



*Resumen Ejecutivo*

# Plan de Accesibilidad Turística de Galicia y del Camino de Santiago

# Contenidos

---

**1**

Objetivos y metodología

**2**

Análisis de la situación actual

**3**

Diagnostico

**4**

Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

**5**

Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago



1

# Objetivos y metodología



# 1 Objetivos y metodología

## Objetivo

Impulsar un conjunto de iniciativas específicas para la mejora del turismo accesible en el destino Galicia

## Metodología

### Análisis de la situación actual

Oferta

Demanda

Tendencias

Retos  
y  
Oportunidades

Estrategia

Plan  
Operativo



Encuestas a  
agentes del  
sector

Workshops

Entrevistas a  
expertos del  
sector

## Complementariedad

Plan de Accesibilidad del Camino de Santiago

# 2

# Análisis de la situación actual



## 2

# Análisis de la situación actual

## Oferta



407  
Alojamientos\*

9,6%

Accesibles

40%

Practicables

259  
Restaurantes\*

9,7%

Accesibles

46%

Practicables

\* Muestra de establecimientos visitados por PREDIF para las guías de Turismo de Galicia

## Áreas de mejora

Incentivos económicos

Mayor presencia de la  
oferta del turismo accesible

Formación

Accesibilidad de las TIC

Señalización

Sistema de excelencia en  
accesibilidad turística

Sensibilización

*Open Data*

## 2

# Análisis de la situación actual

## Demanda

**Evolución positiva del número de turistas llegados a Galicia en el periodo 2012-2014.**



**a**

Mercado potencial de 138 millones de personas con necesidades de acceso en la Unión Europea

**b**

Crecimiento interanual de 1,2% en la UE hasta 2020

**c**

Elevada propensión al viaje de las personas con necesidades de acceso

**d**

Las personas con necesidades de acceso realizan una media de 7,15 viajes al año

# 3

# Diagnóstico



# 3

## Diagnóstico

### Retos



1. Aumentar las sinergias entre el sector público, el sector privado y el movimiento asociativo representativo de personas con discapacidad.
2. Proporcionar información detallada y accesible sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística.
3. Diseñar una oferta de productos de turismo accesible diferente y atractiva para el mercado turístico.
4. Proporcionar al sector turístico gallego el soporte y herramientas adecuadas para avanzar en cuestiones de accesibilidad universal.
5. Aumentar notablemente el nivel de profesionalización del sector turístico en diversos ámbitos.

# 3

## Diagnóstico

### Oportunidades



1. Existencia en la actualidad de un mercado potencial de turismo accesible.
2. Importante previsión de crecimiento en el número de turistas pertenecientes al colectivo de personas con necesidades de accesibilidad.
3. Nuevas tecnologías como soporte de información y promoción.
4. Posicionar a Galicia como un referente del turismo accesible promocionando los recursos y productos con mayor grado de accesibilidad.
5. La apuesta por la innovación y la investigación para lograr una comunicación directa con el cliente final y una mayor inteligencia de mercado.

# 4

# Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia



# 4 Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

## Misión

Dotar al sector turístico gallego de todas aquellas herramientas que permitan mejorar la accesibilidad del destino y su oferta.

## Visión

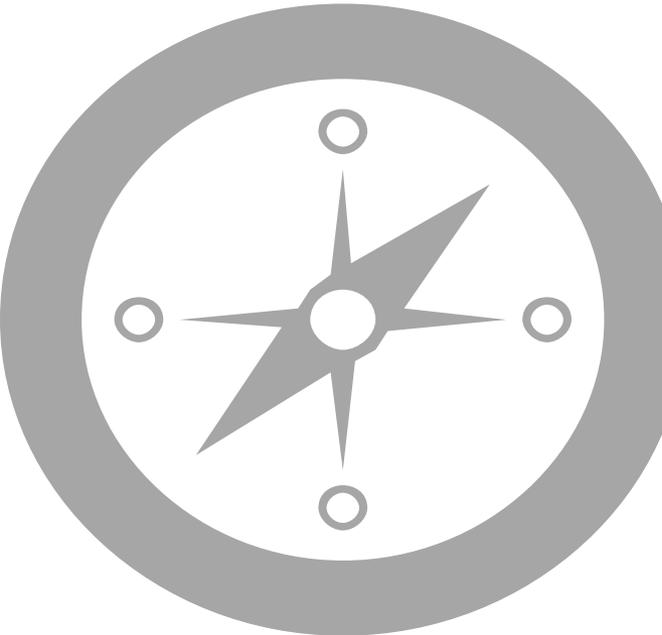
Convertir a Galicia en un destino referente en materia de turismo accesible que logre la inclusión real de todas las personas.

