



# Plan de Accesibilidade Turística de Galicia

Documento Executivo

## Índice

1.	Introdución e Obxectivos .....	3
1.1	Alcance e obxectivos	3
1.2	Turismo accesible: Unha oportunidade para Galicia	3
2.	Análise da situación actual .....	4
2.1	Situación actual da accesibilidade da oferta	4
2.2	Análise da demanda turística	13
3.	Retos e oportunidades .....	16
4.	Estratexia de Turismo Accesible de Galicia .....	17
4.1	Obxectivos do Plan Estratéxico	17
4.2	Misión - Visión	17
4.3	Liñas estratéxicas para o posicionamento de Galicia como destino accesible	18
5.	Plan Operativo .....	179
5.1	Fichas individualizadas das actuacións	19
6.	Seguimento, avaliación e indicadores do Plan .....	49

# 1. Introducción e Obxectivos

## 1.1. Alcance e obxectivos

O Plan de Accesibilidade Turística de Galicia, impulsado pola Xunta de Galicia, a través de Turismo de Galicia, ten como obxecto impulsar un conxunto de iniciativas para a mellora do turismo accesible en Galicia nos próximos anos, partindo dun traballo de análise en profundidade da situación actual. Esta análise estuda a demanda e a oferta do destino, as tendencias do mercado a nivel global e nacional con especial enfoque no turismo accesible.

O Plan de Accesibilidade Turística de Galicia está aliñado co Plan Integral de Turismo de Galicia e inclúe as liñas de actuación necesarias para mellorar a accesibilidade do destino, con especial atención ao espazo físico e na acollida de visitantes con necesidades de accesibilidade. Definiuse unha estratexia de destino accesible que inclúe 29 actuacións repartidas en 4 liñas estratéxicas: Mellora da accesibilidade da oferta turística; Sensibilización e formación en materia de turismo accesible; Innovación e intelixencia de mercado; Promoción da oferta de turismo accesible.

Adicionalmente, estas actuacións contan cunha iniciativa de carácter transversal que consiste na creación dun Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia. Este grupo ten como obxectivo o seguimento daquelas iniciativas para impulsar para a mellora da accesibilidade no destino.

En definitiva, este Plan de Accesibilidade Turística de Galicia 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.

O proceso de reflexión estratéxica levado a cabo supuxo o desenvolvemento de diferentes ferramentas de carácter participativo (mesas de traballo e entrevistas cos axentes do sector turístico galego (empresarios, axentes de entidades públicas responsables da xestión do destino e representantes do movemento asociativo de persoas con discapacidade e participación cidadá de Galicia). A todos eles, agradecerlles a súa participación na elaboración do Plan de Accesibilidade Turístico de Galicia cuxos principais resultados expóñense no presente documento.

## 1.2. Turismo accesible: unha oportunidade para Galicia

A Accesibilidade Universal, segundo o artigo 2.k do Real Decreto Lexislativo 1/2013 do 29 de novembro<sup>1</sup>, é a condición que deben cumprir as contornas, procesos, bens, produtos e servizos, así como os obxectos, instrumentos, ferramentas e dispositivos, para ser comprensibles, utilizables e practicables por todas as persoas, en condicións de seguridade e comodidade, e da forma máis autónoma e natural posible.

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.

A Xunta de Galicia, como ente xestor do destino e coñecedor desta realidade, é consciente de que apostar polo turismo accesible representa unha oportunidade fundamental para consolidarse como destino de calidade, amigable e acolledor, sinónimos da amabilidade e da hospitalidade da súa xente.

---

<sup>1</sup> Real Decreto Lexislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social

## 2. Análise da situación actual

A análise da situación actual inclúe tanto o estudo do turismo accesible no destino Galicia na actualidade (grao de accesibilidade da oferta e demanda, así como daquelas tendencias do mercado turístico nun contexto global con potencial impacto no produto de turismo accesible de Galicia.

### 2.1. Situación actual da accesibilidade da oferta

A análise da accesibilidade da oferta turística do destino Galicia realizouse a través do estudo dos seguintes ámbitos:

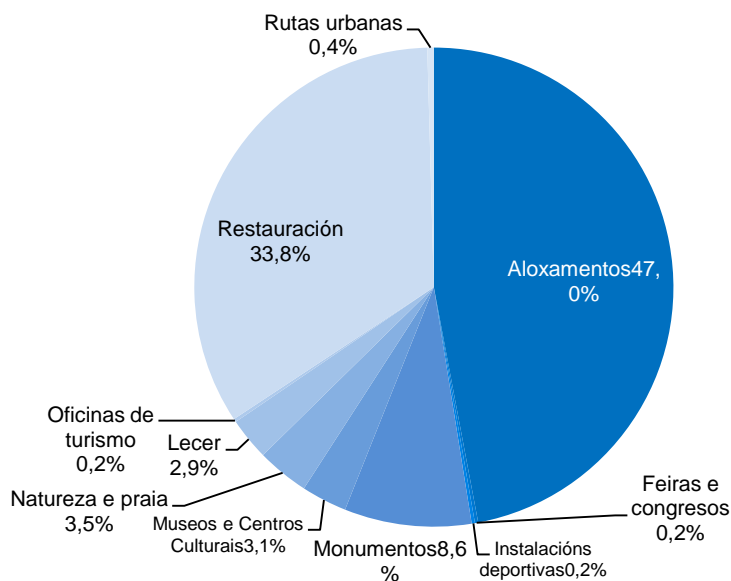
- Análise do grao de accesibilidade dunha selección de recursos e produtos do destino para os que existe información dispoñible.
- Valoración da accesibilidade do destino polos axentes vinculados ao turismo accesible en Galicia, a través de mesas de traballo e entrevistas individuais como ferramentas para a investigación cualitativa e cuestionarios como ferramenta para a investigación cuantitativa.
- Accesibilidade das TIC vinculadas ao turismo accesible.

#### a. Análise da accesibilidade da oferta de turismo accesible

Ata a data, publicáronse nas ferramentas de promoción do turismo accesible un total de 455 establecementos de Galicia que reúnen as condicións mínimas de accesibilidade mencionadas anteriormente, e por tanto clasificables como accesibles ou practicables.

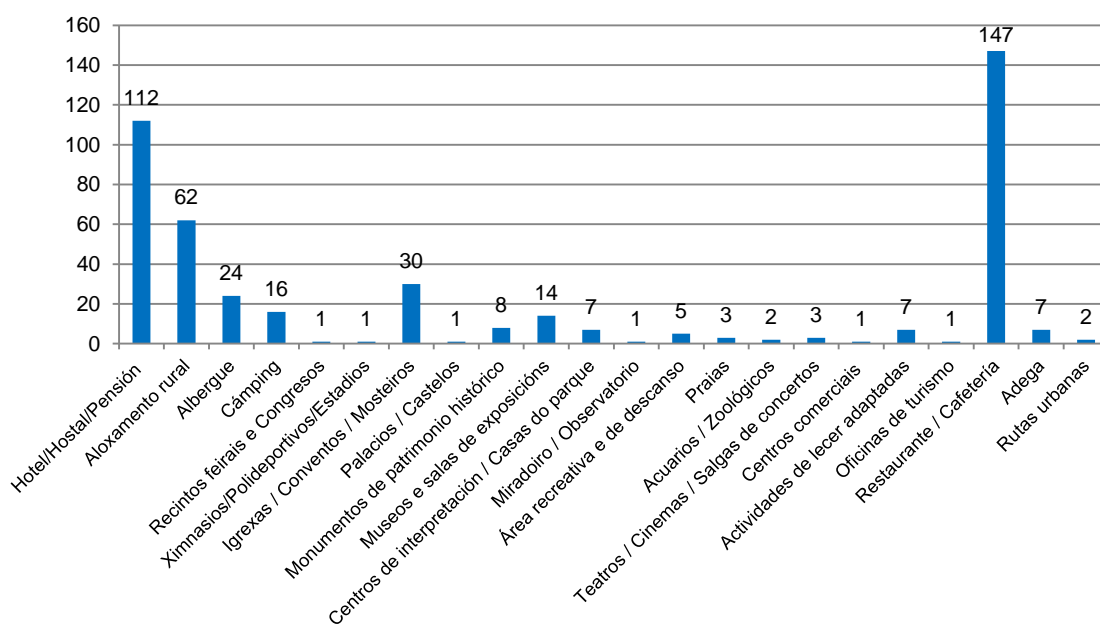
Tal e como mostra o gráfico a continuación, case a metade dos establecementos publicados (o 47%) son aloxamentos e aproximadamente un terzo do total son establecementos do sector da restauración (restaurantes, cafeterías, bares, adegas). Séguenlles as categorías de monumentos, de recursos de natureza e praia, de museos e centros culturais, e de espazos e actividades de lecer. Menos relevantes son as porcentaxes das restantes categorías. A prominencia dos aloxamentos e establecementos de restauración non significa que sexan as categorías máis accesibles da comunidade autónoma, débese a que estas foron as categorías analizadas pola Xunta de Galicia para os seus guías de turismo. Os establecementos do resto de categorías foron analizados para as súas propias guías temáticas de Turismo Accesible.

### Tipoloxía de establecementos e recursos turísticos de Galicia publicados



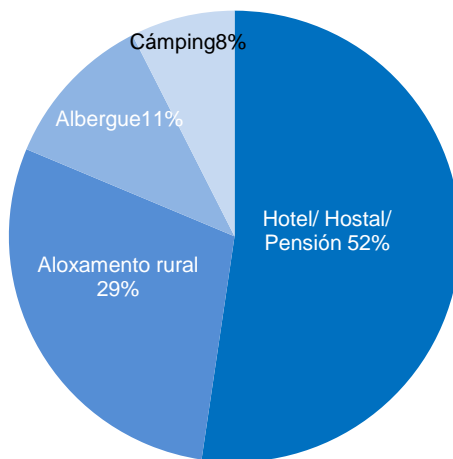
Analizando os subtipos que compoñen as distintas categorías, destaca sobre todos os demais o sector da restauración, que representa o número maior de establecementos publicados (147) por ser accesibles ou practicables. Tamén sobresa e a categoría dos establecementos hostaleiros (112) e en menor medida, pero aínda así considerable, de aloxamentos rurais (62). Tamén digno de mención o número de edificios relixiosos publicados, como igrexas, conventos e mosteiros (30), de aloxamentos extrahoteleiros como albergues (24) e cámpings (16), e de espazos museísticos e expositivos (14). Por último, en número inferior aínda que relevante polo interese turístico que espertan, outros monumentos de Patrimonio Histórico (8), os centros de interpretación da natureza (7), as actividades de lecer adaptadas (7) e as adegas (7).

