



# Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago

Documento Executivo

## Índice

1.	Introdución e Obxectivos .....	3
2.	Análise da situación actual .....	5
2.1.	Estudo das infraestruturas, rutas e carreiros: núcleos urbanos e rurais .....	5
2.2.	Estudo dos aloxamentos .....	12
2.3.	Estudo dos puntos de interese turístico .....	18
2.4.	Análise TIC .....	21
3.	Fortalezas e oportunidades .....	22
4.	Estratexia de Turismo Accesible do Camiño de Santiago .....	23
4.1.	Obxectivos do Plan Estratéxico .....	23
4.2.	Misión – Visión .....	23
5.	Plan Operativo .....	234
5.1.	Fichas do Plan de Actuacións .....	24
5.2.	Seguimento, avaliación e indicadores do Plan .....	54

# 1. Introducción e Obxectivos

O **Plan Estratégico do Camiño de Santiago 2015-2021** identifica entre os retos de Turismo de Galicia a mellora da acollida do peregrino para asegurar a satisfacción das súas necesidades tanto físicas como espirituais, o bo trato, a hospitalidade e dar garantías da súa seguridade, integridade e da **acesibilidade**. Unha das actuacións prioritarias determinadas neste Plan é o “**Camiño de Santiago Accesible**” que especifica a necesidade de traballar nos seguintes ámbitos:

- Dar continuidade ao proxecto Xacobeo Accesible, facéndoo extensivo a todos os Camiños, tendo como referencia os requisitos DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización, Comunicación).
- Abordar a acesibilidade dos seguintes elementos do Camiño:
  - O trazado, habilitando itinerarios alternativos para bicicletas e persoas con mobilidade reducida.
  - Os monumentos e establecementos do patrimonio histórico.
  - A rede de albergues públicos e privados.
  - A sinalización das rutas.
  - A información ao peregrino.
- Crear programas de formación e de asesoría en acesibilidade dirixidos a axentes públicos e privados relacionados co Camiño de Santiago.

Co obxectivo de poñer en marcha esta actuación estratéxica, Turismo de Galicia realiza o **Plan de Acesibilidade do Camiño de Santiago** que está aliñado co **Plan de Acesibilidade Turística de Galicia**. Todo este esforzo realízase co fin de fomentar no Camiño de Santiago a creación e mantemento dunha oferta turística que se adapte ás necesidades de todos os peregrinos. O plan inclúe as liñas de actuación necesarias para mellorar a acesibilidade do Camiño de Santiago, con especial atención ao espazo físico e á acollida de visitantes con necesidades de acesibilidade.

O plan divídese en seis capítulos diferenciados, que dan resposta ás principais cuestións expostas en relación á acesibilidade do Camiño de Santiago.

No **Capítulo 1** introdúcense os alcances e obxectivos do plan, presentando a súa estrutura.

No **Capítulo 2** preséntase a análise da situación actual, mediante un estudo das condicións actuais de acesibilidade de 1.141 quilómetros do Camiño, que corresponden aos 7 Camiños de Santiago máis transitados de Galicia, de 220 albergues e 80 puntos de interese turístico, moitos deles monumentos de patrimonio histórico. Tamén se analizou a sinalización llas distintas rutas, a información dispoñible para o peregrino e a atención ofrecida polos profesionais do sector turístico do ámbito público e privado. Para analizar todos estes elementos, se percorreron os sete camiños utilizando unha metodoloxía de diagnóstico de acesibilidade específica para recursos turísticos, e consensuada co movemento asociativo das persoas con discapacidade de España.

Ademais analizouse a acesibilidade das ferramentas TIC de promoción turística do Camiño de Santiago, xestionadas por Turismo de Galicia, e os seus contidos.

No proceso de reflexión estratéxica para a redacción do plan participaron profesionais do sector turístico do ámbito público e privado de Galicia, como provedores de servizos turísticos, así como entidades sociais que representan ás persoas con discapacidade e asociacións de peregrinos de Galicia, por ser os beneficiarios directos do Turismo Accesible na Comunidade Autónoma. A todos eles,

agradecerlles as súas achegas, propostas e suxestións durante as mesas de traballo e entrevistas realizadas para a redacción do plan.

No **Capítulo 3** realízase o diagnóstico da situación actual e en base a esta identifícanse as Fortalezas e Oportunidades para o Camiño de Santiago Accesible.

No **Capítulo 4** defínese a Estratexia de Turismo Accesibles do Camiño de Santiago, fixando os obxectivos que se propoñen nela, a súa misión e visión. O plan inclúe as liñas de actuación necesarias para mellorar a accesibilidade da experiencia do Camiño de Santiago no seu conxunto, algunhas destas estratexias están aliñadas coas expostas no Plan de Accesibilidade Turística de Galicia.

Por último, no **Capítulo 5**, desenvólvense as liñas estratéxicas nun plan operativo que especifica cada unha das actuacións que deben realizarse, os organismos responsables e o seu calendarización.

Definiuse unha estratexia de destino accesible que inclúe actuacións repartidas en 7 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.

Adicionalmente, no Plan de Accesibilidade Turística de Galicia recóllense o resto das actuacións para levar a cabo no Camiño, dentro das súas 4 liñas estratéxicas: Mellora da accesibilidade da oferta turística; Promoción da oferta de turismo accesible; Sensibilización e formación en materia de turismo accesible; Innovación e intelixencia de mercado.

Na última parte do Plan, inclúense como documentos independentes os seguintes documentos que completan o plan:

A.	Modelo de fichas de recollida de datos
B.	Guía de boas prácticas de accesibilidade para o sector turístico de Galicia
C.	Guía de Accesibilidade do Camiño de Santiago

A inclusión dos criterios de Accesibilidade Universal e Deseño para Todos na oferta dun destino turístico, ademais de constituír un dereito fundamental de todas as persoas e de ser unha obriga normativa, achega uns beneficios significativos para o destino: permite a ampliación da base de clientes e potenciais turistas a todas as persoas, incrementando ademais a súa proporción se se considera que moitas persoas con discapacidade adoitan viaxar acompañadas, favorece a desestacionalización, reforza a imaxe e a reputación do destino ao situarse como responsable socialmente, mellora a súa calidade e, por tanto, representa unha vantaxe competitiva significativa.

En definitiva, o Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago pon a disposición, tanto do destino como dos profesionais do sector, todas aquelas ferramentas necesarias para que Galicia poida competir no mercado de turismo accesible con garantías de éxito.



## 2. Análise da situación actual

A análise da situación actual dividiuse en tres grandes núcleos, complementados co Análise TIC do Camiño:

- Diagnóstico das etapas do Camiño (rutas e carreiros).
- Diagnóstico dos albergues da rede, tanto públicos como privados.
- Diagnóstico de 80 puntos de interese turístico determinados pola Xunta.

### 2.1. Estudo das infraestruturas, rutas e carreiros: núcleos urbanos e rurais

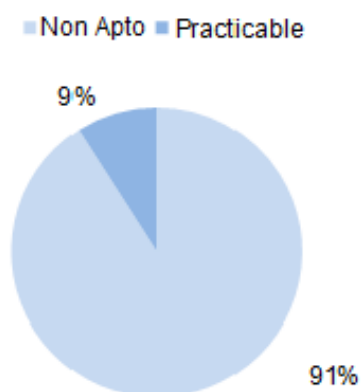
Os diferentes Camiños transcorren por zonas diversas, atravesan pobos, polígonos industriais, van pola montaña, bosques e mesmo están preto do mar. Estas condicións fan que haxa tramos cunha orografía difícil, onde son frecuentes as pendentes pronunciadas, os anchos de paso estreitos e a irregularidade do pavimento. Ditas particularidades fan que varias etapas non sexan aptas para persoas con mobilidade reducida que, mesmo coa axuda de acompañante, atoparán grandes dificultades para transitar e barreiras que poñerían en perigo a seguridade tanto do peregrino, como da persoa que lle preste axuda.

Aínda que ao longo do percorrido existan zonas onde si se pode transitar, a presenza de puntos vermellos e as dificultades para salvarlos fan que todo o tramo determínese como non apto para PMR. En consecuencia, se a etapa ten un tramo non apto, isto fai que a súa clasificación sexa a mesma. Con todo, para ofrecer unha información veraz ao peregrino con necesidades de accesibilidade, desagregáronse as etapas en tramos para que saiban cales son os tramos aptos, practicables e non aptos. Ademais no informe guía de cada etapa se especifican as características de accesibilidade dos tramos en función do tipo de discapacidade e do tipo de cadeira de rodas ou vehículo que utilice para percorrer o camiño. Esta información ofrécese co obxectivo de que o peregrino poida planificar a súa viaxe en base ás súas propias capacidades e necesidades de accesibilidade.

Na análise **non se atopou ningún tramo 100 % apto para persoas con mobilidade reducida**, xa que en todas as etapas determinouse que nalgún punto precisábase axuda para continuar co itinerario.

Os resultados dos tramos analizados son os seguintes:

- Etapas non aptas: 50.
- Etapas practicables: 5.

**Grado de accesibilidade das etapas por tramos**


A continuación, preséntase un resumo de cada unha das etapas analizadas e os seus correspondentes tramos (hai etapas que teñen 4 tramos, mentres outras só teñen 1; os guións indican que a etapa non ten devandito tramo):

Grao de accesibilidade das etapas por tramos					
Camiño Francés	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
Ou Cebreiro - Triacastela	Non apto	---	---	---	Non apto
Triacastela - Sarria (por San Xil )	Non apto	---	---	---	Non apto
Sarria - Portomarín	Non apto	---	---	---	Non apto
Portomarín - Palas de Rei.	Non apto	---	---	---	Non apto
Palas de Rei - Melide	Non apto	---	---	---	Non apto
Melide - Arzúa	Non apto	---	---	---	Non apto
Arzúa - Ou Pedrouzo	Non apto	---	---	---	Non apto
Ou Pedrouzo - Santiado de Compostela	Non apto	---	---	---	Non apto
Camiño de Fisterra – Muxía	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
Santiado de Compostela - Negreira	Practicable	Practicable	---	---	Practicable
Negreira - Olveiroa	Practicable	Practicable	---	---	Practicable
Olveiroa - Muxía	Practicable	Practicable	Non apto	---	Non apto
Muxía - Lires	Non apto	---	---	---	Non apto
Lires - Fisterra	Non apto	---	---	---	Non apto
Camiño do Sueste – Vía da Prata	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total

A Canda - A Gudiña.	Non apto	Non apto	Non apto	Practicable	Non apto
A Gudiña - Campobeceros	Non apto	Non apto	---	---	Non apto
Campobeceros - Laza	Non apto	Non apto	Non apto	---	Non apto
Laza - Vilar de Barrio	Practicable	Practicable	Non apto	Non apto	Non apto
Vilar de Barrio - Xunqueira de Ambía.	Non apto	---	---	---	Non apto
Xunqueira de Ambía - Ourense	Non apto	Practicable	Non apto	Practicable	Non apto
A Gudiña - As Vendas dá Barreira	Non apto	---	---	---	Non apto

