



# Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León



## Índice

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Introducción y objetivos .....  | 5  |
| 1.1. | Antecedentes.....   | 7  |
| 1.2. | Objetivos y metodología .....   | 9  |
| 1.3. | Destinatarios.....  | 11 |
| 2.   | Análisis de la situación actual del destino.....                          | 14 |
| 2.1. | Análisis de la oferta turística.....                                      | 14 |
| 2.2. | Análisis de la oferta turística accesible en el destino .....             | 19 |
| 2.2. | La demanda turística de Castilla y León .....                             | 21 |
| 2.3. | Tendencias y hábitos de consumo del mercado turístico internacional ..... | 24 |
| 3.   | Diagnóstico del destino.....  | 9  |
| 4.   | Estrategia de turismo accesible del destino .....                         | 28 |
| 5.   | Plan Operativo .....  | 32 |
| 5.1. | Mapa de proyectos .....   | 32 |
| 5.2. | Fichas de actuaciones.....  | 33 |
| 6.   | Anexos .....  | 57 |
|      | Anexo 1: Cronograma de implantación del plan.....                         | 57 |
|      | Anexo 2: Seguimiento, evaluación e indicadores del Plan.....              | 60 |
|      | Anexo 3: Previsión presupuestaria.....                                    | 62 |





# Introducción y objetivos

# 1. Introducción y objetivos

El año 2017 se ha proclamado por parte de las Naciones Unidas como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el desarrollo. Esta decisión concuerda con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, entre ellos el de “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”.

Asimismo, el 27 de septiembre de 2016 se celebró el Día del Turismo, dedicado en el año 2016 al Turismo Accesible, con el lema “Turismo para Todos – Promover la Accesibilidad Universal”, con el reto de reconocer la necesidad de la accesibilidad en el turismo y dar cabida a todas las personas en los destinos turísticos.

En el ámbito de la Unión Europea, de acuerdo con el Estudio encargado por la Comisión Europea “Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe”, en el que se presentan datos sobre el perfil demográfico y de comportamiento de los turistas con necesidades de accesibilidad en Europa, el número total de personas con necesidades de accesibilidad en los Estados Miembros de la Unión Europea se estima en 138,6 millones de personas.

A nivel nacional, según el informe sobre la Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), de diciembre de 2016, en el año 2015 casi tres millones de personas en España tenían una discapacidad. Y en Castilla y León, en el año 2015, había 169.637 personas con discapacidad, de acuerdo con los datos de la Gerencia de Servicios Sociales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Una gran parte de estas personas viaja, y además con cierta asiduidad. Según los primeros datos recogidos en el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España, adelantados por la Fundación de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), las personas con discapacidad viajan con más frecuencia que las que no la tienen, 8 viajes de media en los últimos dos años frente a 7 viajes de media en el mismo periodo.

La inclusión y la no discriminación de las personas con discapacidad es una obligación recogida en la legislación española. En el turismo también se debe considerar, ya que estas personas tienen derecho al ocio y al disfrute de su tiempo de vacaciones en las mismas condiciones que el resto de la población.

El turismo accesible es la solución para que este derecho sea real. Es necesaria la incorporación de medidas que posibiliten el acceso, la utilización y disfrute de las infraestructuras, productos, entornos y servicios turísticos de forma normalizada, autónoma y segura. Las personas con discapacidad deben disfrutar de servicios accesibles en toda la cadena de valor turística; transporte, alojamiento y el resto de servicios turísticos que puede utilizar: restaurantes, visitas a centros museísticos, parques y sendas naturales u otras actividades lúdicas.

La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es un obstáculo para alcanzar el objetivo del turismo para todos. Por tanto, al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se está contribuyendo a la igualdad de oportunidades de todas las personas.

Por supuesto, el turismo accesible implica, en muchas ocasiones, una inversión en infraestructuras, así como en formación del personal para conocer las necesidades específicas de estos clientes. Sin embargo, esta inversión puede verse compensada por una serie de factores económicos importantes a considerar:

- En primer lugar, hay que considerar la dimensión del grupo, que es creciente, puesto que a las personas con discapacidad hay que unir a las personas mayores. La Organización de las Naciones Unidas estima que en 2050 un 21% de la población tendrá más de 60 años, y en España, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), el número de personas con 65 o más años llegará a representar en 2050 un 30,8% del total de la población.
- En segundo lugar, este grupo de posibles turistas dispone de recursos económicos para viajar. Por un lado, las administraciones públicas destinan recursos para fomentar el turismo entre las personas con discapacidad. Así, por ejemplo, en el año 2012 la Administración del Estado, a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) concedió subvenciones a ONGs, por importe de 3 millones de euros, para ejecutar programas de turismo dirigidos a este colectivo y se destinaron 75 millones para el programa de “envejecimiento activo”. Y por otro lado, según el estudio de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física, mientras la media de gasto/día de la población general española en sus viajes turísticos es 49,8 €, la población con discapacidad física gasta 89,3 €/día. Asimismo, según el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España de Fundación Once, el gasto medio por persona con discapacidad en el último viaje realizado ha sido de 813,65 €, frente a los 637,60 € de gasto medio de una persona sin necesidades de accesibilidad.
- Se debe añadir que el segmento de personas con discapacidad se considera “multicliente”, puesto que viajan normalmente acompañadas. Según el mismo estudio de PREDIF, el 92% de los encuestados viaja acompañado por familiares y amigos. Se calcula que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante. Este dato tiene otra implicación: la persona con discapacidad se convierte en prescriptor del destino, puesto que, si no es accesible, no se favorece la posible visita.
- También hay que señalar como ventaja que la captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que se da en el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales. Según datos de la Oficina de Estadísticas de la Unión Europea (Eurostat) el 51% de este segmento es laboralmente inactivo, viviendo de pensiones de invalidez, jubilación, etc.
- Por último, como ventaja destacable, la oferta turística que cuenta con medidas de accesibilidad consigue una mayor calidad en todos sus ámbitos: entorno construido, transporte, servicios, productos y atención al cliente, entre otros. Tal es la relevancia, que el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) han incorporado a sus normas de calidad estos criterios. De este modo, la perspectiva es más amplia, puesto que los beneficios alcanzan no sólo a personas con discapacidad, sus primeros destinatarios, sino a todas las personas, como familias con niños o personas con situaciones transitorias de discapacidad (por accidentes o lesiones, por ejemplo). La adopción de estas medidas tiene repercusión en la mejora de la imagen del destino y las empresas, puesto que tienen una línea de promoción diferenciada como “socialmente responsables”.

En definitiva, el turismo accesible ofrece un amplio abanico de ventajas para los destinos que se orientan a este mercado. Además de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística a todas las personas, dota de más calidad a los establecimientos y servicios turísticos, incrementa el número de turistas, permite combatir la estacionalidad del sector turístico y favorece su rentabilidad.

## 1.1. Antecedentes

La inclusión y la no discriminación de las personas con discapacidad y con otras necesidades diversas es una obligación recogida, tanto en la legislación española como en la de Castilla y León.

La Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León tiene entre sus objetivos “fomentar la accesibilidad universal para avanzar en la consecución de un turismo para todos”. En el desarrollo de este objetivo, esta Ley recoge los derechos de los turistas, los deberes de las empresas turísticas, así como las obligaciones de la administración de la Comunidad Autónoma - título V, capítulo 1, artículo 53: - Castilla y León Accesible - “La administración de la Comunidad Autónoma coordinará, promoverá y apoyará iniciativas que contribuyan a garantizar la accesibilidad a los recursos y servicios turísticos a todas las personas, y, en particular, a las que tengan algún tipo de discapacidad, ya sea física, intelectual o sensorial, en el marco de la normativa específica que resulte de aplicación”.

Por lo tanto, la Consejería de Cultura y Turismo tiene entre sus competencias trabajar la accesibilidad turística para alcanzar un “Turismo para todos”. Para el desarrollo de este objetivo, se plantea la accesibilidad bajo un punto de vista integral que contempla desde una fase previa de recogida de información, hasta la fase experiencial del disfrute del servicio y el ocio.

El Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, aprobado por Acuerdo 7/2014, de 25 de septiembre de la Junta de Castilla y León, parte del trabajo realizado ya por la Junta de Castilla y León en esta línea y recoge nuevas medidas de accesibilidad dentro del programa de calidad del destino, tales como:

- Apoyo a las empresas para la mejora de la accesibilidad de la oferta.
- Guía de establecimientos y recursos turísticos accesibles de Castilla y León.
- App de establecimientos y recursos turísticos accesibles de Castilla y León.
- Adaptación de las rutas turísticas a personas con discapacidad.
- Impulso de la colaboración con asociaciones y plataformas especializadas.
- Actuaciones en materia de Turismo Accesible.

Las actuaciones en favor de la accesibilidad turística se iniciaron de forma previa a la puesta en marcha del Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, y se han apoyado en la colaboración con las principales asociaciones representativas de este colectivo, bajo dos marcos fundamentales:

- El Convenio de colaboración con la Delegación Territorial de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) en Castilla y León con vigencia para los años 2013 y 2014, con el objetivo de mejorar la difusión del turismo y la cultura de Castilla y León entre las personas ciegas o con discapacidad visual.
- El Protocolo firmado en 2014 entre la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) para el análisis, asesoramiento y difusión de espacios y destinos turísticos de la comunidad de Castilla y León.

Sobre la base de esta doble colaboración, y con la continuidad que implican las actuaciones contenidas en el Plan Estratégico de Turismo, se pueden destacar:

1. En materia de promoción:

- a. La publicación en el año 2009 de la Guía de Alojamientos Turísticos Accesibles de Castilla y León, realizada por la Junta de Castilla y León, con la colaboración de PREDIF.
- b. La presentación de la Semana Santa de Castilla y León destinada a medios de comunicación y al colectivo ONCE en una de las sedes de la ONCE en Madrid, principal mercado emisor de turistas hacia Castilla y León (año 2013).
- c. El apoyo, por parte de ONCE, Fundación Once y la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), en la organización y puesta en marcha de diferentes exposiciones de Las Edades del Hombre, una fundación que tiene como finalidad la promoción de la cultura, a través de la conservación, el desarrollo, la protección y la difusión del patrimonio que poseen las once diócesis católicas en Castilla y León.
- d. En el año 2015 se ha colaborado con la ONCE en el patrocinio de una actividad de artes escénicas denominada “Teresa de Jesús, Jardinera de la Luz”.
- e. La Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León ha colaborado también con la Fundación Personas, apoyando la realización de cuatro marchas solidarias, regalando la tarjeta de Museos a todos los participantes.

2. Realización de estudios:

- a. Fruto de la colaboración con PREDIF, se realizó en 2014 y 2015 el estudio que dio lugar a la “Guía del Camino de Santiago accesible para todas las personas”, en la que se publican los resultados del diagnóstico de accesibilidad de establecimientos turísticos y tramos del Camino Francés en su paso por las tres provincias castellanoleonesas de Burgos, Palencia y León.

3. Mejora de la accesibilidad:

La Consejería de Cultura y Turismo firmó en enero de 2016 un protocolo con la ONCE para impulsar la puesta en marcha de actividades encaminadas a la promoción de la imagen turística de Castilla y León y la mejora del acceso de la información cultural y turística de la Comunidad de Castilla y León. Este acuerdo establece el apoyo por parte de la ONCE en actos culturales de Castilla y León. La ONCE fomentará su colaboración, bien directamente o a través de su Fundación, y apoyará los actos culturales que se celebren por parte de la Consejería de Cultura y Turismo durante el 2016, aportando para ello sus conocimientos técnicos en materia de discapacidad. La Consejería de Cultura y Turismo por su parte promueve la implantación de medidas de accesibilidad en dichos actos o eventos, para personas con discapacidad sensorial.

4. Con relación a las acciones de apoyo puestas en marcha, se han financiado actuaciones en materia de accesibilidad turística tanto en el ámbito público y privado.
5. La accesibilidad también ha estado presente como una materia transversal en la programación formativa anual de la Dirección General de Turismo.



6. También desde el punto de vista de la creación de producto turístico la accesibilidad ha sido convenientemente considerada. Así, por ejemplo:
  - a. En el marco del Proyecto de Puntos Activos, en el que se ha articulado la colaboración entre la Federación de Asociaciones Castellano y Leonesas de Turismo Rural, ACALTUR y la Asociación de Empresas de Turismo Activo de Castilla y León, ATACYL, para la creación de espacios donde ofertar actividades de turismo activo por varias empresas.
  - b. En los Planes de Competitividad de Producto Turístico se han aplicado criterios de turismo accesible.
7. Aplicación de criterios de accesibilidad en los servicios turísticos que la Administración autonómica ofrece al ciudadano:
  - a. En las Oficinas de Información Turística de la Junta de Castilla y León.
  - b. En la nueva página Web de turismo de Castilla y León, que ha integrado diferentes aspectos de accesibilidad en su configuración.