### Subcategorías de establecementos e recursos turísticos de Galicia publicados

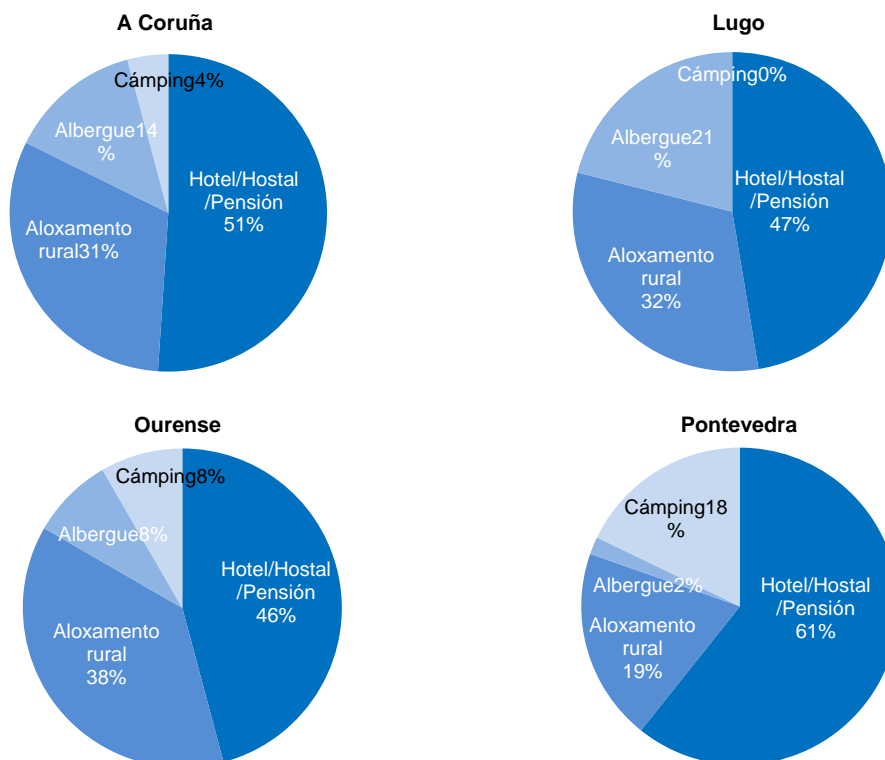


Desagregando os resultados relativos aos aloxamentos, é relevante resaltar a súa composición: máis da metade componse de establecementos hostaleiros e no restante 48% repártense os aloxamentos turísticos extrahoteleiros (cámpings, aloxamentos de turismo rural e albergues).

**Tipoloxía de aloxamentos**



Observando a distribución das distintas categorías de aloxamentos polas catro provincias, o resultado é bastante similar, aínda que con algunhas peculiaridades relacionadas coas características propias do turismo de cada unha das provincias. Destaca, por exemplo, na distribución das distintas tipoloxías de aloxamentos, o número máis elevado de albergues na provincia de Lugo valorados como accesibles ou practicables, en comparación coa porcentaxe correspondente no resto de provincias.



En concreto, baseándose nas guías de aloxamentos e restaurantes realizadas por Turismo de Galicia entre 2007 e 2013, é posible concluír que en torno ao 10% dos mesmos están clasificados como accesibles, mentres que menos do 50% están clasificados como practicables.

Aloxamentos de Galicia analizados		
Clasificación	Total	%
Accesibles	39	9,58%
Practicables	162	39,80%
Non adaptados	200	49,14%
Incidencias	6	1,47%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tal e como mostra a seguinte táboa, no caso dos **restaurantes**, dos 259 analizados ata o ano 2013, o número dos establecementos non accesibles foi inferior comparado cos aloxamentos, a pesar de representar máis dun terzo do total das visitas realizadas. Doutra banda, é notable a cantidade de establecementos do sector da restauración clasificados como practicables, que supón pouco menos da metade do total.

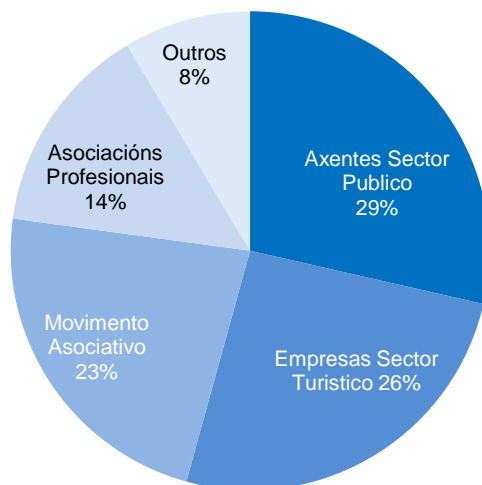
Restaurantes de Galicia analizados		
Clasificación	Total	%
Accesibles	25	9,65%
Practicables	120	46,33%
Non adaptados	93	35,91%
Incidencias	21	8,11%
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

O estudo das condicións de accesibilidade da oferta turística realizado coa mostra de establecementos analizados en anos anteriores, especialmente a de aloxamentos e restaurantes, pon de manifesto a necesidade de realizar accións de mellora para incrementar o nivel de accesibilidade da oferta turística e a súa calidade, co obxectivo de permitir a todas as persoas gozar dunha experiencia turística en igualdade de condicións e mellorar a competitividade da oferta. Non se incluíron nesta análise os establecementos visitados en 2015, cuxos resultados se reflectirán no Plan de Accesibilidade Turística de camiño de Santiago, xa que forman parte deste produto turístico.

## b. Valoración da accesibilidade do destino polos axentes implicados

En relación ao **perfil dos participantes**, hai que sinalar que nas mesas de traballo e nas entrevistas individuais han participado máis dunha trintena de axentes de diversa natureza.

Ámbito ao que pertencen os participantes no estudo



En canto ao coñecemento en materia de accesibilidade universal, un 70% dos participantes declaran ter un coñecemento medio ou alto. O nivel de coñecemento medio é de 5,4. Doutra banda, en relación ao coñecemento das necesidades das persoas con discapacidade, o 53% dos participantes consideran que teñen un coñecemento medio ou alto, sendo o nivel de coñecemento medio de 5,8.

Nivel de coñecemento en materia de Accesibilidade Universal									
Moi Baixo		Baixo		Medio		Alto		Moi Alto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3%	9%	6%	4%	18%	22%	15%	15%	0%	0%
Nivel de coñecemento medio: 5,4 (1 mínimo - 10 máximo)									

Nivel de coñecemento das necesidades das persoas con discapacidade									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3%	3%	11%	9%	5%	11%	23%	14%	9%	0%
Nivel de coñecemento medio: 5,8 (1 mínimo - 10 máximo)									

A valoración da accesibilidade da oferta turística en Galicia polos axentes crave do sector fai referencia a catro áreas crave para a xestión dun produto turístico:

- Prioridade e potencial do turismo accesible e situación actual da oferta.
- Promoción e comercialización.
- Sensibilización e formación.
- Novas tecnoloxías.



**i. Prioridade e potencial do turismo accesible e situación actual da oferta**

Os participantes consideran que o turismo accesible representa unha oportunidade de negocio para Galicia, tendo un gran potencial de crecemento. En concreto, o 88% dos enquisados valoran como alta ou moi alta a concepción do turismo accesible como unha oportunidade de negocio relevante. A puntuación media ascende a 8. Doutra banda, os axentes do sector consideran, nun 59% dos casos, que o efecto da mellora da accesibilidade do destino na chegada de turistas sería moi alto. A puntuación media é de 8,7.

Concepción do turismo accesible como oportunidade de negocio									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	3%	3%	6%	21%	27%	34%	6%
Puntuación media: 8 (1 mínimo - 10 máximo)									

Efecto da mellora da accesibilidade do destino na chegada de turistas									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	6%	6%	29%	32%	27%
Accesibilidade media: 8,7 (1 mínimo - 10 máximo)									

A análise do grao de accesibilidade da oferta baseouse na valoración dos seguintes aspectos:

- **Recursos e puntos de interese turístico:** o 75% dos enquisados outórgalle unha cualificación de baixa ou media a este aspecto, mentres que a cualificación media de accesibilidade é 4,5.

Accesibilidade dos principais recursos e puntos de interese turístico									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	16%	12%	25%	19%	19%	6%	3%	0%	0%
Cualificación media da accesibilidade: 4,5 (1 mínimo - 10 máximo)									

- **Aloxamentos turísticos:** o 33% dos enquisados consideran como medio o nivel de accesibilidade dos aloxamentos turísticos, sendo a cualificación media da accesibilidade 4,8.

Accesibilidade dos aloxamentos turísticos									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3%	9%	15%	17%	18%	15%	23%	0%	0%	0%
Cualificación media da accesibilidade: 4,8 (1 mínimo - 10 máximo)									

- Establecementos de restauración e lecer: nun 65% dos casos, os enquisados conciben como baixo ou medio o nivel de accesibilidade dos establecementos de restauración e lecer, mentres que a cualificación media da accesibilidade é 4,6.

Accesibilidade dos establecementos de restauración e lecer									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3%	9%	23%	15%	18%	9%	23%	0%	0%	0%
Cualificación media da accesibilidade: 4,6 (1 mínimo - 10 máximo)									

- Medios de transporte: o 49% dos enquisados consideran que a accesibilidade dos medios de transporte ten un nivel baixo, sendo 4,4 a cualificación media de accesibilidade.

Accesibilidade dos medios de transporte									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3%	15%	12%	37%	9%	15%	3%	3%	0%	0%
Cualificación media da accesibilidade: 4,4 (1 mínimo - 10 máximo)									

- Información turística do destino Galicia: o 65% dos enquisados conciben como baixo ou medio o nivel de accesibilidade da información turística de Galicia. A cualificación media da accesibilidade é 5.

Accesibilidade da información turística do destino Galicia									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3%	9%	12%	15%	15%	23%	17%	3%	3%	0%
Cualificación media da accesibilidade: 5 (1 mínimo - 10 máximo)									

#### Principais áreas de mellora identificadas polos axentes

- Incentivos económicos destinados ao sector.
- Control e inspección do cumprimento da normativa en materia de accesibilidade.
- Espazos naturais e monumentos protexidos.
- Estética da accesibilidade.
- Sinalización.
- Mantemento das condicións de accesibilidade.
- Seguridade do Camiño de Santiago.
- Xestión dos albergues.
- Apoio á investigación.

## ii. Promoción e comercialización

A segunda das áreas crave valoradas polos axentes do sector é a relativa á promoción e á comercialización do turismo accesible de Galicia. O 94% dos enquisados consideran alta ou moi alta a importancia da presenza do turismo accesible na promoción do destino. A puntuación media é de 8,3.

Importancia da presenza do turismo accesible na promoción do destino Galicia									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	6%	18%	34%	24%	18%
Puntuación media: 8,3 (1 mínimo - 10 máximo)									

### Principais áreas de mellora identificadas polos axentes

- Aposta polas ferramentas prioritarias para a promoción do turismo accesible.
- Presenza da oferta de turismo accesible: A oferta de turismo accesible debe estar presente na oferta turística xeral para que esta sexa máis inclusiva.
- Adecuación da información sobre turismo accesible coa realidade da oferta do destino.
- Introducir un sistema de excelencia en canto á accesibilidade de establecementos e recursos turísticos que reflecta, a accesibilidade das infraestruturas, a formación dos profesionais, etc.

## iii. Sensibilización e formación

A terceira área de valoracións dos participantes está centrada na sensibilización e formación dos profesionais do turismo e da poboación.

Formación dos profesionais do sector turístico en materia de Accesibilidade Universal									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6%	19%	10%	32%	13%	10%	10%	0%	0%	0%
Puntuación media: 4,1 (1 mínimo - 10 máximo)									

Prioridade de mellorar a formación sobre Accesibilidade dos profesionais do sector turístico									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	3%	0%	0%	0%	6%	8%	34%	20%	29%
Puntuación media: 8,4 (1 mínimo - 10 máximo)									

Mellora da calidade do destino como consecuencia dunha adecuada formación sobre Accesibilidade									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	3%	0%	0%	0%	6%	9%	21%	26%	35%
Puntuación media: 8,6 (1 mínimo - 10 máximo)									

Principais áreas de mellora identificadas polos axentes

- Maior presenza de contidos sobre accesibilidade nos Módulos de FP de Hostalaría e Turismo e nos Graos de Turismo e Arquitectura.
- Formación en atención ao cliente, lingua de signos e en lexislación en metería de accesibilidade.
- Sensibilización das Administracións Públicas, dos xestores do destino Galicia e da poboación en xeral.

**iv. Novas tecnoloxías**

A última das áreas valoradas polos participantes en relación á oferta de turismo accesible está focalizada nas novas tecnoloxías. En relación a esta cuestión, o 67% dos enquisados considera que a información proporcionada polas novas tecnoloxías sobre accesibilidade no destino Galicia é baixa ou media. A puntuación media sitúase en 5,1. En relación á utilidade das TIC para promocionar a Galicia como destino de turismo accesible, un 81% dos participantes consideran que teñen unha utilidade alta ou moi alta, sendo 8,1 a puntuación media.

Información proporcionada polo novas TIC sobre a accesibilidade do destino Galicia									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	9%	12%	28%	6%	21%	9%	6%	6%	3%
Puntuación media: 5,1 (1 mínimo - 10 máximo)									

Utilidade das TIC para a promoción de Galicia como destino de turismo accesible									
Moi Baixa		Baixa		Media		Alta		Moi Alta	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	6%	0%	10%	3%	10%	23%	16%	32%
Utilidade media das TIC: 8,1 (1 mínimo - 10 máximo)									

Principais áreas de mellora identificadas polos axentes

- Accesibilidade das ferramentas TIC e información sobre as condicións de accesibilidade da oferta turística.
- Xeración de información da demanda a través de sistemas de datos abertos.
- Instalación de paneis con Códigos QR no Camiño de Santiago.

**c. Análise TIC da oferta de turismo accesible**

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 deben ser corrixis 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.

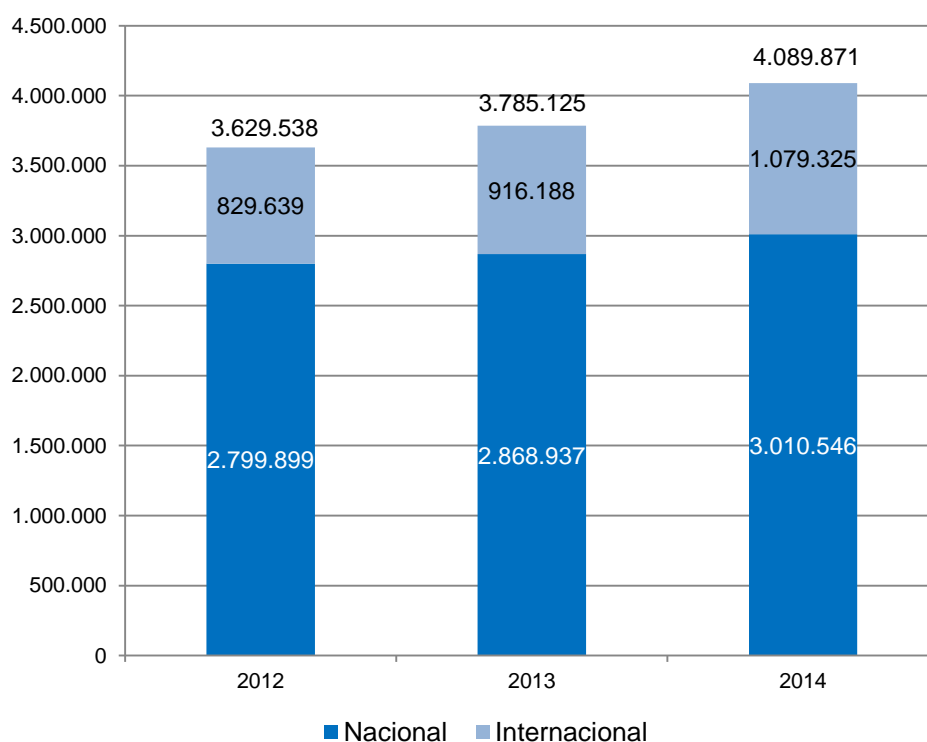
## 2.2. Análise da demanda turística

### 2.2.1. Demanda turística

É importante sinalar que Galicia superou os 4.000.000 **turistas aloxados en establecementos turísticos** no ano 2014, dos que un 74% foron viaxeiros nacionais e ao redor dun 26% turistas estranxeiros. É importante destacar que neste último exercicio incrementouse un 8% o número de turistas en Galicia, culminando un resultado positivo dos últimos anos tras un período pequeno de recesión da demanda.

Entre os meses de xaneiro e agosto de 2015, o número total de viaxeiros aloxados en establecementos de aloxamento turístico en Galicia foi de 3.240.820, un 12% máis que no mesmo período de 2014.

Evolución de viaxeiros aloxados en establecementos en Galicia. Período 2012-2014



Fonte: Elaboración propia a partir da EOH, EOC, EOATR, EOAT (INE).

En relación ao **tipo de establecementos**, hai que destacar que o 89% dos viaxeiros optaron en 2014 por establecementos hostaleiros, seguido de cámpings, aloxamentos de turismo rural e apartamentos turísticos.

Doutra banda, a **estancia media en establecementos turísticos** en 2014 foi de 2,1 días. A estancia media é superior no caso dos viaxeiros nacionais respecto dos internacionais. Así mesmo, os apartamentos turísticos son os que presentan unha estancia media maior, en relación co resto de establecementos turísticos.

En canto ás **pernoitas**, Galicia rexistrou case 8,5 millóns de pernoitas en 2014 consolidando unha tendencia positiva.

Doutra banda, en canto aos **viaxeiros entrados polas provincias da rexión**, A Coruña anotou a maior cifra fronte ás demais, obtendo un 45% dos turistas chegados a Galicia, seguido de Pontevedra con un 30%. Tamén se debe sinalar que a evolución desta variable foi positiva para todas as provincias excepto Ourense, mentres que Lugo obtivo o maior crecemento aproximándose ao 23% no período de 2012-2014.

## 2.2.2. Demanda do turismo accesible

A pesar de que non existen estatísticas oficiais da demanda turística de persoas con necesidades de accesibilidade, a continuación realízase un aproximación do volume de mercado potencial deste colectivo tanto en España como para os principais mercados internacionais emisores de turismo. Así mesmo, tamén se realiza unha aproximación ao comportamento de este segmento da demanda turística. En primeiro lugar, en canto a persoas con discapacidade, as diversas fontes consultadas ofrecen datos diferentes pola complexidade de medición deste fenómeno. Con todo, todas estas fontes mostran a importancia deste grupo de demanda.

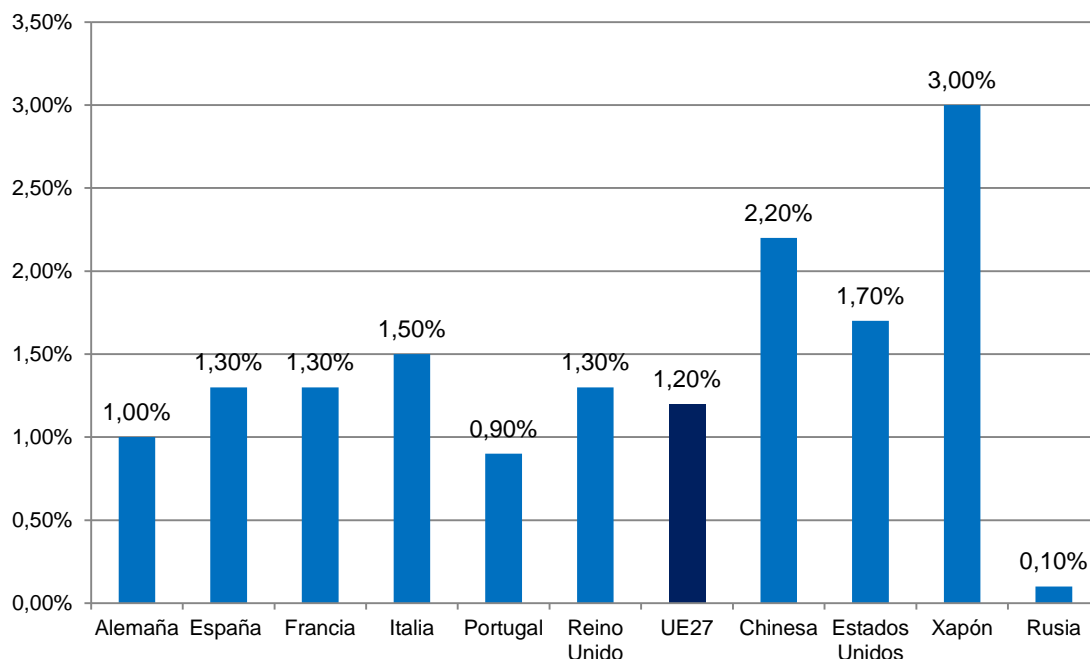
Segundo a ONU, en España o colectivo de persoas con discapacidade supón ao redor de 4 millóns de persoas e a 500 millóns no mundo. Ademais, é importante ter en conta que as persoas con discapacidade son “multiclientes” xa que cada viaxe que realizan atrae a 1,5 acompañantes.

Doutra banda, segundo a Comisión Europea nos Estados Membros o número total de persoas con necesidades específicas de accesibilidade supón máis de 138 millóns (esta cifra inclúe tanto a persoas con discapacidade como a persoas maiores).

Número de persoas con necesidades de acceso en mercados Europeos e outros mercados relevantes			
	Persoas con discapacidades (15-64 anos)	Persoas maiores (65+ anos)	Necesidades de acceso (Total)
Alemaña	4.534.000	16.829.000	21.363.000
España	2.726.000	7.918.000	10.645.000
Francia	10.394.000	11.169.000	21.563.000
Italia	2.621.000	12.509.000	15.130.000
Portugal	1.454.000	1.934.000	3.388.000
Reino Unido	11.219.000	10.547.000	21.766.000
UE 27	49.825.000	88.778.000	138.603.000
China	61.441.000	112.498.000	173.939.000
Estados Unidos	31.961.000	41.444.000	73.405.000
Xapón	4.695.000	29.892.000	34.587.000
Rusia	9.193.000	18.104.000	27.298.000

Fonte: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2011.

