



*Documento Ejecutivo*

# Plan de Accesibilidade Turística de Galicia e do Camiño de Santiago



XUNTA  
DE GALICIA

galicia

# Contidos

---

1

Obxectivos e metodoloxía

2

Análise da situación actual

3

Diagnostico

4

Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

5

Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago



1

# Obxectivos e metodoloxía



# 1

## Obxectivos e metodoloxía

### Obxectivo

Impulsar un conxunto de iniciativas específicas para a mellora do turismo accesible no destino Galicia

### Metodoloxía

#### Análise da situación actual.

Oferta

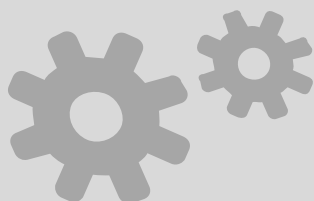
Demanda

Tendencias

Retos  
e  
Oportunidades

Estratexia

Plan  
Operativo



Enquisas a  
axentes do  
sector

Workshops

Entrevistas a  
expertos do  
sector

### Complementariedade

Plan de Accesibilidade do Camiño de Santiago



# 2

## Análise da situación actual





## 2

# Análise da situación actual

## Oferta



407  
Aloxamentos\*

9,6%

Accesibles

40%

Practicables

259  
Restaurantes\*

9,7%

Accesibles

46%

Practicables

\* Mostra de establecementos visitados para as guías de Turismo de Galicia

## Áreas de mellora

Incentivos económicos

Maior presenza da oferta  
do turismo accesible

Formación

Accesibilidade das TIC

Sinalización

Sistema de excelencia en  
accesibilidade turística

Sensibilización

Open Data

## 2

# Análise da situación actual

## Demanda

**Evolución positiva do número de turistas chegados a Galicia no período 2012-2015.**



a

Mercado potencial de 138 millóns de persoas con necesidades de acceso na Unión Europea

b

Crecemento interanual de 1,2% na UE ata 2020

c

Elevada propensión á viaxe das persoas con necesidades de acceso

d

As persoas con necesidades de acceso realizan unha media de 7,15 viaxes ao ano

# 3

# Diagnóstico





## 3

# Diagnóstico

## Retos



1. Aumentar as sinerxías entre o sector público, o sector privado e o movemento asociativo representativo de persoas con discapacidade..
2. Proporcionar información detallada e accesible sobre as condicións de accesibilidade da oferta turística.
3. Diseñar unha oferta de produtos de turismo accesible diferente e atractiva para o mercado turístico.
4. Proporcionar ao sector turístico galego o soporte e ferramentas adecuadas para avanzar en cuestións de accesibilidade universal.
5. Aumentar notablemente o nivel de profesionalización do sector turístico en diversos ámbitos.

# 3

## Diagnóstico

### Oportunidades



1. Existencia na actualidade dun mercado potencial de turismo accesible.
2. Importante previsión de crecemento no número de turistas pertencentes ao colectivo de persoas con necesidades de accesibilidade..
3. Novas tecnoloxías como soporte de información e promoción.
4. Situar a Galicia como un referente do turismo accesible promocionando os recursos e produtos con maior grao de accesibilidade.
5. A aposta pola innovación e a investigación para lograr unha comunicación directa co cliente final e unha maior intelixencia de mercado.

# 4

## Estrategia para a Acessibilidade do destino de Galicia





# 4 Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

## Misión

Dotar ao sector turístico galego de todas aquelas ferramentas que permitan mellorar a accesibilidade do destino e a súa oferta.