## Objetivos

1. Mejorar el grado de accesibilidad de la oferta e inclusión del colectivo de personas con discapacidad.
2. Posicionar a Galicia como destino de turismo accesible en el mercado nacional e internacional.
3. Crear iniciativas que consigan formar y sensibilizar a la población sobre accesibilidad universal.
4. Proporcionar nuevas oportunidades de negocio a las empresas turísticas gallegas.
5. Establecer mecanismos para la gestión del turismo accesible por todos los agentes involucrados.

# 4 Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

## Líneas Estratégicas



1

Mejora de la accesibilidad de la oferta turística

2

Nuevo enfoque de la gestión del destino

3

Innovación e inteligencia de mercado

4

Promoción de la oferta de turismo accesible

# 4 Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

## Actuación transversal

### Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible de Galicia

1

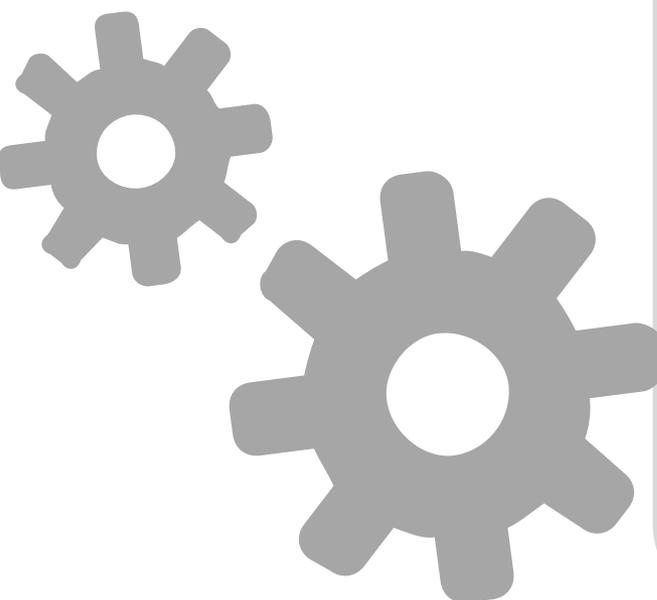
#### Mejora de la accesibilidad de la oferta turística

- 1.1. Análisis de la accesibilidad en los principales puntos turísticos
- 1.2. Análisis de la accesibilidad de las empresas turísticas
- 1.3. Análisis de la accesibilidad de los puntos y oficinas de atención
- 1.4. Accesibilidad de la red de transporte
- 1.5. Diseño de productos y rutas de turismo accesible
- 1.6. Manual de señalización turística accesible
- 1.7. Líneas de ayudas para la mejora de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas

# 4 Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

**2****Nuevo enfoque de la gestión del destino****3.1** Jornadas de sensibilización a profesionales del sector turístico**3.2** Macrocampañas de sensibilización**3.3** Formación sobre la legislación básica de Accesibilidad de obligado cumplimiento**3.4** Formación de atención al cliente con discapacidad y necesidades diversas**3.5** Fomentar la inclusión de contenidos sobre accesibilidad en los títulos académicos de Arquitectura, Turismo y Hostelería

# 4 Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

**3**

Innovación e intelixencia de mercado

4.1

Sello Galicia Turismo Accesible

4.2

Talleres de Innovación de la oferta turística

4.3

Observatorio de Turismo Accesible

4.4

Guía de buenas prácticas para el Turismo Accesible

4.5

Foro profesional de Turismo Accesible

# 4 Estrategia para la Accesibilidad del destino de Galicia

## 4

### Promoción de la oferta de turismo accesible



- |      |                                                                            |       |                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------|
| 2.1. | Evolución del portal del destino y Apps para la mejora de la accesibilidad | 2.7.  | Marketing directo                                              |
| 2.2. | Inclusión de los contenidos de turismo accesible en el portal y las Apps   | 2.8.  | Publicidad en medios impresos públicos                         |
| 2.3. | Diseño de material promocional dirigido a personas con discapacidad        | 2.9.  | Presencia en las principales ferias turísticas                 |
| 2.4. | Guía de turismo accesible de Galicia                                       | 2.10. | Presencia en ferias especializadas de accesibilidad            |
| 2.5. | Presentación del destino a concursos y premios                             | 2.11. | Certificación del destino como "Destino Turístico Inteligente" |
| 2.6. | Fam, press y blog trips                                                    | 2.12. | App TUR4ALL                                                    |

