



## PLAN DE ACCIÓN DE TURISMO ACCESIBLE

La Comisión Europea, en la comunicación del 30 de junio de 2010 al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, titulada «Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo» declaraba que:

*«En los últimos años, se han puesto en marcha otras iniciativas transfronterizas, por ejemplo (...) rutas de peregrinación (...). La Comisión considera que varias de estas iniciativas saldrían ganando si se las reconociera y se beneficiaran de una legitimidad europea que garantizara su carácter transnacional.»*

El Tratado de Lisboa, en cuanto proyecto constitucional de la Unión Europea, asume como valores fundamentales:

*El «respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres.»*

(art. 1 bis)

En este ámbito, la propia Comisión promovió el programa «Turismo y Accesibilidad para Todos» durante el período 2014-2015, potenciando el desarrollo e implementación de servicios turísticos bajo criterios de diseño universal.

En 2017, en el marco del Programa para la Competitividad de las Empresas y para las Pequeñas y Medianas Empresas, COSME, se desarrolló el Proyecto “Santiago, San

Benedetto Rutas universales – SABER”, comunicado con la marca *Open Up Routes*. Este proyecto tenía como objetivos:

*«Mejorar las habilidades, sensibilización y preparación de los operadores turísticos implicados, tanto del sector público como el privado con el fin de eliminar las barreras físicas y ambientales, de forma que las personas con alguna discapacidad temporal o permanente puedan disfrutar esta experiencia;*

*Desarrollar una oferta turística transnacional diversificada basada en el principio de “Turismo para Todos” y en un modelo de “Turismo Slow”, poniendo en valor el patrimonio material e inmaterial existente en las rutas europeas de peregrinación;*

*Establecer y mejorar la cooperación entre los proveedores de servicios turísticos locales públicos y privados a nivel local, regional y transnacional con el fin de mejorar la calidad de la oferta en todos los niveles de la cadena turística y transformar cada destino en un “entorno accesible”;*

*Aumentar la competitividad de los operadores turísticos locales y estimular la creación de nuevos servicios destinados a diferentes segmentos del mercado turístico;*

*Desarrollar una comunicación transnacional y una estrategia de marca que aumente la visibilidad y el atractivo del producto turístico como una experiencia dirigida a todos los públicos, no sólo a personas con discapacidad.»*

Con este objetivo, se mantuvieron reuniones de trabajo entre representantes de las Administraciones Públicas, organizaciones sectoriales, iniciativa privada y entidades representantes de personas con discapacidad.

Como resultado de estos encuentros, se acordó un conjunto de mejoras, ordenadas en un Plan de Acción para los Caminos Europeos de Peregrinación (Camino de Santiago y Camino de San Benito).

Valorando el hecho de que todo peregrinaje atraviesa zonas de montaña, rurales y urbanizadas, e incluyendo la densidad de entornos monumentales, el incremento del nivel

de accesibilidad deberá ser coherente con la conservación de la naturaleza y los criterios de intervención sobre el patrimonio histórico artístico.