Como se pode ver na seguinte gráfica, estímase que o **número de persoas con necesidades de acceso nos 27 países da Unión Europea**, terá un crecemento medio interanual de 1,2% ata 2020. Isto supón que nese ano, haberá un total de 154,6 millóns de persoas con necesidades de acceso. A estimación de crecemento interanual de persoas con necesidades de acceso en España estableceuse nun 1,3%, moi similar a outros países europeos como Reino Unido ou Alemaña.

**Porcentaxe de crecemento medio interanual de persoas con necesidades de acceso no período 2012-2020**


Fonte: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report.

Doutra banda, en canto ao comportamento de persoas con necesidades específicas de acceso na Unión Europea, obsérvase a elevada propensión á viaxe (case un 60% de persoas con discapacidade e ao redor do 50% de persoas maiores de 65 anos teñen unha actitude favorable pola realización de viaxes turísticas con pernoita), e o número de viaxes que realizan de media anual estes colectivos é de 6,7 desprazamentos para o primeiro caso e de 5,5 desprazamentos para o segundo.

**Comportamento turístico de persoas con necesidades de acceso na UE en 2012**  
 (Viaxes con pernoita)

	Propensión de Viaxe	Nº de viaxes / ano
<b>España</b>		
Persoas con discapacidade	49,5%	8,0
Persoas maiores de 65 anos	40,0%	6,3
<b>UE 27</b>		
Persoas con discapacidade	58,1%	6,7
Persoas maiores de 65 anos	47,5%	5,5

## 3. Retos e oportunidades

Galicia ha de afrontar un conxunto de retos nos próximos anos, algúns deles derivados das súas características propias como destino e outros da evolución recente do mercado turístico. Da mesma maneira, identificáronse un conxunto de oportunidades, tanto de carácter interno como externo, que a rexión debe coñecer e aproveitar para a mellora do seu posicionamento así como da competitividade do seu sector turístico. Neste apartado, a modo de síntese dos traballos de análises realizadas, relaciónanse os principais retos e oportunidades que serven de base para o establecemento dos obxectivos e das actuacións que configuran o Plan de Accesibilidade Turística de Galicia.

Principais retos de Galicia como destino turístico accesible	
1.	Establecer as bases para lograr unha mellor <b>coordinación</b> que permita aumentar as sinerxías entre o sector público, o sector privado e o movemento asociativo representativo de persoas con discapacidade para a xestión do turismo accesible e impulsar actuacións para a mellora do grao de accesibilidade da oferta.
2.	Dotar ao destino de información máis detallada e accesible sobre as condicións de accesibilidade da oferta turística e a súa difusión a través das diferentes canles e ferramentas de promoción e comercialización.
3.	Deseñar unha <b>oferta de produtos de turismo accesible</b> atractiva para o mercado turístico e diferenciala respecto doutros destinos e que represente a identidade e os valores únicos de Galicia.
4.	Proporcionar ao sector turístico galego o <b>soporte e as ferramentas adecuadas</b> para avanzar de maneira significativa en cuestións relativas a accesibilidade universal.
5.	Aumentar notablemente o nivel de profesionalización do sector turístico en diversos ámbitos, desde a atención ao cliente ao coñecemento da contorna normativa.

Principais oportunidades de Galicia como destino turístico accesible	
1.	A existencia na actualidade dun <b>mercado potencial de turismo accesible</b> moi relevante (só na Unión Europea son 138 millóns de persoas con necesidades de accesibilidade).
2.	A importante <b>previsión de crecemento</b> no número de turistas pertencentes ao colectivo de persoas con necesidades de accesibilidade (nos países da UE, estímase un crecemento interanual de 1,2% ata 2020).
3.	As <b>novas tecnoloxías</b> , como soporte de información e promoción, permiten que os clientes contén cunha información máis detallada da oferta de turismo accesible e con ferramentas e canles con maiores niveis de accesibilidade e usabilidade.
4.	Situar a Galicia <b>como un referente do turismo accesible</b> promocionando os recursos e produtos con maior grao de accesibilidade. Trátase dunha imaxe concibida polo turista como positiva e atractiva que contribúe á mellora do posicionamento do destino.
5.	A <b>aposta pola innovación e a investigación</b> é unha das grandes oportunidades que debe ser aproveitada, para optimizar os esforzos en materia de promoción e comercialización, lograr unha comunicación directa co cliente final e un maior coñecemento das súas características e o seu comportamento (intelixencia de mercado).



## 4. Estratexia de Turismo Accesible de Galicia

### 4.1. Obxectivos do Plan Estratéxico

Tras a análise da situación actual do turismo accesible en Galicia, e a identificación os principais retos e oportunidades aos que se enfrenta, defínense a continuación os grandes obxectivos do Plan de Accesibilidade Turística de Galicia:

Obxectivos do Plan de Accesibilidade Turística de Galicia	
1.	Mellorar o grao de accesibilidade da oferta contribuindo á inclusión do colectivo de persoas con discapacidade e ao aumento da competitividade do sector turístico galego.
2.	Situar a Galicia como destino de turismo accesible no mercado nacional e internacional, atraendo novos fluxos turísticos, mediante a incorporación da oferta de turismo accesible á estratexia global de marketing do destino Galicia e o desenvolvemento doutras accións de comunicación e promoción específicas.
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 galegas e, por tanto, de riqueza e emprego para Galicia.
5.	Establecer mecanismos de carácter estable que permitan a xestión conxunta do turismo accesible por todos os axentes involucrados no turismo accesible na rexión.

### 4.2. Misión – Visión

Misión
Dotar ao sector turístico galego de todas aquelas ferramentas que lle permitan mellorar a accesibilidade do destino e a súa oferta, para situarse no mercado como destino turístico accesible e aberto ás necesidades de todas as persoas.
Visión
Converter a Galicia nun destino referente en materia de turismo accesible que logre a inclusión real de todas as persoas, incluíndo o colectivo de persoas con necesidades de accesibilidade.

### 4.3. Liñas estratéxicas para o posicionamento de Galicia como destino accesible

Partindo dos obxectivos e a misión e visión indicadas previamente neste plan, propónse a posta en marcha dun amplo conxunto de proxectos e iniciativas en diferentes ámbitos de actuación, que se engloban en catro liñas estratéxicas e unha iniciativa de carácter transversal:

1. Mellora da accesibilidade da oferta turística: o grao de accesibilidade da oferta debe incrementarse mediante actuacións como a mellora da accesibilidade dos establecementos e recursos turísticos e da rede de transportes ou a creación dun manual de sinalización turística accesible, entre outras.
2. Sensibilización e formación en materia de turismo accesible: a sensibilización da poboación e a formación dos profesionais do sector contan con actuacións específicas como as macrocampañas de sensibilización ou a formación en atención ao cliente con discapacidade e outras necesidades diversas.
3. Innovación e intelixencia de mercado: a creación dun Observatorio de Turismo Accesible e unha guía de boas prácticas son algunhas das iniciativas que se propoñen nesta liña estratéxica para mellorar a competitividade de Galicia como destino de turismo accesible.
4. Promoción da oferta de turismo accesible: esta liña estratéxica levará a cabo a través de iniciativas como a creación dunha guía de turismo accesible de Galicia, accións de marketing directo, así como a celebración de fam , press e blogue trips, entre outras actuacións.



Adicionalmente, expónse como iniciativa transversal a posta en marcha dun grupo de traballo público - privado responsable da xestión do produto de turismo accesible en Galicia.

## Plan Operativo

### 5.1. Fichas individualizadas de actuacións

Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia															
Obxectivo	Posta en marcha dun grupo de traballo periódico (público e privado) responsable da xestión do produto de turismo accesible de Galicia.														
Descrición	<p>A Xunta coordinará o grupo de traballo que deseñou para lograr a participación activa do sector turístico relacionado coa mellora da accesibilidade no destino.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O grupo estará composto de representantes de empresas e do movemento asociativo de persoas con discapacidade, axentes de carácter autonómico con competencias en materia de turismo do mesmo xeito que de axentes dos concellos e entidades locais responsables da xestión de destinos.</li> <li>Este grupo de traballo reunirse trimestralmente. Así mesmo, poderán crearse comisións de traballo específicas para aqueles temas de carácter urgente ou que requiran unha maior dedicación.</li> <li>O grupo terá as seguintes funcións: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimento do grao de avance do Plan de Accesibilidade Turística de Galicia, de acordo ao establecido no Anexo III do presente Plan.</li> <li>Presentación e comunicación ao sector das iniciativas impulsadas desde a Xunta de Galicia para a mellora da accesibilidade no destino.</li> <li>Planificación e avaliación de resultados da acción promocional do destino en materia de turismo accesible.</li> <li>Valoración da información achegada polo Observatorio de Turismo Accesible. (Ver acción 4.3)</li> <li>Presentación e valoración de todas aquelas propostas e ideas presentadas por calquera dos membros do grupo de traballo.</li> </ul> </li> </ul>														
Responsables	Turismo 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 Mellora da accesibilidade da oferta turística

1.1. Análise da accesibilidade nos principais puntos turísticos

**Obxectivo**  
Realizar un diagnóstico de accesibilidade dos principais puntos de interese turísticos para identificar os recursos que poden promocionarse como accesibles e realizar accións correctivas para os que non o son.

**Descrición**

Antes de promocionarse como accesible, un destino debe coñecer se a súa oferta turística cumpre coas condicións de accesibilidade esixidas polas normativas e requiridas polos colectivos de persoas con discapacidade.

Para realizar a avaliación, Turismo de Galicia contará co asesoramento de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal e coa colaboración do movemento asociativo de persoas con discapacidade.

O estudo desenvolverase segundo as fases que se establecen a continuación:

- Selección dos recursos para analizar.
- Traballo de campo: visita dos recursos seleccionados e diagnóstico de accesibilidade dos mesmos.
- Avaliación das condicións de accesibilidade e clasificación dos recursos.
- Propostas de mellora das condicións de accesibilidade dos recursos turísticos que non cumpren os requisitos mínimos establecidos.

Tras o estudo, os recursos turísticos que resultarán accesibles publicaranse en guías e ferramentas dixitais de promoción do turismo accesible de Galicia (Ver accións 2.2 e 2.4) e presentaranse en feiras e eventos relacionados (Ver accións 2.9 e 2.10).

Ademais, os resultados do estudo poderán confluír nunha base de datos utilizada para realizar estudos específicos sobre o turismo accesible en Galicia (Ver Acción 4.3).

A información solicitada manterase actualizada e periodicamente repetirase o estudo diagnóstico de accesibilidade, incorporando novos recursos e revisando a información dos que se analizaron previamente.