#### Grao de accesibilidade das etapas por tramos

Camiño do Sueste – Vía da Prata	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
As Vendas dá Barreira - Verín	Practicable	---	---	---	Practicable
Verín - Trasmiras	Non apto	Non apto	---	---	Non apto
Trasmiras - Allariz	Practicable	Non apto	---	---	Non apto
Allariz - Ourense	Practicable	---	---	---	Practicable
Ourense - Cea	Practicable	Non apto	---	---	Non apto
Cea - Dozón	Practicable	Non apto	---	---	Non apto
Dozón - Bendoiro	Non apto	---	---	---	Non apto
Bendoiro - Vedra	Non apto	---	---	---	Non apto
Vedra - Santiado de Compostela de Compostela	Non apto	Non apto	---	---	Non apto
Camiño Portugués	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
Tui - O Porriño.	Non apto	---	---	---	Non apto
O Porriño - Redondela	Non apto	---	---	---	Non apto
Redondela - Pontevedra	Non apto	---	---	---	Non apto
Pontevedra - Caldas de Reis	Non apto	---	---	---	Non apto
Caldas de Reis - Padrón	Non apto	Non apto	Non apto	---	Non apto
Padrón - Santiado de Compostela.	Non apto	Non apto	Non apto	---	Non apto



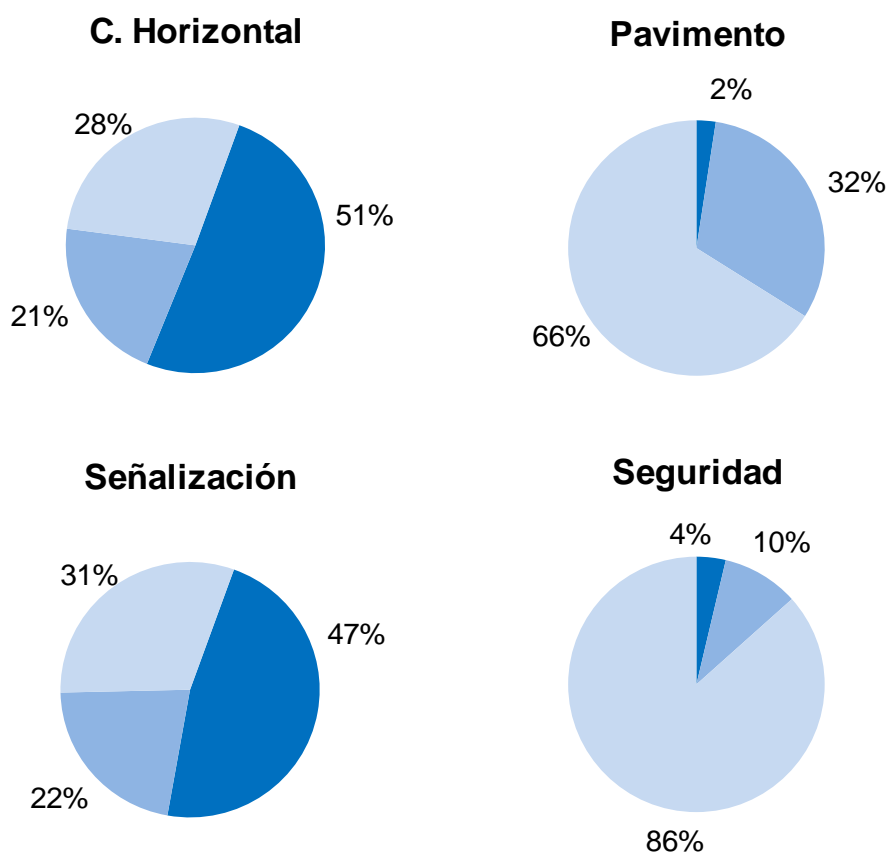
Camiño Inglés	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
Ferrol - Neda	Non apto	Non apto	←	←	Non apto
Neda - Miño	Non apto	Non apto	Non apto	←	Non apto
Miño - Bruma	Non apto	Non apto	←	←	Non apto
A Coruña - Bruma	Practicable	Practicable	Non apto	←	Non apto
Bruma - Sigüeiro	Non apto	←	←	←	Non apto
Sigüeiro - Santiado de Compostela.	Practicable	←	←	←	Practicable



Grao de accesibilidade das etapas por tramos					
Camiño Primitivo	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
Fonsagrada - Paradavella	Non apto	—	—	—	Non apto
Paradavella - Ou Cádavo	Non apto	Non apto	—	—	Non apto
Ou Cádavo - Castroverde	Non apto	—	—	—	Non apto
Castroverde - Lugo	Non apto	Non apto	—	—	Non apto
Lugo - San Romao dá Retorta	Non apto	Practicable	—	—	Non apto
San Romao dá Retorta - Melide	Non apto	Non apto	—	—	Non apto
Melide - Arzúa	Non apto	—	—	—	Non apto
Arzúa - Ou Pedrouzo	Non apto	—	—	—	Non apto
Ou Pedrouzo - Santiado de Compostela	Non apto	—	—	—	Non apto
Camiño do Norte	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Total
Ribadeo - Lourenzá	Non apto	Practicable	Non apto	—	Non apto
Lourenzá - Mondoñedo	Non apto	—	—	—	Non apto
Mondoñedo - Gontán	Non apto	—	—	—	Non apto
Gontán - Vilalba	Non apto	—	—	—	Non apto
Vilalba - Baamonde	Non apto	—	—	—	Non apto
Baamonde - Miraz	Non apto	—	—	—	Non apto
Miraz - Sobrado	Non apto	—	—	—	Non apto
Sobrado - Arzúa	Non apto	—	—	—	Non apto
Arzúa - Ou Pedrouzo	Non apto	—	—	—	Non apto
Ou Pedrouzo - Santiado de Compostela	Non apto	—	—	—	Non apto

Con todo, as carencias de accesibilidade dos camiños non só radican en aspectos que inciden na accesibilidade física. En ningunha etapa atopáronse medidas de accesibilidade que faciliten o percorrido autónomo a persoas con discapacidades visuais. Tampoco as persoas con discapacidade auditiva, así como as persoas con discapacidade intelectual, contan coa información suficiente que lles permita orientarse e comprender os percorridos.

A continuación, expónse un resumo dos 4 ámbitos avaliados nos camiños e os resultados xerais do conxunto de etapas analizadas:



	Accesible
	Practicable
	Non accesible

Como se observa nos gráficos anteriores, os maiores problemas de accesibilidade están concentrados no pavimento e na seguridade. Este último é un aspecto fundamental para todas as persoas, con independencia de se teñen discapacidade ou non.

Finalmente, en cada unha das etapas e os seus respectivos tramos identificáronse os **Puntos Vermellos** que corresponden a zonas con importantes barreiras de accesibilidade. Cabe resaltar que nos casos onde se atopou unha importante concentración de puntos vermellos, así como a continuidade dos mesmos, sinalouse todo o tramo como perigoso.

Camiños de Santiago	Total puntos vermellos
Camiño Francés (155 Km.)	36
Camiño de Fisterra – Muxía (133 Km.)	17
Camiño do Sueste - Vía da Prata (335 Km.)	13
Camiño Portugués (119 Km.)	23
Camiño Inglés (155 Km.)	16
Camiño Primitivo (156 Km.)	12
Camiño do Norte (197 Km.)	18
<b>Total</b>	<b>135</b>

En conclusión, as barreiras presentes nos camiños son a consecuencia das propias características do terreo; a falta de medidas de seguridade en puntos perigosos e as carencias tanto na sinalización direccional, como na informativa.

## 2.2. Estudo dos aloxamentos

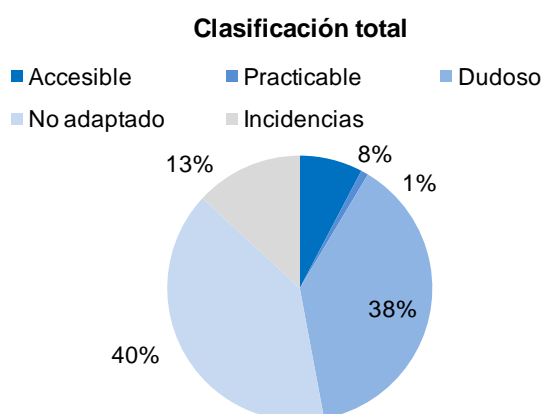
Traballouse cunha listaxe de 221 Albergues, dos cales 69 son de titularidade pública e 152 son privados.

### 2.2.1. Situación actual

En xeral pódese dicir que o grao de accesibilidade dos albergues é aceptable; con todo carencias puntuais, pero relevantes, fan que establecementos que puidesen ser clasificados como **accesibles** ou **practicables** pasen directamente á categoría de non **adaptado** ou de dubidosos.

A continuación preséntase a clasificación xeral do conxunto de albergues incluídos neste plan:

Clasificación	Nº
Accesible	17
Practicable	2
Dubidoso	85
Non adaptado	88
Incidencias	29
Total	221



Nas incidencias están recollidos os establecementos que non se visitaron, ben porque os donos non estaban interesados no estudo, porque non se puido verificar a habitación adaptada por estar ocupada ou porque non se logrou contactar.

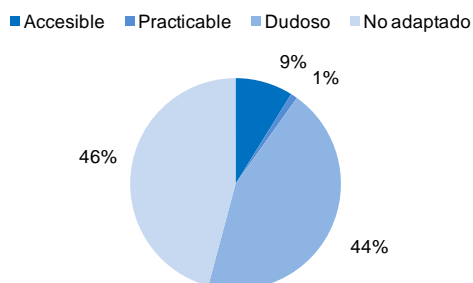
A continuación preséntanse os resultados dos albergues con visita efectiva, por tanto os albergues analizados:

Clasificación parcial albergues analizados	
Accesible	17
Practicable	2
Dubidoso	85
Non adaptado	88
<b>Total</b>	<b>192</b>

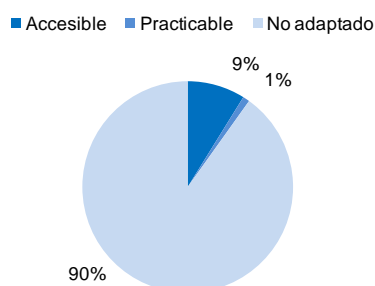
Clasificación xeral albergues analizados	
Accesible	17
Practicable	2
Non adaptado	173
<b>Total</b>	<b>192</b>

Nota: os establecementos dubidosos son non adaptados.

Clasificación parcial analizados



Clasificación general analizados



É importante lembrar que nas categoría de non **adaptado**, reúnen tanto os establecementos que non contan con informe guía por ser considerados de difícil adaptación; como aqueles avaliados e que despois dunha análise detallada verificase que non cumpren os requisitos mínimos de accesibilidade.

Chama a atención a cantidade de establecementos clasificados como **dubidosos**. Como se expuxo antes, corresponden a albergues aos que lles faltan moi poucos parámetros por cumprir para ser clasificados como practicables ou accesibles. Ademais, estes parámetros teñen unha solución de baixo custo, polo que a todos os establecementos “dubidosos” envióselles unha carta personalizada, solicitándolles a execución das melloras recomendadas. A intervención debía ser realizada e contrastada antes do 11 de decembro de 2015.

Recibiuse por correo electrónico o compromiso de adaptación por parte de Xacobeo, no que antes de finalizar o ano realizarían as melloras suxeridas nos albergues xestionados pola entidade (26). Tamén se recibiu o compromiso por parte da Alcaldía do Concello de Vedra para realizar as melloras no primeiro trimestre do ano 2016. Os establecementos privados, o Mesón de Benito, o Albergue Don Quixote e o Albergue San José, farán as melloras para a próxima tempada.

É dicir, que con este diagnóstico lograrase que no ano 2016, o Camiño de Santiago conte con 30 establecementos máis, considerados accesibles e, en consecuencia, unha ampliación das prazas reservadas para persoas con discapacidade.

As adaptacións que deben realizar os 85 establecementos dubidosos son a adquisición e instalación dos seguintes produtos de apoio.