# 5

# Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago



# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Retos



1. Disminución de partidas presupuestarias destinadas a mejoras de la accesibilidad.
2. Falta de apoyo y concienciación por parte de todos los agentes que intervienen en la oferta turística del Camino de Santiago.
3. Cambios en las nuevas tecnologías, proyectos novedosos que se pueden quedar fácilmente obsoletos o no ser compatibles con nuevos sistemas.
4. Modificaciones en la normativa.
5. Costes elevados en las intervenciones en las rutas.

# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Oportunidades

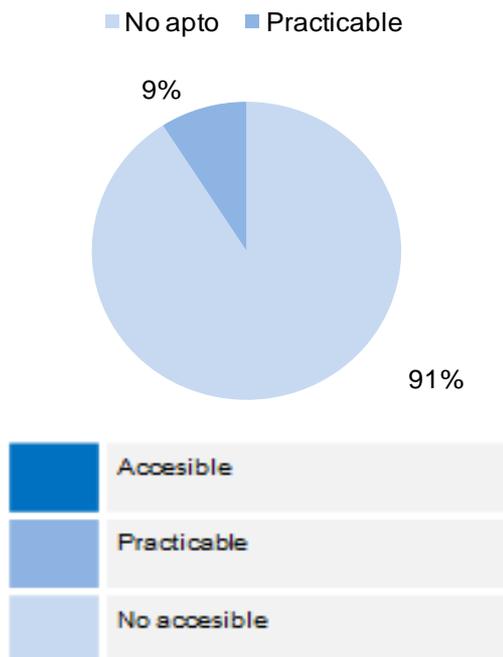


1. Alto interés de las administraciones por la mejora de la accesibilidad.
2. La Accesibilidad como incentivo para la mejora de la calidad de los establecimientos turísticos.
3. Envejecimiento de la población y por lo tanto aumento de la necesidad de entornos accesibles, comprensibles y seguros.
4. Mayor utilización y extensión de las nuevas tecnologías, no solo para obtener información, sino para vivir la experiencia turística de forma diferente.
5. Soluciones innovadoras en la eliminación de barreras físicas, sensoriales y cognitivas.

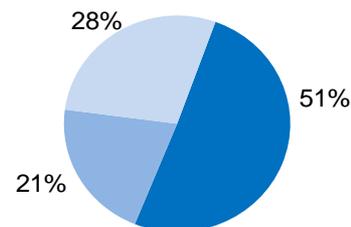
# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Situación actual – Camino (55 etapas analizadas)

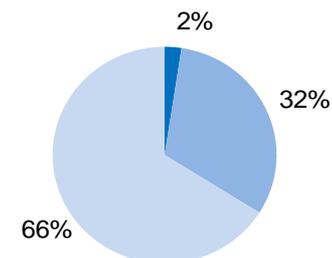
Grado de accesibilidad de las etapas por tramos



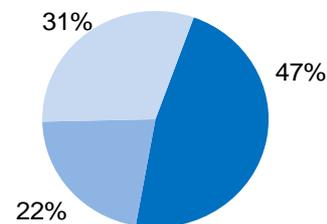
C. Horizontal



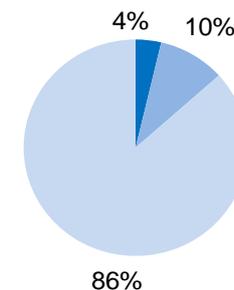
Pavimento



Señalización



Seguridad

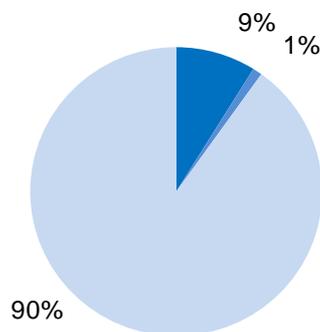


# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

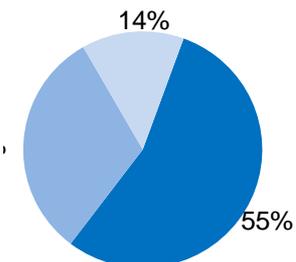
## Situación actual – Alojamientos (192 albergues analizados)