## Visión

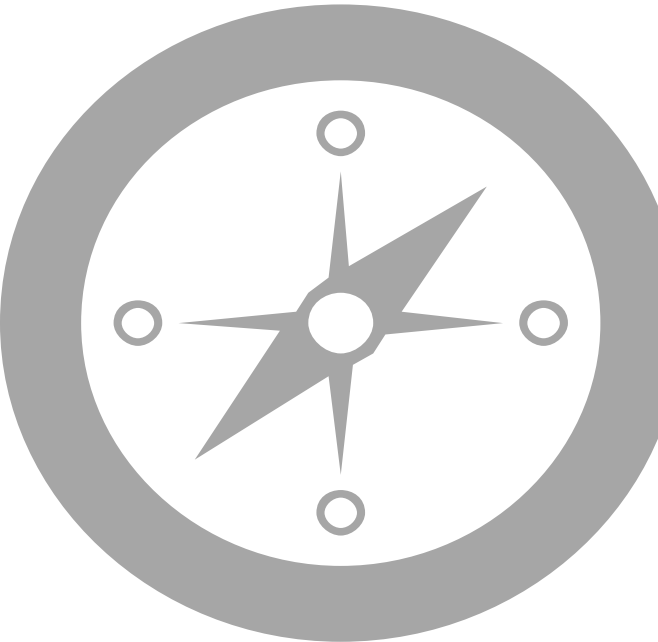
Converter a Galicia nun destino referente en materia de turismo. accesible que logre a inclusión real de todas as persoas.

## Obxectivos

1. Mellorar o grao de accesibilidade da oferta e inclusión do colectivo de persoas con discapacidade.
2. Situar a Galicia como destino de turismo accesible no mercado nacional e internacional.
3. Crear iniciativas que consigan formar e sensibilizar á poboación sobre accesibilidade universal.
4. Proporcionar novas oportunidades de negocio ás empresas turísticas galegas.
5. Establecer mecanismos para a xestión do turismo accesible por todos os axentes involucrados.

# 4 Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

## Liñas Estratéxicas



1

Mellora da accesibilidade da oferta turística

2

Novo enfoque da xestión do destino

3

Innovación e intelixencia de mercado

4

Promoción da oferta de turismo accesible

# 4 Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

## Actuación transversal

### Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia

1

#### Mellora da accesibilidade da oferta turística

- 1.1. Análise da accesibilidade nos principais puntos turísticos
- 1.2. Análise da accesibilidade das empresas turísticas
- 1.3. Análise da accesibilidade dos puntos e oficinas de atención
- 1.4. Accesibilidade da rede de transporte
- 1.5. Deseño de produtos e rutas de turismo accesible
- 1.6. Manual de sinalización turística accesible
- 1.7. Liñas de axudas para a mellora da accesibilidade de recursos e empresas turísticas



# 4 Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

## 2

### Novo enfoque da xestión do destino

- 2.1 Xornadas de sensibilización a profesionais do sector turístico
- 2.2 Campañas de sensibilización
- 2.3 Formación sobre a lexislación básica de Accesibilidade de obrigado cumprimento
- 2.4 Formación de atención ao cliente con discapacidade e necesidades diversas
- 2.5 Fomentar a inclusión de contidos sobre accesibilidade nos títulos académicos de Turismo e Hostalaría

# 4 Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

3

Innovación e intelixencia de mercado

3.1

Selo Galicia Turismo Accesible

3.2

Talleres de Innovación da oferta turística

3.3

Observatorio de Turismo Accesible

3.4

Guía de boas prácticas para o Turismo Accesible

3.5

Foro profesional de Turismo Accesible

# 4 Estratexia para a Accesibilidade do destino de Galicia

4

## Promoción da oferta de turismo accesible



4.1. Evolución do portal do destino e Apps para a mellora da accesibilidade

4.2. Inclusión dos contidos de turismo accesible no portal e as Apps

4.3. Deseño de material promocional dirixido a persoas con discapacidade

4.4. Guía de turismo accesible de Galicia

4.5. Presentación do destino a concursos e premios

4.6. Fam, press e blogue trips

4.7. Marketing directo

4.8. Publicidade en medios impresos públicos

4.9. Presenza nas principais feiras turísticas

4.10. Presenza en feiras especializadas de accesibilidade

4.11. Certificación do destino como “Destino Turístico Intelixente”

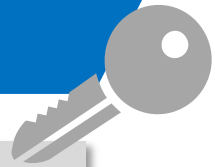
4.12. Apps específicas de promoción do turismo accesible





## 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

### Retos



1. Incremento de partidas orzamentarias destinadas a melloras da accesibilidade.
2. Lograr o apoio e concienciación por parte de todos os axentes que interveñen na oferta turística do Camiño de Santiago.
3. Cambios nas novas tecnoloxías, proxectos que se poden quedar obsoletos ou non ser compatibles con novos sistemas.
4. Modificacións na normativa.
5. Custos elevados nas intervencións.