Axustes establecementos dubidosos (carta)	
Asinto ducha	29
Barra inodoro	3
Barra inodoro e asento ducha	7
Barra inodoro, barras ducha e asento ducha	14
Barras ducha	4
Barras ducha e asento ducha	28
<b>Total</b>	<b>85</b>

Como se pode observar, son medidas sinxelas que non requiren obra, simplemente no caso das barras de apoio e os asentos, unha adecuada fixación á parede.

Outras medidas, como a barra do inodoro, son tan só a corrección dun erro habitual de instalación. No caso de inodoros cun só espazo para a transferencia, debe haber unha barra fixa en parede e outra abatible ao lado da transferencia. Cando só se coloca a barra da transferencia, déixase á persoa sen un punto de apoio fundamental para pasar da cadeira de rodas ao inodoro. Por tanto, a varios establecementos pídeselles que completen devandito elemento.

Das carencias observadas nos albergues **dubidosos**, pódese concluír un fallo importante na formación, en todos os entes que interveñen no albergue. Dunha parte, se o propietario ou o responsable teñen coñecemento das medidas básicas de accesibilidade, á hora de revisar o proxecto ou a instalación, terá a capacidade de corrixir este fallo antes de autorizar un investimento.

No caso dos deseñadores e arquitectos, se teñen os coñecementos adecuados, proxectarán os espazos coas condicións óptimas. As persoas encargadas da instalación, ao coñecer o funcionamento dos produtos de apoio, non cometerán fallos que logo incidan na utilización.

En canto aos principais problemas de accesibilidade dos albergues, estes concéntranse nos itinerarios verticais, os accesos e nos aseos / baños, como se pode observar nos seguintes gráficos que recollen os niveis de accesibilidade verificados nos 6 ámbitos analizadosen os aloxamentos.

Con todo, a carencia da accesibilidade nos itinerarios verticais non é un problema relevante, xa que varios destes establecementos sitúan os servizos comúns, os aseos e a habitación adaptada na planta baixa, o cal non fai necesario a adaptación do itinerario vertical.

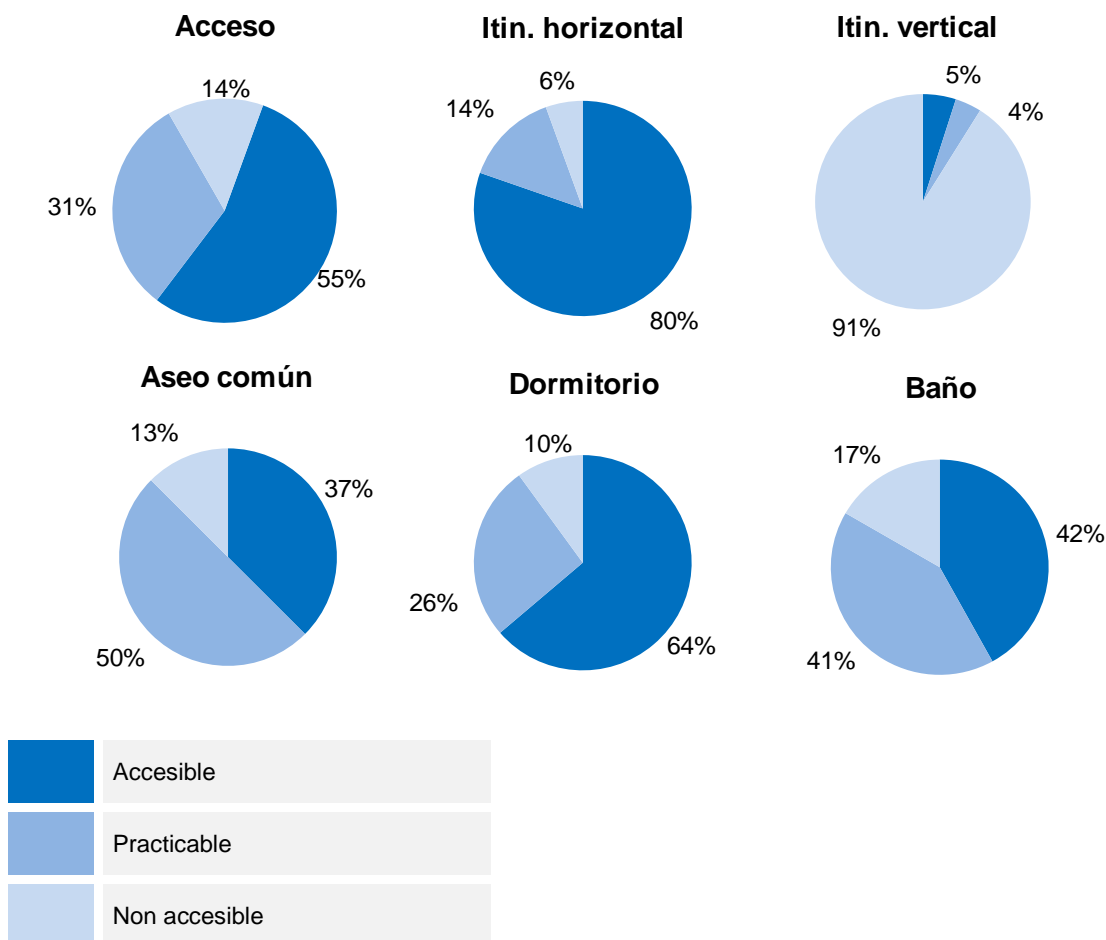
Respecto dos itinerarios horizontais, as carencias de accesibilidade veñen derivadas de pendentes excesivas, ou anchos de paso insuficientes, problemas que teñen mellor solución na etapa de proxecto que unha vez estea o edificio construído.

E nos aseos, como xa se expuxo, os fallos principais están nos produtos de apoio necesarios para as persoas con mobilidade reducida (barras de inodoro e ducha, así como asento de ducha).



O descoñecemento da accesibilidade tamén deriva en que se ofrezan unhas prazas para persoas con discapacidade e que estas prazas non sexan do todo accesibles.

Aínda que as persoas en función das súas capacidades poden chegar a aloxarse en establecementos que non cumpren todos os requisitos, non o fan en condicións de comodidade e seguridade.



Tendo en conta que á data da finalización deste documento, salvo os albergues xestionados por Xacobeo, S.A., ningún establecemento dubidoso realizou os cambios solicitados. A clasificación definitiva do conxunto de albergues analizados esla descrita a continuación:

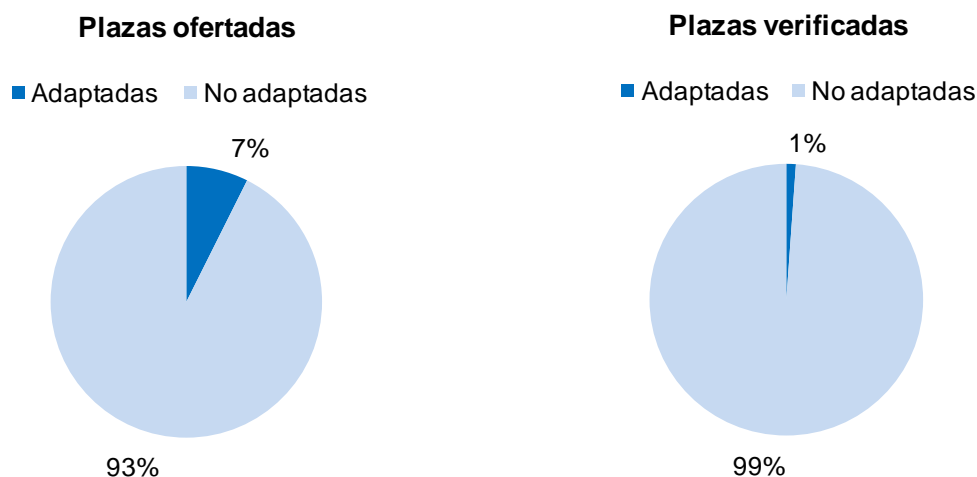
Clasificación definitiva de albergues analizados	
Accesible	17
Practicable	2
Non adaptado	173
Total	192

A continuación, preséntanse as estatísticas de prazas adaptadas nos Albergues. Por unha banda ,disponse da cifra fornecida polo establecemento e, doutra banda ,coa verificación que se fixo da accesibilidade para determinar cales prazas cumpren efectivamente cos parámetros mínimos.

Prazas ofertadas como adaptadas	
Adaptadas	550
Non adaptadas	6891
<b>Total</b>	<b>7441</b>

Prazas verificadas como adaptadas	
Adaptadas	84
Non adaptadas	7357
<b>Total</b>	<b>7441</b>

Pódese observar que a porcentaxe se reduce considerablemente:



Na seguinte talle pode observarse a desagregación das prazas reservadas en cada un dos camiños:

Prazas por etapas	Ofertadas	Verificadas	Total	Cociente
Camiño Francés	261	34	3640	1,07%
Camiño de Fisterra - Muxía	114	11	886	0,80%
Camiño Sueste - Vía da Prata	28	4	388	0,97%
Camiño Portugues	36	0	480	0%
Camiño Inglés	19	0	201	0%
Camiño Primitivo	19	2	335	1,67%
Camiño do Norte	24	7	408	0,58%
Todos os Camiños	49	26	1103	0,42%
<b>Totais</b>	<b>550</b>	<b>84</b>	<b>7441</b>	<b>0,88%</b>

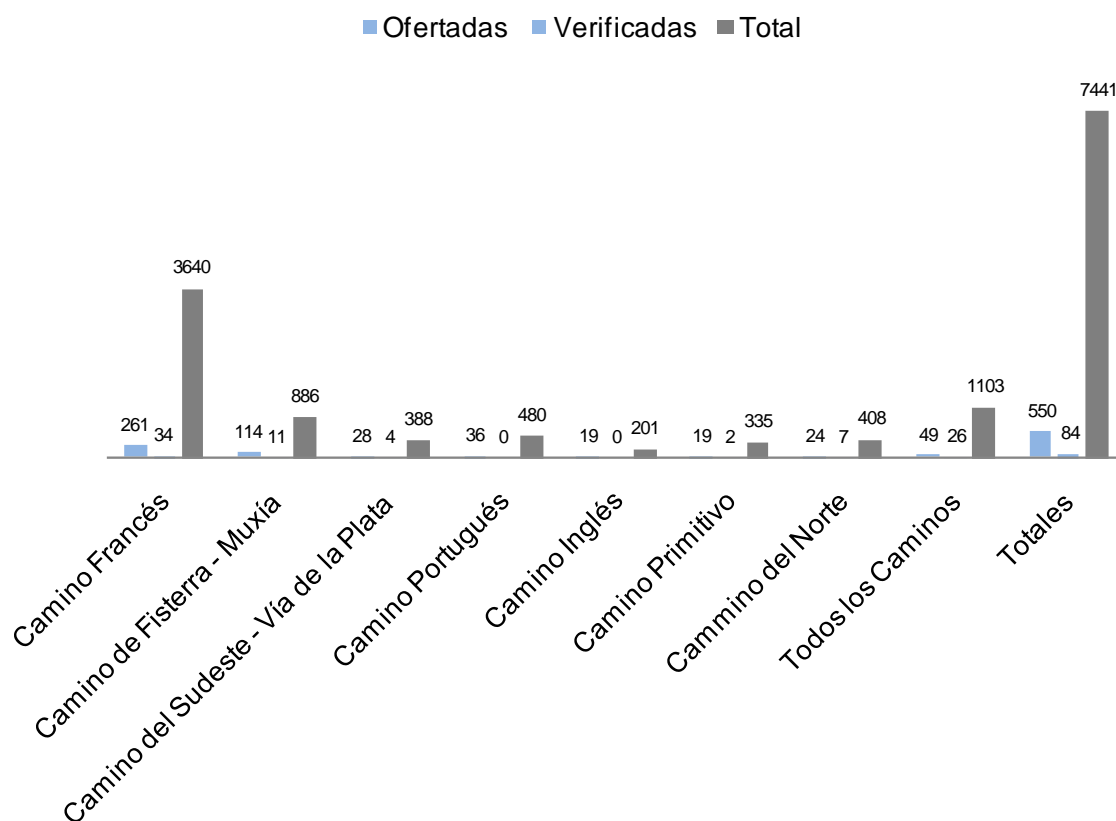
O número de prazas reservadas (84) non parece proporcional ao número de albergues accesibles e practicables (19). Isto é debido á diferenza de capacidade dalgúns establecementos: un só é capaz de

albergar 20 persoas en cadeira de rodas, mentres que dúas teñen a capacidade de 10 cada un. O resto está entre 1 a 6 prazas, dependendo da súa capacidade xeral e o número de aseos adaptados.