**Responsables**  
Turismo de Galicia; Entidade de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Axentes de municipios relacionados cos recursos analizados.

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



1	Mellora da accesibilidade da oferta turística
1.2.	Análise da accesibilidade das empresas turísticas
Obxectivo	Realizar un diagnóstico de accesibilidade dos principais establecementos turísticos para identificar os que poden promocionarse como accesibles e realizar accións correctivas para os que non o son.
Descrición	<p>É responsabilidade do destino turístico coñecer o grao de accesibilidade da oferta dos establecementos do sector turístico. Por iso, o ente xestor do destino deberá poñer en marcha unha serie de actuacións para coñecer se o conxunto de establecementos turísticos que compón a oferta cumpre coas condicións de accesibilidade esixidas polas normativas e requiridas polos colectivos de persoas con discapacidade.</p> <p>Para realizar a avaliación, Turismo de Galicia contará co asesoramento de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal e coa colaboración do sector da discapacidade.</p> <p>O estudo desenvolverase segundo as seguintes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación dun rexistro de establecementos a analizar.</li> <li>• Contacto cos establecementos e envío da información relativa ao estudo.</li> <li>• Traballo de campo: visita dos establecementos seleccionados e diagnóstico de accesibilidade dos mesmos.</li> <li>• Avaliación das condicións de accesibilidade e clasificación dos establecementos.</li> <li>• Propostas de mellora das condicións de accesibilidade dos establecementos turísticos que non cumpren os requisitos mínimos establecidos.</li> </ul> <p>Tras o estudo, os establecementos turísticos que resulten accesibles publicaranse en guías e ferramentas dixitais de promoción do turismo accesible de Galicia (Ver accións 2.2 e 2.4) e presentaranse en feiras e eventos relacionados (Ver accións 2.9 e 2.10).</p> <p>Ademais, os resultados do estudo poderán confluír nunha base de datos utilizada para realizar estudos específicos sobre turismo accesible en Galicia (Ver Acción 4.3).</p> <p>A información solicitada manterase actualizada e periodicamente repetirase o estudo diagnóstico de accesibilidade, incorporando novos establecementos e revisando a información dos que se analizaron previamente.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal; 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	Mellora da accesibilidade da oferta turística
1.3.	Análise da accesibilidade dos puntos e oficinas de atención
Obxectivo	Realizar un diagnóstico de accesibilidade dos puntos e oficinas de información e atención ao turista para identificar as que poden promocionarse como accesibles e realizar accións correctivas para os que non o son.
Descrición	<p>É responsabilidade do destino turístico coñecer o grao de accesibilidade dos puntos de información e oficinas de atención ao turista. Por iso, o ente xestor do destino deberá poñer en marcha unha serie de actuacións para coñecer as condicións de accesibilidade dos mesmos e emprender accións de mellora dirixidas aos puntos e oficinas de atención que non cumpren as condicións de accesibilidade esixidas polas normativas e requiridas polos colectivos de persoas con discapacidade.</p> <p>Para realizar a avaliación, Turismo de Galicia contará co asesoramento de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal e coa colaboración do sector da discapacidade.</p> <p>O estudo desenvolverase segundo as seguintes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección dos puntos e oficinas a analizar.</li> <li>• Contacto con aquelas de xestión non autonómica e envío da información relativa ao estudo.</li> <li>• Traballo de campo: visita dos puntos seleccionados e diagnóstico de accesibilidade dos mesmos.</li> <li>• Avaliación das condicións de accesibilidade e clasificación dos puntos.</li> <li>• Propostas de mellora das condicións de accesibilidade dos puntos e oficinas de información turística que non cumpren os requisitos mínimos establecidos.</li> </ul> <p>Tras o estudo, os que resulten accesibles publicaranse en guías e ferramentas dixitais de promoción do turismo accesible de Galicia (Ver accións 2.2 e 2.4) e presentaranse en feiras e eventos relacionados (Ver accións 2.9 e 2.10).</p> <p>Ademais, os resultados do estudo poderán confluír nunha base de datos utilizada para realizar estudos específicos sobre o turismo accesible en Galicia (Ver Acción 4.3).</p> <p>A información solicitada manterase actualizada e periodicamente repetirase o estudo diagnóstico de accesibilidade, incorporando novos puntos e oficinas, revisando a información dos que se analizaron previamente.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio; Entidade de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Axentes de municipios relacionados cos puntos analizados.

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



1 Mellora da accesibilidade da oferta turística

1.4. Accesibilidade da rede de transporte

**Obxectivo**  
Análise das condicións de accesibilidade da rede de transporte de Galicia e a mellora da mesma e realización dun estudo de accesibilidade da rede de transporte e das infraestruturas relacionadas do territorio de Galicia.

**Descrición**  
Estudo relacionado coa mellora da accesibilidade da rede de transporte de Galicia, para velar polo cumprimento das mesmas, en conformidade co Real Decreto 1544/2007, polo que se regulan as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos modos de transporte para persoas con discapacidade. A Xunta de Galicia coordinará a participación activa de todos os axentes involucrados.

- Os contidos e alcance das accións incluírán a rede de vehículos, os espazos públicos, as edificacións e os sistemas de comunicación, relacionados co transporte.
- Os obxectivos serán:
  - Estudo das condicións de accesibilidade da rede de transporte de Galicia realizado coa colaboración de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal e seguimento periódico do grao de avance.
  - Coordinación cos axentes de titularidade autonómica e municipal, competentes na materia, para fomentar a posta en marcha de accións de mellora das principais carencias detectadas.
  - Proposta dun plan de formación en Accesibilidade Universal e Atención a clientes con discapacidade, dirixido ás empresas do sector (persoal de información, condutores dos vehículos, etc...) e a todos os axentes das administracións públicas galegas involucrados en materia de transporte.
  - Publicación da información obtida sobre as condicións de accesibilidade do transporte nas principais ferramentas de promoción turística e nas páxinas web institucionais.).

**Responsables**  
Turismo de Galicia; Dirección Xeral de Mobilidade ; Entidade de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Entidades públicas e privadas vinculadas ao sector do transporte.

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



1	Mellora da accesibilidade da oferta turística
1.5.	Deseño de produtos e rutas de turismo accesible
Obxectivo	Creación, comercialización e promoción de produtos turísticos constituídos por recursos de interese e establecementos accesibles para todas as persoas.
Descrición	<p>Un produto turístico, como conxunto de bens e servizos ofrecidos a un mercado para o seu uso e goce, pode converterse nun conxunto de sensacións que dan lugar a unha experiencia única e irrepetible.</p> <p>A metodoloxía para a creación dun produto turístico accesible ao redor de diferentes temas e peculiaridades do patrimonio galego material e inmaterial, contará con distintas fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección dos recursos e dos establecementos accesibles a incluír, baseándose na base de datos actualmente existente e nos estudos futuros a realizar (ver accións 1.1 e 1.2).</li> <li>• Identificación dos produtos ancoras, que pola súa relevancia converteranse nos principais atractivos.</li> <li>• Contacto coas empresas e as entidades públicas xestores dos recursos que formarán parte dos produtos, para informar da elaboración do produto.</li> <li>• Definición das modalidades de transporte accesible para desprazarse polos distintos recursos que compoñen o produto.</li> <li>• Concienciación dos axentes implicados no desenvolvemento turístico e posta en marcha dun plan de formación en Accesibilidade Universal e Atención ao cliente con discapacidade dirixida aos xestores dos recursos e dos establecementos que formarán parte dos produtos, coa colaboración do movemento representativo de persoas con discapacidade.</li> <li>• Unha vez configurados os distintos produtos turísticos, propónse a posta en marcha dunha experiencia piloto que permita avaliar as súas fortalezas e as súas debilidades, antes da comercialización dos mesmos.</li> <li>• Comercialización e distribución: colaboracións con axencias de viaxes e operadores turísticos, realización de Fam Trips (Ver acción 2.6) e definición dunha estratexia de distribución.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Axentes de municipios relacionados cos recursos implicados; 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	Mellora da accesibilidade da oferta turística
1.6.	Manual de sinalización turística accesible
Obxectivo	Actualizar o vixente “Manual de sinalización turística” da Xunta de Galicia, integrándoo cos criterios de Accesibilidade Universal e Deseño para todos.
Descrición	<p>O Manual de sinalización turística promovido pola Xunta de Galicia é actualmente o documento de referencia para a homoxenización da sinalización en ámbito turístico. Con todo, non conta con criterios de Accesibilidade Universal e Deseño para todos.</p> <p>A Xunta deberá promover, en colaboración con profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal e de representantes do movemento asociativo de persoas con discapacidade, a actualización do manual actualmente en uso, coa incorporación de criterios de accesibilidade da sinalización turística, tanto nos espazos públicos urbanizados como nos edificios públicos.</p> <p>Algúns dos aspectos para ter en conta, que aínda non se inclúen no manual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización de rótulos de información turística peonil en contornas urbanas.</li> <li>• Tipo e tamaño dos caracteres.</li> <li>• Contraste cromático dos textos.</li> <li>• Instalación de planos hápticos e en relevo.</li> <li>• Paneis informativos turísticos integrados con información en braille e en altorrelevo.</li> <li>• Redacción dos textos en Lectura Fácil e complementados con pictogramas.</li> <li>• Integración dos principios do <i>wayfinding</i> para o deseño de sistemas de orientación espacial.</li> </ul> <p>Pode consultarse como texto de referencia a Norma UNE 170002:2009 Requisitos de Accesibilidade para a rotulación e a Guía sobre Requisitos técnicos para a confección de planos accesibles a persoas con discapacidade visual da ONCE.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais do ámbito da Accesibilidade Universal; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Administracións públicas de municipios.

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



1	Mellora da accesibilidade da oferta turística
1.7.	Liñas de axudas pola mellora da accesibilidade de recursos e empresas turísticas
Obxectivo	Financiar programas de axudas para a mellora da accesibilidade de establecementos e recursos turísticos e para o desenvolvemento de plans de formación dos profesionais do sector turístico.
Descrición	<p>Na Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia, establécese que a Administración Autonómica, entre os fins que persegue, acomodará as súas actuacións para promover e estimular un sector turístico competitivo, de calidade e accesible.</p> <p>Consecuentemente, do mesmo xeito que anteriores subvencións, como a liña de axudas para impulsar a mellora da accesibilidade física e a sinalización de recursos turísticos no medio rural, contemplada na Resolución do 6 de marzo de 2015 da Axencia de Turismo de Galicia e as subvencións destinadas a incentivar o turismo que inclúen o investimento en actuacións para fomentar a accesibilidade, contemplada na Resolución do 2 de maio de 2013, pola que se establecen as bases reguladoras para a concesión de subvencións a entidades privadas para incentivar o turismo mediante a dotación de equipamento para empresas de servizos turísticos complementarios na Comunidade Autónoma de Galicia, Turismo de Galicia deberá prever programas de axuda destinadas ao fomento da accesibilidade dos establecementos turísticos e das contornas físicas dos destinos, así como da promoción do turismo para todos e da formación nas necesidades dos turistas con discapacidade.</p> <p>Destinarase un programa de axudas para os concellos co fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mellorar as condicións de accesibilidade das contornas urbanas e naturais e dos espazos públicos de interese turístico.</li> <li>Poñer en marcha accións de sensibilización e formación do persoal das administracións locais relacionado coas actividades turísticas.</li> </ul> <p>Así mesmo, as axudas poderán estar destinadas ás empresas de profesionais do sector turístico para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir formación en atención a clientes con discapacidade e outras necesidades diversas e poñer en marcha accións formativas dirixidas ao propio persoal.</li> <li>Apoiar aos axentes turísticos mediante a formación en accesibilidade para deseñar servizos adaptados ás necesidades das persoas con discapacidade.</li> <li>Mellorar as condicións de accesibilidade dos seus establecementos.</li> <li>Mellorar o nivel de accesibilidade da súa páxina web.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



2	<b>Sensibilización e formación en materia de turismo accesible</b>
2.1.	Xornadas de sensibilización a profesionais do sector turístico
Obxectivo	Realizar xornadas de sensibilización e formación para profesionais do sector turístico en materia de Accesibilidade Universal, discapacidade e Turismo Accesible.
Descrición	<p>Turismo de Galicia impulsará a realización de cursos e xornadas de formación e sensibilización dirixidas aos profesionais do sector turístico de Galicia.</p> <p>As xornadas terán como obxectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar e formar sobre o tema da discapacidade e da Accesibilidade Universal.</li> <li>• Concienciar respecto ao dereito que teñen todas as persoas, con e sen discapacidade, de vivir unha experiencia turística e sobre a falta de igualdade de oportunidades no acceso á práctica turística por parte das persoas con discapacidade.</li> <li>• Dar a coñecer o Turismo Accesible como unha oportunidade de negocio para as empresas e de desenvolvemento para os destinos turísticos.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais no ámbito da Accesibilidade Universal; Movemento asociativo de persoas con discapacidade; Centro Superior de Hostalería de Galicia.

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



2	Sensibilización e formación en materia de turismo accesible
2.2.	Campañas de sensibilización
Obxectivo	Promover campañas de sensibilización dirixidas á sociedade sobre a inclusión das persoas con discapacidade e a importancia da Accesibilidade Universal.
Descrición	<p>Para lograr o obxectivo de conseguir un turismo para todos, a sensibilización sobre temas como a inclusión das persoas con discapacidade e a Accesibilidade Universal, ten que reflectirse en toda a sociedade, ademais que no sector turístico.</p> <p>Para iso, a Xunta de Galicia, impulsada por Turismo de Galicia e coa colaboración da área de Asuntos Sociais, promoverá campañas de sensibilización dirixidas á poboación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a discapacidade e a falta de inclusión na sociedade das persoas con discapacidade.</li> <li>• a falta de accesibilidade nas contornas que vivimos e a desigualdade de oportunidades que isto leva.</li> <li>• .....</li> </ul> <p>Estas concretaranse mediante anuncios emitidos polos medios de comunicación, realización e difusión de vídeos de sensibilización, charlas nos colexios, e coa colaboración de entidades do movemento asociativo de persoas con discapacidade.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Consellería de Política Social; 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



2	Sensibilización e formación en materia de turismo accesible
2.3.	Formación sobre a lexislación básica de Accesibilidade e Turismo Accesible de obrigado cumprimento
Obxectivo	Realizar cursos de formación sobre a lexislación en ámbito de Accesibilidade Universal e Turismo Accesible para técnicos da Administración Pública.
Descrición	<p>Turismo de Galicia promoverá a realización de cursos sobre lexislación en materia de Accesibilidade Universal e Deseño para Todos, de Turismo Accesible e de dereitos das persoas con discapacidade.</p> <p>Os cursos estarán dirixidos principalmente a inspectores de turismo, técnicos municipais e da Administración Pública de Galicia, así como aos profesionais do sector turístico que estean interesados.</p> <p>A formación terá como obxectivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coñecer a lexislación básica relativa aos ámbitos mencionados.</li> <li>• Ofrecer ferramentas para que os participantes saiban auto - diagnosticar a accesibilidade dun establecemento ou dunha contorna.</li> <li>• Desenvolver coñecementos, actitudes e habilidades que permitan entender as necesidades das persoas con discapacidade no uso e goce das infraestruturas e servizos turísticos e consecuentemente as normativas en ámbito de accesibilidade.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais no ámbito da Accesibilidade Universal.

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



2	Sensibilización e formación en materia de turismo accesible
2.4.	Formación de atención ao cliente con discapacidade e necesidades diversas
Obxectivo	Realizar cursos de formación en atención ao cliente con discapacidade e outras necesidades diversas, para os profesionais do sector turístico, público e privado.
Descrición	<p>Turismo de Galicia impulsará a realización de cursos sobre as necesidades das persoas con discapacidade e outras necesidades, e como atendelas da mellor maneira. Os cursos estarán dirixidos principalmente aos profesionais do sector turístico: da hostalería, das oficinas de información turística, do sector do lecer e da cultura, así como doutros sectores relacionados co turismo.</p> <p>A formación terá como obxectivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver coñecementos, actitudes e habilidades que faciliten a mellora na atención das persoas con discapacidade. Entre eles, desenvolveranse coñecementos básicos en LSE para que os profesionais poidan comunicarse nunha primeira toma de contacto coas persoas xordas.</li> <li>• Orientar sobre pautas de comportamento que deben seguir os profesionais do sector turístico, á hora de ofrecer os seus servizos a un turista con discapacidade.</li> <li>• Posta en valor das necesidades que se deben cubrir para conseguir a plena integración das persoas con discapacidade no uso e goce das infraestruturas e servizos turísticos.</li> </ul> <p>Recoméndase que os contidos deste curso inclúanse nos cursos xerais de atención ao cliente promocionados por Turismo de Galicia e non sexa curso independente.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais no ámbito da Accesibilidade Universal; 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



2	<b>Sensibilización e formación en materia de turismo accesible</b>
2.5.	Fomentar a inclusión de contidos sobre accesibilidade nos títulos académicos de Turismo e Hostalería
Obxectivo	Impulsar a inclusión nos programas didácticos de facultades universitarias e escolas de Turismo e Hostalería do tema da Accesibilidade Universal e do Turismo Accesible.
Descrición	<p>Turismo de Galicia deberá fomentar a inclusión nas disciplinas estudadas tanto en ámbito técnico como turístico (escolas de Hostalería, graos de Turismo), de materias de Accesibilidade Universal e de Turismo Accesible.</p> <p>Para logralo, conscientes da complexidade do asunto, aconséllase abordar o tema promovendo xornadas formativas nas que poñer en evidencia a importancia da accesibilidade, non soamente en ámbito turístico, no futuro profesional dos estudantes.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Centro Superior de Hostalería de Galicia; Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria; Consellería de Política Social; Entidade de profesionais no ámbito da Accesibilidade Universal; 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



3	Innovación e intelixencia de mercado
3.1.	Selo de Turismo Accesible de Galicia
Obxectivo	<p>Crear o selo ou Club de Amigos “Galicia Accesible” que relacione o nome do destino coa accesibilidade e lograr a adhesión á iniciativa do maior número posible de axentes do sector turístico.</p>
Descrición	<p>Turismo de Galicia encargárase da iniciativa do selo “Galicia Accesible”. Para iso, deberanse realizar as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseño do título específico do selo e dos elementos gráficos e visuais do mesmo.</li> <li>• Establecemento das condicións de acceso e permanencia para os axentes que se adhiran ao selo. Estas pautas detallaranse nun Regulamento de Funcionamento Interno (por exemplo, contar con instalacións accesibles ou practicables, contar con persoal formado en materia de accesibilidade universal, ....).</li> <li>• Promoción do lanzamento do selo de accesibilidade do destino Galicia en diferentes canles: prensa, radio, portais web, etc. Esta promoción irá dirixida ás diferentes entidades e empresas turísticas da rexión (museos, aloxamentos, restaurantes, ....).</li> <li>• Creación dunha base de datos con todos os axentes adheridos ao selo “Galicia Accesible” e envío periódico de información de interese en relación ao turismo accesible (por exemplo, novos produtos, novas tendencias, ....).</li> <li>• Permitir ás empresas pertencentes ao selo “Galicia Accesible” empregar este distintivo nos seus establecementos, páxinas web, ...., como unha vía de diferenciación do seu produto.</li> </ul> <p>Esta experiencia de creación do distintivo de Turismo Accesible podería estenderse a outros ámbitos, ademais do sector turístico, co apoio da Xunta de Galicia.</p>
Responsables	Turismo de Galicia.

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





3	Innovación e intelixencia de mercado
3.2.	Talleres de Innovación da oferta turística
Obxectivo	<p>Crear novos produtos de turismo accesible cun carácter innovador, en colaboración cos diferentes axentes do sector, que permitan ampliar e enriquecer o portfolio de produtos e experiencias de turismo accesible da rexión.</p>
Descrición	<p>Os talleres de innovación da oferta turística celebraranse con carácter anual. Cada edición realizarase nun lugar diferente de Galicia co obxectivo de incluír e facer partícipes ás diferentes rexións do territorio galego.</p> <p>Turismo de Galicia realizará as seguintes tarefas para levar a cabo a presente actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procura e selección de expertos en innovación turística e en turismo accesible para participar como relatores nos talleres. Así mesmo, a medida que aumente o número de participantes, creárase unha bolsa de expertos colaboradores cos que se poderá contar para os diferentes talleres de innovación da oferta turística que se organicen.</li> <li>• Elaboración dos contidos dos talleres: esta tarefa será coordinada polo Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia pero, en todo caso, deberá contar coa participación dos expertos seleccionados. A continuación, propóñense algúns dos contidos que deberán ser incluídos nos talleres:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Como deseñar un produto turístico accesible?</li> <li>○ A xestión do produto turístico accesible.</li> <li>○ Innovación no sector do turismo accesible.</li> <li>○ Ferramentas de promoción e comercialización de produtos turísticos accesible.</li> <li>○ Casos de éxito.</li> <li>○ Tendencias do mercado.</li> <li>○ A promoción do destino accesible a través das novas tecnoloxías.</li> </ul> </li> <li>• Difusión dos talleres entre os axentes do sector.</li> <li>• Xestión da convocatoria: loxística e reserva de espazos para a realización dos talleres.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



3	Innovación e intelixencia de mercado
3.3.	Observatorio de Turismo Accesible
Obxectivo	Establecer un sistema de intelixencia de mercado de carácter permanente que permita mellorar o coñecemento da oferta e da demanda de turismo accesible en Galicia e, en consecuencia, dotar ao destino de ferramentas para a mellora do proceso de toma de decisións relativas ao turismo accesible.
Descrición	<p>O Observatorio de Turismo Accesible de Galicia recompilará e analizará información relevante sobre o sector do turismo accesible para elaborar documentos de planificación estratéxica de utilidade para a xestión do destino, a partir de fontes de información primaria e secundaria.</p> <p>A continuación, destácanse os ámbitos de análises dos que se ocupará o Observatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores da oferta do destino (aloxamentos, restauración, grao de ocupación, grao de accesibilidade, ...).</li> <li>• Perfil e grao de satisfacción do turista en base a fontes de información primarias (elaboración de enquisas propias a través dos cuestionarios das oficinas de turismo).</li> <li>• Estudo das principais dinámicas e tendencias do sector do turismo accesible.</li> <li>• Estudos comparados ou benchmarks doutros destinos de turismo accesible.</li> </ul> <p>Así mesmo, propónse a elaboración do seguinte documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual sobre o estado do turismo accesible en Galicia.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



3	Innovación e intelixencia de mercado
3.4.	Guía de boas prácticas para o Turismo Accesible
Obxectivo	Elaborar unha guía de boas prácticas que inclúa os principais destinos e produtos turísticos de referencia en materia de turismo accesible de Galicia, así como outros casos de éxito noutros destinos.
Descrición	<p>No proceso de elaboración da Guía de boas prácticas para o Turismo Accesible, poderá facerse referencia ás seguintes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseño de produtos e experiencias de turismo accesible.</li> <li>• Marketing e captación de turistas.</li> <li>• Medidas para a superación de barreiras arquitectónicas e adaptación de edificios aos criterios de accesibilidade universal.</li> <li>• ....</li> </ul> <p>Así mesmo, difundirase a Guía de boas prácticas a través de diferentes canles, entre os que se destacan os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación pública da Guía de boas prácticas nun evento organizado pola Xunta de Galicia.</li> <li>• Páxina web de Turismo de Galicia.</li> <li>• Redes Sociais de Turismo de Galicia.</li> <li>• Foros profesionais do sector.</li> <li>• Programas formativos en materia de turismo accesible.</li> <li>• Newsletters e outras comunicacións dirixidas ao sector impulsadas por Turismo de Galicia.</li> </ul> <p>A Guía de boas prácticas do Turismo Accesible concíbese como unha ferramenta para dar a coñecer e promocionar aqueles casos de éxito de especial relevancia para o sector do turismo accesible.</p>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



3	Innovación e intelixencia de mercado
3.5.	Foro profesional de Turismo Accesible
Obxectivo	Celebración dun Foro profesional sobre turismo accesible que contribúa a situar a Galicia como o destino de referencia en materia de turismo accesible, tanto a escala nacional como internacional.
Descrición	<p>Turismo de Galicia encargárase da xestión, organización e loxística do Foro de Turismo Accesible que terá unha periodicidade anual.</p> <p>En particular, realizaranse as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procura e selección de expertos en innovación turística e en turismo accesible para participar como relatores no Foro.</li> <li>• Elaboración da axenda do Foro: definirase a duración do evento, o número de paneis e workshops, as temáticas específicas de cada un deles, o número de relatores e unha previsión orientativa de asistencia.</li> <li>• Difusión do Foro entre os axentes do sector a través de correo electrónico e Redes Sociais.</li> <li>• Loxística e reserva de espazos para a realización do Foro.</li> </ul> <p>O Foro propónse como un encontro sectorial de relevancia nacional e internacional para o sector do turismo accesible. Para iso, deberá contar coa participación dos seguintes axentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xestores de destinos turísticos de Comunidades Autónomas e Municipios de España, así como de rexións doutros países por determinar.</li> <li>• Responsables de aloxamentos turísticos.</li> <li>• Responsables do sector da restauración.</li> <li>• Operadores turísticos.</li> <li>• Movemento representativo de persoas con discapacidade.</li> <li>• ....</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.1.	Evolución do portal do destino e Apps para a mellora da accesibilidade
Obxectivo	Mellorar a accesibilidade dos portais web do destino e das Apps de promoción turística.
Descrición	<p>Turismo de Galicia, coa colaboración de profesionais da accesibilidade, do deseño e do desenvolvo web, deberá implementar medidas de mellora da accesibilidade dos principais portais web de promoción turística, para que cumpran, como mínimo, os niveis A e AA establecidos pola Web Accessibility Initiative (WAI) do World Wide Web Consortium (W3C), segundo dispón o Real Decreto 1494/2007, polo que se aproba o Regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social, para que estas poidan ser utilizadas, visitadas ou accedidas por calquera usuario, especialmente por aqueles con algunha limitación funcional, física, sensorial ou cognitiva, xa sexa temporal ou permanente.</p> <p>Así mesmo, deberán adoptarse medidas para emendar as principais carencias relacionadas coa accesibilidade das Apps de turismo promovidas pola Xunta de Galicia, co fin de permitir a todos os usuarios a súa utilización e, por tanto, unha mellora da súa experiencia de turista.</p> <p>As accións de mellora da accesibilidade necesitarán seguimento en todas as actualizacións de contidos, polo que se recomenda contar cuns profesionais responsables do mantemento e da actualización dos portais, formados e con adecuados coñecementos en materia de accesibilidade web.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; AMTEGA; Entidade de profesionais da accesibilidade web.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.2	Inclusión dos contidos de turismo accesible no portal e as Apps
Obxectivo	Incluír nos contidos dos portais web e das Apps de promoción turística, información relativa á oferta de turismo accesible de Galicia.
Descrición	<p>Dotaranse os portais web e as Apps de promoción turística de contidos relativos ás condicións de accesibilidade dos establecementos e recursos de interese turístico de Galicia, ademais dos puntos de información turística e das principais infraestruturas e medios de transporte.</p> <p>Desta maneira, os portais web de promoción turística de Galicia e do Camiño de Santiago, así como as Apps de promoción dos produtos turísticos de Galicia, proporcionarán en cada sección existente, a información que precisan as persoas con necesidades de accesibilidade para planificar a súa viaxe e durante a súa estancia en Galicia.</p> <p>A información será previamente obtida mediante os estudos de accesibilidade mencionados no presente documento (ver accións 1.1, 1.2, 1.3, 1.4). Con todo, a partir da información actualmente existente será posible empezar a dotar os portais de contidos relativos ás condicións de accesibilidade da oferta turística.</p> <p>Respecto da páxina web de Turismo de Galicia, é recomendable presentar a información de forma transversal no portal xenérico, sen necesidade de crear un apartado específico sobre turismo accesible. Aínda así, pódese destacar nunha sección sobre o destino Galicia Accesible, información adicional relativa a actuacións e iniciativas específicas.</p> <p>Por último, deberase manter actualizada a información introducida posteriormente á actualización das bases de datos de establecementos e recursos analizados.</p>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.3	Deseño de material promocional adaptado ás necesidades das persoas con discapacidade
Obxectivo	Elaboración de material promocional con contidos e formatos adaptados ás necesidades de todas as persoas, incluídas as persoas con discapacidade.
Descrición	<p>A promoción da oferta turística accesible de Galicia realizarase tendo en conta tamén as necesidades das persoas con discapacidade.</p> <p>En concreto, na elaboración do material promocional, deberase contar coas seguintes recomendacións:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os folletos e todo o material en formato papel, deberá contar con alternativas para persoas con discapacidade visual (información en Braille, audiodescrición dos contidos).</li> <li>• Os principais contidos presentes nos portais web de turismo e proporcionados nas oficinas de información turística, sempre irán acompañados de vídeos con explicación en L.S.E. (Lingua de Signos Española) e con subtítulos.</li> <li>• O material informativo, tanto en formato papel como en dixital, deberá contar con contido redactado en Lectura Fácil.</li> <li>• O material audiovisual de promoción deberá contar con subtítulos e audiodescrición.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia; Entidade de profesionais da Accesibilidade Universal.

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



4 Promoción da oferta de turismo accesible

4.4 Guía de turismo accesible de Galicia

Obxectivo	Publicación dunha guía de turismo accesible de Galicia.
Descrición	<p>Seguindo as actuacións contempladas nas accións de mellora da accesibilidade turística (Liña estratéxica 1), Turismo de Galicia elaborará unha “Guía de turismo de Galicia accesible para todas as persoas”, que recolla a información sobre as condicións de accesibilidade dos principais atractivos turísticos, naturais e culturais, os aloxamentos, os establecementos do sector da restauración e do lecer, e suxira unhas propostas de experiencias turísticas accesibles, incluíndo información dirixida a persoas con mobilidade reducida e outras necesidades de accesibilidade, sobre como chegar, como desprazarse no interior do destino, onde atopar puntos de información turística e outros servizos para o turista.</p> <p>A guía publicarase principalmente en formato dixital, accesible para todas as persoas. Poderanse editar algúns exemplares impresos en papel, para distribución en ocasións de eventos promocionais (ver accións 2.9 e 2.10).</p> <p>A información relativa á accesibilidade contida na guía será descritiva e obxectiva.</p> <p>Procederase á actualización periódica dos contidos da guía ou ben á publicación de sucesivas edicións.</p>
Responsables	Turismo de Galicia.