## 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

### Oportunidades



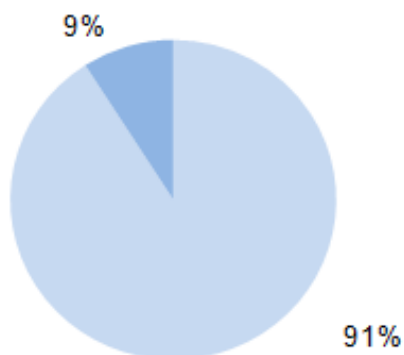
1. Alto interese das administracións pola mellora da accesibilidade.
2. A Accesibilidade como incentivo para a mellora da calidade dos establecementos turísticos.
3. Envellecemento da poboación e por tanto aumento da necesidade de contornas accesibles, comprensibles e seguros.
4. Maior utilización e extensión das novas tecnoloxías, non só para obter información, senón para vivir a experiencia turística de forma diferente.
5. Solucións innovadoras na eliminación de barreiras físicas, sensoriais e cognitivas.

# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Situación actual – Camiño (55 etapas analizadas)

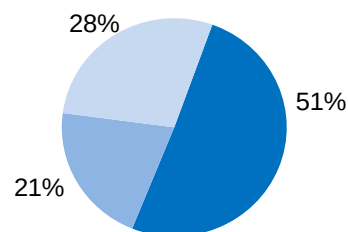
### Grado da accesibilidade das etapas por tramos

■ No apto ■ Practicable

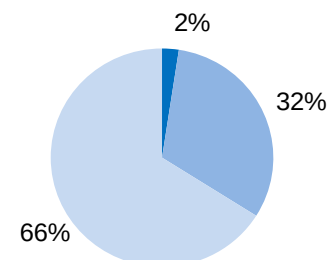


|                                                                                     |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | Accesible     |
|  | Practicable   |
|  | Non accesible |

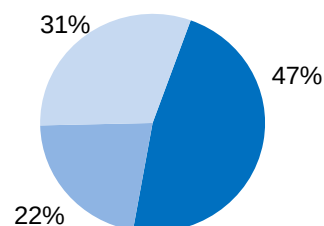
### C. Horizontal



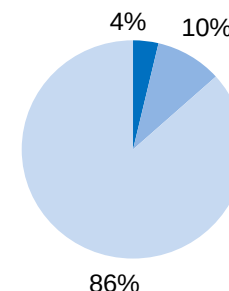
### Pavimento



### Señalización



### Seguridad

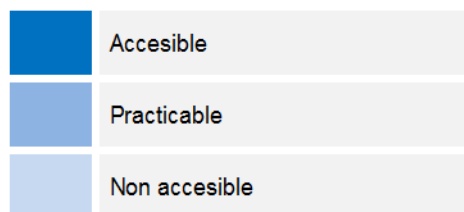
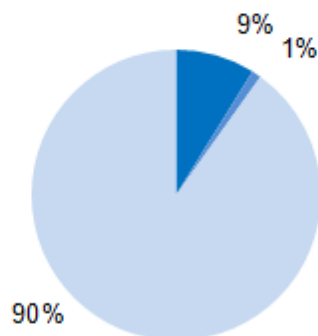


# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

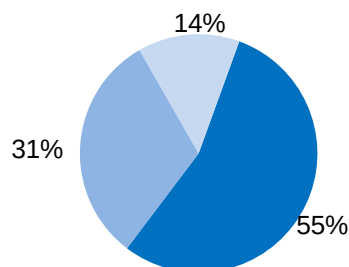
## Situación actual – Aloxamentos (192 albergues analizados)