Debido a que todos os Camiños coinciden en Santiago de Compostela, co obxectivo de extraer esta estatística por sectores, engadiuse aos 7 camiños avaliados, o de “Todos os Camiños”, é dicir, que este número de prazas (26), poderíase sumar a cada un dos camiños.

Destaca a cantidade de prazas xerais no Camiño Francés, seguido dos establecementos que se localizan en Santiago de Compostela.

### Plazas reservadas por Caminos



En canto a outros parámetros de accesibilidade pódense destacar os seguintes datos:

- Só 2 establecementos contan con persoal con formación en atención a persoas con discapacidade e un deles con coñecementos da Lingua de Signos Española; é dicir que o 0,9% dos albergues teñen persoal formado para atender a peregrinos con necesidades diversas.
- En ningún establecemento con mostrador de recepción instalara un bucle de indución magnética.
- Soamente 1 establecemento estaba sinalizado con braille e con altorelieve .
- E tan só 1 establecemento conta con información en lectura fácil.

En conclusión, identifícase unha importante necesidade de formación en materia de accesibilidade e atención ao público con discapacidade e outras necesidades diversas para todos os provedores de servizos de aloxamento do Camiño de Santiago.

Tamén é necesario realizar adaptacións puntuais no conxunto de albergues analizados para corrir pequenos fallos en materia de accesibilidade física. Estas adaptacións teñen pouco custo económico e a súa execución elevaría considerablemente o nivel de accesibilidade dos aloxamentos para persoas con mobilidade reducida.

Por último, é fundamental realizar actuacións xerais e importantes para mellorar a accesibilidade sensorial (para persoas con discapacidade visual e auditiva), así como para persoas con discapacidade intelectual na rede de albergues do Camiño de Santiago.

## 2.3. Estudo dos puntos de interese turístico

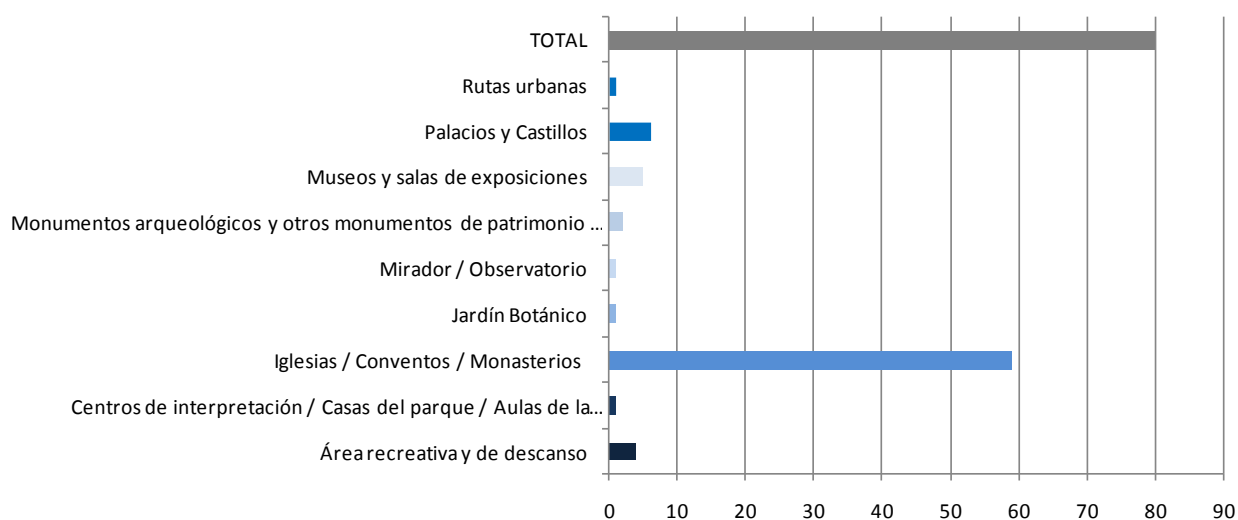
Turismo de Galicia traballou cunha listaxe de 118 Puntos de Interese Turístico, dos cales 70 foron establecidos como prioritarios para a súa análise e os 48 restantes eran reservas para analizar no caso de que houbera incidencias cos prioritarios. En total, debíanse analizar 70 establecementos.

No proceso de peche do traballo de campo, recibíuse unha nova listaxe con 11 establecementos, dos cales 2 xa foran visitados. Os demais establecementos figuraban na listaxe anterior como reservas e realizáronse as inspeccións correspondentes.

As tipoloxías de establecementos analizados foron variadas, con todo ,predomina a categoría de Igrexas / Monumentos / Conventos, sobre as demais. Ademais, analizáronse 4 áreas recreativas e de descanso, un centro de interpretación nunha área natural, 1 parque, 1 miradoiro, 2 monumentos arqueolóxicos, 5 salas de exposicións, 6 palacios e castelos e 1 ruta urbana.

Respecto á distribución por Camiños, analizáronse unha media de 10 recursos por cada un, destacándose o Camiño Inglés, onde se concentraron 18 establecementos.

A continuación, o gráfico correspondente á tipoloxía de establecementos:

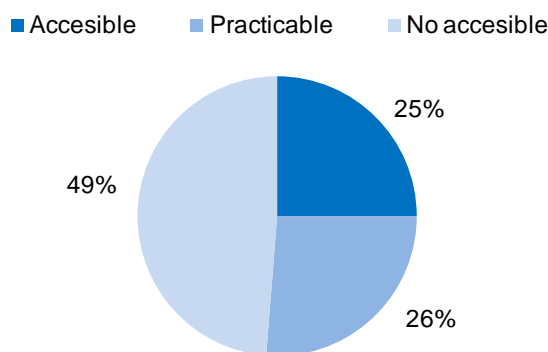


Nos Puntos de Interese Turístico predominan os edificios de patrimonio histórico, onde tanto a contorna exterior como a propia estrutura do monumento, dificultan de forma importante a súa accesibilidade.

A continuación ,preséntase a clasificación dos os puntos de interese turístico segundo o seu nivel de accesibilidade:

Clasificación total	
Accesible	20
Practicable	21
Non adaptado	39
<b>Total</b>	<b>80</b>

#### Clasificación total de los puntos de interés turístico

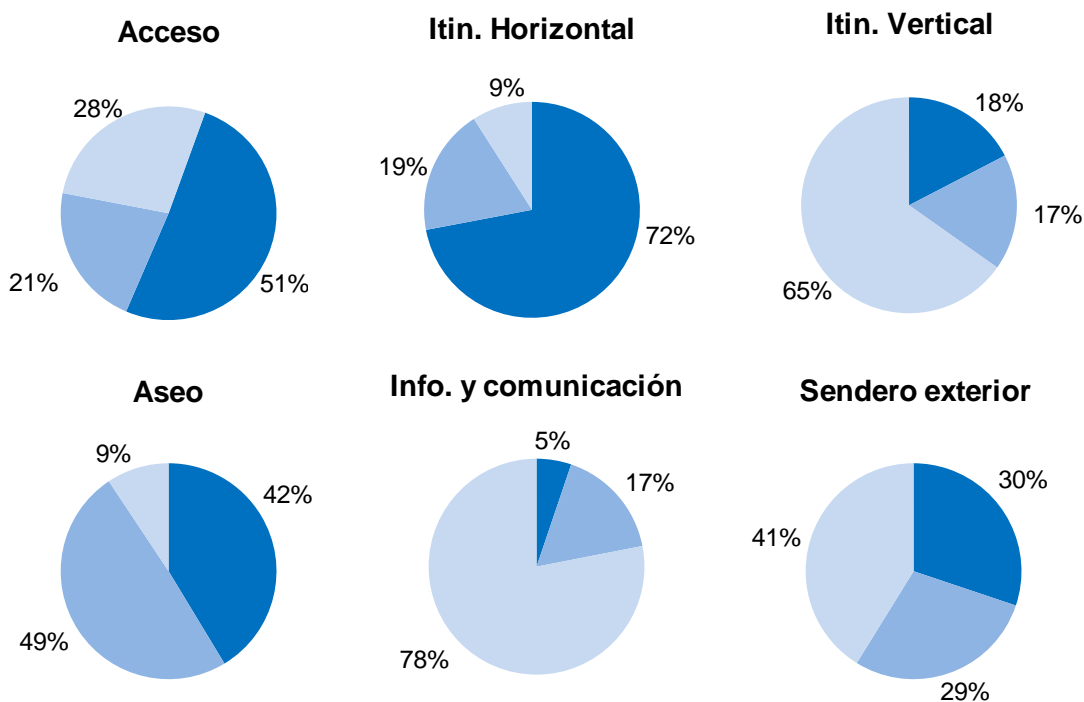


En canto aos principais problemas de accesibilidade dos puntos de interese, estes concéntranse na información e comunicación, carreiros exteriores, itinerarios verticais e accesos. A diferenza dos albergues, nos puntos de interese turístico, a falta de accesibilidade en itinerarios verticais si é un problema relevante, xa que os visitantes ven limitada a súa capacidade de gozar do monumento ou do establecemento, pois non poden acceder a zonas de interese.

Respecto dos carreiros exteriores, a súa relevancia é relativa. Cando se atopan en recursos de gran magnitude, por exemplo un parque de gran extensión e devandito parque conta con servizos accesibles, con itinerarios accesibles, devanditos carreiros non son imprescindibles para gozar das actividades do recurso turístico. Con todo, cando o carreiro é parte fundamental do punto de interese, como poden ser uns restos arqueolóxicos. A falta de accesibilidade do mesmo anula a posibilidade de visita por parte de persoas con discapacidade física.

Nos aseos, os fallos principais están nos espazos de xiro e as barras de apoio do inodoro, que con frecuencia non hai ou se sitúan de forma incorrecta.

Por último, como se pode observar nos seguintes gráficos, o problema máis latente nos puntos de interese céntrase na información e comunicación.



Dentro da información e comunicación avalíase a relación do recurso co visitante, é dicir, a forma na que se transmiten os contidos e a formación do persoal de atención ao público.

Ao contrario que nos albergues, onde sempre hai persoal de atención ao público, nos puntos de interese ocorre que no 60% dos casos non o hai. É dicir, que en 48 dos 80 recursos avaliados non hai persoal que poida explicar os contidos ou fornecer información.