## 1.2. Objetivos y metodología

El Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León 2017-2019 se enmarca en los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018:

1. Fortalecer el tejido empresarial turístico de Castilla y León.
2. Avanzar en la profesionalización de los recursos humanos del sector y en la gestión del conocimiento turístico.
3. Rentabilizar las infraestructuras turísticas de la comunidad para crear una oferta turística competitiva que ponga al sector turístico al servicio de la cohesión territorial.
4. Potenciar la competitividad del sector turístico castellanoleonés a través de la innovación y la calidad.
5. Fortalecer la presencia de Castilla y León en los mercados turísticos, a través de la promoción y la comercialización, con especial incidencia en la internacionalización de su oferta.

En este marco, el Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León 2017-2019 tiene los siguientes objetivos específicos:

1. Promocionar y ayudar a la comercialización de los servicios turísticos accesibles en Castilla y León.
2. Fomentar que los servicios turísticos de Castilla y León dispongan de la mayor accesibilidad posible y de la creación de nuevos productos turísticos accesibles.

3. Colaborar con las entidades representativas relacionadas con la accesibilidad en Castilla y León para la realización de acciones conjuntas que mejoren la oferta de servicios turísticos accesibles.

Asimismo, se establecen medidas que responden al objetivo general de conseguir que los turistas que visitan Castilla y León, independientemente de sus capacidades, puedan vivir su experiencia de viaje en igualdad de condiciones y oportunidades.

Las medidas y acciones que dan respuesta a este objetivo contribuirán a mejorar la calidad del destino y, por tanto, mejorar la competitividad y la rentabilidad de las empresas del sector turístico de la Comunidad.

Como se ha señalado, es necesario incorporar la accesibilidad a toda la cadena de valor del turismo, desde la planificación del destino hasta el regreso al lugar de origen del viajero, para lo cual este Plan articula y reúne una serie de medidas basadas en el Plan Estratégico de Turismo 2014-2018 que identifican las necesidades de accesibilidad vinculadas tanto al espacio de los recursos turísticos como a la información y señalización que se ofrece al turista.

Además, hay que señalar que a través de este Plan se dará cumplimiento a las medidas que en el ámbito turístico aparecen incluidas en el Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad 2016/2020, aprobado por Acuerdo 7/2017, de 9 de febrero, de la Junta de Castilla y León, y, en concreto en su punto 6.2.2, Eje estratégico Nº 8.

El presente Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León se divide en los siguientes capítulos principales:

- En primer lugar se presenta un análisis de la situación actual del turismo accesible, mediante un estudio de la accesibilidad de la oferta turística existente, de la demanda real y potencial de turismo accesible y de las principales tendencias del mercado a nivel global y nacional, con especial enfoque en el turismo accesible.
- En segundo lugar se plantean las oportunidades que ofrece el turismo accesible para la Comunidad de Castilla y León y los retos a los que se enfrenta, que sirven de base para el establecimiento de los objetivos y de las actuaciones que configuran el Plan.
- A continuación, se define la Estrategia de Turismo Accesible de Castilla y León, fijando los objetivos que se proponen en ella, su misión y visión. El Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León está alineado con la estrategia turística del destino y con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, por lo tanto incluye las líneas de actuación necesarias para mejorar su accesibilidad, con especial atención al espacio físico y a la acogida de turistas con necesidades de accesibilidad.
- Por último, en el Capítulo 5, se detallan los ejes estratégicos, especificando por cada uno de ellos el objetivo, su descripción, los organismos responsables y la calendarización de las acciones. Se ha definido una estrategia de destino accesible que incluye 21 actuaciones repartidas en 5 líneas estratégicas:
  1. Formación en accesibilidad y turismo accesible.
  2. Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos.
  3. Creación de productos turísticos accesibles.

4. Creación de canales de información sobre los recursos turísticos accesibles en la estrategia de promoción.
5. Colaboración con entidades y plataformas especializadas.

Adicionalmente, estas actuaciones cuentan con una iniciativa de carácter transversal que consiste en la creación de un Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible en Castilla y León. Este grupo tiene como objetivo el seguimiento de aquellas iniciativas a impulsar para la mejora de la accesibilidad en el destino.

En la última parte del Plan, se detallan los anexos, que cuentan con dos documentos: en el Anexo 1 se expone gráficamente el calendario de las actuaciones y en el Anexo 2 se desarrollan una serie de indicadores para la medición de las acciones implementadas y el seguimiento del Plan.

La metodología que se propone para el desarrollo del Plan es la que se expone a continuación:



### 1.3. Destinatarios

El presente Plan va dirigido a todas las personas físicas o jurídicas que intervienen en el sector turístico de un modo u otro y a los colectivos de personas potenciales usuarios del turismo accesible. Por ello, son sus destinatarios:

- Las administraciones públicas, organismos autónomos, entes públicos de derecho privado, empresas públicas y otras entidades del sector público que ejerzan su actividad en el territorio de la Comunidad de Castilla y León en materia de turismo.
- Los turistas.
- Las empresas turísticas que se establezcan o presten sus servicios en régimen de libre prestación en la Comunidad de Castilla y León.

- Las entidades turísticas no empresariales.
- Las profesiones turísticas cuyo acceso y ejercicio se efectúen en la Comunidad de Castilla y León.
- Los establecimientos físicos en los que ejerzan su actividad los prestadores de servicios de alojamiento turístico o de restauración.
- Las actividades de intermediación turística, de turismo activo y otras actividades turísticas no vinculadas a un establecimiento físico, así como a las actividades turísticas complementarias.

# 2

## **Análisis de la situación actual del destino**

## 2. Análisis de la situación actual del destino

El análisis de la situación actual incluye una panorámica de la oferta genérica de alojamientos turísticos de la Comunidad de Castilla y León, así como de la información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta de establecimientos y recursos turísticos de la región en la actualidad, de la demanda turística y de aquellas tendencias del mercado turístico en un contexto global con potencial impacto en el producto de turismo accesible del destino.

### 2.1. Análisis de la oferta turística

En las siguientes tablas se presentan los datos de la oferta de las principales categorías de alojamientos de Castilla y León a 31 de diciembre de 2016 y su evolución entre 2010-2016, el número de plazas ofertadas por tipo de alojamiento, así como el número de establecimientos de la restauración y de agencias de viajes.

Nº de empresas, establecimientos y plazas turísticas en Castilla y León – 31 de Diciembre de 2016

| PROVINCIA       | ALOJAMIENTOS HOTELEROS |                      |         |          |           |       | Empresas Turismo Activo | Apartamentos | Campings | ALBERGUES            |                           |       | ALOJAMIENTOS RURALES |         |               |                                |       | ESTABLECIMIENTOS RESTAURACIÓN |                      |            |        | Agencias Viajes | TOTAL |         |
|-----------------|------------------------|----------------------|---------|----------|-----------|-------|-------------------------|--------------|----------|----------------------|---------------------------|-------|----------------------|---------|---------------|--------------------------------|-------|-------------------------------|----------------------|------------|--------|-----------------|-------|---------|
|                 | Hoteles                | Hoteles Apartamentos | Moteles | Hostales | Pensiones | TOTAL |                         |              |          | Albergues turísticos | Albergues Camino Santiago | TOTAL | Hotel rural          | Posadas | CASAS RURALES |                                | TOTAL | Restaurantes                  | Salones de banquetes | Cafeterías | Bares  |                 |       |         |
|                 |                        |                      |         |          |           |       |                         |              |          |                      |                           |       |                      |         | Casas rurales | C.R. de alojamiento compartido |       |                               |                      |            |        |                 |       |         |
| Ávila           | Nº ESTAB.              | 50                   | 1       | -        | 81        | 14    | 146                     | 53           | 170      | 15                   | 14                        | -     | 14                   | 48      | 26            | 801                            | 15    | 890                           | 584                  | -          | 118    | 1.506           | 28    | 3.524   |
|                 | Nº PLAZAS              | 3.628                | 28      | -        | 1.838     | 183   | 5.677                   | -            | 2.125    | 7.245                | 791                       | -     | 791                  | 1.031   | 756           | 4.934                          | 133   | 6.854                         | 57.104               | -          | 6.402  | 30.860          | -     | 117.058 |
| Burgos          | Nº ESTAB.              | 131                  | 1       | 2        | 116       | 80    | 330                     | 21           | 29       | 17                   | 37                        | 24    | 61                   | 61      | 19            | 306                            | 35    | 421                           | 819                  | -          | 134    | 1.916           | 92    | 3.816   |
|                 | Nº PLAZAS              | 7.804                | 15      | 66       | 2.658     | 1.154 | 11.697                  | -            | 376      | 7.211                | 1.766                     | 776   | 2.542                | 1.014   | 360           | 2.713                          | 290   | 4.377                         | 68.972               | -          | 6.906  | 37.952          | -     | 139.257 |
| León            | Nº ESTAB.              | 83                   | 6       | 2        | 199       | 117   | 407                     | 42           | 52       | 36                   | 50                        | 41    | 91                   | 108     | 7             | 388                            | 42    | 545                           | 1.198                | -          | 305    | 3.187           | 90    | 5.912   |
|                 | Nº PLAZAS              | 6.846                | 194     | 228      | 4.949     | 1.302 | 13.519                  | -            | 942      | 9.044                | 2.183                     | 1.131 | 3.314                | 2.026   | 142           | 2.152                          | 322   | 4.642                         | 74.099               | -          | 15.006 | 18.242          | -     | 137.677 |
| Palencia        | Nº ESTAB.              | 33                   | 1       | 1        | 60        | 24    | 119                     | 23           | 9        | 5                    | 12                        | 18    | 30                   | 32      | 6             | 189                            | 5     | 232                           | 339                  | -          | 49     | 1.084           | 41    | 1.913   |
|                 | Nº PLAZAS              | 2.161                | 32      | 40       | 1.299     | 283   | 3.815                   | -            | 175      | 1.483                | 595                       | 604   | 1.199                | 590     | 167           | 1.299                          | 48    | 2.104                         | 32.315               | -          | 3.834  | 14.615          | -     | 58.936  |
| Salamanca       | Nº ESTAB.              | 105                  | 3       | 1        | 110       | 49    | 268                     | 31           | 109      | 20                   | 16                        | 2     | 18                   | 47      | 12            | 461                            | 16    | 536                           | 653                  | -          | 283    | 1.467           | 90    | 3.473   |
|                 | Nº PLAZAS              | 8.634                | 261     | 84       | 2.543     | 604   | 12.126                  | -            | 1.475    | 5.603                | 543                       | 34    | 577                  | 972     | 331           | 2.871                          | 103   | 4.277                         | 50.157               | -          | 13.923 | 18.287          | -     | 106.391 |
| Segovia         | Nº ESTAB.              | 56                   | 5       | 1        | 75        | 26    | 163                     | 70           | 130      | 6                    | 19                        | -     | 19                   | 47      | 19            | 381                            | 13    | 460                           | 512                  | -          | 58     | 877             | 36    | 2.331   |
|                 | Nº PLAZAS              | 4.242                | 110     | 14       | 1.869     | 321   | 6.556                   | -            | 1.708    | 2.336                | 1.535                     | -     | 1.535                | 936     | 386           | 2.773                          | 102   | 4.197                         | 57.471               | -          | 3.296  | 18.271          | -     | 95.370  |
| Soria           | Nº ESTAB.              | 39                   | -       | -        | 83        | 22    | 144                     | 8            | 27       | 9                    | 10                        | -     | 10                   | 47      | 16            | 271                            | 19    | 353                           | 318                  | -          | 58     | 372             | 13    | 2.837   |
|                 | Nº PLAZAS              | 2.097                | -       | -        | 2.001     | 258   | 4.356                   | -            | 388      | 4.800                | 348                       | -     | 348                  | 798     | 352           | 2.059                          | 166   | 3.375                         | 26.701               | -          | 4.411  | 11.304          | -     | 55.683  |
| Valladolid      | Nº ESTAB.              | 72                   | 7       | 3        | 64        | 51    | 197                     | 28           | 26       | 4                    | 6                         | 3     | 9                    | 23      | 13            | 141                            | 2     | 179                           | 847                  | -          | 184    | 3.585           | 148   | 5.204   |
|                 | Nº PLAZAS              | 6.719                | 498     | 253      | 1.595     | 705   | 9.770                   | -            | 268      | 1.286                | 308                       | 93    | 401                  | 523     | 303           | 1.038                          | 17    | 1.881                         | 90.374               | -          | 12.003 | 46.278          | -     | 162.168 |
| Zamora          | Nº ESTAB.              | 46                   | 1       | -        | 55        | 18    | 120                     | 26           | 32       | 6                    | 3                         | 9     | 12                   | 46      | 16            | 155                            | 6     | 223                           | 407                  | -          | 69     | 1.266           | 29    | 2.181   |
|                 | Nº PLAZAS              | 2.395                | 24      | -        | 1.266     | 207   | 3.892                   | -            | 466      | 3.604                | 118                       | 183   | 301                  | 819     | 317           | 1.043                          | 43    | 2.222                         | 35.471               | -          | 2.729  | 33.125          | -     | 81.627  |
| CASTILLA Y LEÓN |                        | 615                  | 25      | 10       | 843       | 401   | 1.894                   | 302          | 584      | 118                  | 167                       | 97    | 264                  | 459     | 134           | 3.093                          | 153   | 3.839                         | 5.677                | -          | 1.258  | 15.260          | 567   | 29.763  |
|                 |                        | 44.526               | 1.162   | 685      | 20.018    | 5.017 | 71.408                  | -            | 7.923    | 42.612               | 8.187                     | 2.821 | 11.008               | 8.709   | 3.114         | 20.882                         | 1.224 | 33.929                        | 492.664              | -          | 68.510 | 228.934         | -     | 956.988 |