## PLAN DE ACCIÓN PARA LOS CAMINOS DE SANTIAGO Y DE SAN BENITO

ÁREA DE ACCIÓN E INTERVENCIÓN	IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS, DIFICULTADES, OBSTÁCULOS	ACCIÓN CORRECTORA
<p>Legislación. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local.</p>	<p>Legislación dispersa entre normas de distinto ámbito y competencia, lo que deriva en una aplicación difusa y sin rigor, que genera interrupciones en la cadena de accesibilidad.</p>	<p>Superar el condicionante de competencia en beneficio de la continuidad de la cadena de accesibilidad conforme al criterio más favorable.</p>
<p>Planificación y diseño. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.</p>	<p>Falta de previsión sobre accesibilidad durante las fases iniciales y medias de los proyectos, lo que deriva en costes finales y ausencia de soluciones integrales.</p>	<p>Programar e impartir actividades de divulgación, formación y sensibilización orientadas a los sectores público, comercial y empresarial, según sea su actividad.</p>
<p>Relación entre legislación, planificación y diseño. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.</p>	<p>Carencias de accesibilidad e interrupciones en la cadena de accesibilidad, tanto en equipamientos e instalaciones como en la prestación de servicios.</p>	<p>Formación y sensibilización de los profesionales implicados en el sector.</p> <p>Formación y sensibilización de los profesionales del diseño para la adecuada implementación de los elementos de accesibilidad.</p> <p>Competencia cualificada de inspección y sanción por incumplimiento.</p> <p>Supervisión administrativa y colegiada de proyectos.</p> <p>Exigencia del pleno cumplimiento de la normativa de accesibilidad cuando es física, técnica y operativamente viable.</p> <p>Reducir el plazo entre registro de declaración responsable e inspección técnica competente.</p> <p>Medidas de apoyo por parte de las Administraciones Públicas para fomentar el incremento de la accesibilidad.</p> <p>Disposiciones de apoyo financiero para posibilitar la aplicación de estas medidas.</p>
<p>Vía pública: ruta del Camino. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local.</p>	<p>Interrupción de la cadena de accesibilidad en el viario del Camino.</p> <p>Dificultades para seguir el itinerario por ausencia de continuidad en la señalización.</p>	<p>Planes de accesibilidad para adaptar los tramos donde sea viable intervenir por orografía o protección patrimonial.</p> <p>Establecimiento de rutas alternativas accesibles cuando no sea posible continuar por el Camino original.</p> <p>Señalizar completamente el itinerario, incluyendo bifurcaciones, giros, cambios de plataforma...</p>

## PLAN DE ACCIÓN PARA LOS CAMINOS DE SANTIAGO Y DE SAN BENITO

ÁREA DE ACCIÓN E INTERVENCIÓN	IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS, DIFICULTADES, OBSTÁCULOS	ACCIÓN CORRECTORA
		Señalizar los establecimientos de servicio vinculados al camino.
Vía pública y espacios de uso público: itinerario peatonal. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.	Pavimento en mal estado, por instalación defectuosa o falta de mantenimiento.	Instalar y mantener pavimentos duros, lisos, antideslizantes en seco y mojado, estables, regulares y continuos.
Vía pública: vados peatonales. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local.	Vados peatonales asimétricos, con rebaje en una acera y bordillo en otra, lo que genera situaciones de peligro para las personas con movilidad reducida en los cruces.  Semáforos con señalización acústica en un solo lado, lo que genera desorientación para las personas ciegas cuando cruzan hacia la acera sin referencia sonora.	Rebajar ambos extremos de un paso peatonal con el mismo tipo de vado, respetando el principio de pendientes inferiores al 10%.  Equipar ambos extremos de un mismo cruce con semáforos homogéneos en cuanto a señalización visual, acústica y temporal.
Vía pública y espacios de uso público: plazas de aparcamiento reservadas para vehículos de personas con movilidad reducida. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.	Reserva de plazas en zona de riesgo, puesto que los aparcamientos en línea suponen la circulación rodada por un lateral del vehículo.  Señalización horizontal definiendo una dimensión insuficiente para salir del vehículo y realizar con seguridad la operación de transferencia.  Señalización vertical colocada de modo que impide la apertura lateral de puertas o la aproximación posterior al vehículo.	Se recomienda señalar estas plazas en batería y cordón. Esto permite la transferencia lateral sin riesgo y no obstaculiza la apertura del portón posterior en furgonetas.  Señalizar el perímetro de las plazas con dimensiones de 5,00 x 2,20m para el vehículo más un espacio anexo de 5,00 x 1,50m para transferencia. Este espacio puede compartirse entre dos plazas paralelas.  Instalar el mástil coincidiendo con la esquina delantera del vehículo, donde no bloquea apertura lateral ni posterior.
Movilidad: Transporte público. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.	Paradas sin identificación ni señalización.  Accesibilidad física compleja o imposible en paradas y marquesinas, especialmente en entorno rural.  Comunicación asimétrica en estaciones, puertos y aeropuertos, sin compensar canal auditivo en canal visual y viceversa.  Ausencia de rampa o plataforma de acceso a vehículos.	Señalizar las paradas con un código que identifique sistema de transporte -municipal, metropolitano, discrecional, interurbano...- número de línea, procedencia y destino.  Optar por modelos de marquesina accesibles e instalarlos en ubicaciones comunicadas con un itinerario peatonal accesible.  Establecer sistemas de comunicación que garanticen la emisión y percepción del mensaje en canal acústico y visual simultáneamente.