### Clasificación xeral dos analizados

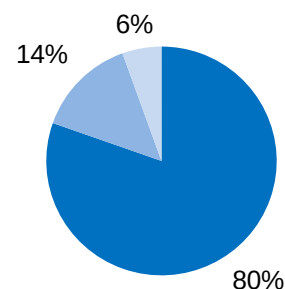
■ Accesible ■ Practicable ■ Non Adaptado



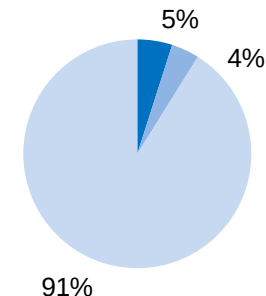
### Acceso



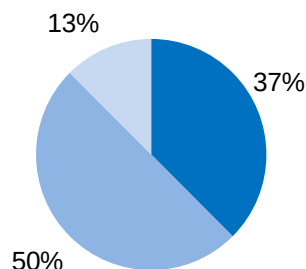
### Itin. horizontal



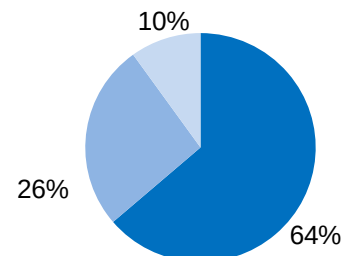
### Itin. vertical



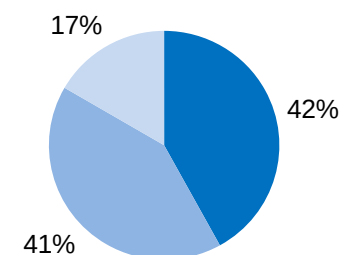
### Aseo común



### Dormitorio



### Baño



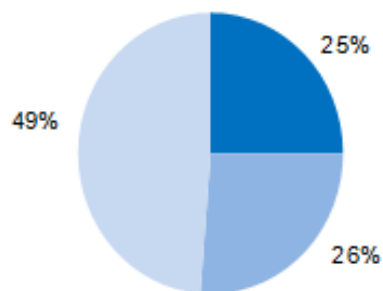


# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

Situación actual – PDIT (80 puntos de interese turístico analizados)

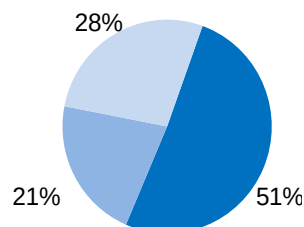
## Clasificación dos puntos de interese

■ Accesible ■ Practicable ■ Non accesible

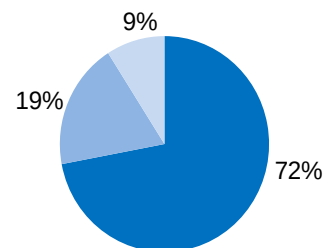


|   |               |
|---|---------------|
| ■ | Accesible     |
| ■ | Practicable   |
| ■ | Non accesible |

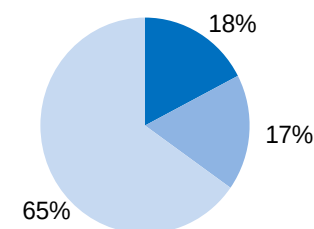
### Acceso



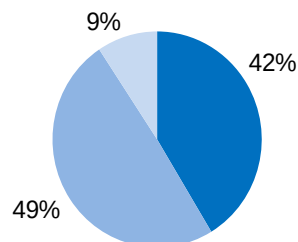
### Itin. Horizontal



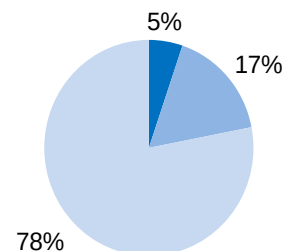
### Itin. Vertical



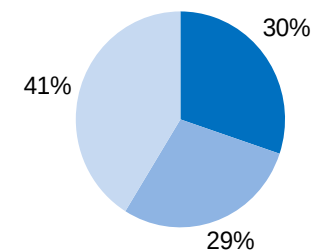
### Aseo



### Info. y comunicación



### Sendero exterior



# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Misión

Dotar ao Camiño de Santiago de todas aquelas ferramentas que permitan mellorar a accesibilidade das infraestruturas e servizos.