Nese 40% de recursos que si teñen persoal, atopouse que unicamente 2 contaban con formación en atención a persoas con discapacidade, é dicir o 3% do total de establecementos e o 4% dos que contan con persoal.

Hai que destacar que en 7 recursos (9%) si se ofrecen visitas guiadas adaptadas. Iso implica que 5 recursos ofrecen visitas guiadas nas que poden participar persoas con discapacidade, con todo os guías non teñen a formación adecuada.

Por outra banda, só 19 recursos (24%) conta con folletos informativos, pero ningún está adaptado a lectura fácil.



En cambio, a información en paneis é maior, xa que 27 recursos (34%) contan con este elemento. Con todo, a maioría só están situados na entrada do establecemento e unicamente 2 recursos (3%) teñen esta información en braille e en relevo.

En conclusión, identifícase unha importante necesidade de mellorar os contidos dos Puntos de Interese Turístico para facilitar a visita guiada ou autoguiada ao peregrino. Do mesmo xeito que nos Albergues, detéctase a falta de formación dos profesionais en atención ao visitante con discapacidade e con necesidades diversas.

Tamén é necesario realizar adaptaciónes xerais e importantes para mellorar os accesos dos recursos, non só na propia entrada, senón tamén na contorna exterior, así como nos percorridos horizontais dos mesmos.

Por último, para asegurar a total accesibilidade nos establecementos, deben corrixiarse pequenos fallos en os produtos de apoio que instalan nos aseos de uso público e en casos moi puntuais, a habilitación dun aseo adaptado.

## 2.4. Análise TIC

No estudo das Tics relativas ao turismo de Galicia analizouse a accesibilidade de diversas páxinas web e apps.

Todas as aplicacións móbiles e webs analizadas teñen fallos de accesibilidade que debesen corrixiarse para poder ser catalogadas de webs accesibles ou APPs accesibles. En canto á información proporcionada, recoméndase que non exista un apartado específico de accesibilidade, senón que esta información estea incluída nos apartados de destinos, experiencias e plans turísticos. Para mellorar a accesibilidade da App débense resolver varios fallos como a barreira idiomática, a falta de audiodescrición ou a incorrecta descrición de botóns e fotografías.

### 3. Retos e Oportunidades

Retos	
1.	Incremento de actuacións para 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.	Alternativas sostibles economicamente nas intervencións en accesibilidade.

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.

## 4. Estratexia de Turismo Accesible do Camiño de Santiago

### 4.1. Obxectivos do Plan Estratéxico

Obxectivos do Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago	
1.	Mellorar o grao de accesibilidade do Camiño de Santiago en Galicia, contribuíndo á inclusión das persoas con discapacidade e persoas maiores.
2.	Xerar unha estratexia de xestión global da accesibilidade que facilite a execución das melloras e que se converta nun mecanismo de carácter estable.
3.	Poñer en marcha diferentes iniciativas que permitan conseguir maiores niveis de formación dos profesionais e de sensibilización da poboación en xeral sobre accesibilidade universal.
4.	Proporcionar novas oportunidades de negocio ás empresas turísticas do Camiño de Santiago en Galicia e por tanto riqueza e emprego.
5.	Consolidar a importancia cultural e patrimonial do Camiño de Santiago.

### 4.2. Misión – Visión

Para alcanzar os obxectivos anteriormente descritos, todas as accións deberán basearse nuns principios guía, ambiciosos pero realistas. Na estratexia a longo prazo definida no Plan, será necesario ter moi claras a misión e a visión do destino:

Misión
Dotar ao Camiño de Santiago de todas aquelas ferramentas que permitan mellorar a accesibilidade das infraestruturas e servizos, para que a maior cantidade de peregrinos posible, poidan percorrelo en condicións de igualdade, seguridade e comodidade.
Visión
Converter ao Camiño de Santiago nun referente como destino turístico accesible, que logre a inclusión real das persoas con discapacidade e con necesidades de accesibilidade por medio de solucións coherentes, respectuosas coa contorna e o patrimonio, así como innovadoras.

## Plan operativo

### 5.1 Fichas do Plan de actuacións

#### 5.1.1 Profesionalización

Como se expuxo anteriormente, dos establecementos analizados, só o 1% dos albergues e o 3% dos puntos de interese, contan con persoal formado en atención a persoas con discapacidade e clientes con necesidades diversas. Esta actuación considérase prioritaria polos seguintes motivos:

- O coñecemento das necesidades dos clientes mellora a atención ao público e permite atender en condicións de igualdade, con respecto.
- En moitas ocasións, os establecementos contan con medidas de accesibilidade, pero o persoal descoñece a súa existencia e/ou o seu funcionamento, co cal estas medidas deixan de ser efectivas, mesmo poden converterse nunha barreira.
- Cando o establecemento ten barreiras, nalgúns casos, especialmente en canto a accesibilidade sensorial e cognitiva refírese, o trato adecuado pode mitigar ditas barreiras e mellorar a experiencia do cliente.
- Os propietarios e encargados dos establecementos, na maioría dos casos son os últimos responsables das obras de construción, adecuación e mellora. O descoñecemento das necesidades dos clientes deriva en execucións pouco afortunadas, onde (como se expuxo nos resultados) non se cumpriu coa normativa e as instalacións non resultan completamente accesibles.

Para iso, no Plan deben impulsarse todo tipo de medidas encamiñadas a conseguir a sensibilización e a formación dos profesionais deste sector en materia de accesibilidade, así como a colaborar con outras entidades con este obxectivo. En concreto propóñense as seguintes actuacións:

1	<b>Profesionalización</b>															
1.1.	Cursos de protocolo e atención ao cliente															
Descrición																
<p>Consisten en formacións a medida, onde se explica detalladamente as necesidades das persoas con discapacidade e a forma na que se pode prestar un mellor servizo. Os cursos estrutúranse en dous partes, por unha banda o contido teórico e doutra banda o práctico.</p> <p>No contido teórico explícase o trato adecuado, baixo o marco da normativa e do estado actual do turismo accesible.</p> <p>Na parte práctica os asistentes pónense no lugar das persoas con discapacidade, usando cadeiras de rodas, etc. Tamén adquiren noções básicas de lingua de signos.</p>																
Responsables		Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Centro Superior de Hostelería de Galicia; Axentes empresarios do sector turístico; Movemento asociativo de persoas con discapacidade.														
Calendario																
2016				2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	



1	Profesionalización															
1.2.	Cursos sobre normativa e avaliación de accesibilidade															
Descrición																
<p>Este curso está destinado a coñecer a fondo a normativa e a aplicar carencias na súa implementación para facilitar aos técnicos tanto o deseño como a auditoría de establecementos turísticos accesibles. Han de organizarse polo sector público para os técnicos das entidades locais e Concellos.</p> <p>Tamén é esencial a participación dos Colexios Profesionais.</p>																
Responsables		Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Centro Superior de Hostelería de Galicia; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Axentes empresarios do sector turístico; Axentes de municipios de relevante interese.														
Calendario																
2016				2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

1	Profesionalización															
1.3.	Cursos para a procura de recursos públicos e privados															
Descrición																
<p>Consiste en buscar financiamento en concursos europeos, coñecer as subvencións a nivel estatal, autonómico e local dirixidas á promoción do turismo accesible.</p> <p>Exponse que estes cursos sexan fomentados pola administración pública e que contén coa participación da empresa privada.</p> <p>Os cursos exponse ao comezo do ano para non coincidir coa tempada turística e aproveitar a publicación de orzamentos por parte das entidades públicas.</p> <p>Nestes cursos tamén se estudan as vías de cofinanciación coa empresa privada e as distintas Fundacións que actúan en favor das persoas con discapacidade e a accesibilidade.</p>																
Responsables		Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Axentes empresarios do sector turístico.														
Calendario																
2016				2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	



1 Profesionalización

1.4. Ferramenta de autoanálisis

Descrición

Consiste nun cuestionario que facilita a autoavaliación, a planificación e a mellora continua nos establecementos.

Realizarase coa periodicidade establecida polo Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible en Galicia, sendo o recomendable cada ano.

O responsable do establecemento debe contestar unhas preguntas sobre as áreas básicas do recurso turístico e sinalar se fixo melloras nas mesmas.

O arquivo está deseñado en Excel, de maneira que segundo a resposta a cada pregunta, xérase un texto automático que indica a acción para seguir e a continuación un despregable con opcións predeterminadas.

Se se realizaron melloras, o despregable que se activa contén unha serie de opcións coas melloras máis comúns, se non, como última opción pódese seleccionar a opción de “Outros” e dar detalles no espazo reservado para comentarios.

Se non se realizaron melloras, o despregable que se activa propón unha serie de solucións alternativas para que o responsable do establecemento saiba cales son as opcións que ten de mellora; tamén abrindo a posibilidade de seleccionar “Outros” e que se propoña outra medida.

Finalmente, se se considera que non aplica ningunha mellora, actívase un despregable coas xustificacións posibles para non acometer dita medida.

O formulario indica con cor verde as medidas executadas e con cor vermella as que han de executarse. Desta forma, á hora de realizar estatísticas, no momento que se reciba o formulario se se observa algunha cor verde quere dicir que é un establecemento que realizou melloras.

Doutra banda, a cor vermella indica claramente ao responsable do establecemento, cales son as áreas nas que se debe marcar obxectivos para os anos seguintes.

O arquivo entrégase como un documento adxunto e a continuación móstrase un exemplo de como sería un cuestionario cumprimentado.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA.
--------------	---

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



## 5.1.2 Sinalización turística accesible

Dentro da análise realizada nas rutas do Camiño de Santiago, atopouse unha sinalización variada de acordo a cada etapa e en ningún caso sinalización accesible para persoas con discapacidade visual. O deseño dunha sinalización accesible é necesario porque:

- A sinalización tamén é un símbolo de identidade e de calidade, polo que unha sinalización xeral unificada reafirmará a marca Camiño de Santiago.
- Para persoas con discapacidade física, esta sinalización será útil porque lles permitirá identificar facilmente as rutas para seguir e os itinerarios alternativos cando atopen puntos vermellos.
- Para persoas con discapacidade visual, unha sinalización accesible mellorará a súa autonomía e facilitará seguir os percorridos, así como a identificación de obstáculos que poidan poñer en perigo a súa seguridade.
- Para persoas con discapacidade auditiva, xerará seguridade coñecer os itinerarios e os servizos dos que se dispón.
- Para persoas con discapacidade intelectual, fará máis comprensibles os itinerarios e como nos casos anteriores mellorará a súa seguridade e autonomía.

A sinalización debe ser parte dun sistema unificado, onde se respecten todos os parámetros necesarios para cumprir coa accesibilidade universal. Neste estudo revisouse o **Manual de sinalización turística de Galicia**, as observacións respecto diso expóñense ao final desta liña estratéxica.

Para iso, no Plan deben recollerse todo tipo de medidas encamiñadas a conseguir unha sinalización efectiva que consolide a accesibilidade sensorial e cognitiva do Camiño. En concreto, propóñense as seguintes actuacións:



2 Sinalización turística accesible

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

Descrición

Implementación de planos comprensibles, que inclúan fitos que permitan ás persoas situarse, identificar os diferentes servizos e os itinerarios.

Os planos deben incorporar pictogramas de fácil comprensión, braille, relevo e códigos QR con audiodescrición, lectura fácil, etc.

Para a súa elaboración recoméndase consultar a “Guía de Requisitos técnicos para a confección de planos accesibles a persoas con discapacidade visual”, realizada pola ONCE.