### Clasificación general analizados

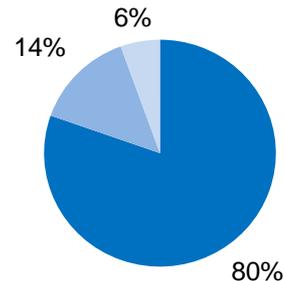
■ Accesible ■ Practicable ■ No adaptado



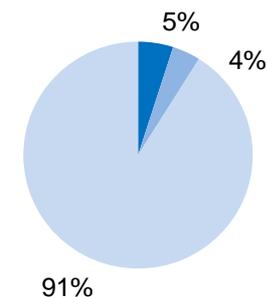
### Acceso



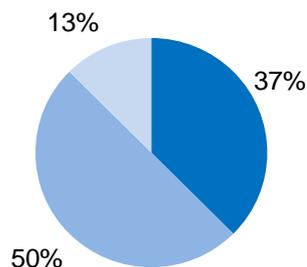
### Itin. horizontal



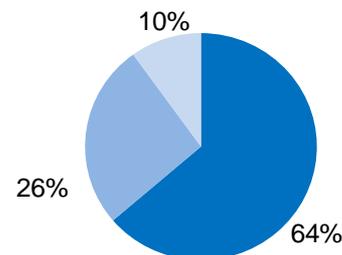
### Itin. vertical



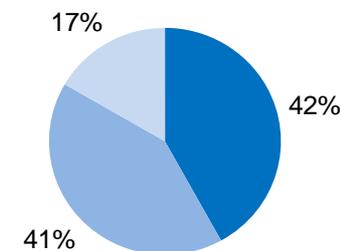
### Aseo común



### Dormitorio



### Baño

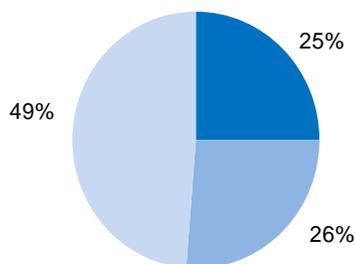


# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

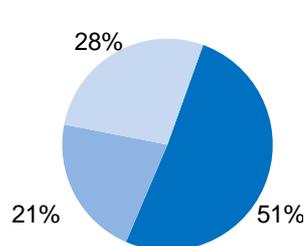
## Situación actual – PDIT (80 puntos de interés turístico analizados)

Clasificación total de los puntos de interés turístico

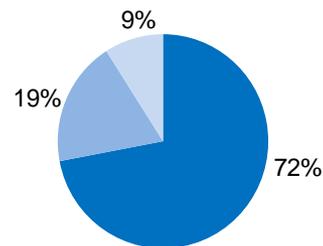
■ Accesible ■ Practicable ■ No accesible



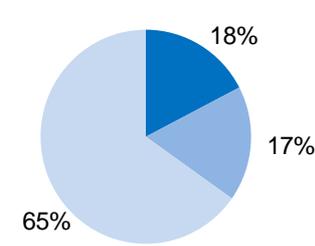
Acceso



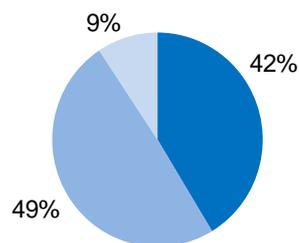
Itin. Horizontal



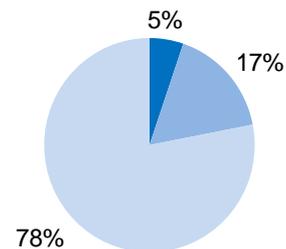
Itin. Vertical



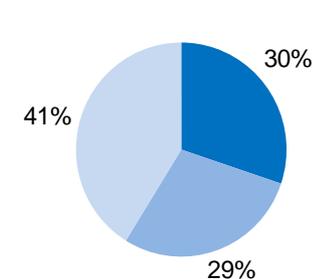
Aseo



Info. y comunicación



Sendero exterior



# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Misión

Dotar al Camino de Santiago de todas aquellas herramientas que permitan mejorar la accesibilidad de las infraestructuras y servicios.

