidad tiene en cuenta también las necesidades y demandas de las personas con discapacidad, contemplando múltiples previsiones en la Ley 12/2010, de 9 de noviembre, de Turismo de Castilla y León:

- “Artículo 12 Derechos de los turistas

*2. Derecho a no sufrir discriminaciones en el acceso y participación en la actividad turística, que comprende:*

*a) La no discriminación por razones de nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, religión, discapacidad, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social”.*

- “Artículo 53 Castilla y León accesible

*La administración de la Comunidad Autónoma coordinará, promoverá y apoyará iniciativas que contribuyan a garantizar la accesibilidad a los recursos y servicios turísticos a todas las personas, y, en particular, a las que tengan algún tipo de discapacidad, ya sea física, intelectual o sensorial, en el marco de la normativa específica que resulte de aplicación”.*



- “Artículo 83 Infracciones muy graves

*Son infracciones muy graves:*

*i) Cualquier actuación discriminatoria por razón de nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, religión, discapacidad, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social o la falta de respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales en el acceso y participación en la actividad turística”.*

A ello hay que añadir que las Disposiciones Adicionales Primeras de los Decretos<sup>1</sup> que regulan los alojamientos hoteleros, apartamentos turísticos, y viviendas de uso turístico, establecen para cada uno de estos establecimientos el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad y supresión de barreras.

Consecuentemente, toda la normativa reguladora de los establecimientos de alojamiento turístico exige la observancia de las normas reguladoras de la accesibilidad universal.

Desde esta perspectiva, la existencia de establecimientos que no garanticen un acceso y uso normalizado por parte de las personas con discapacidad debe ser considerada una situación contraria a derecho que compromete la efectividad de los principios constitucionales y legales que conforman nuestro ordenamiento y configura supuestos de discriminación por razón de discapacidad.

En efecto, cuando la configuración general de un sector de actividad impide de manera reiterada el acceso y uso de servicios por parte de un colectivo determinado, y dicha situación no es corregida adecuadamente, nos encontramos ante una vulneración del principio de igualdad. La ausencia de accesibilidad es un factor que produce exclusión, en la medida en que priva a las personas afectadas de la posibilidad de participar en condiciones de igualdad en la vida social, económica y cultural.

El análisis de los déficits más relevantes que presentan los recursos hoteleros en nuestro país se recoge en el Informe del Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España (2017)<sup>2</sup>, elaborado por la Fundación ONCE con el objetivo de poner

---

<sup>1</sup> Decreto 65/2015, de 8 de octubre, por el que se regulan los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero.

Decreto 17/2015, de 26 de febrero, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento en la modalidad de apartamento turístico.

Decreto 3/2017, de 16 de febrero, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.

<sup>2</sup> Fundación Once, con la colaboración del CERMI (Comité español de representantes de personas con discapacidad), Real Patronato sobre Discapacidad y Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Autores: Jesús Hernández-Galán, José Luis Borau Jordán, Carlos Sánchez Martín, Verónica Martorell Martínez, María Medina Higuera, Iván Carmona Rojo, Raúl López Gómez, Juan Carlos Almonacid Ramos, Alicia Barragán Iturriaga, Luis Miguel Bascones, Meritxell Aymerich Sabariego, María Soledad Clemente Izquierdo.



de manifiesto el hecho de que las personas con discapacidad y sus familias quieren y tienen derecho a acceder a la oferta turística igual que el resto de la población. En el mismo se analizan necesidades, barreras y percepciones de la oferta y demanda existente a través de un trabajo empírico (57 recursos turísticos) que refleja la siguiente realidad:

- Acceso al interior.

En el estudio se expone que en un 12,1% de los hoteles el desnivel en el acceso supone el mayor problema por la inexistencia de entrada alternativa, y que un 31,9% de los accesos de los hoteles necesitan mejoras sobre tal desnivel de la entrada.

Otro punto débil son las puertas de acceso de los hoteles, que no son adecuadas en un 36'8% de los hoteles. Así, un 4,9% de las mismas no pueden ser utilizadas por todos los clientes o presentan riesgos para su seguridad, y un 31,9% necesitan mejoras para alcanzar unos niveles adecuados de accesibilidad (en su señalización, en los espacios de maniobra disponibles, en el diseño de los tiradores, etc.).

- Aseos públicos.

El porcentaje de hoteles con aseos de uso público calificados como adaptados es del 64,5%. Ahora bien, las puertas y mecanismos y los espacios de maniobra y transferencia destacan como inadecuados en el 10,6% de los casos. El segundo elemento que destaca como punto débil es la dotación y colocación de las barras de apoyo, con un 3,5% que son inadecuadas o insuficientes y un 5,1% que precisan de mejoras. Mejoras que también se requieren en los accesorios y lavados del 5% de los aseos adaptados en los hoteles examinados.