Unha sinalización direccional consiste nun sistema que permita identificar a ruta para seguir no Camiño, especialmente naqueles lugares onde se coincide con rutas de sendeirismo.

Para que a sinalización sexa efectiva, débese coidar non só a súa execución, senón tamén a súa instalación.

Para a súa elaboración recoméndase que se teñan en conta os criterios da norma UNE 170.002: 2009 Requisitos de accesibilidade para a rotulación.

É prioritario sinalizar aqueles puntos conflitivos. A pesar de que xa hai sinalizacións en cruces de estradas fan falta estes sistemas nos carreiros.

As medidas neste respecto son variadas, xa que inclúen pavimentos diferenciados en desniveis, incorporación desta información na sinalización informativa, etc.

Tamén é útil incorporar esta información en ferramentas TIC.

Non hai que esquecer que esta sinalización debe ser accesible para persoas con discapacidades visuais e cognitivas, por iso recoméndase o uso de formatos táctiles e iconas homologadas de fácil comprensión.

Responsables	Grupo de Trabajo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

2	Sinalización turística accesible															
2.2.	Mellora da sinalización externa de albergues															
Descrición																
<p>Consiste en sinalizar os accesos aos albergues e xerar un sistema que permita identificalos facilmente.</p> <p>Para implementar esta sinalización, é necesario identificar zonas craves onde ao peregrino resúltelle útil a información. É dicir, poida que esta sinalización atópanse a unha determinada distancia do establecemento, co propósito de indicar o itinerario máis adecuado.</p> <p>Doutra banda cando a persoa vai camiñando polos carreiros, é importante que de lonxe poida identificar o establecemento.</p> <p>Dada a diversidade de establecementos e as súas localizacións, cada medida haberá de adecuarse á circunstancia particular. Con todo, todo iso debe partir dun sistema unificado. Xa hai albergues correctamente sinalizados no exterior e con criterios unificados, esta liña estratéxica terá en conta as actuacións realizadas, para crear unha proposta xeral.</p> <p>Ao haber establecementos de carácter privado necesítase a intervención destes axentes, con todo dita sinalización estará en espazos públicos polo que a administración ten non só a responsabilidade senón a facultade de autorizar as actuacións.</p>																
Responsables		Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.														
Calendario																
2016				2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	

As actuacións anteriormente descritas deben estar aliñadas co **Manual de sinalización turística de Galicia**, correspondente ao Decreto 85/2012, do 16 de febreiro; coa súa respectiva modificación na Orde do 5 de novembro de 2015, onde se regula a imaxe e sinalización do Camiño de Santiago.

En ambos os documentos cabe destacar como aspectos positivos o adecuado uso de contraste e tipografías; tamén é reseñable a mellora e estandarización da sinalización do Camiño de Santiago.

### 5.1.3 Melloras nos aloxamentos

3	Melloras nos aloxamentos no Camiño de Santiago															
3.1. Adecuación de accesos e aseos																
Descrición																
<p>A problemática dos accesos é variada, con todo hai solucións razoables para adecuar tanto a contorna exterior, como a propia entrada ao recurso.</p> <p>Corresponden fundamentalmente á adecuación de ramplas existentes, mellora das mesmas e construción no caso de chanzos illados.</p> <p>Tamén se poden rebaixar chanzos de acceso en determinados casos, a condición de que a pendente resulte adecuada.</p> <p>Existen casos puntuais onde a problemática do acceso radica na súa contorna exterior, é dicir, que ou ben a rúa de entrada ou a súa conexión co establecemento non son accesibles.</p>																
Responsables		Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.														
Calendario																
2016				2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	



3 Melloras nos aloxamentos no Camiño de Santiago

3.2. Instalación de bucle de indución magnética e outras medidas para persoas con discapacidade auditiva

Descrición

De acordo a datos fornecidos pola Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia, na Comunidade hai 19.930 persoas con certificado de discapacidade por perda auditiva.

Non se dispón do dato de posibles usuarios de bucle de indución magnética; con todo, esta medida non soamente beneficiará a persoas residentes na Comunidade, senón tamén aos turistas nacionais e estranxeiros.

En España hai máis de 12.000 persoas con implante coclear e no mundo a cifra chega ás 325.000, quen podería ser usuarios de bucle de indución magnética.

Nos albergues nos que hai mostradores de atención ao público, propónse instalar un sistema que facilita a comunicación con persoas con discapacidade auditiva que utilizan prótese auditivas ou implantes.

Este sistema denomínase bucle de indución magnética e consiste nun dispositivo que recolle a voz da persoa que está en atención ao público mediante un micrófono, logo convérteo nunha onda magnética que é recibida pola persoa con discapacidade auditiva na súa propio audífono.

Recoméndase a instalación dun sistema fixo correctamente sinalizado, pero cabe anotar que tamén existen sistemas portátiles, que poden ser usados en distintas dependencias.

Por outra banda, dando resposta a outras necesidades de persoas con discapacidade auditiva, tamén a adaptación de avisos sonoros, xa en funcionamento, para que teñan resposta luminosa e/ou con vibración; isto é de aplicación non só para alarmas, tamén para o timbre das habitacións e outras estancias.

Así mesmo, utilizaranse sistemas de vídeo interpretación, que consisten nunha comunicación mediante vídeo, onde a persoa de atención ao público contacta cun intérprete de lingua de signos, que lle axudará atender a unha persoa xorda; esta medida é de gran utilidade porque non require o desprazamento do intérprete e complementase mediante a formación do persoal, onde se adquiren unhas nocións básicas de lingua de signos para a primeira toma de contacto coa persoa xorda.

**Responsables** Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; AMTEGA; Axentes empresarios do sector turístico.

Calendario															
2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	1T	2T	3T	4T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



3 Melloras nos aloxamentos no Camiño de Santiago

3.3. Folleto en lectura fácil de servizos accesibles

Descrición

Consiste nunha publicación que resume os servizos do establecemento e indica as súas condicións de accesibilidade.

Está redactada en lectura fácil para que sexa útil para a maior cantidade de persoas posible.

A lectura fácil é unha técnica de redacción, que fai máis comprensibles os textos. Non se trata dun texto de menor calidade.

Esta redacción resulta especialmente beneficiosa para persoas con discapacidade intelectual e problemas cognitivos. Tamén axuda ás persoas que non coñecen totalmente o idioma, dada a cantidade de peregrinos estranxeiros, para o Camiño de Santiago resulta de gran utilidade.

A lectura fácil baséase nunha metodoloxía de dous pasos, que inclúe a adaptación dos textos a partir dunhas pautas de redacción e a validación con grupos de persoas con dificultades de comprensión lectora.

O folleto ademais debe ter contraste cromático entre os textos e o fondo, letra grande, tipografía sen serifas, carecer de brillo e estar permanentemente actualizado.

O folleto debería tamén estar dispoñible en formato PDF accesible para que poida ser consultado desde calquera dispositivo (móbil, tablet, computador) por persoas con discapacidade visual.

**Responsables** Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA. Axentes empresarios do sector turístico.

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



3 Melloras nos aloxamentos no Camiño de Santiago

3.4. Información en web sobre servizos accesibles

Descrición

Ocorre que os establecementos fan un esforzo importante por implementar a accesibilidade pero logo non reciben peregrinos con discapacidade, isto débese á falta de información respecto diso. Por este motivo, exponse que todos aqueles establecementos que son accesibles, indíqueno de forma clara na súa web.

É importante que esta información sexa veraz e contrastada; xa que hai establecementos que se ofertan como accesibles, pero que non cumpren os parámetros mínimos esixibles.

Doutra banda, ofrecer unha información clara, permitirá que o peregrino poida esixir unha adecuada prestación dos servizos ofertados. Evitando casos onde o aseo adaptado utilízase como depósito, non conta cos produtos de apoio, etc. O tipo de información á que se fai referencia vén recollida nos informes guía mencionados neste documento para todos os albergues visitados.

Como está previsto que os establecementos establezan un sistema de mellora continua, exponse que ao comezo de cada ano fágase unha actualización dos contidos destes informes.

Responsables Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



3 Melloras nos aloxamentos no Camiño de Santiago

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

Descrición

Estas son medidas de baixo custo, que en moitos casos unicamente consisten en corrixir a instalación de produtos de apoio.

Nos inodoros, as barras son necesarias para que as persoas en cadeira de rodas poidan facer a transferencia ao aparello sanitario.

A gran maioría de albergues conta con amplos espazos de ducha, pero carecen de barras de apoio que acheguen seguridade e permitan facer a transferencia ao asento ou á cadeira de ducha.

Respecto da instalación de asentos ou a adquisición de cadeiras de ducha: se a persoa con mobilidade reducida non ten un elemento onde sentar, non pode ducharse en condicións de seguridade e comodidade, mesmo en función da discapacidade é probable que nin sequera poida ducharse.

A adecuada instalación destes produtos de apoio especificouse nos informes de diagnóstico para cada un dos albergues analizado e recóllese na Guía de boas prácticas de accesibilidade para o sector turístico de Galicia .

Responsables Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



3 Melloras nos aloxamentos no Camiño de Santiago

3.6. Mellora da sinalización interna de estancias e servizos

Descrición

Para mellorar a accesibilidade cognitiva nos aloxamentos, é necesario poñer rótulos das estancias que permitan que as persoas as identifiquen e poidan situarse no espazo.

Esta sinalización ha de incorporar relevo, braille e pictogramas de fácil comprensión.

Débese coidar que os soportes sexan mates, que carezan de brillos que impidan a legibilidade. Tamén é importante utilizar un tipo de letra adecuado e facer uso de contrastes aptos para persoas con discapacidade visual.

Ademais hase de coidar a altura de instalación e no caso do braille, o espazo de aproximación.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

## 5.1.4 Melloras nos puntos de interese turístico

Así como nos aloxamentos, hai actuacións que poden mellorar considerablemente a accesibilidade dos puntos de interese turístico, cun abanico amplo de actuacións que van desde a intervención nas edificacións, ata os propios contidos expositivos e as ferramentas TIC.

4	<b>Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago</b>															
4.1.	Adecuación de accesos															
Descrición																
<p>A problemática dos accesos é variada, con todo hai solucións razoables para adecuar tanto a contorna exterior, como a propia entrada ao recurso.</p> <p>Tendo en conta que varios edificios son de patrimonio histórico, hanse de buscar solucións que non afecten a estrutura e moito menos a estética.</p> <p>Cabe resaltar que ditas solucións poden ser de carácter portátil (de poñer e quitar), pero han de cumprir cos mesmos requisitos de accesibilidade e seguridade que as solucións de obra. Aínda que é preferible que sexan solucións fixas e permanentes pero reversibles.</p> <p>En canto as adecuacións necesarias na contorna exterior, consisten na mellora de pavimentos, firmes e demais elementos dos itinerarios horizontais.</p>																
Responsables		Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados; Axentes empresarios do sector turístico.														
Calendario																
2016				2017				2018				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	



4 Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago

4.2. Instalación de bucle de indución magnética e outras medidas para persoas con discapacidade auditiva

Descrición

De acordo a datos fornecidos pola Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia, na Comunidade hai 19.930 persoas con certificado de discapacidade por perda auditiva.

Non se dispón do dato de posibles usuarios de bucle de indución magnética; con todo, esta medida non soamente beneficiará a persoas residentes na Comunidade, senón tamén aos turistas nacionais e estranxeiros.

En España hai máis de 12.000 persoas con implante coclear e no mundo a cifra chega ás 325.000, quen podería ser usuarios de bucle de indución magnética.