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





4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.5	Presentación do destino a concursos e premios
Obxectivo	Candidatura do destino Galicia a concursos e premios nacionais e internacionais no ámbito da accesibilidade turística.
Descrición	<p>Turismo de Galicia optará á candidatura como destino ou promoverá a mesma para municipios da Comunidade Autónoma, para presentarse a concursos e premios con obxecto a acreditación de destino turístico accesible. A continuación, algunhas das iniciativas máis coñecidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Premio Europeo Access City Award</a>, concedido pola Comisión Europea ás cidades de máis de 50.000 habitantes que se distinguen polas súas políticas en materia de Accesibilidade Universal e de inclusión das persoas con discapacidade.</li> <li>• <a href="#">Premios Reina Letizia de Accesibilidade Universal de municipios</a> (anteriormente Premios Reina Sofia), que concede o Ministerio de Sanidade e Política Social e o Real Padroado sobre Discapacidade, unha prestixiosa distinción a nivel nacional nesta materia para os municipios que “desenvolveron un labor continuado, levada a cabo nun período de tempo non inferior a cinco anos, no campo de accesibilidade universal das persoas con discapacidade ao medio físico, a educación, o lecer, a cultura, o deporte, o transporte, o turismo e as novas tecnoloxías da información e da comunicación”.</li> <li>• <a href="#">Premios ThyssenKrupp Encasa “Destino turístico accesible”</a>, iniciativa que ten o obxecto de recoñecer o traballo que os municipios españois fan para impulsar un turismo para todas as persoas e cuxa última edición foi gañada pola cidade de Lugo.</li> <li>• <a href="#">Premio Mellor Destino de Calidade Turística SICTED</a>, un recoñecemento ao compromiso asumido a favor da promoción, impulso, e mellora da calidade turística nas empresas e servizos turísticos do destino, que inclúe a Accesibilidade Universal.</li> </ul> <p>Así mesmo, a Xunta de Galicia poderá instituír uns premios de ámbito autonómico, outorgados aos destinos turísticos de Galicia que se distinguen pola súa accesibilidade.</p>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.6.	Fam, Press e Blogue Trips
Obxectivo	Promoción de Fam Trips, Press Trips e Blogue Trips, para dar a coñecer aos principais prescriptores os recursos e destinos máis accesibles de Galicia.
Descrición	<p>Turismo de Galicia deberá impulsar as viaxes de familiarización dirixidos a profesionais do turismo, aos principais prescriptores nacionais e internacionais e en xeral a aquelas persoas ou entidades capaces de influír coas súas opinións na decisión de realizar unha viaxe a Galicia.</p> <p>Promoveranse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fam Trips (Viaxes de Familiarización): dirixidos a profesionais do sector turístico, empresas interesadas, axencias de viaxes e turoperadores xenéricos e especializados en turismo accesible;</li> <li>• Press Trips (Viaxes de Prensa): xornalistas do ámbito turístico e do ámbito da discapacidade, revistas de turismo, medios de comunicación xenéricos e específicos do sector da discapacidade;</li> <li>• Blogue Trips (Viaxes de Blogueros): blogueros do ámbito turístico, blogueros especializados en tema de discapacidade, blogueros especializados en turismo accesible.</li> </ul> <p>A estratexia de marketing das viaxes de familiarización poderá achegar varios beneficios para o destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unha promoción directa para os profesionais do sector e un maior coñecemento dos recursos turísticos máis accesibles, vividos en primeira persoa.</li> <li>- A concienciación de quen sucesivamente prescribirán as viaxes.</li> <li>- A comprobación en persoa das condicións de accesibilidade dos establecementos, dos recursos e, en xeral, dos destinos turísticos de Galicia.</li> <li>- A participación de prescriptores con discapacidade nas viaxes, que nas súas accións posteriores (redacción de artigos de revistas ou de blogs, elaboración de paquetes turísticos, promoción de viaxes) xerará maior confianza e seguridade nas persoas que senten identificadas neles por experimentar situacións similares relacionadas coa necesidade de accesibilidade.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.7.	Marketing directo
Obxectivo	Envío de mensaxes promocionais e actualización da axenda de actividades do destino a aqueles axentes que mostran un elevado interese cara ao produto de materia accesible e empresas do sector turístico involucradas na intermediación e/ou prestación de servizos relacionados con este produto.
Descrición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración dunha base de datos a través de diferentes fontes, coa colaboración do grupo de traballo e contactos xerados en feiras de turismo e accesibilidade.</li> <li>• Difusión de mensaxes periódicas, por mail ou redes sociais (por exemplo, novos produtos en materia de turismo accesible ou accións promocionais planificadas).</li> <li>• Os colectivos obxectivos destas accións de marketing directo, serán as seguintes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Empresas turísticas do destino que presten servizos dirixidos a persoas con discapacidade.</li> <li>○ Intermediarios turísticos especializados en turismo accesible (turoperadores, axentes de viaxes, ...).</li> <li>○ Entidades responsables da xestión de destinos galegos (Concello e Deputacións).</li> <li>○ Movemento asociativo de persoas con discapacidade a nivel nacional e internacional.</li> <li>○ Guías de turismo de Galicia.</li> <li>○ ....</li> </ul> </li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.8.	Publicidade en medios impresos públicos
Obxectivo	Promoción dos destinos máis accesibles de Galicia mediante a publicidade en medios de comunicación impresos públicos.
Descrición	<p>Unha das accións de promoción da oferta de turismo accesible de Galicia consistirá na publicidade a través de medios impresos, xenéricos e especializados.</p> <p>As campañas publicitarias emprenderanse unha vez finalizados os traballos de análises das condicións de accesibilidade dos principais recursos turísticos, seleccionando aqueles susceptibles de ser promocionados por cumprir uns criterios mínimos (por exemplo, a Ruta do Viño das Rías Baixas accesible para todos).</p> <p>Os medios de comunicación impresos serán tanto de información xenérica, como especializados en turismo, en accesibilidade, e do ámbito da discapacidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas.</li> <li>• Xornais e diarios.</li> <li>• Folletos.</li> <li>• Carteis e pósters.</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.9.	Presenza nas principais feiras turísticas
Obxectivo	Participación nas principais feiras de turismo, promocionando a oferta turística accesible de Galicia.
Descrición	<p>Participar nas principais feiras de turismo, eventos e congresos, nacionais e internacionais (por exemplo, FITUR), promocionando o turismo accesible en Galicia como valor engadido da súa oferta.</p> <p>Esta acción implicará abordar as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seleccionar as feiras e eventos obxectivo, e establecer un calendario para o desenvolvemento destas actuacións.</li> <li>○ Incorporar á caseta ou ao espazo dedicado á promoción do turismo de Galicia, unha sección dedicada ao turismo accesible.</li> <li>○ Organizar o equipo responsable da promoción da oferta turística accesible e o material necesario asociado. Este equipo deberá estar formado por profesionais de Turismo de Galicia, con coñecemento e formación en Accesibilidade Universal e Turismo Accesible, así como estar informado das accións emprendidas pola DXT neste ámbito.</li> <li>○ Realizar unha acción específica para informar os colectivos obxectivo sobre a promoción da oferta turística accesible de Galicia no marco do evento ou feira (empregando para iso a ferramenta de marketing directo descrita na acción 2.7).</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.10.	Presenza en feiras especializadas de accesibilidade e turismo accesible
Obxectivo	Lograr a presenza do produto de turismo accesible en feiras, eventos ou congresos especializados en accesibilidade e turismo accesible para diferenciar Galicia doutros destinos.
Descrición	<p>Trátase de contar cunha caseta ou pequeno espazo dedicado á información do produto de turismo accesible de Galicia en feiras ou eventos de ámbito nacional e europeo (por exemplo, <i>MOVE!</i>, Congreso Internacional de Turismo para Todos).</p> <p>Esta acción implicará abordar as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selección (en colaboración co grupo mixto de traballo) daquelas feiras ou eventos obxectivo, e establecer un calendario para o desenvolvemento destas actuacións.</li> <li>○ Organizar o equipo responsable da execución da actuación e o material necesario asociado (por exemplo, caseta ou mesa, bandeirolas, material, material promocional, ...). Este equipo poderá estar a formar tanto polas persoas da DXT responsable da acción promocional como por representantes dos movementos asociativos da rexión).</li> <li>○ Realizar unha acción específica para informar os colectivos obxectivo sobre a presenza do destino Galicia no evento ou feira (empregando para iso a ferramenta de marketing directo descrita na acción 2.7).</li> </ul>
Responsables	Turismo de Galicia.

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



4	Promoción da oferta de turismo accesible
4.11.	Certificación do destino como “Destino turístico intelixente”
Obxectivo	Certificación do destino Galicia ou impulso á candidatura de destinos da Comunidade Autónoma, como “Destino turístico intelixente”.
Descrición	<p>SEGITTUR, a Sociedade Estatal para a Xestión da Innovación e as Tecnoloxías Turísticas, grazas ao impulso da Secretaría de Estado de Turismo, está a desenvolver o proxecto de Destinos Turísticos Intelixentes, co obxectivo de mellorar o posicionamento de España como destino turístico mundial.</p> <p>Un Destino Turístico Intelixente é un destino “innovador, consolidado sobre unha infraestrutura tecnolóxica de vangarda, que garante o desenvolvemento sustentable do territorio turístico, accesible para todos, que facilita a interacción e integración do visitante coa contorna e incrementa a calidade da súa experiencia no destino, á vez que mellora a calidade de vida do residente”.</p> <p>O proceso de certificación está aínda en fase de desenvolvemento. Con todo, para que un destino poida ser certificado como DTI, será necesario empezar cunha auditoría da que se obtén un diagnóstico sobre a súa situación de partida no camiño de converterse nun destino intelixente. Tras este diagnóstico, realizarase un Plan de Acción, que é unha folla de ruta sobre que melloras debe realizar o destino nos catro ámbitos de actuación (innovación, tecnoloxía, sostibilidade e accesibilidade) para poder recibir a certificación.</p> <p>Turismo de Galicia deberá impulsar iniciativas e accións para que os principais destinos da Comunidade Autónoma poidan optar a unha futura candidatura a conversión en Destino Turístico Intelixente.</p>
Responsables	Turismo de Galicia; Axentes de municipios e de deputacións de relevante interese.

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



4 Promoción da oferta de turismo accesible

4.12. Apps específicas de promoción do turismo accesible

Obxectivo	Promoción da oferta turística accesible de Galicia mediante a publicación de establecementos e recursos turísticos en Apps.
Descrición	<p>Preténdese recoller as condicións de accesibilidade de establecementos e recursos turísticos de todo o territorio, incluíndo aloxamentos, restaurantes e adegas, praias e outros tipos de espazos naturais, museos, monumentos, oficinas de turismo, espazos lúdicos, ....</p> <p>A información das aplicacións permite planificar viaxes, personalizando a procura segundo as necesidades da persoa e accedendo a unha información descritiva sobre as condicións de accesibilidade dos recursos incluídos.</p>
Responsables	Turismo de Galicia

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



## 6.- Seguimento, avaliación e indicadores do Plan

O seguimento e a avaliación dos principais avances e retos na implementación do Plan de Accesibilidade Turística de Galicia, realizaranse a través da celebración de reunións, cunha periodicidade semestral, convocadas por Turismo de Galicia, no seo do grupo de traballo do Consello de Turismo de Galicia

Adicionalmente, o control e o seguimento do Plan serán obxecto da orde do día de todas as reunións do Grupo de traballo para a xestión do turismo accesible de Galicia.

A continuación, recóllense os indicadores cos que medir dunha maneira obxectiva os principais logros alcanzados no proceso de implementación das actuacións do Plan de Accesibilidade Turística de Galicia:

Indicadores do Plan de Accesibilidade Turística de Galicia	
	Indicadores
<b>Liña Estratéxica 1</b> <b>Mellora da accesibilidade da oferta turística</b>	Nº de recursos analizados en materia de accesibilidade (oficinas de información turística, establecementos, puntos de interese turísticos, ....).
	Nº de axudas outorgadas para a mellora da accesibilidade de recursos e empresas turísticas a través das liñas de axudas.
<b>Liña Estratéxica 2</b> <b>Sensibilización e formación en materia de turismo accesible</b>	Nº de xornadas e campañas de sensibilización realizadas.
	Nº de asistentes aos cursos de formación.
<b>Liña Estratéxica 3</b> <b>Innovación e intelixencia de mercado</b>	Nº de empresas adheridas ao Selo de Turismo Accesible de Galicia.
	Nº de asistentes aos talleres de innovación da oferta turística.
<b>Liña Estratéxica 4</b> <b>Promoción da oferta de turismo accesible</b>	Nº de actuacións de promoción específicas de Turismo Accesible.
	Nº de establecementos publicados en Apps de promoción de turismo accesible