## Visión

Convertir al Camino de Santiago en un referente como destino turístico accesible, que logre la inclusión real de las personas con discapacidad.

## Objetivos

1. Mejorar el grado de accesibilidad del Camino de Santiago en Galicia.
2. Generar una estrategia de gestión global de la accesibilidad que facilite la ejecución de las mejoras.
3. Formar y sensibilizar a profesionales del sector y el público general en materia de accesibilidad.
4. Proporcionar nuevas oportunidades de negocio a las empresas turísticas del Camino de Santiago.
5. Consolidar la importancia cultural y patrimonial del Camino de Santiago.

# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Líneas Estratégicas

- 1 Profesionalización
- 2 Señalización turística accesible
- 3 Mejoras en los alojamientos
- 4 Mejoras en los puntos de interés turístico
- 5 Mejoras en las etapas del Camino
- 6 Tecnología aplicada a la accesibilidad
- 7 Promoción y divulgación del Plan

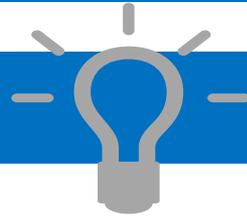


### Plan de Accesibilidad turística de Galicia

- |                                                     |                                               |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1 Mejora de la accesibilidad de la oferta turística | 2 Nuevo enfoque de la gestión del destino     |
| 3 Innovación e inteligencia de mercado              | 4 Promoción de la oferta de turismo accesible |

Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible de Galicia

# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago



## Líneas Estratégicas

1

### Profesionalización

1.1

Cursos de protocolo y atención al cliente

1.2

Cursos sobre normativa y evaluación de accesibilidad

1.3

Cursos para la búsqueda de recursos públicos y privados

1.4

Herramienta de autoanálisis

2

### Señalización turística accesible

2.1

Implementación de planos comprensibles

2.2

Implementación de señalización direccional

2.3

Implementación de señalización de alerta en puntos rojos

2.4

Mejora de la señalización externa de albergues

# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Líneas Estratégicas

3

### Mejoras en los alojamientos

3.1.

Adecuación de accesos y aseos

3.2.

Instalación de bucle de inducción magnética

3.3.

Folleto en lectura fácil de servicios accesibles

3.4.

Información en web sobre servicios accesible

3.5.

Mejoras e instalación de productos de apoyo en aseos y duchas

3.6.

Mejora de la señalización interna de estancias y servicios



# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Líneas Estratégicas

### 4

#### Mejoras en los puntos de interés turístico

4.1.

Adecuación de accesos

4.2.

Instalación de bucle de inducción magnética

4.3.

Folleto en lectura fácil de los contenidos

4.4.

Información en web sobre servicios accesible

4.5.

Mejoras en aseos

4.6.

Adaptación de contenidos

4.7.

Mejora de los paneles de información en el interior del establecimiento

# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago

## Líneas Estratégicas

5

### Mejoras en las etapas del Camino

5.1 Mejora de pavimentos y prevención de desgastes

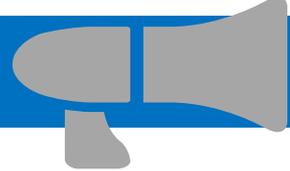
5.2 Instalación de barandillas de protección en puntos rojos

5.3 Mejoras de transportes y servicios

5.4 Adecuación de la señalización, de acuerdo a la Línea Estratégica 2



# 5 Plan de Accesibilidad Turística del Camino de Santiago



## Líneas Estratégicas

### 6 Tecnología aplicada a la accesibilidad

- 6.1 Incorporación de códigos QR en la señalización
- 6.2 Aplicaciones de realidad virtual
- 6.3 Vídeo-signo guías para los monumentos de mayor interés y contenido
- 6.4 Adaptaciones en webs y aplicaciones

### 7 Promoción y divulgación del Plan

- 7.1 Incluir la información sobre el grado de accesibilidad de los establecimientos
- 7.2 Contacto con agencias de viajes especializadas en materia de turismo accesible
- 7.3 Contacto con asociaciones de personas con discapacidad
- 7.4 Fomento de la participación en el Camino



XUNTA  
DE GALICIA

galicia