Nos puntos de interese turístico onde hai mostradores de atención ao público e auditorios ou salas de conferencias, proponse instalar un sistema que facilita a comunicación a persoas con discapacidade auditiva que utilizan prótese auditivas ou implantes.

Este sistema denomínase bucle de indución magnética e consiste nun dispositivo que recolle a voz da persoa que está en atención ao público ou o conferenciante mediante un micrófono, logo convérteo nunha onda magnética que é recibida pola persoa con discapacidade auditiva na súa propio audífono.

Recoméndase a instalación dun sistema fixo correctamente sinalizado. Con todo, cabe sinalar que tamén existen sistemas portátiles, que poden ser usados en distintas dependencias.

Por outra banda, dando resposta a outras necesidades de persoas con discapacidade auditiva, tamén se expón a adaptación de avisos sonoros de alarma, para que teñan resposta luminosa.

Así mesmo, utilizaranse sistemas de vídeo interpretación, que consisten nunha comunicación mediante vídeo, onde a persoa de atención ao público contacta cun intérprete de lingua de signos, que lle axudará atender a unha persoa xorda; esta medida é de gran utilidade porque non require o desprazamento do intérprete e complementase mediante a formación do persoal, onde se adquiren unhas noções básicas de lingua de signos para a primeira toma de contacto coa persoa xorda.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; AMTEGA; Municipios afectados; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



4 Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago

4.3. Folleto en lectura fácil de servizos accesibles

Descrición

Consiste nunha publicación que resume os servizos do establecemento e indica as súas condicións de accesibilidade.

Está redactada en lectura fácil para que sexa útil para a maior cantidade de persoas posible.

A lectura fácil é unha técnica de redacción, que fai máis comprensibles os textos. Non se trata dun texto de menor calidade.

Esta redacción resulta especialmente beneficiosa para persoas con discapacidade intelectual e problemas cognitivos. Tamén axuda ás persoas que non coñecen totalmente o idioma, dada a cantidade de peregrinos estranxeiros, para o Camiño de Santiago resulta de gran utilidade.

A lectura fácil baséase nunha metodoloxía de dous pasos, que inclúe a adaptación dos textos a partir dunhas pautas de redacción e a validación con grupos de persoas con dificultades de comprensión lectora.

O folleto ademais debe ter contraste cromático entre os textos e o fondo, letra grande, tipografía sen serifas, carecer de brillo e estar permanentemente actualizado.

O folleto debería tamén estar dispoñible en formato PDF accesible para que poida ser consultado desde calquera dispositivo (móbil, tablet, computador) por persoas con discapacidade visual.

**Responsables** Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA.

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



4 Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago

4.4. Información en web sobre servizos accesibles

Descrición

Ocorre que os establecementos fan un esforzo importante por implementar a accesibilidade pero logo non reciben visitantes con discapacidade, isto débese á falta de información respecto diso. Por iso, expónse que todos aqueles establecementos que son accesibles ou que teñen implementadas adaptacións, indíquenlo de forma clara na súa web.

No caso dos puntos interese turístico, trátase de visitas que se fan cun obxectivo concreto, como pode ser a cultura, o lecer, etc. Non ocorre como nos aloxamentos que se cobre unha necesidade concreta da viaxe, a pernoita.

É dicir, que o peregrino escolle que recursos turísticos visitar cunha flexibilidade moito máis ampla, e pode facer o Camiño de Santiago sen pasar polos devanditos puntos.

O feito de ofrecer información veraz e obxectiva, permitirá que na planificación inclúanse recursos que non se contemplaron, porque se descoñecía o seu grao de accesibilidade. O tipo de información á que se fai referencia vén recollida nos informes guía mencionados neste documento para todos os puntos de interese visitados.

Responsables Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA.

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



4 Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago

4.5. Melloras en aseos

Descrición

Esta é unha medida de baixo custo, que en moitos casos unicamente consiste en corrixir a instalación das barras de apoio nos inodoros, noutros casos é simplemente a adquisición do devandito elemento.

As barras son necesarias para que as persoas en cadeira de rodas poidan facer a transferencia ao inodoro.

Tamén hai que contemplar en establecementos a adecuación dunha cabina de aseo no monumento ou no recurso que proceda.

Esta medida segundo o caso pode tratarse soamente dunha intervención en aseos comúns, convertendo dúas cabinas nunha ou habilitando un espazo para unha cabina independente.

A adecuada instalación destes produtos de apoio e demais adaptacións especificáronse nos informes de diagnóstico dos puntos de interese visitados e no Guía de boas prácticas de accesibilidade para o sector turístico de Galicia

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



4 Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago

4.6. Adaptación de contidos

Descrición

Consiste en proporcionar información por medio de braille, altorrelieve, reproducións táctiles e audio descripcións. Estas medidas non só permiten o goce de persoas con discapacidade, senón tamén sensibiliza ao público xeral e ofrécelle unha experiencia expositiva diferente.

Hai ocasións nas que se require a fabricación do material adaptado, por exemplo a maqueta dun monumento ou a información en braille, pero hai outros casos nos que simplemente consiste en permitir que os visitantes poidan tocar os obxectos ou haxa experiencias olfativas, gustativas, etc.

Se se proporciona información por audio, esta debe estar disposta tamén en soporte escrito, e viceversa.

Cabe resaltar que aínda que estas medidas son de carácter sensorial, na súa execución débense ter en conta aspectos da accesibilidade física, por exemplo, as maquetas deben estar situadas a unha altura adecuada e contar cun espazo de aproximación frontal coa cadeira de rodas.

A accesibilidade aos contidos expositivos pode resolverse cada vez máis frecuentemente con solucións tecnolóxicas tales como aplicacións móbiles, códigos QR, signo guías, etc.

Responsables Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA.

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



4 Melloras nos puntos de interese turístico no Camiño de Santiago

4.7. Mellora dos paneis de información no interior do establecemento

Descrición

Unha das claves dunha visita autoguiada, é que haxa suficiente información dos contidos en paneis explicativos.

Devanditos paneis deben estar deseñados con criterios de accesibilidade sensorial e cognitiva, é dicir, que deben ter bo contraste cromático, letra grande, textos en lectura fácil, tipografías adecuadas, pictogramas de fácil comprensión, soporte mate, etc.

Ademais é importante coidar a súa instalación para garantir a súa legibilidade desde calquera altura e que sexan unha ferramenta efectiva para transmitir os contidos.

Esta sinalización ha de incorporar relevo e braille.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



## 5.1.5 Melloras nas etapas do Camiño de Santiago

5	Melloras nas etapas do Camiño																															
5.1.	Mellora de pavimentos e prevención de desgaste en tramos máis accesibles																															
Descrición																																
<p>Consiste en actuacións puntuais nos puntos vermellos identificados, onde se eliminarán chanzos illados e melloraránse pavimentos polos que non se pode transitar debido aos surcos e irregularidades do firme.</p> <p>Hai casos onde non se pode pasar coa cadeira de rodas por causa de estrechamientos puntuais do camiño.</p> <p>As actuacións neste sentido consisten en eliminar obstáculos.</p> <p>Doutra banda, a maior causa do desgaste dos camiños é a choiva, polo que se debe instalar un sistema de drenaxe para evitar encharcamientos.</p> <p>Trátase dun espazo público e por tanto a responsabilidade é da administración quen debe planificar as actuacións nas que se contemple un plan de mantemento para o conxunto de itinerarios.</p> <p>Turismo de Galicia contribúe a estas melloras a través de subvencións anuais a concellos para o apoio aos investimentos para uso público en infraestrutura recreativa, información turística e infraestrutura turística a pequena escala mediante o fomento da accesibilidade e sinalización nos recursos turísticos no medio rural.</p> <p>Estas actuacións de mellora no camiño contemplarán as limitacións que por defensa do patrimonio deban de respectarse.</p> <p>As actuacións de accesibilidade no camiño centraranse naqueles treitos susceptibles de adaptación polas súas condicións físicas para tratar de completar treitos practicables completos.</p> <table border="1" data-bbox="236 1111 1362 1189"> <tr> <td data-bbox="236 1111 421 1189">Responsables</td> <td colspan="15" data-bbox="421 1111 1362 1189">Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados.</td> </tr> </table>																	Responsables	Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados.														
Responsables	Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados.																															
Calendario																																
2016				2017				2018				2019																				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T																	



5 Melloras nas etapas do Camiño

5.2. Instalación de varandas de protección en puntos vermellos

Descrición

Hai barrancos e desniveis polos que se poden caer persoas con discapacidade visual, ou calquera persoa cun simple descoído pode sufrir un accidente importante.

Esta actuación consiste en dotar de varandas de protección nos puntos vermellos identificados no informe.

Nalgúns casos pode ser necesario intervir na plataforma depuentes, ben sexa para ampliar o seu ancho de paso, ou para reducir pendentes de rampas.

As varandas deben ter uns criterios mínimos de accesibilidade ademais da calidade que permita unha alta durabilidade en exterior.

Para desniveis menores, contéplase a instalación de zócalos de protección, que ademais serven de guía para persoas con discapacidade visual.

É importante que este elemento estea contrastado coa contorna.

Trátase dun espazo público e por tanto responsabilidade da administración.

Turismo de Galicia contribúe a estas melloras a través de subvencións anuais a concellos para o apoio aos investimentos para uso público en infraestrutura recreativa, información turística e infraestrutura turística a pequena escala mediante o fomento da accesibilidade e sinalización nos recursos turísticos no medio rural.

Responsables Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Municipios afectados;

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



5 Melloras nas etapas do Camiño

5.3. Melloras en transportes e servizos

Descrición

Os técnicos non atoparon ningún sistema de transporte accesible que conectase coas rutas.

Si hai autobuses desde as principais localidades, pero estes non se atopan adaptados.

Tamén hai trens, pero só púidose constatar que contaban cun servizo de atención a persoas con discapacidade no Camiño do Sueste – Vía da Prata.

É necesario expor a adaptación de material móbil, así como o estudo das estacións e as súas conexións cos camiños.

Debido a que é unha actuación a longo prazo e de alto custo, exponse como medidas alternativas, o uso de taxis adaptados, así como o fomento de empresas de transporte especializadas que poidan cubrir esta demanda.

Respecto dos servizos ao peregrino, comprobouse que só hai servizos nas localidades principais. Son puntuais as etapas onde se atopan varios servizos en todas as localidades.

Estes servizos son fundamentalmente farmacias, oficinas e caixeiros de bancos, talleres de reparación de bicicletas e oficinas de información turística.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Consellería de Infraestruturas e Vivenda; Municipios afectados; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

## 5.1.6 Tecnoloxía aplicada á accesibilidade

Tanto nas etapas do Camiño, como nalgúns puntos de interese turístico, é necesario realizar intervencións complicadas e difíciles de abordar. Nas etapas do Camiño débese ao alto custo dunha actuación integral, e nos puntos de interese débese ao carácter patrimonial dos edificios. Como alternativa á execución deste tipo de intervencións, pódense facer actuacións que minimicen as dificultades e noutros casos que potencien a accesibilidade, utilizando as novas tecnoloxías.

Por outra banda, a tecnoloxía xoga un papel fundamental na liña estratéxica seguinte (7. Promoción e divulgación do Plan), xa que a información de accesibilidade dos establecementos e as rutas, tamén se ten que transmitir dunha maneira accesible e por tanto os portais web e as aplicacións han de estar adaptadas.