## PLAN DE ACCIÓN PARA LOS CAMINOS DE SANTIAGO Y DE SAN BENITO

ÁREA DE ACCIÓN E INTERVENCIÓN	IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS, DIFICULTADES, OBSTÁCULOS	ACCIÓN CORRECTORA
	<p>Ausencia de aviso o comunicación deficiente de paradas del vehículo.</p>	<p>Equipar todos los vehículos y paradas con un sistema de acceso que permita el embarque y desembarque sin limitar la movilidad de las personas.</p> <p>Equipar todos los vehículos con sistema de aviso de parada visual y acústico, indicando localización concreta de la parada.</p>
<p>Equipamientos e instalaciones. Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.</p>	<p>Establecimientos diseñados y construidos con criterios de accesibilidad, a los que es imposible llegar porque el itinerario de aproximación no es accesible.</p> <p>Actividades y servicios instalados en edificios de tipología monumental, con carencias objetivas de accesibilidad no resolubles por su condición de bien cultural protegido.</p> <p>En situaciones de dificultad o imposibilidad de acceso a servicios comunes –piscinas, salones, bibliotecas...- se opta por soluciones discriminatorias, generando un pequeño emplazamiento accesible apartado del entorno general.</p> <p>Dificultad o imposibilidad para acceder a puntos de interés en el interior de establecimientos turísticos, por falta de orientación e información.</p> <p>Dificultad o imposibilidad de acceso a elementos adaptados disponibles.</p> <p>Ausencia de sistemas de información duplicada en canal acústico y visual.</p> <p>Dificultades para entender la señalización por falta de coherencia entre sistemas de simbología.</p>	<p>Situar los equipamientos e instalaciones relacionadas con el Camino en localizaciones comunicadas con la ruta mediante un itinerario peatonal accesible o, en su defecto, un sistema de transporte público accesible.</p> <p>Planificar y gestionar la relación entre establecimiento y operación de modo que garantice un mínimo de accesibilidad para todas las personas.</p> <p>Planificar desde el origen del proyecto conforme a criterios de diseño universal, planteando soluciones inclusivas que eviten la segregación.</p> <p>Instalar franjas-guía y recursos de encaminamiento, señalizando el punto de interés con pavimento contrastado en color y textura, y duplicando la información impresa en canal auditivo.</p> <p>Instalar franjas-guía y recursos de encaminamiento, colocando el recurso en franja de alcance manual, tanto vertical como en profundidad.</p> <p>Establecer sistemas de comunicación que garanticen la emisión y percepción del mensaje en canal acústico y visual simultáneamente.</p> <p>Elaborar para el Camino una simbología normalizada, de comprensión universal validada.</p>