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León (dic. 2016)

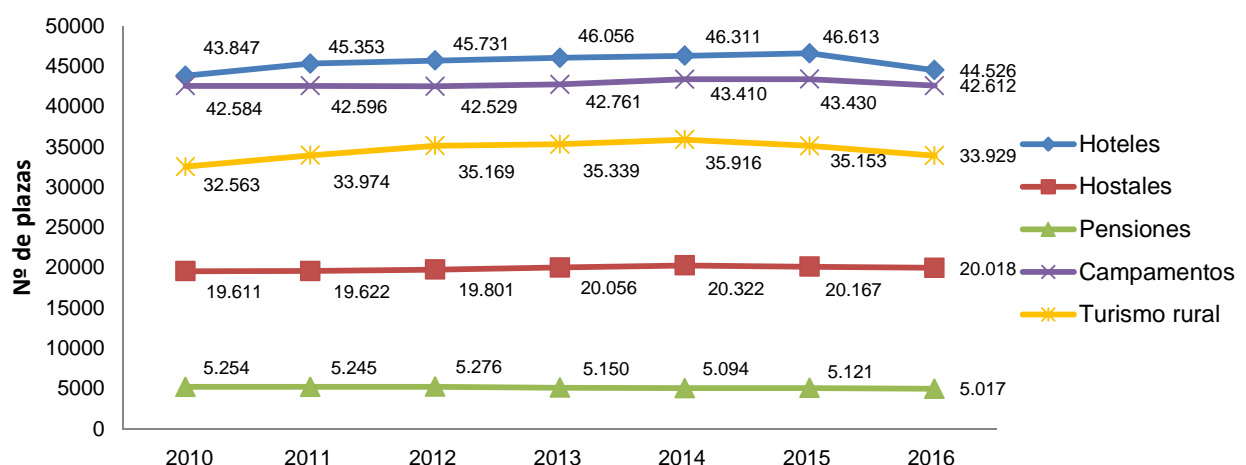
### Nº de plazas de alojamientos turísticos – Evolución 2010-2016

| Año  | Hoteles | Hostales | Pensiones | Campamentos | Turismo rural |
|------|---------|----------|-----------|-------------|---------------|
| 2010 | 43.847  | 19.611   | 5.254     | 42.584      | 32.563        |
| 2011 | 45.353  | 19.622   | 5.245     | 42.596      | 33.974        |
| 2012 | 45.731  | 19.801   | 5.276     | 42.529      | 35.169        |
| 2013 | 46.056  | 20.056   | 5.150     | 42.761      | 35.339        |
| 2014 | 46.311  | 20.322   | 5.094     | 43.410      | 35.916        |
| 2015 | 46.613  | 20.167   | 5.121     | 43.430      | 35.153        |
| 2016 | 44.526  | 20.018   | 5.017     | 42.612      | 33.929        |

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León (dic. 2016)

Desde el año 2010 se evidencia el crecimiento del número de plazas en casi todas las categorías de alojamientos, salvo las pensiones, cuyo número desciende ligeramente. Los hoteles y los alojamientos rurales, pese a disminuir notablemente en el último año, representan a las categorías con la mayor oferta de plazas y con la mayor tasa de crecimiento de las mismas en el periodo 2010-2016, así como las plazas de los campings y hostales que, a pesar de reducirse entre el año 2015 y 2016, presentan un perceptible crecimiento en el arco temporal objeto del estudio.

### Evolución 2010-2016



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León (dic. 2016)



Respecto al número de alojamientos turísticos en la Comunidad de Castilla y León, destaca la preeminencia de los alojamientos rurales, que a fecha de diciembre 2016 supera la mitad del total de la oferta hotelera y extra-hotelera. Este dato evidencia de forma significativa el fortalecimiento de una clara vocación turística basada en las potencialidades del territorio rural.

Asimismo, se puede apreciar el número superior de hostales en comparación con los hoteles.

| Nº de alojamientos turísticos de Castilla y León – 31 diciembre 2016 |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Categoría  | Nº           | Porcentaje  |
| Hoteles  | 615          | 9,18%       |
| Hoteles apartamento  | 25           | 0,37%       |
| Moteles  | 10           | 0,15%       |
| Hostales   | 843          | 12,58%      |
| Pensiones  | 401          | 5,99%       |
| Apartamentos   | 584          | 8,72%       |
| Campings   | 118          | 1,76%       |
| Albergues turísticos   | 264          | 3,94%       |
| Hoteles Rurales  | 459          | 6,85%       |
| Posadas  | 134          | 2,00%       |
| Casas Rurales  | 3.093        | 46,17%      |
| Casas Rurales de alojamiento compartido                              | 153          | 2,28%       |
| <b>Nº TOTAL DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</b>                           | <b>6.699</b> | <b>100%</b> |

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León (dic. 2016)

Por otro lado, es interesante observar el número de plazas de la oferta de alojamientos turísticos de Castilla y León, que cuentan con más de un cuarto del total constituido por plazas hoteleras y otro 25% representado por plazas de campings, lo que denota una amplia capacidad de la oferta de estos últimos, puesto que representan solamente el 1,76% del número total de alojamientos de la región.

| Nº de plazas de alojamientos turísticos de Castilla y León – 31 diciembre 2016 |                |             |
|--|----------------|-------------|
| Categoría  | Nº             | Porcentaje  |
| Hoteles  | 44.526         | 26,68%      |
| Hoteles apartamento  | 1.162          | 0,70%       |
| Moteles  | 685            | 0,41%       |
| Hostales   | 20.018         | 12,00%      |
| Pensiones  | 5.017          | 3,01%       |
| Apartamentos   | 7.923          | 4,75%       |
| Campings   | 42.612         | 25,53%      |
| Albergues turísticos   | 11.008         | 6,60%       |
| Hoteles Rurales  | 8.709          | 5,22%       |
| Posadas  | 3.114          | 1,87%       |
| Casas Rurales  | 20.882         | 12,51%      |
| Casas Rurales de alojamiento compartido  | 1.224          | 0,73%       |
| <b>Nº TOTAL DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</b>                                     | <b>166.880</b> | <b>100%</b> |

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos del Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León (dic. 2016)

## 2.2. Análisis de la oferta turística accesible en el destino

Para definir una estrategia de mejora de la accesibilidad de la oferta turística es importante, antes de promocionar como accesible la oferta del destino, conocer si la oferta turística existente en su territorio cumple con las condiciones de accesibilidad exigidas por las normativas estatales, autonómicas y municipales, y requeridas por los principales beneficiarios de la accesibilidad: las personas con discapacidad. Un diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística pone en evidencia el estado de la situación actual y permite tomar las decisiones oportunas sobre las principales actuaciones y las prioridades de intervención.

En la actualidad no existe una base de datos exhaustiva de las condiciones de accesibilidad de todos los recursos y establecimientos turísticos accesibles de la Castilla y León.

La única información sobre la accesibilidad de la oferta turística de Castilla y León disponible hasta la fecha, es la que se ha recopilado en diferentes estudios realizados y guías de turismo publicadas por parte de la Junta de Castilla y León y otros organismos o entidades.

Algunas de las principales iniciativas que recogen una muestra de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de Castilla y León son las que se ilustran a continuación:



Estas son:

- La Guía de Alojamiento Accesibles de Castilla y León (2009);
- La página web y App Ciudades Patrimonio Accesibles (2015), que incluyen a las ciudades de Ávila, Salamanca y Segovia;

- La Guía de Rutas Enológicas Accesibles de España (2014), con información sobre las condiciones de accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos de la Ruta del Vino de Ribera del Duero y de la Ruta del Vino de Rueda;
- Dos guías del Camino de Santiago accesible, publicadas en el año 2016;
- La Guía de Vías Verdes Accesibles (2013), que incluye la Vía Verde de Laciana (León);
- La Guía de accesibilidad de la Sierra de Gredos y Valle de Iruelas, promocionada por la Diputación de Ávila;
- El programa “Castilla y León accesible por naturaleza” y la Guía de accesibilidad Casas del Parque de Castilla y León;
- Distintas iniciativas puestas en marcha por diferentes administraciones, tales como la Diputación de Palencia, el Patronato de Turismo de Segovia, y los ayuntamientos de Ávila, Burgos y Salamanca.

## 2.2. La demanda turística de Castilla y León

A pesar de no existir estadísticas oficiales de la demanda turística de personas con necesidades de accesibilidad, se realiza a continuación una aproximación del volumen de mercado potencial de este colectivo tanto en España como para los principales mercados internacionales emisores de turismo. En primer lugar, en cuanto a personas con discapacidad, las diversas fuentes consultadas ofrecen datos diferentes por la complejidad de medición de este fenómeno. No obstante, todas estas fuentes muestran la importancia de este grupo de demanda.

Según el IMSERSO<sup>1</sup>, en España hay 2.998.639 millones de personas con discapacidad. Por otro lado, según la Comisión Europea en los Estados Miembros el número total de personas con necesidades específicas de accesibilidad supone más de 138 millones (esta cifra incluye tanto a personas con discapacidad como a personas mayores).

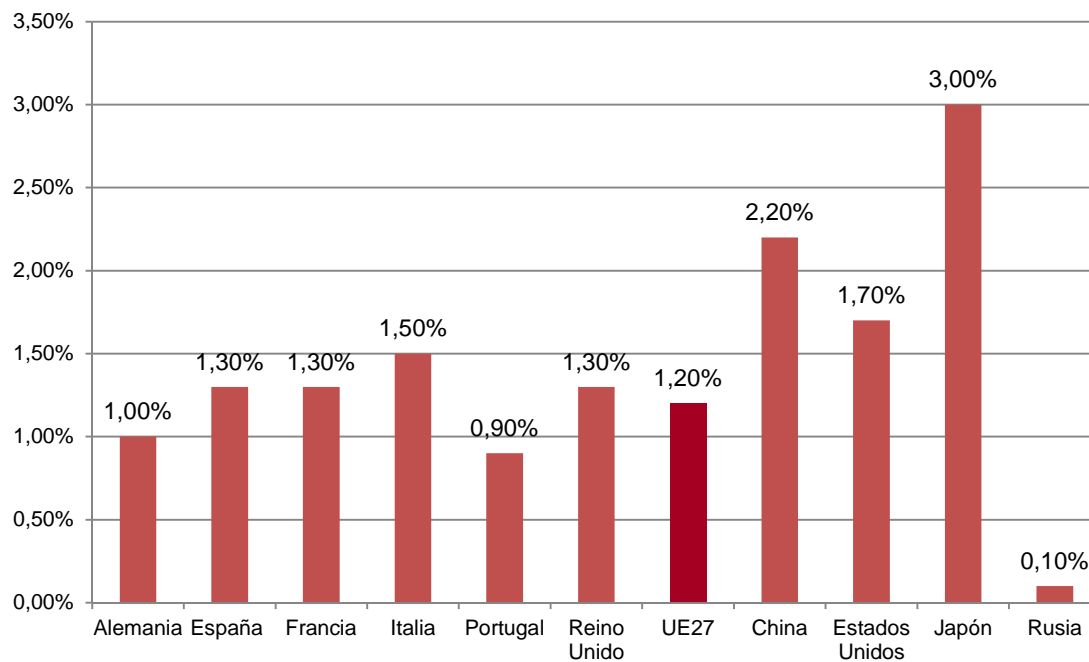
| Número de personas con necesidades de accesibilidad en mercados Europeos y otros mercados relevantes |   |                                |   |
|--|---|--------------------------------|---|
| País   | Personas con discapacidad<br>(15-64 años) | Personas mayores<br>(65+ años) | Necesidades de accesibilidad<br>(Total) |
| Alemania   | 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                              |
| Japón  | 4.695.000                                 | 29.892.000                     | 34.587.000                              |
| Rusia  | 9.193.000                                 | 18.104.000                     | 27.298.000                              |

Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report (2014, últimos datos publicados por la Comisión Europea).

<sup>1</sup> Informe sobre la Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad a 31/12/2015, publicado en diciembre de 2016 por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

Como se puede ver en el siguiente gráfico, se estima que el número de personas con necesidades de accesibilidad en los 27 países de la Unión Europea, tendrá un crecimiento medio interanual de 1,2% hasta 2020. Esto supone llegar en tres años a un total de 154,6 millones de personas con necesidades de accesibilidad. La estimación de este crecimiento interanual en España se estableció en un 1,3%, muy similar a otros países europeos como Reino Unido o Alemania.

### Porcentaje de crecimiento medio interanual de personas con necesidades de accesibilidad en el periodo 2012-2020



*Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report (2014, últimos datos publicados por la Comisión Europea).*

Por otro lado, en cuanto al comportamiento de personas con necesidades específicas de accesibilidad en la Unión Europea, se observa la elevada propensión al viaje (casi un 60% de personas con discapacidad y alrededor del 50% de personas mayores de 65 años tienen una actitud favorable por la realización de viajes turísticos con pernoctación), y el número de viajes que realizan de media anual estos colectivos es de 6,7 desplazamientos para el primer caso y de 5,5 desplazamientos para el segundo.

Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE en 2012

(viajes con pernoctación)

| <b>País</b>                 | <b>Propensión de viaje</b> | <b>Nº de viajes/año</b> |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>Alemania</b>             |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 71,6%                      | 6,3                     |
| Personas mayores de 65 años | 65,0%                      | 5,3                     |
| <b>España</b>               |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 49,5%                      | 8,0                     |
| Personas mayores de 65 años | 40,0%                      | 6,3                     |
| <b>Francia</b>              |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 70,7%                      | 6,3                     |
| Personas mayores de 65 años | 65,8%                      | 5,4                     |
| <b>Italia</b>               |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 26,0%                      | 6,3                     |
| Personas mayores de 65 años | 23,6%                      | 5,3                     |
| <b>Portugal</b>             |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 34,1%                      | 8,0                     |
| Personas mayores de 65 años | 27,5%                      | 6,3                     |
| <b>Reino Unido</b>          |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 63,7%                      | 6,9                     |
| Personas mayores de 65 años | 60,8%                      | 4,7                     |
| <b>UE 27</b>                |                            |                         |
| Personas con discapacidad   | 58,1%                      | 6,7                     |
| Personas mayores de 65 años | 47,5%                      | 5,5                     |

Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report (2014, últimos datos publicados por la Comisión Europea).

## 2.3. Tendencias y hábitos de consumo del mercado turístico internacional

### Tendencias de la demanda global de viajes y de los principales beneficiarios del turismo accesible

#### Turismo accesible

En el 2050 el número de personas mayores de 65 años será el triple que en el 2003, y cinco veces superior para personas por encima de los 80.

El turismo accesible se está configurando como una ventaja en aquellos destinos que están apostando por una mayor accesibilidad. No solo permite captar mayor número de turistas, sino que contribuye a bajar la estacionalidad entre otros factores.

En la UE27, la población de personas mayores de 65 años pasa más noches y gasta más dinero en sus viajes, lo que sitúa a este colectivo como uno de alto interés en términos de contribución económica.

Tendencia creciente a nivel mundial del número de personas con algún tipo de discapacidad, pudiendo llegar a 2.000 millones de personas en 2050. Por lo tanto, el potencial de crecimiento de productos turísticos diseñados para que sean accesibles para todos es elevado.

#### Turismo de experiencias

Incremento significativo en los últimos años de consumidores que buscan destinos menos destacados donde puedan experimentar sensaciones nuevas y diferentes a su frenético estilo de vida.

Necesidad de adaptación e individualización de los productos turísticos de los destinos más avanzados para que el consumidor los perciba como individuales, exclusivos y adaptados a sus necesidades.

Creciente interés por destinos que ofrezcan experiencias y servicios turísticos diferentes a destinos de masas y grandes ciudades. En estos casos, los gestores locales del destino desempeñan un papel clave en la organización y comercialización de una oferta turística diferenciada.

#### Tendencias en la demanda de viajes

España ha recibido 75,3 millones de turistas internacionales en el año 2016, un 10,6% más que en 2015. Las previsiones de crecimiento del sector para los próximos años son también muy positivas.

En 2016 más de las mitad de los europeos han realizado sus reservas online por lo que será necesario apostar por estrategias online multidispositivo.

En los últimos años se ha registrado un elevado interés por el turismo rural. En el año 2015, el 7% de turistas extranjeros eligieron España como destino para practicar turismo rural, lo que representa una alta cuota del mercado internacional en turismo rural. Sin embargo, si se considera que el 58% de los encuestados que afirman practicar turismo rural salen fuera de sus países de origen, se evidencia que España puede mejorar su posición competitiva como destino de turismo rural<sup>2</sup>.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), Castilla y León es la Comunidad líder en turismo rural, acaparando el 21,77% de los viajeros y el 17,53% de las pernoctaciones de este tipo de turismo.

<sup>2</sup> I Estudio Internacional sobre Turismo Rural en España, 2016. Toprural, Universidad Europea de Canarias, Universidade Europeia de Portugal, Instituto Sondea.



# 3

## Diagnóstico del destino

### 3. Diagnóstico del destino

Castilla y León ha de afrontar un conjunto de retos en los próximos años, algunos de ellos derivados de sus características propias como destino y otros de la evolución reciente del mercado turístico. De la misma manera, se han identificado un conjunto de oportunidades, tanto de carácter interno como externo, que la región debe conocer y aprovechar para la mejora de su posicionamiento así como de la competitividad de su sector turístico.

En este apartado, a modo de síntesis de los trabajos de análisis realizados, se han identificado los principales retos y oportunidades relacionados con el turismo accesible en Castilla y León, que sirven de base para el establecimiento de los objetivos y de la estrategia que configuran el Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León.

| Principales retos de Castilla y León como destino turístico accesible         |   |
|---|---|
| 1.  | Establecer las bases para lograr una mejor coordinación que permita aumentar las sinergias entre el sector público, el sector privado y el movimiento asociativo representativo de personas con discapacidad para la gestión del turismo accesible e impulsar actuaciones para la mejora del grado de accesibilidad de la oferta.                                 |
| 2.  | Dotar al destino de información más detallada y accesible sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística y su difusión a través de los diferentes canales y herramientas de promoción y comercialización.  |
| 3.  | Diseñar una oferta de productos de turismo accesible atractiva para el mercado turístico y diferenciarla respecto a otros destinos, de manera que represente la identidad y los valores únicos de Castilla y León.  |
| 4.  | Proporcionar al sector turístico local el soporte y las herramientas adecuadas para avanzar de manera significativa en cuestiones relativas a accesibilidad universal.  |
| 5.  | Impulsar el nivel de profesionalización del sector turístico en diversos ámbitos, desde la atención al cliente al conocimiento del entorno normativo.   |
| Principales oportunidades de Castilla y León como destino turístico accesible |   |
| 1.  | La existencia en la actualidad de un mercado potencial de turismo accesible muy relevante (solo en la Unión Europea son 138 millones de personas con necesidades de accesibilidad).   |
| 2.  | La importante previsión de crecimiento en el número de turistas pertenecientes al colectivo de personas con necesidades de accesibilidad (en los países de la UE, se estima un crecimiento interanual de 1,2% hasta 2020).  |
| 3.  | Las nuevas tecnologías, como soporte de información y promoción, permiten que los clientes cuenten con una información más detallada de la oferta de turismo accesible y con herramientas y canales con mayores niveles de accesibilidad y usabilidad.  |
| 4.  | Posicionar a Castilla y León como un referente del turismo accesible, apostando principalmente por el turismo rural, cultural y enogastronómico, y promocionando los recursos y productos con mayor grado de accesibilidad. Se trata de una imagen concebida por el turista como positiva y atractiva que contribuye a la mejora del posicionamiento del destino. |
| 5.  | La apuesta por la innovación y la investigación es una de las grandes oportunidades que debe ser aprovechada, para optimizar los esfuerzos en materia de promoción y comercialización, lograr una comunicación directa con el cliente final y un mayor conocimiento de sus características y su comportamiento.   |

# 4

## **Estrategia de turismo accesible del destino**

## 4. Estrategia de turismo accesible del destino

La estrategia del presente Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León, ha sido elaborada en atención a las necesidades del sector, teniendo en cuenta siempre las prioridades, los principios y los objetivos acometidos.

La presente estrategia pretende incorporar las actuaciones en materia de accesibilidad recogidas en el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, con la finalidad de abordar la accesibilidad turística de Castilla y León de forma integral en todo el ciclo del viaje, en la fase previa de información y en la fase experiencial de disfrute del servicio y actividades, para garantizar la satisfacción de los visitantes con necesidades de accesibilidad.

El Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León se enmarca, por lo tanto, en el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2014-2018, en el que se incluyen las siguientes actuaciones:

- Apoyo a las empresas para la mejora de la accesibilidad de la oferta

*La adaptación de las instalaciones y servicios de las empresas turísticas de Castilla y León a personas con discapacidad debe ser visto como una oportunidad de mejora del servicio y, por tanto, de su competitividad, evitando la discriminación de este colectivo. Para avanzar en este ámbito, la Consejería de Cultura y Turismo promoverá la realización de una auditoría en aquellas empresas turísticas en materia de accesibilidad – tanto de sus instalaciones y servicios como de su página web.*

- Guía de establecimientos y recursos turísticos accesibles de Castilla y León

*La Consejería de Cultura y Turismo seguirá actuando en la promoción y adaptación de los soportes de información para garantizar al máximo el acceso a la oferta turística de la Comunidad por parte de personas con discapacidad. Por ello, se trabajará en una nueva guía – física y web – que amplíe la información actual y que recoja la totalidad de los establecimientos que son accesibles para este colectivo y que estén vinculados directamente con la oferta turística.*

- App de establecimientos y recursos turísticos accesibles de Castilla y León

*Con el mismo objetivo que la guía de establecimientos y recursos accesibles anterior, será desarrollada una aplicación para dispositivos móviles (Smartphone y tablet) que permita al turista con discapacidad acceder a la información que le sea de interés en cualquier etapa de su viaje (siendo además un elemento clave de información y acceso a la oferta durante la estancia en el destino).*

- Adaptación de las rutas turísticas a personas con discapacidad

*A partir de la oferta global de rutas turísticas de Castilla y León, la Consejería de Cultura y Turismo trabajará en su adaptación en cuanto a información y comunicación para garantizar su acceso a personas con discapacidad, identificando a este colectivo como un grupo de demanda importante con necesidades específicas. No se trata de crear infraestructuras diferenciadas, sino de facilitar el acceso a este colectivo en igual de condiciones. Para ello serán identificados los recursos que son accesibles en cada una de las rutas, recogándose*

*esta información en el material promocional y otros soportes de información empleado para las rutas turísticas de Castilla y León, así como creando herramientas de promoción e información con soportes adaptados a este colectivo.*

- Impulso de la colaboración con asociaciones y plataformas especializadas

*La Consejería de Cultura y Turismo de Castilla y León impulsará nuevos proyectos y colaboraciones para la mejora y adaptación de la oferta y la promoción del destino a personas con discapacidad mediante la colaboración con la Fundación Once, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) o la Fundación ASPAYM Castilla y León.*

Los ejes estratégicos enunciados se desarrollan en propuestas de actuaciones que serán llevadas a cabo por los correspondientes responsables y colaboradores de cada una de ellas. El Plan, en su desarrollo, estará formado por un principio de coordinación institucional, a través de las aportaciones en materia de discapacidad de las distintas Consejerías.

A continuación se exponen los ejes propuestos en el Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León.

| Ejes estratégicos del Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León |  |
|---|--|
| <b>1.</b>   | <b>Formación para el sector en materia de accesibilidad y turismo accesible</b>  |
|   | La formación de los profesionales y futuros profesionales del sector es prioritaria para conocer los conceptos básicos de Accesibilidad Universal y acercarse a las necesidades de los clientes con discapacidad y otras necesidades diversas.   |
| <b>2.</b>   | <b>Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos</b>  |
|   | Acciones de apoyo dirigidas a diferentes actores que intervienen en el mercado turístico, con el objetivo de promocionar e impulsar mejoras de la accesibilidad en los servicios turísticos.   |
| <b>3.</b>   | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>   |
|   | Para promocionar la oferta turística y los diferentes destinos de la comunidad autónoma, se propone la creación y la promoción de experiencias turísticas accesibles en Castilla y León, como productos constituidos por los principales atractivos característicos de los distintos territorios, integrados con la oferta complementaria de alojamiento, restauración y ocio, la información sobre transporte y otros servicios de interés. |
| <b>4.</b>   | <b>Canales de información sobre los recursos accesibles en la estrategia de promoción</b>  |
|   | La información sobre la accesibilidad de los establecimientos y recursos es vital para que las personas con necesidades de accesibilidad puedan planificar su viaje, conociendo de antemano cuáles son las condiciones de los mismos.  |
| <b>5.</b>   | <b>Colaboración con asociaciones y plataformas especializadas</b>  |
|   | Se considera indispensable que desde la Consejería de Cultura y Turismo de Castilla y León se colabore de forma coordinada y continua con las principales entidades representativas de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma.   |

Los ejes estratégicos del Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León se verán traducidos en varias propuestas de actuaciones, que posteriormente serán desarrollados en acciones concretas llevadas a cabo desde la Consejería de Cultura y Turismo.

En ningún momento se pretende que las actuaciones propuestas sean cerradas e inmóviles, sino todo lo contrario. Se trata de un listado abierto, definido a la vista de las necesidades detectadas por la Consejería de Cultura y Turismo con el asesoramiento del Comité permanente de desarrollo de nuevos productos turísticos del Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León, y de las necesidades planteadas por los agentes consultados, y que permanecerá permeable y continuamente adaptado a los cambios que se puedan generar en el turismo accesible.

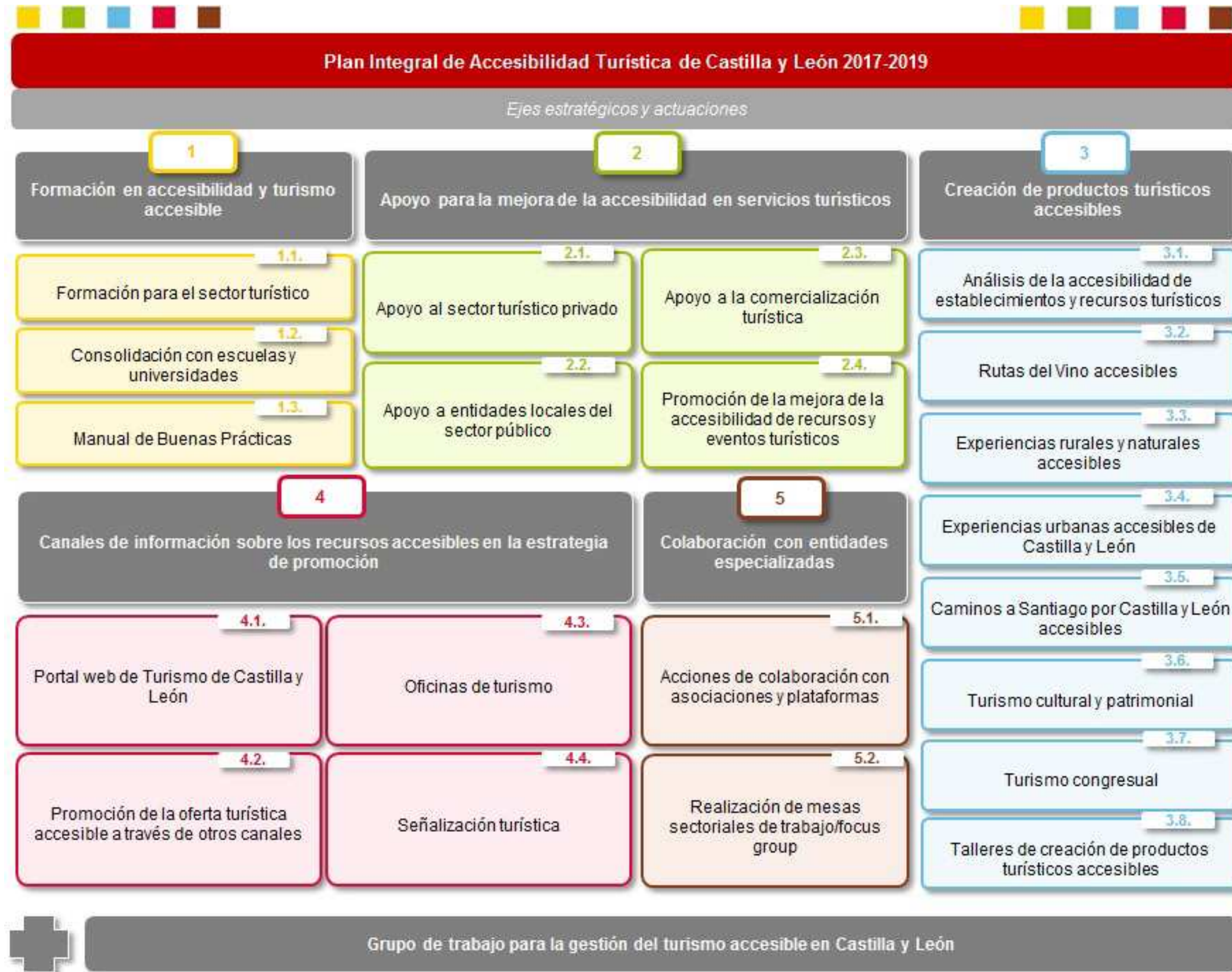
Asimismo, en la implementación de cada una de las actuaciones que a continuación recoge el Plan Operativo, siempre que su naturaleza lo permita, se tomará en consideración el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres al objeto de evitar la doble discriminación que en ocasiones se puede dar con relación a las mujeres que tienen alguna discapacidad.

# 5

## Plan Operativo

## 5. Plan Operativo

### 5.1. Mapa de proyectos





## 5.2. Fichas de actuaciones

|               |    |  |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
|---------------|----|--|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|--|
| 1             |    | Formación en accesibilidad y turismo accesible   |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| 1.1           |    | Actuaciones de formación en turismo accesible y atención al cliente con discapacidad para el sector turístico  |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| Objetivo      |    | Realizar cursos de formación dirigidos a los profesionales del sector turístico en materia de Accesibilidad Universal y de necesidades de los clientes con discapacidad.   |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| Descripción   |    | <p>El Plan de Formación turística de Castilla y León 2016-2019, aprobado por Acuerdo 37/2016, de 9 de junio de la Junta de Castilla y León, plantea la accesibilidad turística dentro de las actividades formativas que contiene su primer eje, "Formación para la Competitividad Turística".</p> <p>Castilla y León, en garantía de la accesibilidad turística, realizará actuaciones de apoyo a las empresas para mejorar la accesibilidad de la oferta, lo que supone una mejora del servicio dispensado y por ende, de la competitividad, permitiendo a todas las personas vivir una experiencia turística en igualdad de condiciones.</p> <p>La formación a impartir deberá dirigirse a un mayor y mejor conocimiento de las necesidades que presentan las personas con discapacidad, para que el sector pueda participar en nuevos proyectos, colaborar para la mejora y adaptación de la oferta, y para la promoción del destino a personas con necesidades de accesibilidad.</p> <p>Para ello se buscará la colaboración con entidades del ámbito de la accesibilidad que forman parte del CERMI Castilla y León.</p> <p>Los cursos tendrán los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibilizar sobre los distintos tipos de discapacidades y sobre turismo accesible a los profesionales del sector turístico de Castilla y León;</li> <li>- trasladar a las empresas del sector que el turismo accesible representa también una oportunidad de negocio y es un factor importante para la desestacionalización de un destino;</li> <li>- establecer una concienciación sobre el derecho que tienen todas las personas de disfrutar del turismo y sobre las principales dificultades que encuentran las personas con discapacidad para ejercer este derecho.</li> </ul> <p>Los cursos estarán dirigidos a los profesionales del sector turístico de Castilla y León de los distintos ámbitos, así como a técnicos de turismo de la Consejería de Cultura y Turismo y de las Diputaciones provinciales.</p> |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| Responsables  |    | Dirección General de Turismo.  |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| Colaboradores |    | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad.  |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| Calendario    |    |  |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |
| 2017          |    |  |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |  |
| 1T            | 2T | 3T   | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |  |
|               |    |  |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>1</b>          | <b>Formación en accesibilidad y turismo accesible</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>1.2</b>        | <b>Consolidación de la colaboración con escuelas y universidades en la formación en turismo accesible</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Potenciar la colaboración con las Universidades y escuelas de formación profesional de Castilla y León para proponer la inclusión de la Accesibilidad Universal y del turismo accesible como temas útiles para la formación de los estudiantes.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Se impulsará la colaboración con las universidades y las escuelas de formación profesional de Castilla y León para promover el tema de la Accesibilidad Universal y turismo accesible en sus programas formativos.</p> <p>Para abordar este reto, conscientes de la complejidad del asunto, se propone introducir el tema de manera paulatina, promoviendo en los distintos centros jornadas formativas en las que poner en evidencia la importancia de la accesibilidad, no solamente en ámbito turístico, para el futuro profesional de los estudiantes.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Universidades y escuelas de formación profesional de Castilla y León; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Movimientos asociativos de personas con discapacidad.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>1</b>          | <b>Formación en accesibilidad y turismo accesible</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>1.3</b>        | <b>Realización de un Manual de Buenas Prácticas</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Promover un manual de buenas prácticas de turismo accesible en Castilla y León.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Para contribuir a fomentar la sensibilización del sector turístico en materia de turismo accesible, la Dirección General de Turismo elaborará un “Manual de buenas prácticas de turismo accesible”, que recoja la información sobre la adaptación y sobre las condiciones de accesibilidad de los principales atractivos turísticos, naturales y culturales, los alojamientos, los establecimientos de restauración y de ocio para las diferentes necesidades de las personas.</p> <p>El manual será concebido como una pequeña guía sencilla que pueda ser utilizada por los gestores de los principales atractivos y recursos turísticos y por los empresarios turísticos para entender las necesidades de las personas con discapacidad, así como para obtener unas pautas mínimas de Accesibilidad Universal para poder adaptar el recurso o atractivo turístico en cuestión.</p> <p>Los decálogos serán publicados en formato digital y se publicarán en la web de Turismo y Redes Sociales de Castilla y León.</p> <p>Como acción necesaria, periódicamente se actualizará la información del manual, o se publicarán nuevas ediciones actualizadas.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Dirección General de Deportes. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>2</b>          | <b>Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>2.1</b>        | <b>Apoyo a empresarios del sector turístico privado</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Mantener las líneas de ayuda existentes para el fomento de la accesibilidad de establecimientos turísticos.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Se propone mantener las líneas de ayudas existentes para la mejora de la accesibilidad de los recursos turísticos y las empresas turísticas.</p> <p>A través de estas ayudas se financiarán aquellas actuaciones de mejora de las infraestructuras turísticas, de la comercialización y de los sistemas de gestión de establecimientos de alojamiento turístico, de restauración y actividades de turismo activo, consistentes en reformas y actuaciones que se dirijan a garantizar la accesibilidad de personas con movilidad reducida, o con cualquier otra necesidad, sea física, psíquica o sensorial.</p> <p>Se proponen las siguientes actuaciones para su ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar de las carencias de accesibilidad más recurrentes en recursos turísticos y en empresas turísticas, con el fin de dirigir la ayuda a los aspectos más destacables de falta de accesibilidad.</li> <li>- Mantener las líneas de apoyo económico establecidas para la mejora de los recursos y empresas turísticas de Castilla y León.</li> </ul> <p>El mantenimiento de estas líneas de ayuda, irá a favor de una mejora de la accesibilidad de la Comunidad de Castilla y León, no solo para los turistas, sino también para los ciudadanos que viven en el territorio durante todo el año.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>2</b>          | <b>Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>2.2</b>        | <b>Apoyo a entidades locales</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Mantener las líneas de ayuda dirigidas al sector público para el fomento de la accesibilidad de las infraestructuras y recursos turísticos.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>A través de estas acciones de apoyo se financiarán aquellas actuaciones de mejora de la accesibilidad y señalización de los recursos turísticos de las entidades locales como la eliminación de barreras arquitectónicas en el acceso a los bienes, recursos y rutas turísticas existentes o el acceso de las personas con discapacidad sensorial a los recursos de información turística, bien mediante la adaptación de páginas web turísticas a personas con discapacidad (web accesible), la señalización en braille de los recursos turísticos o cualquier otra de análoga naturaleza.</p> <p>Asimismo, se impulsarán aquellas actuaciones de mejora de la accesibilidad al producto turístico para personas con discapacidad intelectual o sensorial, como la creación de audio-guías adaptadas, la traducción del material promocional a Lectura Fácil y a sistemas de lectura y escritura táctil, la puesta a disposición en actos de carácter turístico de intérprete de Lengua de Signos Española (LSE), la traducción de material audiovisual en Lengua de Signos Española (LSE), etc.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>2</b>          | <b>Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>2.3</b>        | <b>Apoyo a la comercialización turística</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Realizar acciones de apoyo a la comercialización del destino Castilla y León y de sus productos turísticos, incluyendo la promoción de productos y experiencias turísticas accesibles.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Se seguirá apoyando la comercialización de los productos turísticos de Castilla y León, incluidos los servicios turísticos accesibles. Para ello se dará a conocer de forma anual el calendario de actividades a todos los empresarios turísticos que estén interesados en participar en las distintas acciones propuestas.</p> <p>Las acciones de apoyo a la comercialización serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de ferias turísticas a nivel nacional e internacional.</li> <li>- Convocatorias de mercados de contratación turística: se realizarán tres acciones de este tipo a lo largo del año, una de turismo general, otra de turismo rural y naturaleza, y por último otra enmarcada en Intur Negocios, incluyendo en las tres acciones de promoción, la información sobre la accesibilidad de la oferta turística.</li> <li>- Además existirán otras acciones especializadas de comercialización, así como la realización de viajes de familiarización con operadores turísticos y medios de comunicación especializados en turismo accesible.</li> </ul> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>2</b>          | <b>Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>2.4</b>        | <b>Promoción de la mejora de la accesibilidad de recursos y eventos turísticos</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Impulsar la mejora de la accesibilidad de los recursos y eventos turísticos que gestiona la Junta de Castilla y León.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Se impulsará la mejora de la accesibilidad de aquellos recursos y eventos responsabilidad de la Administración Regional (oficinas de turismo de la Junta de Castilla y León, festivales de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, etc.)</p> <p>Las ayudas deberán estar dirigidas a la mejora de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las instalaciones (mejoras en la accesibilidad física, en los dispositivos de apoyo para personas con discapacidad auditiva, en la señalización, en los soportes y material de información, etc.).</li> <li>- Los servicios: a título de ejemplo, en los recursos y eventos turísticos donde se realicen visitas guiadas, se contemplará la inversión en audioguías y signoguías, en las instalaciones deportivas y en los espacios naturales, el aprovisionamiento de material de apoyo para la realización de la actividad por parte de personas con discapacidad, etc.).</li> </ul> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Políticas Culturales. Dirección General de Deportes.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |



|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.1</b>        | <b>Análisis de la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | <p>Actualizar la información disponible sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos visitados en años anteriores y realizar un diagnóstico de nuevos recursos para tener identificados y promocionar aquellos que son accesibles y poder mejorar los que no lo son.</p>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>El paso previo a la promoción de un destino como accesible es el claro conocimiento de su oferta turística, comprobando que ésta cumple con las condiciones de accesibilidad exigida por la legislación y dispone de servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad.</p> <p>Con el fin de realizar la evaluación de la accesibilidad de sus recursos, la Dirección General de Turismo será asesorada por expertos del ámbito de la Accesibilidad Universal y contará con la participación de colectivos de personas con discapacidad.</p> <p>El diagnóstico de accesibilidad se realizará de acuerdo a las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la información sobre la accesibilidad de los recursos turísticos visitados en años anteriores.</li> <li>- Selección de nuevos recursos y establecimientos turísticos a analizar.</li> <li>- Trabajo de campo: realización de un diagnóstico de accesibilidad de los recursos y establecimientos seleccionados haciendo visitas in situ.</li> <li>- Evaluación de las condiciones de accesibilidad y clasificación de los recursos y establecimientos turísticos.</li> <li>- Elaboración de propuestas de mejora de la accesibilidad de aquellos recursos que no cumplan los mínimos de accesibilidad fijados.</li> </ul> <p>El trabajo de análisis de la accesibilidad de recursos y establecimientos turísticos permitirá, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aportar propuestas concretas de mejora de la accesibilidad a cada una de los establecimientos analizados;</li> <li>- Sensibilizar a los profesionales del sector turístico sobre la necesidad de mejorar la accesibilidad en sus establecimientos y la acogida de las personas con necesidades de accesibilidad;</li> <li>- Ofrecer un servicio de asesoría en accesibilidad a los gestores de los establecimientos turísticos.</li> </ul> <p>De manera posterior a la realización del estudio, los recursos y establecimientos turísticos accesibles serán promocionados y publicitados en guías y herramientas de promoción digitales (ver actuaciones del Eje estratégico 4) y formarán parte de la creación de experiencias turísticas (Eje estratégico 3).</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |



|               |  |
|---------------|--|
| 3             | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>   |
| 3.2           | <b>Rutas del Vino accesibles - Productos enogastronómicos</b>  |
| Objetivo      | A partir de la experiencia de análisis de la accesibilidad de la Ruta del Vino de Ribera del Duero y de la Ruta del Vino de Rueda, analizar las condiciones de accesibilidad de las restantes rutas del vino certificadas de Castilla y León, para hacer promoción de sus principales productos enogastronómicos accesibles.   |
| Descripción   | <p>La enogastronomía de Castilla y León ha tenido un gran desarrollo en los últimos años, en cuanto a la creación de nuevos servicios turísticos y sus diferentes experiencias adaptadas a personas con discapacidad.</p> <p>En lo que se refiere al enoturismo, en este momento se está trabajando en la promoción y creación de producto con las Rutas del Vino de Castilla y León certificadas por la Asociación de Ciudades del Vino (ACEVIN) y las nuevas incorporaciones que se puedan producir.</p> <p>Hasta la fecha, se dispone de la información sobre la accesibilidad de instalaciones y servicios relacionados con las Rutas del vino de Ribera del Duero y Rueda, cuyas condiciones de accesibilidad han sido analizadas por PREDIF en el año 2014 y la información publicada en la <a href="#">"Guía de Rutas enológicas de España accesibles para todas las personas"</a>.</p> <p>Se pretenderá que las restantes rutas del vino de Castilla y León dispongan de una oferta de servicios turísticos adaptados a las necesidades de todas las personas mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la oferta de los establecimientos y recursos turísticos pertenecientes a las restantes rutas del vino certificadas, según las fases propuestas en la actuación 3.1;</li> <li>- Identificación de las principales carencias y aspectos a mejorar, que los establecimientos podrán mejorar gracias a las convocatorias de ayudas para la mejora de la accesibilidad de instalaciones y servicios, descritas en la línea de actuación 2.1;</li> <li>- Promoción: en colaboración con las Rutas del vino de España, se incorporará a la web de turismo toda la información respecto a las condiciones de accesibilidad de los servicios turísticos que prestan los establecimientos y recursos turísticos adheridos.</li> </ul> |
| Responsables  | Dirección General de Turismo.  |
| Colaboradores | ACEVIN; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.   |

| Calendario |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|------------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|
| 2017       |    |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |
| 1T         | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |
|            |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.3</b>        | <b>Experiencias rurales y naturales accesibles - Turismo rural, activo y de naturaleza</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | <p>Impulsar la creación de una Guía de experiencias rurales y naturales accesibles en Castilla y León, complementando la información disponible sobre establecimientos y recursos ubicados en el medio rural, con el análisis de nuevos establecimientos, y dando prioridad a los territorios de las 35 Casas del Parque ubicadas en las nueve provincias de la región.</p>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>La oferta de alojamientos de turismo rural en Castilla y León es muy elevada, por encima de 3.800. Además, la categorización turística ha permitido identificar mediante estrellas verdes el nivel de dichos alojamientos y los servicios que ofrecen. Uno de los criterios para la categorización ha sido la accesibilidad física a las distintas dependencias del alojamiento.</p> <p>Asimismo, en los últimos años se han desarrollado determinadas actuaciones de accesibilidad en numerosos espacios naturales de Castilla y León en determinadas rutas o accesos a infraestructuras turísticas: Lago de Sanabria, Valle de Iruelas, Sierra de Gredos, Las Batuecas-Sierra de Francia, Arribes del Duero y Picos de Europa. Asimismo, las casas del parque se han diseñado para estar adaptadas, así como alguno de los parques de aventuras en árboles como el Robledal del Oso o El Amogable, que disponen de itinerarios accesibles para personas en silla de ruedas.</p> <p>En Castilla y León hay más de 250 empresas que realizan actividades de turismo activo, ofertando actividades que se pueden realizar en tierra, agua o aire. Se seguirán fomentando este tipo de actividades, como las rutas de cicloturismo adaptadas o contribuyendo a que las empresas dispongan de material adaptado para la realización de la actividad (handbikes, Joëlette, etc.). Todo ello con la finalidad de crear producto específico de turismo adaptado en bicicleta y deporte en la naturaleza accesible para todos.</p> <p>Todos estos recursos turísticos ya accesibles se articularán para crear un producto turístico adaptado a la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad en el entorno rural y se complementarán con la información recabada analizando las condiciones de accesibilidad de nuevos establecimientos. La información se publicará en la página web de Turismo de Castilla y León y en las herramientas de turismo accesible disponibles en el mercado.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal; Asociaciones del sector turístico.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                      |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|----------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>             | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.4</b>           | <b>Experiencias urbanas accesibles de Castilla y León</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Objetivo</b>      | <p>Crear el producto turístico “Ciudades accesibles de Castilla y León” para promocionar experiencias accesibles en las nueve capitales de provincia de la Comunidad Autónoma.</p>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Descripción</b>   | <p>En 2010, gracias a un proyecto realizado para el grupo de Ciudades Patrimonio de España, PREDIF analizó 3 rutas urbanas de interés turístico accesibles en las ciudades de Ávila, Segovia y Salamanca. Asimismo, en enero del año 2017 se ha presentado la “Guía de escapadas urbanas accesibles en ciudades españolas”, que aúna experiencias turísticas accesibles de 36 ciudades, entre ellas Ávila, Burgos, León, Segovia y Salamanca.</p> <p>Para la creación del producto “Experiencias urbanas accesibles de Castilla y León”, se propone identificar y analizar las rutas de interés turístico del resto de capitales de provincia y evaluar nuevos recursos que, junto con los anteriormente analizados, permitan la creación de productos y experiencias turísticas accesibles en Castilla y León.</p> <p>Para complementar la oferta turística con la información sobre la accesibilidad de recursos turísticos de las restantes ciudades, se desarrollarán las actuaciones que se proponen en la actuación 3.1:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la información sobre la accesibilidad de los recursos turísticos visitados en años anteriores.</li> <li>2. Selección de los establecimientos a visitar.</li> <li>3. Trabajo de campo: diagnóstico de accesibilidad de nuevos recursos turísticos.</li> </ol> <p>Para cada uno de los establecimientos analizados, se redactará un informe de accesibilidad y para los que no cumplan con los requisitos mínimos de accesibilidad se redactará un informe de recomendaciones de mejora.</p> <p>Los informes de las rutas de interés turístico y los informes de accesibilidad de los establecimientos que cumplan con unas condiciones mínimas de accesibilidad, se publicarán en la página web de turismo de Castilla y León, así como en herramientas de promoción del turismo accesible.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Responsables</b>  | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Colaboradores</b> | Dirección General de Patrimonio Cultural. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b>    |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017                 |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                   | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                      |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.5</b>        | <b>Caminos a Santiago por Castilla y León accesibles – Turismo religioso</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Promoción de la información sobre la accesibilidad del Camino de Santiago Francés por Castilla y León y análisis de la accesibilidad de otros de los Caminos a Santiago por Castilla y León.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>En el año 2016 se han publicado, en colaboración con la Junta de Castilla y León, dos diferentes guías del Camino de Santiago accesible, en las que se informaba de las condiciones de accesibilidad del Camino y de los principales establecimientos turísticos en el tramo del Camino Francés en su paso por las provincias de Burgos, Palencia y León.</p> <p>Además, las guías no solo facilitan información sobre accesibilidad del Camino sino que ofrecen ejemplos de buenas prácticas a los empresarios del sector sobre las condiciones de accesibilidad y contribuyen a que el Camino de Santiago Francés se dé a conocer como experiencia turística accesible.</p> <p>La información publicada en las guías es el punto de partida para la creación del producto turístico y la promoción de la accesibilidad del Camino Francés de Castilla y León. Asimismo, el trabajo realizado servirá de referencia para la realización diagnóstico de accesibilidad de otros de los Caminos a Santiago por Castilla y León.</p> <p>De la misma manera que para otros productos turísticos, toda la información sobre la accesibilidad de los Caminos de Santiago recabada en las fases de análisis, se incorporará a la web de turismo de Castilla y León.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo. Comisario de los Caminos a Santiago.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Patrimonio Cultural. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.6</b>        | <b>Turismo cultural y Patrimonial</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Promover el producto turístico “Turismo cultural y patrimonial de Castilla y León” para promocionar experiencias culturales accesibles en los diferentes territorios de la Comunidad Autónoma.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Parte fundamental de las singularidades territoriales de Castilla y León es su patrimonio cultural y patrimonial. Tanto las ciudades, como las zonas más rurales de Castilla y León, poseen variados recursos turísticos y culturales, entre ellos destacan los 8 bienes Patrimonio Mundial, las catedrales y los cientos de monumentos como iglesias, ermitas, castillos, palacios, casonas, además de los numerosos museos regionales y provinciales.</p> <p>Para la creación del producto “Turismo cultural y patrimonial de Castilla y León”, se propone identificar y analizar los principales recursos que permitan la creación de distintas experiencias turísticas accesibles en Castilla y León.</p> <p>Las acciones a desarrollar son las que se proponen en la actuación 3.1, si bien referenciadas al objetivo de esta actuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la información sobre la accesibilidad de los recursos turísticos visitados en años anteriores.</li> <li>2. Selección de los establecimientos a visitar.</li> <li>3. Trabajo de campo: diagnóstico de accesibilidad de nuevos recursos turísticos. Entre ellos, se propone analizar los cuatro museos regionales (Museo Etnográfico, Museo de la Siderurgia y la Minería, Museo de la Evolución Humana y MUSAC), como referentes en Castilla y León, así como los nueve museos provinciales.</li> </ol> <p>Para cada uno de los establecimientos analizados, se redactará un informe de accesibilidad y para los que no cumplan con los requisitos mínimos de accesibilidad se redactará un informe de recomendaciones de mejora.</p> <p>La información recabada será la que se utilizará para la creación de las diferentes experiencias culturales. Cada una de las experiencias contendrá información sobre la accesibilidad de los recursos culturales y patrimoniales analizados y de la oferta complementaria de alojamiento y restauración, además de la información principal sobre cómo llegar al destino.</p> <p>Toda la información sobre las condiciones de accesibilidad de los recursos y establecimientos que constituirán el producto turístico, se publicará en la página web de turismo de Castilla y León, así como en otras herramientas de promoción del turismo accesible.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo de Castilla y León.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.7</b>        | <b>Turismo congresual</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Impulsar la promoción de espacios y eventos feriales y congresuales accesibles para todas las personas, a través del análisis de las condiciones de accesibilidad de las principales instalaciones relacionadas con el turismo congresual en la Comunidad Autónoma.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Castilla y León dispone de varios espacios congresuales, como el Centro de exposiciones y congresos Lienzo Norte en Ávila o el Centro de congresos y convenciones Guardia de Corps en La Granja de San Ildefonso, de los que se dispone de información sobre las condiciones de accesibilidad.</p> <p>Para que Castilla y León pueda promoverse también como destino de turismo congresual accesible para todas las personas, se impulsará el análisis de las condiciones de accesibilidad de los principales espacios feriales y congresuales de la región.</p> <p>Siguiendo el mismo procedimiento descrito para la creación de otros productos turísticos accesibles, se procederá a poner en marcha las siguientes fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la información sobre la accesibilidad de los espacios e instalaciones visitadas en años anteriores.</li> <li>2. Identificación y selección de los recursos a visitar.</li> <li>3. Trabajo de campo: diagnóstico de accesibilidad de los recursos relacionados con congresos y eventos.</li> </ol> <p>Tras seleccionar los recursos con las mejores condiciones de accesibilidad, se procederá a su promoción. Éstos se publicarán en la página web de turismo de Castilla y León, así como en herramientas de promoción del turismo accesible.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Políticas Culturales. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>3</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>3.8</b>        | <b>Talleres de creación de productos turísticos accesibles</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Sentar las bases para que los profesionales del sector turístico de Castilla y León puedan crear una nueva oferta de experiencias turísticas accesibles en los distintos destinos, y que éstas puedan ser comercializadas.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Un producto turístico es un “conjunto de bienes y servicios que conforman la experiencia turística y que satisfacen las necesidades del visitante”. El producto turístico se compone de los atractivos del destino y de las industrias que soportan la actividad turística. Es un error pensar que el producto es sólo hotel + restaurante + recurso. Éste debe incluir el valor experiencial y contribuir a vender el destino. La experiencia turística incluye el proceso de obtención de información, la planificación del viaje, la reserva, el transporte, las visitas y actividades lúdicas, así como la interacción con la población local.</p> <p>El principal objetivo de los talleres es formar a los asistentes para que sean capaces de desarrollar y comercializar productos turísticos de calidad a partir de los recursos disponibles en su territorio, así como conocer las tendencias del mercado y casos de éxito en la materia, para que Castilla y León cree una nueva oferta de experiencias turísticas accesibles en el destino, que puedan ser comercializadas en su página web a través de agencias de viajes y turoperadores y resto de plataformas del sector.</p> <p>Los talleres estarán dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales del sector turístico de Castilla y León de los distintos ámbitos: alojamientos, restauración, espacios culturales, empresas de turismo activo, empresas de turismo de salud, bodegas, agencias de viajes, etc.</li> <li>- Técnicos de turismo de la Consejería de Cultura y Turismo, de las Diputaciones provinciales y Ayuntamientos.</li> </ul> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Diputaciones y ayuntamientos; Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal y del Turismo Accesible.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |



|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| 4                 | <b>Creación de canales de información sobre los recursos accesibles en la estrategia de promoción</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 4.1               | <b>Portal web de Turismo de Castilla y León</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Promocionar la oferta turística accesible de Castilla y León mediante la publicación de establecimientos y recursos turísticos en el portal de Turismo de Castilla y León.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Actualmente, existe mucha información sobre las condiciones de accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos que no está siendo recogida y difundida en el Portal web de Turismo de Castilla y León.</p> <p>Se propone que toda esta información se recoja en la página web de Turismo de Castilla y León (<a href="http://www.turismocastillayleon.com">http://www.turismocastillayleon.com</a>), para que ésta se convierta en una herramienta regional con información sobre recursos y productos turísticos accesibles.</p> <p>Además, con la ayuda de expertos de la Accesibilidad Universal y del diseño y desarrollo web, la Dirección General de Turismo de Castilla y León implementará medidas para dar seguimiento a las acciones de mejora de la accesibilidad web de sus herramientas de promoción online, para que éstas puedan ser utilizadas o visitadas por cualquier usuario, especialmente por aquellos con alguna limitación funcional, física, sensorial o cognitiva, ya sea temporal o permanente, con el fin de mejorar su experiencia turística. <b>En particular, cumplirá la norma UNE139803:2012. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.</b></p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo de Castilla y León.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal y del Turismo Accesible.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>4</b>          | <b>Creación de canales de información sobre los recursos accesibles en la estrategia de promoción</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>4.2</b>        | <b>Promoción de la oferta turística accesible a través de otros canales</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Potenciar las acciones de promoción de la oferta turística accesible a través de distintos canales.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>La mejora de la información disponible respecto a los servicios turísticos accesibles en Castilla y León, permitirá impulsar la promoción turística especializada en este ámbito. Por lo tanto se coordinarán las diferentes acciones promocionales de turismo de Castilla y León, y se utilizarán todos los medios disponibles: web de turismo, aplicaciones móviles, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), presentaciones de producto, presencia en ferias y mercados de contratación, visitas en viajes de familiarización o prensa.</p> <p>El material promocional deberá contemplar las diferentes necesidades de las personas, tanto físicas, como sensoriales. Por ejemplo, cualquier material audiovisual de promoción contará con subtítulos y audiodescripción.</p> <p>Las redes sociales de promoción turística de Castilla y León incorporarán y compartirán información disponible por parte de las entidades representativas de las personas con discapacidad de Castilla y León en relación a nuevas acciones o productos turísticos que ellos promocionen.</p> <p>Asimismo, se propone la promoción de la oferta turística accesible de Castilla y León en aplicaciones móviles de turismo accesible.</p> <p>Existe una App gratuita y accesible, específica de turismo accesible y avalada por la Secretaría de Estado de Turismo, que reúne la información de muchos de los diferentes servicios turísticos y sus características de accesibilidad en Castilla y León. Se incluyen los siguientes: alojamientos, bares, restaurantes, bodegas, oficinas de turismo, monumentos, museos, centros culturales y rutas urbanas. Toda esta información se encuentra geolocalizada, por lo que podrá ser integrada en la web de turismo de Castilla y León a través de web service.</p> <p>Esta aplicación se encuentra disponible en los sistemas Android e IOS. Dicha información se irá complementando con nuevos servicios turísticos que cumplan criterios de accesibilidad y se vayan auditando en los próximos años.</p> <p>La Dirección General de Turismo de Castilla y León podrá fomentar la inclusión en la App de todos los puntos de interés turístico analizados en los estudios de accesibilidad que realizará y que cumplan los criterios mínimos para ser publicados.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>4</b>          | <b>Creación de canales de información sobre los recursos accesibles en la estrategia de promoción</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>4.3</b>        | <b>Oficinas de turismo</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Poner en marcha actuaciones de mejoras de la accesibilidad de las oficinas de información turística de Castilla y León.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Las oficinas de información turística de Castilla y León, se encuentran ubicadas en Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid, Zamora y Madrid.</p> <p>Sus características desde el punto de vista de accesibilidad son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponen de infraestructuras suficientes para que la prestación presencial de este servicio sea la correcta.</li> <li>- Los edificios donde están situados los servicios de información y acogida cumplen con la normativa en materia de accesibilidad.</li> <li>- Los espacios interiores de las oficinas de información turística están diferenciados en zonas para los diferentes servicios prestados y cada una de ellas está suficientemente amueblados y señalizados.</li> <li>- Los elementos del soporte físico, tanto en lo que se refiere a infraestructuras como a mobiliario y equipamientos están adaptados a las necesidades de los usuarios y del personal que presta el servicio.</li> </ul> <p>No obstante, se prevé la incorporación y adaptación de las oficinas de turismo actuales al modelo de "oficina inteligente", que incorporará determinados elementos tecnológicos que permitirán mejorar la transmisión de información para los diferentes tipos de usuarios de las oficinas, incluyendo entre dichos usuarios las personas con discapacidad.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal y del Turismo Accesible.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>4</b>          | <b>Creación de canales de información sobre los recursos accesibles en la estrategia de promoción</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>4.4</b>        | <b>Señalización turística</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Seguir con el cumplimiento y la mejora de la accesibilidad de la señalización turística de Castilla y León.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>La señalización es un elemento fundamental en la accesibilidad de la oferta turística de un territorio. El Manual de Señalización Turística de Castilla y León 2016-2019, aprobado por Acuerdo 38/2016, de 16 de junio de la Junta de Castilla y León, incorpora las nuevas modificaciones de normativas que se han producido a nivel nacional y regional, así como la posibilidad de señalar nuevos recursos turísticos: culturales, enogastronómicos, naturaleza, infraestructuras, alojamientos, transportes y servicios.</p> <p>Uno de los objetivos del Plan de Señalización Turística es “fomentar la accesibilidad a la información del turista a través de la señalética implantada”.</p> <p>El actual Plan cumple con unos requisitos de accesibilidad aunque, al tratarse de un Plan abierto y flexible, continuará incorporándose nuevos criterios de accesibilidad. Del mismo modo, deberán incorporarse criterios de accesibilidad en el Manual de Señalización del Camino de Santiago.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|-------------------|--|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>5</b>          | <b>Colaboración con asociaciones y plataformas especializadas</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>5.1</b>        | <b>Acciones de colaboración</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Objetivo          | Reforzar la colaboración con las principales entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad, para dar seguimiento a las actuaciones del Plan a través del Grupo de Trabajo propuesto en la actuación transversal del presente plan operativo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Descripción       | <p>Para la realización de determinadas acciones del Plan se contará de forma continuada con las entidades representativas de personas con discapacidad de Castilla y León que forman parte del CERMI autonómico.</p> <p>Todas ellas formarán parte del Grupo de Trabajo en el seno del Comité permanente de desarrollo de nuevos productos turísticos del Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León, que se propone en el presente Plan como actuación transversal. En este Grupo podrán estar presentes personas expertas del sector, en este caso pertenecientes a las Asociaciones relacionadas con la accesibilidad en Castilla y León.</p> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Responsables      | Dirección General de Turismo.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| Colaboradores     | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Dirección General de Deportes. Entidades del movimiento asociativo de personas con discapacidad.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b> |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017              |  |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                | 2T   | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                   |  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

|                      |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
|----------------------|---|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|--|
| <b>5</b>             | <b>Colaboración con asociaciones y plataformas especializadas</b>   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>5.2</b>           | <b>Realización de mesas sectoriales de trabajo</b>  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Objetivo</b>      | Detectar las principales necesidades expresadas por el sector turístico y las personas con discapacidad de Castilla y León en relación con el turismo accesible, para establecer las prioridades en las líneas estratégicas propuestas.   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Descripción</b>   | <p>Para conocer el estado actual del turismo accesible en Castilla y León es imprescindible contar con la opinión de los principales agentes que representan en el territorio la oferta y la demanda de turismo accesible.</p> <p>La organización de mesas sectoriales de trabajo, posteriores a la aprobación del Plan, permitirá conocer la perspectiva de los profesionales del sector turístico y de las entidades representativas de personas con discapacidad, que representan a los principales beneficiarios del turismo accesible.</p> <p>Para detectar las necesidades expresadas por estos agentes, se propone la realización de diferentes mesas de trabajo repartidas por las distintas provincias, a las que invitar, a título de ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En representación de la oferta turística: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales del sector turístico privado (alojamientos, restaurantes, empresas de turismo activo, etc.).</li> <li>• Asociaciones empresariales.</li> <li>• Representación de la administración pública relacionada con el turismo (técnicos de turismo de los ayuntamientos, personal de las oficinas de turismo, Red de Casas del Parque, etc.).</li> <li>• Empresas públicas y privadas de gestión del transporte.</li> </ul> </li> <li>- En representación de la demanda turística: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades representativas de personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual.</li> <li>• Asociaciones representativas de otros colectivos de personas beneficiarias de la accesibilidad (colectivos de personas con alergias e intolerancias, asociaciones de personas mayores).</li> </ul> </li> </ul> |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Responsables</b>  | Dirección General de Turismo de Castilla y León.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Colaboradores</b> | Dirección General de Patrimonio Cultural. Dirección General de Políticas Culturales. Dirección General de Deportes. Entidad de profesionales del ámbito de la Accesibilidad Universal y del Turismo Accesible.  |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| <b>Calendario</b>    |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |
| 2017                 |   |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |  |
| 1T                   | 2T  | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |  |
|                      |   |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |  |

**Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible de Castilla y León**

|               |   |
|---------------|---|
| Objetivo      | Puesta en marcha de un órgano de seguimiento y coordinación (que aglutine agentes públicos y privados) del producto de turismo accesible de Castilla y León.  |
| Descripción   | <p>Se considera adecuada la creación, en el seno del Comité permanente de desarrollo de nuevos productos turísticos del Consejo Autonómico de Turismo, de un Grupo de Trabajo que facilitará la coordinación de las acciones a realizar entre las diferentes áreas de la Consejería de Cultura y Turismo, y el resto de Consejerías de la Junta de Castilla y León, que puedan realizar actuaciones relacionadas con el turismo accesible en Castilla y León.</p> <p>Las principales características de este grupo serán las indicadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grupo estará compuesto por representantes de empresas y del movimiento asociativo de personas con discapacidad, representantes de la Administración Pública autonómicas y provinciales, con competencias en materia de turismo al igual que de representantes de los ayuntamientos y entidades locales responsables de la gestión de destinos.</li> <li>• Este grupo de trabajo se reunirá anualmente. Asimismo, podrán crearse comisiones de trabajo específicas para aquellos temas de carácter urgente o que requieran una mayor dedicación.</li> <li>• El grupo tendrá las siguientes funciones:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguimiento del grado de avance del Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León y coordinación de las acciones propuestas.</li> <li>○ Presentación y comunicación al sector de las iniciativas impulsadas desde la Dirección General de Turismo de Castilla y León para la mejora de la accesibilidad en el destino.</li> <li>○ Planificación y evaluación de resultados de la acción promocional del destino en materia de turismo accesible.</li> <li>○ Presentación y valoración de todas aquellas propuestas e ideas presentadas por cualquiera de los miembros del grupo de trabajo.</li> </ul> </li> </ul> <p>Además de una continua valoración y revisión, al finalizar el periodo de vigencia del Plan, se elaborará un informe de evaluación de los resultados alcanzados en su implantación, con el fin de conocer la eficacia y la eficiencia de las acciones realizadas y en la consecución de los objetivos establecidos.</p> |
| Responsables  | Dirección General de Turismo.   |
| Colaboradores | Representantes de la Administración Pública; Movimientos asociativos de personas con discapacidad que forman parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) Castilla y León.   |

**Calendario**

| 2017 |    |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |
|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|
| 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |
|      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |

# 6

## Anexos



## 6. Anexos

### Anexo 1: Cronograma de implantación del plan

| 1. Formación en accesibilidad y turismo accesible                   |   |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|---|---|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|
| Calendario  |   | 2017 |    |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |
| Actuaciones   |   | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |
| 1.  | Actuaciones de formación en turismo accesible y atención al cliente con discapacidad para el sector turístico |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 2.  | Consolidación de la colaboración con escuelas y universidades en la formación en turismo accesible            |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 3.  | Realización de un Manual de Buenas Prácticas  |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 2. Apoyo para la mejora de la accesibilidad en servicios turísticos |   |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Calendario  |   | 2017 |    |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |
| Actuaciones   |   | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |
| 1.  | Apoyo a empresarios del sector turístico privado  |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 2.  | Apoyo a entidades locales del sector público  |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 3.  | Apoyo a la comercialización turística   |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |

|                    |   |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
|--------------------|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 4.                 | Promoción de la mejora de la accesibilidad de recursos y eventos turísticos               |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| <b>3.</b>          | <b>Creación de productos turísticos accesibles</b>  |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| <b>Calendario</b>  |   | <b>2017</b> |           |           |           | <b>2018</b> |           |           |           | <b>2019</b> |           |           |           |
| <b>Actuaciones</b> |   | <b>1T</b>   | <b>2T</b> | <b>3T</b> | <b>4T</b> | <b>1T</b>   | <b>2T</b> | <b>3T</b> | <b>4T</b> | <b>1T</b>   | <b>2T</b> | <b>3T</b> | <b>4T</b> |
| 1.                 | Análisis de la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos                    |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 2.                 | Rutas del Vino accesibles - Productos enogastronómicos                                    |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 3.                 | Experiencias rurales y naturales accesibles - Turismo rural, activo y de naturaleza       |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 4.                 | Experiencias urbanas accesibles de Castilla y León  |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 5.                 | Caminos a Santiago por Castilla y León accesibles – Turismo religioso                     |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 6.                 | Turismo cultural y Patrimonial  |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 7.                 | Turismo congresual  |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 8.                 | Talleres de creación de productos turísticos accesibles                                   |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| <b>4.</b>          | <b>Canales de información sobre los recursos accesibles en la estrategia de promoción</b> |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| <b>Calendario</b>  |   | <b>2017</b> |           |           |           | <b>2018</b> |           |           |           | <b>2019</b> |           |           |           |
| <b>Actuaciones</b> |   | <b>1T</b>   | <b>2T</b> | <b>3T</b> | <b>4T</b> | <b>1T</b>   | <b>2T</b> | <b>3T</b> | <b>4T</b> | <b>1T</b>   | <b>2T</b> | <b>3T</b> | <b>4T</b> |
| 1.                 | Portal web de Turismo de Castilla y León  |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |
| 2.                 | Promoción de la oferta turística accesible a través de otros canales                      |             |           |           |           |             |           |           |           |             |           |           |           |

|   |   |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|---|---|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|
| 3.  | Oficinas de turismo   |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 4.  | Señalización turística  |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 5.  | <b>Colaboración con asociaciones y plataformas especializadas</b> |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| <b>Calendario</b>   |   | 2017 |    |    |    | 2018 |    |    |    | 2019 |    |    |    |
| Actuaciones   |   | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T | 1T   | 2T | 3T | 4T |
| 1.  | Acciones de colaboración  |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| 2.  | Realización de mesas sectoriales de trabajo                       |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| Grupo de trabajo para la gestión del turismo accesible en Castilla y León |   |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |

## Anexo 2: Seguimiento, evaluación e indicadores del Plan

| Indicadores del Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León  |  |
|--|--|
| Actuaciones  | Indicadores  |
| <b>Eje 1. Formación en accesibilidad y turismo accesible</b>   |  |
| 1.1. Actuaciones de formación en turismo accesible y atención al cliente con discapacidad para el sector turístico | Nº de cursos realizados.   |
|  | Nº de asistentes a los cursos de formación.  |
|  | Inversión económica destinada a cursos de formación.   |
| 1.2. Consolidación de la colaboración con escuelas y universidades en la formación en turismo accesible            | Nº de cursos realizados.   |
|  | Nº de asistentes a los cursos de formación.  |
|  | Inversión económica destinada a cursos de formación.   |
| 1.3. Realización de un Manual de Buenas Prácticas  | Nº de copias impresas y nº de descargas realizadas del Manual de Buenas Prácticas  |
| <b>Eje 2. Apoyo para la mejora de la accesibilidad</b>   |  |
| 2.1. Apoyo a empresarios del sector turístico privado  | Nº de beneficiarios  |
|  | Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad  |
| 2.2. Apoyo a entidades locales del sector público  | Nº de beneficiarios  |
|  | Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad  |
| 2.3. Apoyo a la comercialización turística   | Nº de acciones realizadas  |
| 2.4. Promoción de la mejora de la accesibilidad de recursos y eventos turísticos                                   | Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad  |
|  | Nº de acciones realizadas  |
| <b>Eje 3. Creación de productos turísticos accesibles</b>  |  |
| 3.1. Análisis de la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos de Castilla y León                     | Nº de recursos analizados en materia de accesibilidad (oficinas de información turística, establecimientos, puntos de interés turísticos, etc.). |
| 3.2. Rutas del Vino accesibles - Productos enogastronómicos  | Nº de productos realizados.  |

### Indicadores del Plan Integral de Accesibilidad Turística de Castilla y León

| Actuaciones  | Indicadores   |
|--|---|
| 3.3. Experiencias rurales y naturales accesibles - Turismo rural, activo y de naturaleza     | Nº de productos realizados.                                 |
| 3.4. Experiencias urbanas accesibles de Castilla y León                                      | Nº de productos realizados.                                 |
| 3.5. Caminos a Santiago por Castilla y León accesibles – Turismo religioso                   | Nº de productos realizados.                                 |
| 3.6. Turismo cultural y Patrimonial  | Nº de productos realizados.                                 |
| 3.7. Turismo congresual  | Nº de productos realizados.                                 |
| 3.8. Talleres de creación de productos turísticos accesibles                                 | Nº de talleres realizados.                                  |
| <b>Eje 4. Canales de información sobre recursos accesibles en la estrategia de promoción</b> |   |
| 4.1. Portal web de Turismo de Castilla y León  | Nº de recursos turísticos incorporados al portal web.       |
| 4.2. Promoción de la oferta turística accesible a través de otros canales                    | Acciones promocionales realizadas.                          |
| 4.3. Oficinas de turismo   | Acciones realizadas en las oficinas de turismo.             |
| 4.4. Señalización turística  | Nº de elementos de señalización incorporados.               |
| <b>Eje 5. Colaboración con asociaciones y plataformas especializadas</b>                     |   |
| 5.1. Acciones de colaboración con asociaciones y plataformas especializadas                  | Nº de reuniones realizadas con las asociaciones del sector. |
| 5.2. Realización de mesas sectoriales de trabajo   | Nº de mesas sectoriales celebradas                          |
|  | Nº de participantes   |

## Anexo 3: Previsión presupuestaria

| <b>FINANCIACIÓN</b>                            | <b>AÑO 2017</b> | <b>AÑO 2018</b> | <b>AÑO 2019</b> | <b>2017-2019</b> |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| <b>CONSEJERÍA DE<br/>CULTURA Y<br/>TURISMO</b> | 1.366.772 €     | 1.366.772 €     | 1.366.772 €     | 4.100.316 €      |