6	Tecnoloxía aplicada á accesibilidade														
6.1.	Incorporación de códigos QR na sinalización														
Descrición															
<p>Os códigos QR son uns símbolos que mediante unha aplicación móbil conectan con webs ou coa información que se desexe (apps móbiles, vídeos, imaxes, audios, etc.).</p> <p>Pódense xerar de forma moi sinxela a través de ferramentas da internet e imprímense en calquera formato.</p> <p>Estes códigos pódense implementar tanto en planos como en paneis informativos, así como en folletos.</p> <p>Recoméndase a instalación dos mesmos nos paneis informativos do Camiño de Santiago, preferiblemente que estean en altorrelieve para que sexan fáciles de percibir co tacto por persoas con discapacidades visuais.</p> <p>Isto códigos QR deben enlazar coa información útil e relevante que o peregrino necesita nese punto concreto do Camiño. Esta información debe estar dispoñible na web <a href="http://www.xacobeo.es">www.xacobeo.es</a> cando teña un deseño responsive.</p> <p>A información dispoñible a través do código QR pode estar dispoñible no Camiño, nos albergues e recursos turísticos. A responsabilidade recae sobre as entidades públicas e privadas.</p>															
Responsables															
Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA;															
Calendario															
2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



6 Tecnoloxía aplicada á accesibilidade

6.2. Aplicacións de realidade virtual

Descrición

Aínda que xa existe a realidade aumentada, está claro que lograr o 100% da accesibilidade do Camiño de Santiago é unha tarefa complicada.

Hai rutas onde a orografía non permitirá lograr pendentes adecuadas e hai edificios patrimoniais onde as intervencións poderían vulnerar a súa esencia.

Mentres se conseguen solucións a estas problemáticas, pódese facer unha actuación inmediata que permita ás persoas gozar destas contornas e coñecelos mellor para anticipar a súa visita, prevendo posibles inconvenientes.

Esta mesma solución pode exporse para dar a coñecer paisaxes, e sitios significativos desde o punto de vista relixioso e patrimonial do Camiño que non conten na actualidade coas condicións de accesibilidade mínimas para poder ser visitados.

**Responsables** Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



6 **Tecnoloxía aplicada á accesibilidade**

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

Descrición

Tamén é unha realidade que nos puntos de interese, hai escaseza de persoal e que a formación do persoal existente en Lingua de Signos tamén será un proceso.

Por iso unha alternativa é a creación de vídeo-signo guías que permitan á persoa xorda facer unha visita de forma autónoma.

Estas vídeo-signo guías poden estar en dispositivos propios do establecemento, pero tamén se poden poñer nas webs, aplicacións, códigos QR, etcétera.

É necesaria unha acción coordinada para poder implementar esta medida en varios monumentos.

As vídeo- signo guías non deben estar orientadas unicamente para persoas con discapacidade auditiva; se se elaboran tendo en conta criterios de deseño universal, poden mellorar a experiencia da visita para todos os peregrinos.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



6 Tecnoloxía aplicada á accesibilidade

6.4. Adaptacións en webs e aplicacións

Descrición

Se unha información sobre accesibilidade non se proporciona de forma accesible, pódese dicir que non serve o esforzo en comunicala.

Por iso débense adaptar as webs e aplicacións para que as persoas con discapacidade poidanse informar de como son os recursos e que facilidades ofrécenlle.

En canto á accesibilidade web, hai que ter en conta dous aspectos: por unha banda a súa programación e por outros os contidos.

A programación resolve problemas como os estilos, a tipografía, os contraste, a orde da navegación, a navegación alternativa a través de tabuladores, etcétera.

Con todo, este é un esforzo que só notan as persoas con discapacidade visual ou física á hora de navegar; para ter en conta a todo o público, a accesibilidade tamén se debe aplicar nos contidos.

É necesario coidar como están estruturados os menús, a información que se dá en cada un deles e tamén o número de ligazóns ou clicks que debe facer unha persoa para atopar o que necesita.

As webs, ademais, deben estar permanentemente actualizadas.

Ademais a información sobre a accesibilidade da oferta turística do Camiño debe estar dispoñible en todas as ferramentas tecnolóxicas que dependen de Turismo de Galicia.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

## 5.1.7 Promoción e divulgación do Plan

A información obtida a través deste Plan debe difundirse nos medios de promoción turística do Camiño para que calquera persoa con necesidades especiais teña unha información obxectiva e veraz sobre as condicións de accesibilidade do Camiño e a súa oferta turística. Unha información errónea ou demasiado xeral pode provocar que algúns turistas non poidan facer as rutas ou utilizar o establecemento que se lle asegurou que é accesible, cos graves inconvenientes que isto leva.

7	Promoción e divulgación do Plan														
7.1.	Incluír a información sobre o grao de accesibilidade dos establecementos														
Descrición															
<p>Tanto nos aloxamentos como nos puntos de interese contemplouse que se inclúa información sobre o seu grao de accesibilidade tanto na web como en folletos informativos.</p> <p>Pero fai falta por parte da administración pública, a subministración dunha información oficial do grao de accesibilidade das infraestruturas e servizos do Camiño de Santiago.</p> <p>É moi importante que a información se envíe a diferentes organismos públicos, de diferentes competencias (Servizos Sociais, Urbanismo, Cultura, Deputacións, concellos, etc.), co fin de que teñan a información obtida para que a partir da análise da realidade actual poidan levar a cabo accións de mellora e poidan colaborar coa Xunta de Galicia en iniciativas que sigan nesta mesma liña.</p> <p>É fundamental que a accesibilidade sexa transversal en todas as áreas do Camiño.</p> <p>Así mesmo é importante a creación de ligazóns entre a web de Xacobeo e outras webs especializadas en turismo accesible.</p>															
Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA														
Calendario															
2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T





7 Promoción e divulgación do Plan

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

Descrición

Cada ano hai máis axencias de viaxes especializadas en Turismo Accesible, recoméndase enviar a todas elas a información da oferta turística do Camiño de Santiago e dar coñecer as experiencias turísticas que se cren a partir deste plan.

Así mesmo dispoñer desta información é unha oportunidade de negocio para todas as axencias de turismo, porque lles permite incorporar dentro dos seus paquetes, unha oferta máis ampla e inclusiva para todas as persoas, tamén ofrecer os seus servizos ao mercado de viaxeiros con necesidades de accesibilidade.

Por outra banda, o turismo estranxeiro en España é unha importante fonte de ingresos para a comunidade, polo que é necesario dar a coñecer as melloras que se implementen, como un selo de calidade e diferenciación do Camiño de Santiago fronte a outros destinos. Para iso, darase a coñecer o produto "Camiño de Santiago Accesible" coas Oficinas de Turismo de España en países estranxeiros.

Ao haber establecementos de titularidade pública e privada, a responsabilidade recae sobre ambos os axentes.

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



7 Promoción e divulgación do Plan

7.3. Contacto con asociacións de persoas con discapacidade

Descrición

A participación das persoas con discapacidade, non só na elaboración do Plan senón na súa execución e no seu seguimento, é fundamental porque ninguén coñece as necesidades do sector mellor que os propios usuarios.

Está constatado que as persoas con discapacidade confían máis na información sobre a accesibilidade dos recursos turísticos, se é fornecida por outras persoas con discapacidade ou entidades sociais que les representan.

Por outra banda, un dos problemas aos que se enfrontan, é a existencia de actuacións realizadas en base a normativas que non foron verificadas polos usuarios, que recollen parámetros obsoletos que en moitos casos non resolven as necesidades reais e actuais de accesibilidade.

Vale a pena mencionar que en moitas cidades foron os movementos asociativos, quen a través da reivindicación e a estreita colaboración coa administración, conseguiron melloras substanciais en infraestruturas, transportes, servizos, etc.

E finalmente, as entidades de persoas con discapacidade están ao tanto das últimas novidades e poden xogar un papel moi relevante á hora de expor solucións innovadoras.

Ademais moitas destas entidades xestionan un programa de viaxes e vacacións subvencionados polo IMSERSO, dirixido a persoas con discapacidade, e contan cun departamento que funciona como unha axencia de viaxes especializada.

A Administración tomará a iniciativa nestes contactos coas diversas entidades, **comezando por poñer en coñecemento destas entidades este Plan.**

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Movemento asociativo de persoas con discapacidade.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T



7 Promoción e divulgación do Plan

7.4. Fomento da participación no Camiño

Descrición

Unha vez analizados os camiños, os albergues e os puntos de interese turísticos, realizouse unha Guía de Accesibilidade do Camiño de Santiago; onde se indican os paquetes turísticos dirixidos a persoas con necesidades especiais.

Finalmente, co obxectivo de reforzar a imaxe do Camiño como destino turístico accesible, propónse unha acción coordinada co Plan de Accesibilidade Turística de Galicia: o Selo de Turismo accesible de Galicia.

A finalidade dun distintivo de Turismo Accesible é asegurar que os diferentes axentes que compoñen a oferta dentro da cadea de valor do turismo contan cuns servizos e instalacións turísticas que son accesibles para todas as persoas, incluíndo aquelas con discapacidade. O distintivo de accesibilidade turística distingue e constitúe a proba do compromiso das administracións públicas e empresas turísticas para garantir unha acollida eficaz e adaptada.

Estar en posesión do distintivo e mostralo publicamente aos clientes informa as persoas con discapacidade de forma fiable, homoxénea e obxectiva sobre as características de accesibilidade dos equipamentos e servizos turísticos en función do tipo de discapacidade (física, visual, auditiva e intelectual).

Por outra banda, o distintivo favorece a creación de produtos e servizos turísticos verdadeiramente dispoñibles para todos e garante a todos os turistas con discapacidade o acceso a unha información verdadeira que lle permite elixir o destino ou establecemento que mellor se adapta ás súas necesidades..

Responsables	Grupo de Traballo; Turismo de Galicia; Xacobeo, SA; Axentes empresarios do sector turístico.
--------------	--

Calendario

2016				2017				2018				2019			
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T

## 5.2 Seguimento, avaliación e indicadores do Plan

O seguimento e a avaliación dos principais avances e retos na implementación do Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago, realizarase a través da celebración de reunións, cunha periodicidade por determinar, convocadas por Turismo de Galicia.

Adicionalmente, co obxectivo de lograr un maior seguimento, propónse a inclusión dun punto na orde do día das reunións do Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia que teña como obxectivo o control e seguimento do Plan.

Co propósito de facilitar a todos os axentes involucrados a medición e control de indicadores, estableceranse listaxes de comprobación onde se recollan os indicadores de forma estandarizada, que permitan a unificación de datos e estatísticas.

A continuación, recóllense os indicadores cos que medir dunha maneira obxectiva os principais logros alcanzados no proceso de implementación das actuacións.

Indicadores do Plan de Accesibilidade Turística do Camiño de Santiago	
	Indicadores
<b>Liña Estratéxica 1 Profesionalización</b>	Nº de cursos realizados Nº de asistentes aos cursos
<b>Liña Estratéxica 2 Sinalización turística accesible</b>	Nº de actuacións de mellora en sinalización exterior
<b>Liña Estratéxica 3 Melloras nos aloxamentos</b>	Nº de albergues mellorados
<b>Liña Estratéxica 4 Melloras nos puntos de interese turístico</b>	Nº de puntos de interese mellorados
<b>Liña Estratéxica 5 Melloras nas etapas do Camiño</b>	Nº de actuacións de mellora realizadas
<b>Liña Estratéxica 6 Tecnoloxía aplicada á accesibilidade</b>	Nº de actuacións de mellora realizadas
<b>Liña Estratéxica 7 Promoción e divulgación do Plan</b>	Nº de axencias locais e Oficinas de Turismo de España no estranxeiro contactadas: Nº de asociacións de persoas con discapacidade contactadas:



