

Actualización da “Guía de Aloxamentos Accesibles de Galicia” e análise de oferta de restaurantes de Galicia

Informe executivo

Santiago de Compostela, 19 de decembro de 2012

En colaboración con:



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	Páx. 3
2. METODOLOXÍA	Páx. 7
2.1. Adaptación do protocolo de accesibilidade aos requisitos establecidos pola lexislación de Galicia	Páx. 7
2.2. Contacto coa planta Hoteleira y selección de establecementos a visitar	Páx. 9
2.3. Traballo de campo	Páx. 12
2.4 Selección deos establecementos que aparecerán na Guía	Páx. 14
2.5. Elaboración de informes guía	Páx. 19
2.6. Elaboración de informes de diagnóstico	Páx. 20
2.7. Asesoría Técnica en Accesibilidade Universal	Páx. 22
3. RECURSOS HUMÁNS E MATERIAIS EMPLEADOS	Páx. 23
3.1. Recursos humanos	Páx. 23
3.2. Recursos materiais	Páx. 23
4. INFORME DE RESULTADOS	Páx. 25
4.1. Accesibilidade para persoas con discapacidade física	Páx. 28
4.2. Accesibilidade para persoas con discapacidade visual	Páx. 32
4.3. Accesibilidade para persoas con discapacidade auditiva	Páx. 35
5. PROPOSTAS DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA O FOMENTO DA ACCESIBILIDADE DENDE TURGALICIA	Páx. 37
5.1. Sensibilización e formación	Páx. 38
5.2. Mellora da accesibilidade dos establecementos	Páx. 39
5.3. Investigación	Páx. 40
5.4. Promoción da oferta turística accesible Galicia	Páx. 41
5.5. Accesibilidade da información	Páx. 42
5.6. Garantía de calidade	Páx. 43

6. ANEXOS

Páx. 45

Anexo 1. Normativa autonómica en accesibilidade

Anexo 2. Resultados por provincia dos aloxamentos visitados en 2012.

Anexo 3. Resultados xerais dos aloxamentos visitados por provincia (2010-2012)

Anexo 4. Resultados por provincias dos restaurantes visitados en 2012.

Anexo 5. Exigencias legislativas dos aloxamentos de Galicia.

Anexo 6. Exigencias legislativas dos restaurantes de Galicia.

Anexo 7. Fichas de diagnóstico utilizadas para o análise dos establecementos en 2012.

Anexo 8. Guía básica de recomendacións: "Cómo facer hoteis y restaurantes accesibles".

Anexo 9. Guía básica de recomendacións: "Atención a clientes con discapacidade y outras necesidades especiais".

Anexo 10. Xustificantes de envío de cartas por Correos.

Anexo 11. Cambios solicitados na guía polos establecementos publicados na edición anterior

1. INTRODUCCIÓN

A falta de accesibilidade nos establecementos turísticos ten como consecuencia o que moitos clientes, por razóns de discapacidade, idade ou diversas condicións transitorias, non poidan utilizar os devanditos establecementos ou o fagan en condicións afastadas dos mínimos de calidade esixibles a calquera oferta turística.

Actualmente entre as características máis habituais da oferta turística en relación coa accesibilidade hai que sinalar as seguintes:

- Escaso cumprimento por parte dos establecementos dos mínimos requisitos necesarios para ser considerados accesibles para todos os turistas, incluíndo as persoas con diferentes discapacidades.
- Descoñecemento, por parte dos empresarios e empregados dos establecementos turísticos, de cales son os devanditos requisitos.
- A información sobre o grao de accesibilidade que os establecementos dan aos clientes é incompleta e moi a miúdo incorrecta, o que provoca importantes problemas entre os clientes que realizan as reservas contando cun nivel de accesibilidade que se lles asegurou e non corresponde á realidade.

TURGALICIA, entidade coñecedora desta realidade e da necesidade de melloralas, continúa co proxecto iniciado en 2010 no que se realizou o Diagnóstico de Accesibilidade de 363 establecementos de Galicia, que continuo en 2011 coa análise de 31 novos establecementos. En 2012 e, ao igual que o ano anterior, tamén se actualizou a información sobre os establecementos publicados na 1ª e 2ª edición da guía e incluíronse novos aloxamentos. Nesta nova etapa tamén se analizaron unha mostra dos

restaurantes de Galicia co obxecto de facer a primeira "Guía de Restaurantes de Galicia".

Todo este esforzo realízase co fin de fomentar na comunidade autónoma a creación e mantemento dunha oferta turística que se adapte ás necesidades de todos os clientes.

TURGALICIA é consciente de que a Accesibilidade constitúe un elemento de mellora da competitividade, posto que incorpora un importante segmento de novos turistas. Tívoise en conta que o 9% da poboación mundial ten minusvalidez e que este grupo é un nicho de mercado potencial para o sector turístico. A integración da Accesibilidade no sector turístico incrementa a calidade da oferta, xa que as melloras de accesibilidade nas infraestruturas levan consigo á optimización do confort para todas as persoas.

Para poder levar a cabo accións que se axusten ás necesidades específicas da oferta turística de Galicia, foi fundamental realizar unha análise exhaustiva que diagnosticase o grao de accesibilidade que presentan os aloxamentos da rexión. Esta actuación tivo unha dobre liña de resultados:

1. Diagnóstico da accesibilidade. Esta análise permite a Turgalicia continuar coñecendo a realidade que presentan os aloxamentos e restaurantes da oferta turística da comunidade, ampliando o contido da primeira Guía e creado o da segunda. Este diagnóstico permítelle levar a cabo actuacións que se axusten ás necesidades detectadas.
2. Guía de Aloxamentos Accesibles de Galicia. O obxectivo desta publicación foi dar a coñecer os posibles turistas ou visitantes con

necesidades especiais, de forma obxectiva e descritiva, as características específicas da oferta desta comunidade. Por este motivo, valorouse a necesidade de actualizar a información dos establecementos que aparecen na guía e a dos que no seu día foron descartados, xa que moitos deles realizaron melloras en accesibilidade seguindo as recomendacións de PREDIF.

3. Guía de restaurantes accesibles de Galicia: O obxectivo desta nova publicación é complementar a oferta de aloxamentos e ocio accesible da Comunidade e ofrecer máis información ao turista para que poida dende a súa residencia planificar a súa viaxe e a súa experiencia.

A continuación cabe destacar os obxetivos do **Estudio de Diagnóstico**, que se diferenciaron entre obxetivos finais e intermedios.

Obxetivos finais:

- Contar cunha información detallada do grao de accesibilidade dos establecementos turísticos (aloxamentos e restaurantes) que participan no proxecto.
- Achegar propostas concretas de mellora da accesibilidade para cada un dos devanditos establecementos.
- Promover o turismo accesible na rexión, dando a coñecer os establecementos mellor adaptados.

Obxetivos intermedios:

- Sensibilizar os empresarios e empregados das empresas sobre a necesidade de mellorar a accesibilidade nos seus establecementos.

- Formar os empresarios e empregados das empresas sobre os requisitos necesarios para a mellora da accesibilidade de cada un dos establecementos.
- Concienciar os empresarios e empregados sobre a necesidade de informar os turistas e intermediarios de xeito detallada e fiable sobre as características de accesibilidade dos recursos e destinos turísticos.

2. METODOLOXÍA UTILIZADA

A Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), ao igual que a Asociación Aspaym Galicia, colaboraron na realización deste proxecto que se desenvolveu nas seguintes fases:

1. Adaptación do protocolo de accesibilidade aos requisitos establecidos pola lexislación da Comunidade Autónoma de Galicia (Anexo 1).
2. Selección por parte de TURGALICIA dos hoteis e restaurantes a visitar en 2012.
3. Contacto coa planta hoteleira e de restaurantes e determinación dos novos establecementos a visitar.
4. Análise da accesibilidade dos establecementos: traballo de campo.
5. Elaboración de informes guía.
6. Selección dos establecementos que aparecerán en ambas as dúas guías.
7. Elaboración de informes de diagnóstico de accesibilidade e propostas de melloras a desenvolver para os establecementos que non cumpren unhas condicións mínimas de accesibilidade.

2.1. Adaptación del protocolo de accesibilidad a los requisitos establecidos por la legislación de Galicia

PREDIF dende o ano 2004, conta cun protocolo de comprobación de accesibilidade específico para realizar un diagnóstico de accesibilidade de establecementos turísticos.

Este protocolo foi deseñado en colaboración co CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Persoal e Axudas Técnicas), Vía Libre (Grupo FUNDOSA) e

FESORCAM (Federación de Persoas Xordas da Comunidade de Madrid), persoas con minusvalidez e profesionais do sector turístico. Reúne os parámetros de accesibilidade que acordou este equipo multidisciplinar para analizar todos os elementos que compoñen os diferentes establecementos da oferta turística. Os requisitos recollidos son o resultado da análise comparativa das diverxentes esixencias que hai na lexislación en materia de accesibilidade a nivel europeo, estatal e autonómico e da información achegada polos socios destas entidades que representan a discapacidade en España.

As características deste protocolo de diagnóstico de accesibilidade son as seguintes:

- Dispónse dunha ficha de diagnóstico para cada espazo do aloxamento, xa sexa acceso, recepción, cuarto adaptado, restaurante...etc.
- Cada ficha considera a accesibilidade dende o punto de vista da discapacidade física, auditiva e visual.
- En cada unha delas detállase un listado cos elementos e dispositivos que se encontran no espazo avaliado.
- Para cada elemento avaliado aparece o parámetro óptimo de accesibilidade e ao lado un espazo en branco no que se debe anotar a realidade do grao de accesibilidade do establecemento analizado; é dicir, especificase se conta ou non co devandito elemento e, no seu caso, as medidas ou características de accesibilidade que presenta. O feito de que sempre apareza o parámetro óptimo de accesibilidade serve como referencia continua á persoa que realiza a análise e, sobre todo, aos responsables do establecemento, que deste xeito coñecen o nivel óptimo que deben cumprir.

Posto que neste proxecto se trataba de analizar o cumprimento dos requisitos de accesibilidade dos establecementos de Galicia, adaptouse o protocolo ás esixencias da súa Lexislación específica en materia de accesibilidade, en concreto á seguinte (Anexos 1 e 7):

- Decreto 286/1992, de 11 de outubro (Consellería da Presidencia e Administración Pública), de accesibilidade e eliminación de barreiras.
- Lei 8/1997, de 20 de agosto, de Accesibilidade e Supresión de Barreras da Comunidade Autónoma de Galicia.
- Decreto 35/2000, da Consellería de Sanidade e Servizos Sociais, pola que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei de Accesibilidade e Supresión de barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia.

2.2. Contacto coa planta hoteleira e de restaurantes

Inicialmente os responsables do proxecto de TURGALICIA facilitaron a PREDIF un listado cos novos aloxamentos e restaurantes a visitar, 40 en total. A selección destes non foi aleatoria, TURGALICIA realizou unha enquisa preliminar pola que se identificaron os establecementos que cumprían unhas condicións mínimas de accesibilidade que deberían ser verificadas durante a visita de diagnóstico.

Para os aloxamentos o requisito mínimo é que contase polo menos cun cuarto adaptado para Persoas de Mobilidade reducida (PMR). Para os restaurantes que tivera polo menos un aseo adaptado para PMR. Outras condicións foron que tivesen un acceso e uns itinerarios interiores polo menos practicables para usuarios de cadeira de rodas.

PREDIF contactou cos 40 establecementos seleccionados, primeiro, para verificar os seus datos xerais proporcionados (dirección, teléfono, correo electrónico, etc.) e segundo, para concertar unha data de visita.

Así mesmo se enviou, aos establecementos publicados na 1ª e 2ª edición da guía e aos descartados en 2011, unha carta solicitándolles a actualización dos datos do establecemento acompañada de informe guía ou diagnóstico correspondente.

Posteriormente aos non publicados chamóuselhes por teléfono para verificar que no ano transcorrido terían feito obras de reforma que nos permitisen incluílos na 3ª edición da guía. Os seguintes dous establecementos fixeran melloras de accesibilidade:

- Hotel Palacio de Sober (Lugo)
- Hotel Amenal (A Coruña)

As tablas a continuación detallan o número de establecementos visitados e de incidencias ocorridas durante o traballo de campo.

PROVINCIA	SELECCIONADOS PARA VISITAR	DESCARTADOS PARA VISITAR	VISITADOS ANTES POR PREDIF	NON CONTESTAN	INCIDENCIAS[1]	TOTAL
A CORUÑA	134	40	23	4	12	213
LUGO	60	39	9	3	11	122
PONTEVEDRA	106	44	12	7	16	185
OURENSE	36	16	15	3	7	77
TOTAL	336	139	59	17	46	597

Tabla 1. Total de alojamientos 2010 y 2011.

[\[1\] Establecimientos que non queren participar no estudio ou están pechados por obras.](#)

PROVINCIA	SELECCIONADOS PARA VISITAR	DESCARTADOS PARA VISITAR	VISITADOS ANTES POR PREDIF	NON CONTESTAN	INCIDENCIAS[1]	TOTAL
A CORUÑA	5		1		2	8
LUGO	1		1		1	3
PONTEVEDRA	1				1	2
OURENSE	3					3
TOTAL	10		2		4	16

Tabla 2. Alojamientos 2012

[\[1\] Establecimientos que non queren participar no estudio ou están pechados por obras.](#)

PROVINCIA	SELECCIONADOS PARA VISITAR	DESCARTADOS PARA VISITAR	VISITADOS ANTES POR PREDIF	NON CONTESTAN	INCIDENCIAS[1]	TOTAL
A CORUÑA	139	40	24	4	14	221
LUGO	61	39	10	3	12	125
PONTEVEDRA	107	44	12	7	17	187

OURENSE	39	16	15	3	7	80
TOTAL	346	139	61	17	50	613

Tabla 3. Conxunto de aloxamentos, anos 2010, 2011 e 2012

[\[1\] Establecementos que non queren participar no estudio ou están pechados por obras.](#)

Provincia	Visitados en 2012	Visitados antes por PREDIF	Incidencias (1)	Total
A Coruña	13	3	2	18
Lugo	2	3	1	6
Pontevedra	3	2	1	6
Ourense	2	2	0	4
Total	20	10	4	34

Tabla 4. Restaurantes analizados en 2012

(1) Establecementos que non quixeron participar no estudio

2.3. Traballo de campo

O protocolo de diagnóstico dura aproximadamente dúas horas, variando en función do tamaño do establecemento. Unha vez que nos presentamos ao responsable, este acompáñanos durante a vista e é testemuña da metodoloxía utilizada. Esta fase é moi importante xa que serve para fomentar a sensibilización neste tema e se lles vai explicando cales son as necesidades das persoas con discapacidade e as posibles melloras que serían de grande utilidade para que o seu establecemento ofrezca unha alto grao de calidade para todos os seus clientes.

Durante esta etapa houbo algunhas incidencias nas distintas provincias que nalgúns casos non permitiron realizar a visita de diagnóstico, estas detállanse a continuación.

A CORUÑA

- **Aloxamento Campus Stellae:** Se contactou co dono pero rehúsa a participar no proxecto. Se substituíu polo hotel Carrís Marineda City.
- **Aloxamento Ave del Mar:** Una vez no aloxamento xa con cita, a dona rehúsa a participar no proxecto. Se substituíu polo Hotel Amenal.
- **Restaurante Arcade:** Se contactou varias veces con eles, pero finalmente non nos deron ningunha data de visita. Se substituíu polo restaurante Punta del Este.
- **Restaurante do Camping Acoradoiro:** Se contactou varias veces con eles, pero finalmente non nos concederon una data de visita. Se substituíu polo restaurante Mirador de San Pedro.

LUGO

- **Aloxamiento O Pico do Castro Bo:** Se contactou co establecemento pero só abre en primaveira e verán, e non están interesados pola orografía do terreo e dos arredores do establecemento, porque son inaccesibles. Se substituíu polo Hotel Palacio de Sober.
- **Restaurante Don Pedro (Parador de Monforte de Lemos):** Non nos poden atender por estar en folga, se fixo o informe cos datos recollidos en anos anteriores.
- **Restaurante Club de Campo Las Bidas:** Non se mostraron interesados, o restaurante está pechado e non saben cando abrirán. Se substituíu polo restaurante Tapería Avenida.

OURENSE

- **Restaurante Dos Abades (Parador de Santo Estevo):** Non nos poden atender por estar en folga, se fixo o informe cos datos recollidos en anos anteriores.

PONTEVEDRA

- **Aloxamento Casa Carmela:** Este establecemento todavía está xestionando os permisos de apertura. Nno teñen previsto abrir ata o

verán do 2013. Están interesados en que se lles visite o próximo ano. Se substituíu polo Restaurante Sabino.

- **Restaurante La Bodeguilla:** Tras moitos intentos non se poido contactar co establecemento. Se substituíu polo restaurante Soriano.

O gráfico a continuación presenta o número de establecementos visitados e analizados por provincias en 2012. En total realizouse a visita de diagnóstico de **30 establecementos e incluíronse 12 establecementos visitados por PREDIF en anos anteriores de distintos proxectos.**

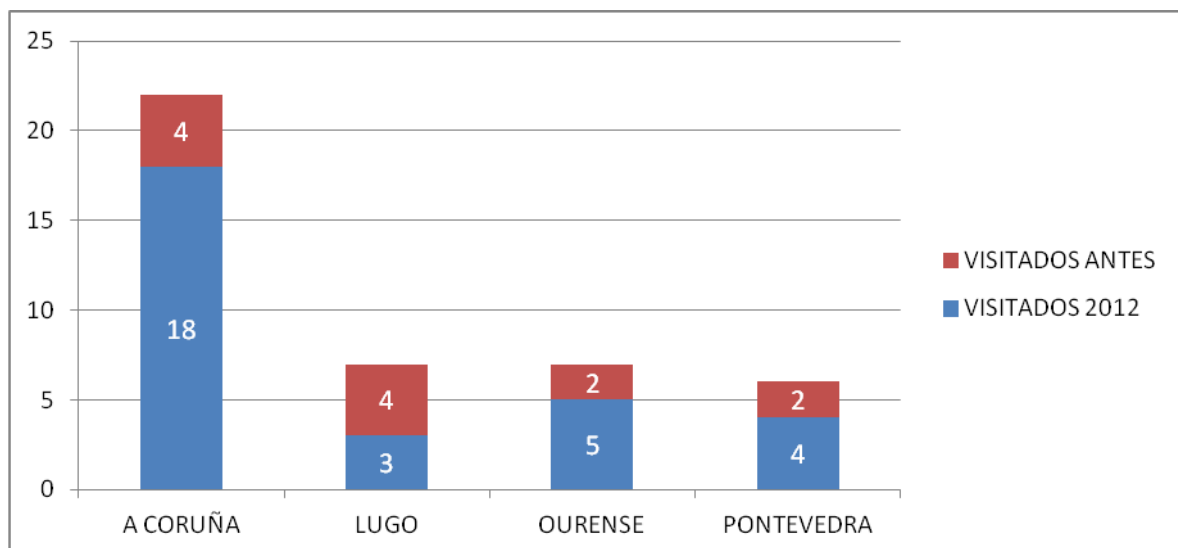


Gráfico 1. Establecementos visitados por Provincia en 2012

Do total de establecementos analizados neste proxecto hai **30 Restaurantes (71,4%)** e **12 aloxamentos (28,57 %)**.

2.4. Selección dos establecementos que aparecerán na guía

2.5.

Unha vez finalizado o traballo de campo e sobre a base dos datos recollidos durante a visita de diagnóstico de cada establecemento realizouse a preselección dos establecementos que aparecerán na Guía.

Os establecementos clasificáronse en 3 categorías: Accesible, Practicable, e No adaptado.

Para os aloxamentos esta clasificación se basou nos seguintes criterios:

ALOXAMENTO ACCESIBLE

Nesta categoría están incluídos aqueles establecementos que reúnen as seguintes características:

- O establecemento debe garantir o acceso ás estanzas de uso común fundamentais (recepción, cafetería, comedor, restaurante, etc.). Poden incluírse aqueles que non teñan accesibles a piscina, salóns de lectura ou salas de xogos.
- Dispoñer de alomenos un cuarto adaptado:
 - Portas do cuarto e o cuarto de baño $\geq$ a 75 cm.
 - No baño:
 - Debe haber un espazo que permita un xiro de polo menos 150 cm de diámetro.
 - O inodoro debe ter polo menos un lado que permita realizar a transferencia.
 - O inodoro debe dispoñer de 2 barras de apoio correctamente situadas.
 - A ducha ou o prato debe estar a rentes de chan (<1 cm)
 - A bañeira debe permitir o acceso ao vaso
 - A ducha e a bañeira deben ter un asento ou táboa de transferencia e unha barra de apoio.
- **Os establecementos pertencentes a esta categoría se incluírán na guía.**

ALOXAMENTO PRACTICABLE

Nesta categoría están incluídos aqueles establecementos que reúnen as seguintes características:

- O establecemento debe garantir o acceso ás estanzas de uso común fundamentais (recepción, cafetería, comedor, restaurante, etc.). Poden incluírse aqueles que non teñan accesibles a piscina, salóns de lectura ou salas de xogos.
- Dispoñer de alomenos un cuarto practicable:
 - Portas do cuarto e el cuarto de baño $\geq$ a 70 cm.
 - No baño:
 - Debe haber un espazo que permita un xiro de polo menos 120 cm de diámetro.
 - O inodoro debe ter polo menos un lado que permita realizar a transferencia.
 - O inodoro debe dispoñer de polo menos unha barra de apoio.
 - A ducha ou o prato debe estar a rentes de chan (<1 cm)
 - A bañeira debe permitir o acceso ao vaso.
 - A ducha e a bañeira deben ter polo menos un asento ou táboa de transferencia e unha barra de apoio.
 - Tamén se aceptarán nesta categoría excepcionalmente, aqueles que teñen unha ducha con chanzo, sen biombos e con asento fixo e cunha barra de apoio correcta que permitan a súa utilización sen presentar dificultade.
- **Os establecementos pertencentes a esta categoría se incluírán na guía.**

ALOXAMENTO NON ADAPTADO

Nesta categoría están incluídos aqueles establecementos que non reúnen unhas condicións óptimas de accesibilidade:

- O establecemento non permite ou presenta gran dificultade no acceso ás estancias de uso común fundamentais (recepción, cafetería, comedor, restaurante, etc.).
- Non dispoñen de alomenos un cuarto convertible:
 - Portas do cuarto e o cuarto de baño $\leq$ a 70 cm.
 - No baño:
 -
 - Non hai un espazo que permita un xiro de alomenos 120 cm de diámetro.
 - O inodoro non ten alomenos un lado que permita realizar a transferencia
 - A ducha ou o plato non está a ras de chan (<1 cm)
 - A bañeira nno permite o acceso ao vaso
- Aseísmo, se incluírán dentro desta categoría todos aqueles clasificados como DUDOSOS que non adquiran as axudas técnicas solicitadas para poder utilizar o aseo de forma autónoma.
- **Os establecementos pertencentes a esta categoría non se incluírán na guía.**

Dos aloxamentos descartados o ano anterior, dous levaron a cabo melloras de accesibilidade, e son:

- Hotel Amenal (A Coruña)
- Hotel Palacio de Sober (A Coruña)

Para os restaurantes esta clasificación se basou nos seguintes criterios:

RESTAURANTE ACCESIBLE

Nesta categoría están incluídos aqueles establecementos que reúnen as seguintes características:

Acceso:

O establecemento debe garantir o acceso dende a vía pública a través dun itinerario accesible.

No caso de que se realice a través dunha rampa debe ter as seguintes pendentes en función da súa lonxitude:

Lonxitude (m)	Pendente (%)
Rampa de longitud $\leq 3,00$ m	10 %
Rampa de longitud $> 3,00$ m $\leq 6,00$ m	8 %
Rampa de longitud $> 6,00$ m $\leq 9,00$ m	6 %

A porta de acceso ao establecemento debe garantir un espazo libre mínimo de paso de 80 cm de ancho e 200 cm de alto. Fronte ás portas, e a ambos os dous lados, deberá existir un espazo libre (sen ser invadido polo varrido da porta) que permita inscribir un círculo de diámetro mínimo de 150 cm.

Debe garantirse polo menos un itinerario accesible dende a entrada do establecemento ás estanzas comúns, cafetería, salón-comedor e baño.

Cafetería e salón-comedor:

Porta de acceso ≥ 75 cm

O mobiliario se dispondrá de forma que a distancia mínima entre mobles sexa de 80 cm, os corredores terán 120 cm de anchura e existirá alomenos un lugar en cada sala no que se poda inscribir unha circunferencia de 150 cm de diámetro.

Baño:

Debe haber un espazo que permita un xiro de alomenos 150 cm de diámetro.

O inodoro debe ter alomenos un lado que permita realizar a transferencia

O inodoro debe dispor de 2 barras de apoio correctamente ubicadas

O lavabo debe permitir a aproximación frontal.

Os establecementos pertencentes a esta categoría se incluírán na guía.

RESTAURANTE PRACTICABLE

Nesta categoría están incluídos aqueles establecementos que reúnen as seguintes características:

Acceso:

O establecemento debe garantir o acceso dende a vía pública a través dun itinerario practicable.

As ramplas que superen as pendentes e/ou lonxitudes determinadas no anterior apartado consideraranse practicables.

A porta de acceso ao establecemento debe garantir un espazo libre mínimo de paso de 80 cm de ancho e 200 cm de alto.

Fronte ás portas, e a ambos os dous lados, deberá existir un espazo libre (sen ser invadido polo varrido da porta) que permita inscribir un círculo de diámetro mínimo de 120 cm.

Debe garantirse polo menos un itinerario practicable dende a entrada do establecemento ás estanzas comúns, cafetería, salón-comedor e baño.

Cafetería e salón-comedor:

Porta de acceso ≥ 70 cm

Baño:

Debe haber un espazo que permita un xiro de alomenos 120 cm de diámetro.

O inodoro debe ter alomenos un lado que permita realizar a transferencia

O inodoro debe dispor de alomenos 1 barra de apoio.

Os establecementos pertencentes a esta categoría se incluírán na guía.

RESTAURANTE NON ACCESIBLE

Nesta categoría están incluídos aqueles establecementos que non reúnen as características anteriormente citadas para establecementos accesibles e practicables.

Os establecementos pertencentes a esta categoría non se incluírán na guía.

2.6. Elaboración de informes guía

Simultaneamente á clasificación dos establecementos redactáronse os informes guía. O obxectivo de infórmeos guía é dar a coñecer os visitantes potenciais as características de accesibilidade do establecemento. Consideramos dende PREDIF que a mellor fórmula para achegar unha información obxectiva e veraz sobre a accesibilidade do establecemento, é sen dúbida describir detalladamente cada unha das súas características e que sobre a base destas cada persoa decida se o hotel responde ás súas necesidades. Este tipo de informe permite que cada turista tome as súas propias decisións á hora de elixir o mellor aloxamento, como o fan todas as persoas.

Dos **12 aloxamentos analizados** neste proxecto **9 (75%) publicaranse** o a nova edición da Guía de "Aloxamentos Accesibles de Galicia".

Dos **30 restaurantes analizados** neste proxecto **24 (80%) publicaranse** na nova guía de "Restaurantes Accesibles de Galicia".

Os informes guía estruturáronse da seguinte forma:

- Información xeral do establecemento
- Información relativa á Accesibilidade Física
- Información relativa á Accesibilidade Visual
- Información relativa á Accesibilidade Auditiva

- Información sobre espazos comúns (estacionamento, cafetería, restaurante, piscinas, ascensores, escaleiras, etc.) dende o punto de vista da Accesibilidade Física, Visual e Auditiva.

Paralelamente, fíxose un labor de revisión de toda a maqueta da guía elaborada en 2011 (ver anexo 12). Sinalizáronse os cambios que hai que realizar, algúns deles foron solicitados polos propios establecementos. A maioría de modificacións corresponden aos códigos postais, teléfonos, direccións, medidas que hai en "cm" cando son "m", cambios de fotografías e algún cambio no texto.

2.7. Elaboración de informes de diagnóstico

Unha vez finalizada a clasificación dos establecementos procedeuse a elaborar os **informes de diagnóstico para todos aqueles aloxamentos e restaurantes que estivesen nas categorías de non adaptados**.

Os obxectivos deste tipo de informe son:

1. Ofrecer á dirección do establecemento información sobre o nivel de accesibilidade do mesmo, na data da visita.
2. Suxerir actuacións a curto e medio prazo, para mellorar a accesibilidade integral do establecemento.

Á hora de sinalar as condicións de accesibilidade dos aloxamentos turísticos e restaurantes tómase como referencia o DECRETO 286/92, de accesibilidade e eliminación de barreiras; a vixente LEI 8/1997, do 20 de agosto, de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade autónoma de Galicia. Esta Lei desenvólvese no DECRETO 35/2000, do 28 de

xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade autónoma de Galicia.

Os informes de diagnóstico dos aloxamentos estruturáronse da forma seguinte:

- A primeira parte conserva a estrutura dun informe guía.
- A segunda parte corresponde ao diagnóstico de accesibilidade do establecemento. Nesta se deron recomendacións e propostas concretas para mellorar o nivel de accesibilidade de:
 - O acceso do establecemento
 - O cuarto reservado para PMR
 - O cuarto de baño do cuarto reservado para PMR
 - Espazos comúns do establecemento.

Os informes de diagnóstico dos restaurantes se estruturaron da seguinte forma:

- A primeira parte conserva a estrutura dun informe guía.
- A segunda parte corresponde ao diagnóstico de accesibilidade do establecemento. Nesta se deron recomendacións e propostas concretas para mellorar o nivel de accesibilidade de:
 - O acceso do establecemento
 - O bar
 - O salón comedor
 - O aseo reservado para PMR

Unha vez redactados os informes de diagnóstico que xustifican o porqué estes establecementos descartáronse das guías de aloxamentos e restaurantes accesibles de Galicia, enviáronse por correo electrónico aos

responsables dos establecementos xunto cunha carta explicativa. Ademais achegouse ao correo electrónico dous documentos que recollen os requisitos de accesibilidade que deben cumprir os establecementos turísticos e pautas de atención a clientes con discapacidade.

2.8. Asesoría Técnica en Accesibilidade Universal

PREDIF ofreceu un servizo gratuito de asesoría en materia de accesibilidade a todos aqueles establecementos que participaron no proxecto.

Entre as solicitudes recibidas as preguntas máis habituais son as seguintes:

- Información acerca de como colocar as barras de apoio en inodoros e duchas.
- Asesoramento sobre axudas técnicas: onde comprar barras, cadeiras de ducha, etc.; que comprar; etc.
- Pautas para saber como colocar o mobiliario do cuarto, o aseo, etc.
- Información sobre axudas ou subvencións para financiar as melloras en accesibilidade.

3. RECURSOS HUMANOS e MATERIAIS EMPLEADOS

3.1. Recursos humanos

O equipo responsable dos traballos realizados é:

NOMBRE Y CARGO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
Elena Ortega Alonso <i>Directora Xerente</i>	Supervisión xeral do proxecto
Tatiana Alemán Selva. <i>Directora Técnica</i>	Dirección, planificación, control e supervisión do proxecto.
Elena López de los Mozos <i>Consultor Senior</i>	Definición, diseño e supervisión do desenvolvemento dos traballos
Isabel Díaz García <i>Consultor Senior</i>	Supervisión do desenvolvemento dos traballos a realizar e coordinación do equipo de traballo de Galicia.
Juan Fole Osorio <i>Consultor Senior</i>	Selección dos establecementos a publicar e redacción dos informes diagnóstico
Luigi Leporiere <i>Consultor Junior</i>	Elaboración do traballo de campo.
Patricia Fernández Abeal <i>Consultor Junior</i> Patricia Pernas Mariño <i>Consultor Junior</i>	Elaboración do traballo de campo. Elaboración do traballo de campo.

3.2. Recursos materiais

- En Madrid

PREDIF

Avd. Doctor García Tapia, 129- local 5, 28030 Madrid

Teléfono: 91 371 52 94 Fax: 91 301 61 20

accesibilidad@predif.net

www.predif.org

- En Galicia

ASPAYM GALICIA ten a súa sede social en A Coruña, pero realiza a súa actividade noutras 3 sedes, distribuídas en 3 das 4 provincias galegas:

- A Coruña, na sede de PREDIF Galicia.
- Ourense, no edificio AIXIÑA (Edificio das Organizacións).
- Lugo, na sede de AUXILIA LUGO.

4. INFORME DE RESULTADOS

Ao igual que nos estudos anteriores, moitos dos establecementos analizados non reúnen os requisitos de accesibilidade estipulados pola lexislación vixente en materia de accesibilidade de Galicia, presentan en xeral as mesmas características positivas e os mesmos erros en materia de accesibilidade.

Neste sentido cabe subliñar que a Lei 8/1997 de accesibilidade e supresión de barreiras da Comunidade Autónoma de Galicia e o Decreto 35/00, que aproba o regulamento de desenvolvemento e execución desta Lei, son en múltiples ocasións posteriores ao deseño e apertura dos establecementos existentes. Polo tanto é lóxico que os aloxamentos de máis recente apertura dispoñan dunhas mellores condicións de accesibilidade.

Non obstante, e seguindo a clasificación exposta na normativa da Comunidade de Galicia, a pesar de non estar adaptados na maioría dos casos, se que se poden considerar como practicables, xa que se o cliente vai acompañado dunha terceira persoa pode utilizar a maioría dos establecementos.

Tamén se detectaron algúns establecementos, que non cumpren ningún requisito de accesibilidade, pero coa realización de modificacións de escasa entidade e baixo custo, que non afecten á súa configuración esencial, poderían chegar a ser polo menos practicables. Este tipo de establecementos denomínanse convertibles.

No cadro a continuación detállanse a clasificación outorgada a cada un dos establecementos visitados en 2012.

Nos **anexos 2 e 4** deste informe se detalla a clasificación que se otorgou ao total dos establecementos visitados en 2012, e no **anexo 3**, ao conxunto de aloxamentos visitados (anos 2010 - 2012).

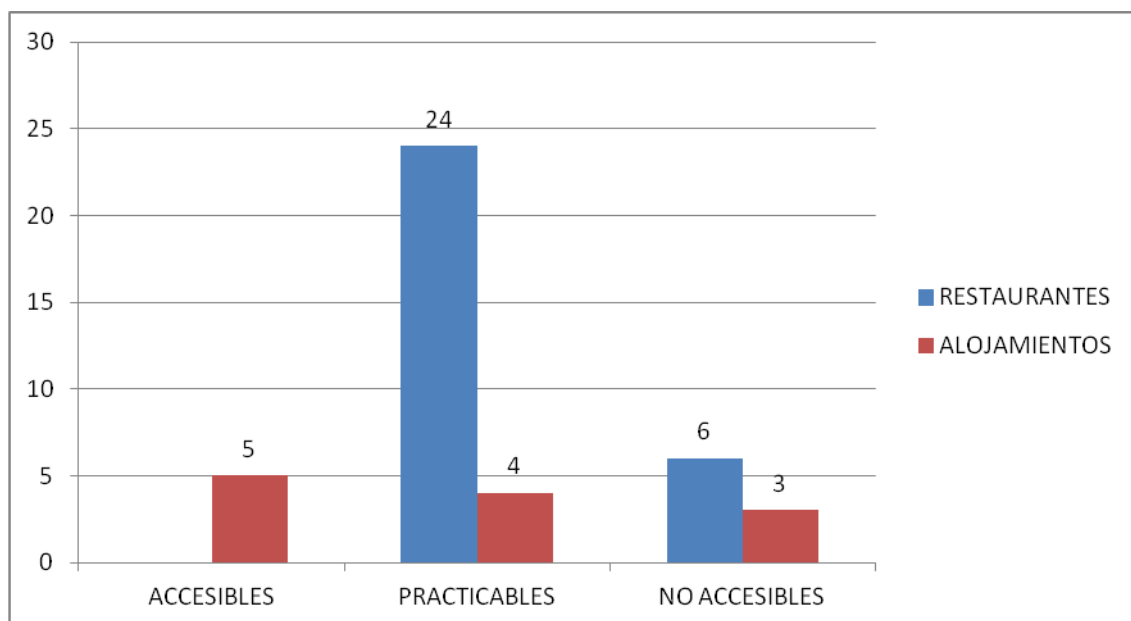


Gráfico 2. Número de establecementos analizados organizados por nivel de accesibilidade

O gráfico anterior mostra que o número de establecementos accesibles (11,90%) é moi inferior ao número de estacionamentos practicables (66,67%) e non adaptados (21,43%). É dicir que só unha minoría dos establecementos analizados dispoñen dunhas instalacións que permiten a unha PMR circular polo establecemento, utilizar as distintas estanzas e gozar dos servizos de forma autónoma.

Os aloxamentos con mellores condicións de accesibilidade son os máis recentemente construídos, xa que cumpren co código técnico da edificación que se modificou en 2010 para integrar criterios de accesibilidade.

4.1. Accesibilidade para persoas con discapacidade física

Os requisitos de accesibilidade que reúnen casi todos os establecementos analizados son os seguintes:

- A porta principal, no caso dalgúns hoteis, é automática e corrediza polo que as persoas con mobilidade reducida non necesitan asistencia para abrilas.
- Os corredores e ocos de paso dos distintos itinerarios dos establecementos son amplos e sen obstáculos, facilitando o paso a usuarios de cadeira de rodas e a persoas que necesitan de acompañante para os seus desprazamentos.
- O mobiliario e os diferentes elementos decorativos están situados correctamente, de maneira que non constitúen un obstáculo para a circulación das persoas.
- As dimensións e compoñentes do ascensor cumpren os requisitos xeralmente admitidos para ser considerado accesibles para usuarios de cadeira de rodas.
- Hai que destacar a boa disposición mostrada polo persoal dos aloxamentos no referente á atención de clientes con necesidades especiais, intentando poñer en todo momento a disposición do usuario os medios posibles para facer accesible e grata a súa estanza.

Respecto ás dificultades ou barreiras que atopamos xeralmente para as persoas con discapacidade física, hai que sinalar as seguintes:

- Detéctanse nas entradas dos aloxamentos e restaurantes chanzos sen ramplas alternativas, que dificultan o acceso ao establecemento.
- En moitos casos as ramplas de acceso teñen unha inclinación demasiado pronunciada que impide a un usuario de cadeira de rodas subir e baixar a rampla sen a axuda doutra persoa. Tampouco dispoñen de pasamáns en todo o seu percorrido.
- Nas zonas de atención ao público ou recepcións, os mostradores carecen dunha zona de atención reservada para persoas con minusvalidez física a unha altura aproximada de 80-85 cm que facilite a comunicación co cliente. É o mesmo caso das barras nos restaurantes.
- Respecto aos cuartos adaptados, encontramos comunmente os seguintes erros:
 - As portas dos cuartos e dos cuartos de baño teñen un ancho de paso inferior a 80 cm, esta é a cota mínima para que poida cruzar a porta unha persoa en cadeira de rodas.
 - En bastante ocasións, as camas non teñen un espazo de acceso >90 cm que permita a transferencia polo menos por un dos seus lados. Ademais, adoitan ter unha altura inferior á recomendada (45-50 cm).
 - Os armarios teñen os percheiros a unha altura superior á recomendada (130 cm) e o sistema de apertura destes, en múltiples ocasións require o xiro do pulso, dificultando a súa apertura a persoas con escasa destreza manipulativa.
 - Os aparatos de control ambiental, como son os que permiten a regulación da temperatura, en xeral están situados a unha altura

superior á considerada como accesible dende a cadeira (90-120 cms).

- Os balcóns non son accesibles para persoas en cadeira de rodas polas súas escasas dimensións, ou porque para saír ao balcón hai que salvar o rail da porta de vidro, situado no chan e cuxa altura varía entre os 6 e 10 cm.
- Os aseos e baños comúns soen presentar as seguintes dificultades:
 - As portas abren cara ao interior do aseo. Deberían abrir cara ao exterior ou ser corredizas, porque se unha persoa con mobilidade reducida, ao facer a transferencia ao inodoro ou asento de ducha ou bañeira, cae ao chan, bloquearía o acceso.
 - Os espazos de achegamento ao inodoro teñen reducidas dimensións (<80 cms.) e as barras de transferencia, nalgúns casos non existen, e noutros casos non están situadas correctamente. Ademais o elemento adoita ter unha altura inferior á recomendada (45-50 cms.)
 - As duchas teñen nalgúns casos, cellas ou chanzos que dificultan o acceso. Tampouco dispoñen un espazo de achegamento lateral axeitado para a cadeira de rodas, non teñen barras de apoio nin asento de ducha, e as billas non están situadas na parede e á altura adecuadas.
 - As bañeiras non dispoñen de bancos de transferencia complementarios, non teñen barras de apoio e as billas non están situadas na parede e á altura adecuadas.
 - Así mesmo, encontramos que en múltiples casos tanto para as duchas coma para as bañeiras hai biombos que impiden o achegamento.

- Os lavabos non permiten a aproximación frontal de usuarios de cadeira de rodas.
 - As billas dos lavabos, duchas e bañeiras son de difícil manipulación, recoméndase que estes sexan de tipo monomando.
- En bastantes ocasións os establecementos non dispoñen de aseos comúns adaptados.
 - Os establecementos que dispoñen de aparcadoiro público, non teñen prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida correctamente sinalizadas co SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidade). Nalgúns casos estas non teñen un espazo de achegamento correcto para realizar a transferencia ao coche dende a cadeira.
 - As piscinas non teñen ningún sistema para que as PMR podan introducirse ao vaso.
 - Os ximnasios e spa non están adaptados para poder ser utilizados por persoas de mobilidade reducida, por ter portas estreitas itinerarios con desniveis, e ningún sistema para que PMR poidan introducirse ás piscinas.
 - Cando existen, os vestiarios e aseos do spa, piscina ou ximnasio non dispoñen de ningunha cabina adaptada para usuarios de cadeira de rodas, con aseo, ducha e área de cambio axeitados.

4.2. Accesibilidade para persoas con discapacidade visual

Respecto á accesibilidade visual, en xeral non encontramos que se desenvolvesen medidas específicas para favorecer a accesibilidade ás persoas con minusvalidez visual. Neste sentido cabe sinalar que a lexislación da Comunidade Autónoma de Galicia fai escasas referencias a medidas a desenvolver para as persoas que teñen este tipo de necesidades especiais. As principais barreiras detectadas son as seguintes:

- As portas acritalar situadas nos accesos aos aloxamentos (hoteis principalmente), balcóns e os biombos carecen en múltiples ocasións de sinalización axeitada que permita detectar doadamente estes elementos a persoas con visión reducida. O logotipo do establecemento, utilizado comunmente con este fin, é insuficiente xa que na maioría das ocasións non é de cor contrastada.
- Aínda que en termos xerais a sinalética é adecuada, facilitaría unha mellor detección colocar os letreiros a unha menor altura (145-175 cms.) e aumentar o contraste dos caracteres respecto ao fondo do rótulo e o tamaño da letra. Ademais os paneis e letreiros deberían ter caracteres en altorrelieve e incluír o braille como sistema de comunicación complementario.
- Cabe destacar a importancia de sinalizar correctamente o número do cuarto, cada hotel faino dunha forma distinta, esta é unha carencia normativa. Os números colócanse sobre a porta, ao lado da porta, no albor e abaixo, en moitas ocasións non presentan contrasta cromático, son moi pequenos e non están en formatos táctiles (braille e altorrelieve) accesibles para persoas con discapacidade visual.

- A iluminación nos establecementos non adoita ser homoxénea, producindo zonas de luces e sombras que dificultan a circulación das persoas con discapacidade visual. Ademais en zonas concretas, como son os cuartos, escaleiras, chanzos illados, ascensores, etc., debería aumentarse a intensidade da luz.
- Todas as escaleiras, chanzos illados ou ramplas, deberían ter colocada unha franxa de sinalización táctil que identifique o seu inicio e o seu final e un zócolo (de 12cms. aproximadamente) no seu parte lateral inferior para evitar que os clientes poidan introducir os pés ou bastóns guía polos ocos xerados.
- Todos os pasamáns deberían prolongarse nas mesetas e ao inicio e fin das ramplas, chanzos e escaleiras para que a persoa con minusvalidez visual poida guiarse en todo o percorrido. Ademais debe carecer de arestas ou cellas que non permitan o paso continuo da man.
- Respecto ao ascensor, tamén sería aconsellable poñer fronte a porta do mesmo un pavimento diferente ao resto, de cor e textura distinta, para sinalizar a zona de entrada e saída, e para facilitar a localización da porta a persoas con discapacidade visual.
- Ningún restaurante dispón de carta en braille. Tampouco o persoal de atención ao público recibiu unha formación para atender a persoas con minusvalidez visual.

4.3. Accesibilidade para persoas con discapacidade auditiva

Ao igual que acontecía coa discapacidade visual, a lexislación da Comunidade Autónoma de Galicia fai limitadas referencias a requisitos mínimos de accesibilidade para persoas con minusvalidez auditiva. As principais carencias detectadas neste estudo, son as seguintes:

- Falta dun sistema de emerxencia visual que emita refachos de luz complementarios ao sistema sonoro existente (alarmas sonoras que alertan de evacuación en caso de emerxencia).
- Xeralmente non hai paneis informativos nas diferentes estanzas dos aloxamentos, que informen dos servizos e da distribución do establecemento. Por exemplo na zona de recepción son escasos os hoteis que dispoñen dun directorio no que se indique que estanzas hai en cada planta do hotel.
- Poucos paneis informativos incorporan frechas para indicar os itinerarios polos que se accede ás distintas estanzas do hotel.
- Nalgúns casos as portas dos espazos comúns non son acritalar parcialmente. Esta característica facilita a comunicación das persoas con discapacidade auditiva en caso de emerxencia.
- As portas das cabinas dos aseos non permiten a comunicación co exterior. En escasas ocasións encontramos portas cunha banda libre

inferior ou un sistema de fecho que identifique se o aseo está ocupado ou libre.

- Ningún establecemento ten algunha persoa que atenda ao público con coñecemento de Lingua de Signos.
- Tampouco ningún mostrador de recepción dispón de bucle de indución magnética. Este é unha axuda técnica que funciona como un amplificador do son e polo tanto da voz, para persoas que utilizan próteses auditivas.
- Os cuartos carecen de axudas técnicas ou sistemas alternativos de comunicación para as persoas con minusvalidez auditiva, tales como conexión a Internet, televisión con descodificador de subtitulado e que permita a comunicación con recepción por medio de textos. Ademais para a porta do cuarto é necesario un avisador luminoso de chamada e un axexadoiro.

5. PROPOSTAS DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA O FOMENTO DA ACCESIBILIDADE DENDE TURGALICIA

Elaborar un plan de actuación en materia de accesibilidade para os aloxamentos turísticos e restaurantes de Galicia xorde da necesidade de garantir o dereito de todos os cidadáns, a acceder a todos os ámbitos, produtos e servizos da oferta turística desta comunidade xa que son de uso e desfrute público. Ademais é un valor engadido e un garante de calidade destes establecementos, que promove a mellora da calidade de vida de todos os cidadáns.

Nesta liña cabe destacar que nas novas normativas UNE, que regulan os requisitos que debe reunir un establecemento turístico para a obtención da certificación coa marca de calidade turística "Q", vén explicitamente destacado tres aspectos fundamentais en materia de accesibilidade que se **deben** reunir:

- Polo menos algún do persoal do establecemento debe recibir formación para coñecer cales son as necesidades que teñen os clientes con discapacidade.
- Os establecementos deben coñecer e ter información específica do grao de accesibilidade que reúnen.
- Deben cumprir a normativa vixente en materia de accesibilidade da Comunidade Autónoma de referencia.
- Co fin de lograr este obxectivo, propónse desenvolver as seguintes liñas estratéxicas.

Co fin de acadar este obxectivo, se propón desenvolver as seguintes liñas estratéxicas¹.

5.1. Sensibilización e formación:

A sensibilización e a formación deben ter un carácter transversal e estar dirixidas aos diferentes axentes implicados no sector. Todas as empresas da estrutura da oferta turística, -dende a información, os aloxamentos, desprazamentos, restauración e comercialización de produtos e servizos-, están implicadas no desenvolvemento dun turismo para todos.

Para iso dende a Consellaría de Cultura e Turismo deben impulsarse todo tipo de medidas encamiñadas a conseguir a sensibilización e a formación dos profesionais deste sector en materia de accesibilidade, así como a colaborar con outras entidades con este obxectivo. En concreto propóñense as seguintes actuacións:

- Seminarios de sensibilización e coñecemento das necesidades específicas das persoas que teñen dificultades tanto físicas coma sensoriais.
- Cursos de protocolo e atención ao cliente con necesidades especiais.
- Cursos de autoavaliación da accesibilidade dos establecementos turísticos.
- Cursos de asesoramento en busca de recursos públicos e privados que financien melloras en materia de accesibilidade.

¹ Este apartado se fixo seguindo as liñas estratéxicas propostas polo Plan de Acción do CERMI: Turismo Accesible para todas as persoas (2005).

- Elaboración de material escrito sobre este tema, dirixido ás empresas turísticas, e adaptado á lexislación da Comunidade Autónoma de Galicia.

5.2. Mellora da accesibilidade dos establecementos

Dende o órgano competente débese proceder, a partir da análise realizada nesta fase, á elaboración **dun Plan de mellora de accesibilidade da oferta turística: "GALICIA ACCESIBLE PARA TODOS"**, con actuacións concretas a curto, medio e longo prazo.

Para realizalo, é fundamental concertar unha reunión previa para coñecer o grao de implicación dos responsables dos establecementos e organizacións profesionais representativas do sector. Coas persoas que decidan participar na elaboración do Plan e adquiran un compromiso explícito de mellorar a accesibilidade, deberíanse crear grupos de traballo para que decidan o nivel de mellora que queren para o seu establecemento e establecer prazos determinados.

Outra das liñas de actuación que se suxire para desenvolver dende TURGALICIA, é a creación dunha marca, que certifique que os establecementos que a teñen, reúnen e garanten uns requisitos mínimos de accesibilidade.

Para todo iso, TURGALICIA debería ter un departamento específico de Turismo Accesible cos seguintes fins:

- Dirixir e coordinar o Plan de Accesibilidade.

- Fomentar a accesibilidade no sector turístico da Rexión.
- Asesorar en materia de accesibilidade aos diferentes establecementos que compoñen a oferta turística.

5.3. Investigación

A análise da accesibilidade realizada neste proxecto non debe considerarse como unha fase rematada; ao contrario, é necesario establecer un compromiso de estudo continuo da accesibilidade dos establecementos. Esta análise non debe limitarse ás novas estruturas senón que se aplicará tamén aos establecementos que vaian introducindo actuacións de mellora. Así mesmo debe extrapolarse a outros recursos da oferta turística:

- Oficinas de información turística e centros de recepción de visitantes
- Servizos de hostelería e restauración
- Puntos de interés turístico

Así mesmo, adquire unha gran relevancia o papel que ten TURGALICIA en fomentar e examinar a inclusión de melloras de accesibilidade cada vez que un establecemento vaia iniciar algún tipo de obra.

Para iso débese sensibilizar e formar nesta materia os técnicos de turismo da administración pública.

5.4. Promoción da oferta turística accesible da Comunidade

É fundamental que toda a información recollida neste estudio teña unha ampla difusión en dous sentidos:

- **Difusión comercial**

A información obtida debe difundirse a nivel xeral para que calquera persoa con necesidades especiais teña unha ferramenta que lle ofrezca información sobre a oferta turística de Galicia de xeito obxectivo e veraz. Unha información errónea ou demasiado xeral pode provocar que algúns turistas non poidan utilizar o establecemento que se lle asegurou que é accesible, cos graves inconvenientes que isto leva consigo.

Co fin de evitar estes casos e, ademais, atraer turistas con minusvalidez seguros de que se lles ofrece unha información veraz, sería necesario levar a cabo as seguintes actuacións:

- Como primeira actuación realizar unha guía de turismo accesible, onde se inclúan aqueles establecementos, rutas, lugares de interese turístico, etc. que cumpren uns requisitos predeterminados de accesibilidade.
- Incluír en todos os elementos promocionais (folletos, catálogos, web, etc.) a información detallada sobre o grao de accesibilidade dos establecementos.
- Crear links dende outras webs especializadas en materia de turismo accesible.

- Contacto con axencias de viaxes especializadas en materia de turismo accesible. Na actualidade no primeiro caso son practicamente inexistentes, a excepción de Viaxes 2000 que está a abrir esta liña de negocio.
- Contacto con asociacións de persoas con minusvalidez. Contacto coas Oficinas de Turismo de España en países estranxeiros, fonte de información para as axencias e asociacións dos devanditos países e que carecen da que se refire á accesibilidade da oferta turística.

▪ **Difusión da información entre os organismos públicos competentes**

É moi importante que a información se envíe a diferentes organismos públicos, de diferentes competencias (Servizos Sociais, Urbanismo, Cultura, etc.), co fin de que teñan a información obtida para que a partir da análise da realidade actual poidan levar a cabo accións de mellora e poidan colaborar con TURGALICIA en iniciativas que sigan esta mesma liña. É fundamental que a accesibilidade sexa transversal en todas as áreas da Comunidade Autónoma.

5.5. Accesibilidade da información

Á hora de organizar diferentes eventos, difundir información, etc. debe terse en conta a accesibilidade.

Non só trátase de que a información turística recolla os aspectos relacionados coa accesibilidade dos establecementos asociados, senón que a información en si mesma debe ser accesible para todas as persoas, mesmo aquelas con minusvalidez visual ou auditiva. É dicir, todos os

elementos elaborados por TURGALICIA como guías, Web, folletos, etc., así como os eventos promocionais que organice, deben considerar as necesidades especiais das persoas con discapacidade física e sensorial.

Así mesmo recoméndase, que cando se saquen a concurso diferentes pregos ou actuacións, se solicite que todos os elementos deseñados e realizados consideren os requisitos básicos de accesibilidade. Ademais recoméndase que aqueles que reúnan unhas óptimas condicións de accesibilidade sexan valorados positivamente e de forma preferente para fomentar o "deseño para todos".

Cabe facer especial incidencia, no deseño e realización do posto promocional da Comunidade Autónoma de Galicia. Sería de grande utilidade que na proposta técnica presentada se incluísen as accións desenvolvidas especificamente nesta materia e estas se valorasen de igual modo, positivamente.

5.6. Garantía de calidade

Unha das accións claves para impulsar a accesibilidade é que a TURGALICIA contribúa a que a accesibilidade sexa considerada como un elemento propio da calidade da oferta turística. Neste sentido, sería de grande utilidade incluír a accesibilidade como un criterio de calidade á hora de ofrecer subvencións, concursos ou premios. Os establecementos que reúnan unhas óptimas condicións deberían ter unha discriminación positiva.

6. ANEXOS

Anexo 1. Normativa autonómica en accesibilidade

Anexo 2. Resultados por provincia dos aloxamentos visitados en 2012.

Anexo 3. Resultados xerais dos aloxamentos visitados por provincia (2010-2012)

Anexo 4. Resultados por provincias dos restaurantes visitados en 2012.

Anexo 5. Esixencias lexislativas dos aloxamentos de Galicia.

Anexo 6. Esixencias lexislativas dos restaurantes de Galicia.

Anexo 7. Fichas de diagnóstico utilizadas para o análies dos establecementos en 2012.

Anexo 8. Guía básica de recomendacións: “Cómo facer hoteis accesibles”.

Anexo 9. Guía básica de recomendacións: “Cómo facer restaurantes accesibles”.

Anexo 10. Guía básica de recomendacións: “Atención a clientes con discapacidade e outras necesidades especiais”.

Anexo 11. Xustificantes de envío de cartas por Correos.

Anexo 12. Cambios solicitados na guía polos establecementos publicados na edición anterior

Anexo 1. Normativa autonómica en accesibilidade

Anexo 2. Resultados por provincia dos aloxamentos visitados en 2012

Anexo 3. Resultados xerais dos aloxamentos visitados por Provincia (2010-2012)

1. Resultados xerais obtidos en A Coruña

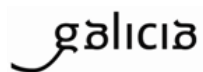
RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN A CORUÑA	
NON ADAPTADOS	40
PENDENTES DE VISITA	0
VISITADOS	160
INCIDENCIAS	17
TOTAL	217

2. Nivel de Accesibilidade dos establecementos visitados en A Coruña

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS VISITADOS EN A CORUÑA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	37
PRACTICABLE	66
ACCESIBLE	21
DUDOSO	32
INCIDENCIA	3
TOTAL	159

3. AloXamentos seleccionados para publicar na guía de A Coruña

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS PUBLICADOS EN A CORUÑA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	66
ACCESIBLE	21
TOTAL	87



TURGALICIA
Sociedade de imaxe e promoción
turística de Galicia, S.A.



XUNTA
DE GALICIA

LUGO

1. Resultados xerais obtidos en Lugo

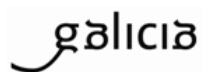
RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN LUGO	
NNO ADAPTADOS	40
PENDENTES DE VISITA	0
VISITADOS	68
INCIDENCIAS	15
TOTAL	123

2.Nivel de Accesibilidade de establecementos visitados en Lugo

NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	25
PRACTICABLE	22
ACCESIBLE	10
DUDOSO	10
INCIDENCIA	1
TOTAL	68

3. Aloxamentos seleccionados para publicar na Guía de Lugo

ESTABLECEMENTOS DE LUGO SELECCIONADOS PARA PUBLICARN NA GUÍA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	23
ACCESIBLE	10
TOTAL	33



TURGALICIA
Sociedade de imaxe e promoción
turística de Galicia, S.A.



XUNTA
DE GALICIA

OURENSE

1. Resultados xerais obtidos en Ourense

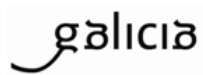
RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN OURENSE	
NON ADAPTADOS	16
PENDENTES DE VISITA	0
VISITADOS	52
INCIDENCIAS	10
TOTAL	78

2. Nivel de Accesibilidade dos establecementos visitados en Ourense

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS VISITADOS EN OURENSE	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	23
PRACTICABLE	18
ACCESIBLE	2
DUDOSO	9
INCIDENCIA	0
TOTAL	52

3. Aloxamentos seleccionados para publicar na Guía de Ourense

ESTABLECEMENTOS DE OURENSE SELECCIONADOS PARA PUBLICAR NA GUÍA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	18
ACCESIBLE	2
TOTAL	20



TURGALICIA
Sociedade de imaxe e promoción
turística de Galicia, S.A.



XUNTA
DE GALICIA

PONTEVEDRA

1. Resultados xerais obtidos en Pontevedra

RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN PONTEVEDRA	
NON ADAPTADOS	44
PENDENTES DE VISITA	0
VISITADOS	119
INCIDENCIAS	24
TOTAL	187

2. Nivel de Accesibilidade dos establecementos visitados en Pontevedra

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABECEIENTOS VISITADOS EN PONTEVEDRA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	45
PRACTICABLE	49
ACCESIBLE	5
DUDOSO	19
INCIDENCIA	1
TOTAL	119

3.Aloxamentos seleccionados para publicar na guía de Pontevedra

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS VISITADOS EN PONTEVEDRA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	48
ACCESIBLE	5
TOTAL	53

Anexo 4. Resultados por Provincia dos Restaurantes visitados en 2012

A CORUÑA

RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN A CORUÑA	
NON ADAPTADOS	0
PENIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	15
INCIDENCIAS	2
TOTAL	17

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS DE A CORUÑA	
NIVELES DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	5
PRACTICABLE	11
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	16

ESTABLECEMENTOS DE A CORUÑA SELECCIONADOS PARA PUBLICAR NA GUÍA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDAED	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	11
ACCESIBLE	0
TOTAL	11

LUGO

RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN LUGO	
NON ADAPTADOS	0
PENDENTES DE VISITA	0
VISITADOS	5
INCIDENCIAS	1
TOTAL	6

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS DE LUGO	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	0
PRACTICABLE	5
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	5

ESTABLECEMENTOS DE LUGO SELECCIONADOS PARA PUBLICAR NA GUÍA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	5
ACCESIBLE	0
TOTAL	5

OURENSE

RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN OURENSE	
NON ADAPTADOS	0
PENIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	4
INCIDENCIAS	0
TOTAL	4

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS DE OURENSE	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	0
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	4

ESTABLECEMENTOS DE OURENSE SELECCIONADOS PARA PUBLICAR NA GUÍA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
TOTAL	4

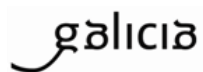
PONTEVEDRA

RESULTADOS XERAIS OBTIDOS EN PONTEVEDRA	
NON ADAPTADOS	0
PENDENTES DE VISITA	0
VISITADOS	5
INCIDENCIAS	2
TOTAL	7

NIVEL DE ACCESIBILIDADE DOS ESTABLECEMENTOS DE PONTEVEDRA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
NON ADAPTADO	1
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	5

ESTABLECEMENTOS DE PONTEVEDRA SELECCIONADOS PARA PUBLICAR NA GUÍA	
NIVEIS DE ACCESIBILIDADE	RESULTADOS OBTIDOS
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
TOTAL	4

Anexo 5. Esixencias legislativas dos aloxamentos de Galicia



TURGALICIA
Sociedade de imaxe e promoción
turística de Galicia, S.A.



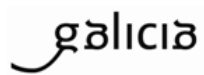
XUNTA
DE GALICIA

Anexo 6. Esixencias Lxgislativas dos restaurantes de Galicia

Anexo 7. Fichas de diagnóstico empregadas para o análise dos establecementos en 2012

Anexo 8. Guía básica de recomendacións “Cómo facer hoteis y restaurantes accesibles”

Anexo 9. Guía básica de recomendacións: “ Atención a clientes con discapacidade e outras necesidades especiais”



TURGALICIA
Sociedade de imaxe e promoción
turística de Galicia, S.A.



XUNTA
DE GALICIA

Anexo 10: Xustificantes de envío de cartas por correo

Anexo 11: Cambios solicitados na guía polos establecementos publicados na edición anterior