## PLAN DE ACCIÓN PARA LOS CAMINOS DE SANTIAGO Y DE SAN BENITO

ÁREA DE ACCIÓN E INTERVENCIÓN	IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS, DIFICULTADES, OBSTÁCULOS	ACCIÓN CORRECTORA
<p>Personas con función de atención al público Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.</p>	<p>Ausencia de personas con competencia suficiente en lengua de signos. Evidencia de personas que confunden «atención al cliente» con «ayuda al desvalido», generando situaciones de agravio comparativo.</p>	<p>Contratar e incorporar personas con formación reglada en lengua de signos y sistema de signado internacional. Formación sobre atención a personas con discapacidad desde la perspectiva de cliente.</p>
<p>Procedimientos y procesos de operación de servicios Administraciones Públicas de ámbito estatal, territorial y local. Iniciativa privada.</p>	<p>Dificultades de acceso a la información por ausencia de documentación en lectura fácil. Imposibilidad de leer toda información impresa no comunicada en canal audiovisual o digital accesible con lector. Falta de audiodescripción conforme a criterios de funcionalidad para personas ciegas y deficientes visuales. Ausencia de instalaciones de apoyo para personas usuarias de audífono e implante coclear. Ausencia de sistemas de intercomunicación textual. Vinculación del conjunto de habitaciones accesibles al rango más caro de la oferta disponible.</p>	<p>Información general, condiciones de alojamiento, menús, facturas y toda información de interés adaptada en lectura fácil. Imprimir información en sistema Braille. Grabar información en formato de audio compatible, descargable por bluetooth o wi-fi en dispositivos móviles. Redactar y grabar contenidos conforme a norma de audiodescripción para personas ciegas y deficientes visuales. Ofrecerlos en formato descargable en dispositivo móvil o grabados en dispositivos accesibles. Instalar bucles de inducción magnética adecuados al ámbito de comunicación, según entorno y tipo de actividad concreta Instalar medios de comunicación textual bidireccionales, de forma que permitan leer y escribir. Siendo que la accesibilidad es un derecho -no un lujo- debiera aplicarse la proporción de habitaciones accesibles sobre cada uno de los tramos de oferta disponibles. En caso contrario, vincularla al precio más bajo o al coste medio; no obligatoriamente al valor máximo, como si se tratase de una opción exclusiva.</p>

## RESULTADOS ESPERADOS

De la aplicación de estas mejoras debiera derivarse la consecución de los siguientes resultados:

- Itinerario peatonal accesible continuo en todo el recorrido del Camino.
- Sistema de señalización uniforme en todo el recorrido del Camino, así como instalaciones y servicios adheridos.
- Accesibilidad universal -movilidad, percepción, comprensión, orientación- en las infraestructuras y vehículos de transporte público.
- Accesibilidad universal -movilidad, percepción, comprensión, orientación- en las instalaciones y servicios adheridos al Camino, a nivel de entorno y de operación.
- Aplicación del principio de igualdad de oportunidades.
- Comunicación y valoración de la memoria de buenas prácticas aplicadas en el Camino.
- Visualización del Camino como un itinerario inclusivo de turismo y peregrinación.
- Percepción de las personas demandantes de turismo accesible como un colectivo desestacionalizado y dinamizador de la oportunidad de negocio.

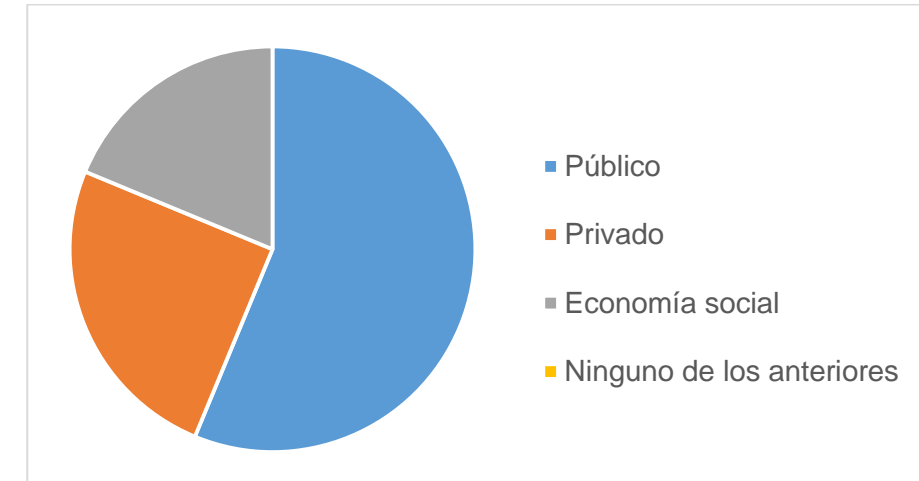


**ANEXO 1: DEFINICIÓN Y VALORACIÓN DE NECESIDADES**

A nivel general, la percepción de necesidades parece más sensibilizada con respecto a la accesibilidad física que a los demás ámbitos. No obstante, la necesidad menos valorada se sitúa en un promedio de 7,5, lo que indica que la accesibilidad, de modo general, es un aspecto percibido muy positivamente entre el sector turístico.

Percepción de necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	Promedio
Vehículos de transporte público accesibles para personas con movilidad reducida.									1	2	12	146	9,73
Urbanización accesible -aceras y vados, plazas de aparcamiento reservadas, espacios comunes, parques, playas-									1	3	11	145	9,67
Accesibilidad en instalaciones de transporte público -puertos y aeropuertos, estaciones, paradas, apeaderos-										5	10	145	9,67
Accesibilidad en instalaciones, locales y edificios de hostelería y restauración..										6	9	144	9,60
Accesibilidad física, sensorial y cognitiva en espacios culturales, centros de interpretación y museos									2	4	9	142	9,47
Edificios de acceso público accesibles, independientemente de su titularidad pública o privada.									3	3	9	141	9,40
Accesibilidad en espacios deportivos y de ocio -desde las perspectivas de práctica de actividades y público-									2	5	8	141	9,40
Recursos digitales en un entorno web accesible.						1			2	6	6	135	9,00
Señalética universal e indicaciones comprensibles.						1		1	2	4	7	134	8,93
Audioguías y signoguías descargables en los dispositivos móviles personales..						1			3	5	6	134	8,93
Cartas descargables en formato audible (mp3 y semejantes).						1		2	2	5	5	130	8,67
Bancos, pérgolas, soportales, arbolado. Espacios abiertos de descanso y refugio..							1	2	4	4	4	128	8,53
Vehículos de transporte público con comunicación accesible.					1		2	1	1	4	6	127	8,47
Cartas con imágenes de los servicios descritos en el texto.						1		2	4	4	4	127	8,47
Sistemas de inducción magnética en las ventanillas y servicios con comunicación oral.						2		2	2	4	5	126	8,40
Cubertería, cristalería y vajilla ergonómicos y de fácil manipulación..						1	1	1	5	4	3	124	8,27
Maquetas táctiles y recursos tiflotécnicos.						1		3	6	2	3	122	8,13
Indicaciones y paneles en alfabeto Braille..							2	4	3	3	3	121	8,07
Conocimiento o competencia suficiente en lengua de signos del personal con funciones de atención al público.						2	2	3	4	3	1	112	7,47
Otros recursos. Indique servicio y grado de importancia.	Listado de recursos turísticos accesibles. Accesibilidad en espacios naturales: zonas de costa, montaña, rutas de senderismo. Oferta de turismo activo accesible. Guías especializados en trabajar con personas que presenten diversas discapacidades (físicas, sordos, ciegos, intelectual...)												

El perfil de las mesas es mayoritariamente de gestión, promoción e inspección pública, tanto de corporaciones locales como administraciones provinciales, autonómica y estatal. Por sectores, el 58,25% de las personas estaban vinculadas a este sector público, el 25% al sector privado, y el 18,75% a entidades representantes de personas con discapacidad y empresas de economía social



Las directrices anteriores se complementan con acciones concretas derivadas de situaciones comúnmente identificadas en diferentes ámbitos, de distintos entornos, en establecimientos de diversas tipologías. La siguiente tabla establece la relación entre carencias de accesibilidad, ámbito de responsabilidad y solución al problema