- Circulación interior.

En un 10,5% de los recursos analizados las dimensiones de los itinerarios son claramente insuficientes (anchuras y alturas de paso libres de obstáculos, posibilidades de giro en pasillos y vestíbulos, etc.), y un 23,1% presenta necesidades de mejora en algunos puntos de su recorrido, resultando que en un total de 33,6% de los recursos existen problemas en la circulación de sus itinerarios.

Las escaleras, por su parte, están presentes en un 70,8% de los recursos analizados. Además, en el 46,8% no disponen de señalización podotáctil en los embarques y en el 41,3% de señalización de borde de peldaño. Que unido a aquellas escaleras en las que existiendo algún tipo de señalización, ésta no es adecuada, los porcentajes de escaleras con señalización insuficiente o inadecuada asciende al 75,5% para el pavimento podotáctil y al 65,2% para el borde de peldaños.

En el caso de las rampas, el 59,2% carece de señalización podotáctil adecuada en los embarques. Las deficiencias en los pasamanos se destacan como el segundo punto



débil en importancia, tanto en las rampas como en las escaleras. En el 15,8% de los recursos con escaleras se ha destacado como punto débil la inexistencia de pasamanos, mientras que en el caso de las rampas se ha destacado la inexistencia de pasamanos en un 39,1%.

Estos elementos, además, presentan deficiencias (en puntos como la doble altura, firmeza, ergonomía y continuidad) en el 53,5% de las escaleras y en el 35,1% de las rampas. Así, el resultado arroja que los pasamanos presentan carencias en sus condiciones de accesibilidad en un 69,3% de las escaleras y en un 74,2% de las rampas.

En el análisis también aparece la inexistencia de barandillas en el 6,5% de las escaleras de los recursos examinados y en el 20,7% de las rampas. A lo que se une el diseño inadecuado de estos elementos en un 31,1% de las rampas y un 23,5% de las escaleras.

Se destaca, a su vez, la insuficiencia de dimensiones adecuadas de las escaleras en el 46,4% y de las rampas en un 25,8%.

Por otra parte, en el 95,8% de los hoteles analizados existen ascensores que permiten salvar las diferencias de cota existente entre las diferentes estancias y espacios del mismo. Si bien su señalización y comunicación aparece como elemento destacado más débil. En un 23,2% de los ascensores analizados se refleja una carencia total de elementos de señalización y comunicación que permitan o faciliten su localización y uso. Además, se han destacado puntos de mejora en la señalización y comunicación en otro 54,4%, ya sea debido a la inexistencia de señalización táctil o de elementos de comunicación por voz que ofrecen información sobre la planta y la operación del ascensor. En un 77,6% de los ascensores existen carencias relevantes en este aspecto.

A su vez, las dimensiones insuficientes de la cabina aparecen reflejadas como punto relevante en el 7% de los ascensores, que junto con el 19,6% que presentan unas dimensiones no ajustadas para poder ser utilizados por personas usuarias de silla de ruedas, resulta un 26,6% de ascensores de los recursos examinados que presentan carencias.

- Habitaciones.

Con respecto a las habitaciones, el 58,3% de los establecimientos analizados que se anuncian como aptos para sillas de ruedas tienen una habitación adaptada categorizada como tal. El resto de hoteles destina una habitación estándar o de dimensiones más grandes de lo habitual para alojar a los clientes con discapacidad. Circunstancia que demuestra que la accesibilidad no es entendida de manera global, si no que en muchas ocasiones el alojamiento establece unas condiciones que se interpretan como accesibles cuando en realidad no lo son. En hoteles que se consideran “aptos para silla de ruedas”,



pero que no cuentan con una habitación adaptada como tal, se han encontrado serios problemas en materia de espacio, maniobra y acceso al mobiliario.

Solamente en las habitaciones identificadas expresamente como adaptadas existe un mayor ajuste de la accesibilidad, aunque todavía persisten carencias significativas en el equipamiento, los sistemas de aviso de emergencia y el espacio interior.

Todo ello configura un escenario en el que, pese a la existencia de un marco normativo completo y exigente, la realidad de los establecimientos hoteleros muestra importantes déficits de accesibilidad, comprometiendo el ejercicio efectivo de sus derechos a un sector relevante de la población.

Pues bien, debe considerarse que la accesibilidad universal no constituye una exigencia sectorial o marginal, sino un elemento estructural del modelo de sociedad inclusiva que proclama nuestro ordenamiento jurídico. En el ámbito turístico, además, esta exigencia adquiere una especial relevancia, en tanto los establecimientos hoteleros no solo prestan servicios de alojamiento, sino que actúan también como espacios de convivencia, participación y desarrollo de actividades económicas, culturales y sociales.

De ahí que la ausencia de accesibilidad en los alojamientos hoteleros sea un obstáculo para alcanzar el objetivo de turismo para todos, generando una discriminación efectiva (en tanto impide o dificulta el acceso en condiciones de igualdad) y situando a las personas con discapacidad en una posición de desventaja injustificada.

Consciente de ello, la Junta de Castilla y León, en colaboración con la Plataforma representativa estatal de personas con discapacidad física (PREDIF), aprobó el Plan Integral de Accesibilidad Turística (2017-2019) para impulsar un conjunto de iniciativas de mejora de la accesibilidad y la acogida del público con discapacidad y otras necesidades en los destinos turísticos de esta Comunidad. Entre ellas, sin embargo, no se encuentran actuaciones dirigidas a garantizar la observancia del diseño para todos en los alojamientos hoteleros, de forma que las medidas establecidas se centran en exclusiva en la formación para el sector en materia de accesibilidad; en el apoyo a diferentes actores que intervienen en el mercado turístico; en la promoción de experiencias turísticas accesibles; y en el desarrollo de canales de información sobre los recursos accesibles.

Un turismo accesible para todos no solo implica el fomento de mejoras en la accesibilidad de los alojamientos existentes y futuros, sino que exige una intervención administrativa proactiva en el cumplimiento de los requisitos y condiciones que permitan tanto el acceso físico a los establecimientos, como la posibilidad de utilización autónoma y segura de todos sus servicios: acceso, recepción, zonas comunes, habitaciones, aseos, itinerarios interiores, sistemas de comunicación y evacuación.

Entendemos, por tanto, que las medidas hasta ahora diseñadas deben ir necesariamente acompañadas de una actuación administrativa decidida que incluya la



implantación de sistemas de inspección periódica, la exigencia de planes de adaptación con plazos concretos y verificables, y la utilización efectiva de la potestad sancionadora en aquellos supuestos en los que se constate el incumplimiento de las obligaciones legales, pues solo mediante la combinación de exigencia normativa y control efectivo puede garantizarse la corrección de posibles deficiencias, tales como la adecuación de los accesos mediante itinerarios accesibles, la instalación de rampas con parámetros reglamentarios o, en su caso, de plataformas elevadoras o ascensores, la adaptación real de los espacios interiores mediante la eliminación de obstáculos y la garantía de dimensiones adecuadas para la movilidad, así como la dotación efectiva y funcional de aseos y habitaciones adaptadas, asegurando en todo caso su disponibilidad real.

Es indudable que los establecimientos hoteleros instalados en Castilla y León no pueden funcionar sin atender las necesidades actuales de sus usuarios, por lo que la Administración debe asegurar que se encuentran adaptados o que se proceda a su adaptación conforme a los estándares exigidos en materia de accesibilidad, de forma que los potenciales clientes con discapacidad puedan disfrutar, en condiciones de igualdad, de la misma oferta que la disponible para el resto de la población.

Además, el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida.

Podemos entender, no obstante, que la atención hacia el mercado del turismo accesible representa un desafío para el sector que puede requerir importantes inversiones para la realización de mejoras a corto y largo plazo. Ahora bien, debe entenderse que la accesibilidad constituye un elemento integrante de las condiciones de funcionamiento de los establecimientos abiertos al público, de modo que la persistencia de barreras no puede ser considerada como escasamente relevante. Por ello, las medidas de adaptación a las condiciones de accesibilidad no pueden ser calificadas como mejoras voluntarias, sino como exigencias necesarias para garantizar el ejercicio de los derechos sin discriminación.

Debe considerarse que la garantía de acceso en condiciones de igualdad a los servicios abiertos al público constituye una obligación exigible a los poderes públicos, de forma que la limitación o imposibilidad de utilizar dichos servicios por razón de discapacidad constituye una situación discriminatoria que debe ser erradicada.

Por todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte la siguiente **Resolución:**



**ÚNICA: Que se refuercen los mecanismos de control e inspección en materia de accesibilidad sobre los establecimientos hoteleros de Castilla y León para garantizar la eliminación efectiva de las barreras que pudieran existir, estableciendo programas específicos y sistemáticos de comprobación o verificación de oficio del cumplimiento de la normativa vigente, exigiendo la elaboración de planes de adaptación a aquellos alojamientos que no cumplan las condiciones de accesibilidad, cuyo cumplimiento sea obligatorio, con plazos concretos, evaluables y sujetos a seguimiento, y se ejerza la potestad sancionadora frente a posibles conductas infractoras de la legalidad vigente, especialmente cuando impliquen discriminación por razón de discapacidad.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López