## Visión

Converter ao Camiño de Santiago nun referente como destino turístico accesible, que logre a inclusión real das persoas con discapacidade..

## Obxectivos

1. Mellorar o grao de accesibilidade do Camiño de Santiago en Galicia.
2. Xerar unha estratexia de xestión global da accesibilidade que facilite a execución das melloras.
3. Formar e sensibilizar a profesionais do sector e o público xeral en materia de accesibilidade.
4. Proporcionar novas oportunidades de negocio ás empresas turísticas do Camiño de Santiago.
5. Consolidar a importancia cultural e patrimonial do Camiño de Santiago.

# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Liñas Estratéxicas

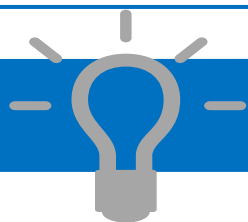
- 1 Profesionalización
- 2 Sinalización turística accesible
- 3 Melloras nos aloxamentos
- 4 Melloras nos puntos de interese turístico
- 5 Melloras nas etapas do Camiño
- 6 Tecnoloxía aplicada á accesibilidade
- 7 Promoción e divulgación do Plan



### Plan de Accesibilidade turística de Galicia

- 1 Mellora da accesibilidade da oferta turística
  - 2 Novo enfoque da xestión do destino
  - 3 Innovación e intelixencia de mercado
  - 4 Promoción da oferta de turismo accesible
- Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia

# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago



## Liñas Estratéxicas

1

### Profesionalización

1.1 Cursos de protocolo e atención ao cliente

1.2 Cursos sobre normativa e avaliación de accesibilidade

1.3 Cursos para a procura de recursos públicos e privados

1.4 Ferramenta de autoavaliación

2

### Sinalización turística accesible

2.1 Implementación de planos comprensibles, sinalización direccional e de alerta en puntos conflictivos

2.2 Mellora da sinalización externa de albergues



# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Liñas Estratéxicas

3

### Melloras nos aloxamentos

3.1. Adecuación de accesos e aseos

3.2. Instalación de bucle de indución magnética

3.3. Folleto en lectura fácil de servizos accesibles

3.4. Información en web sobre servizos accesible

3.5. Melloras e instalación de produtos de apoio en aseos e duchas

3.6. Mellora da sinalización interna de estancias e servizos



# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Liñas Estratéxicas

4

### Melloras nos puntos de interese turístico

4.1.

Adecuación de accesos

4.4.

Información en web sobre servizos  
accesible

4.2.

Instalación de bucle de indución magnética

4.5.

Melloras en aseos

4.3.

Folleto en lectura fácil dos contidos

4.6.

Adaptación de contidos

4.7.

Mellora dos paneis de información no interior do  
establecemento

# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Liñas Estratéxicas

5

### Melloras nas etapas do Camiño

5.1 Mellora de pavimentos e prevención de desgastes

5.2 Instalación de varandas de protección en puntos vermellos

5.3 Melloras de transportes e servizos



# 5 Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

## Liñas Estratéxicas

6

### Tecnoloxía aplicada á accesibilidade

6.1 Incorporación de códigos QR na sinalización

6.2 Aplicacións de realidade virtual

6.3 Vídeo - signo guías para os monumentos de maior interese e contido

6.4 Adaptacións en webs e aplicacións

7

### Promoción e divulgación do Plan

7.1 Incluir a información sobre o grao de accesibilidade dos establecementos

7.2 Contacto con axencias de viaxes especializadas en materia de turismo accesible

7.3 Contacto con asociacións de persoas con discapacidade

7.4 Fomento da participación no Camiño



XUNTA  
DE GALICIA

galicia