Actualización de la "Guía de Alojamientos Accesibles de Galicia" y análisis de oferta de restaurantes de Galicia

Informe ejecutivo

Santiago de Compostela, 19 de diciembre de 2012

En colaboración con:

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN **Pág. 3**

2. METODOLOGÍA **Pág. 7**

2.1. Adaptación del protocolo de accesibilidad a los requisitos establecidos por la legislación de Galicia Pág. 7

2.2. Contacto con la planta Hotelera y selección de establecimientos a visitar Pág. 9

2.3. Trabajo de campo Pág. 12

2.4 Selección de los establecimientos que aparecerán en la Guía Pág.14

2.5. Elaboración de informes guía Pág. 19

2.6. Elaboración de informes de diagnóstico Pág. 20

2.7. Asesoría Técnica en Accesibilidad Universal Pág. 22

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EMPLEADOS **Pág. 23**

3.1. Recursos humanos Pág. 23

3.2. Recursos materiales Pág. 23

4. INFORME DE RESULTADOS **Pág. 25**

4.1. Accesibilidad para personas con discapacidad física Pág. 28

4.2. Accesibilidad para personas con discapacidad visual Pág. 32

4.3. Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva Pág. 35

5. PROPUESTAS DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD DESDE TURGALICIA **Pág. 37**

5.1. Sensibilización y formación Pág. 38

5.2. Mejora de la accesibilidad de los establecimientos Pág. 39

5.3. Investigación Pág. 40

5.4. Promoción de la oferta turística accesible Galicia Pág. 41

5.5. Accesibilidad de la información Pág. 42

5.6. Garantía de calidad Pág. 43

6. ANEXOS

Pág. 45

Anexo 1. Normativa autonómica en accesibilidad

Anexo 2. Resultados por provincia de los alojamientos visitados en 2012.

Anexo 3. Resultados generales de los alojamientos visitados por provincia (2010-2012)

Anexo 4. Resultados por provincias de los restaurantes visitados en 2012.

Anexo 5. Exigencias legislativas de los alojamientos de Galicia.

Anexo 6. Exigencias legislativas de los restaurantes de Galicia.

Anexo 7. Fichas de diagnóstico utilizadas para el análisis de los establecimientos en 2012.

Anexo 8. Guía básica de recomendaciones: "Cómo hacer hoteles y restaurantes accesibles".

Anexo 9. Guía básica de recomendaciones: "Atención a clientes con discapacidad y otras necesidades especiales".

Anexo 10. Justificantes de envío de cartas por Correos.

Anexo 11. Cambios solicitados en la guía por los establecimientos publicados en la edición anterior

1. INTRODUCCIÓN

La falta de accesibilidad en los establecimientos turísticos tiene como consecuencia el que muchos clientes, por razones de discapacidad, edad o diversas condiciones transitorias, no puedan utilizar dichos establecimientos o lo hagan en condiciones alejadas de los mínimos de calidad exigibles a cualquier oferta turística.

Actualmente entre las características más habituales de la oferta turística en relación con la accesibilidad hay que señalar las siguientes:

- Escaso cumplimiento por parte de los establecimientos de los mínimos requisitos necesarios para ser considerados accesibles para todos los turistas, incluyendo las personas con diferentes discapacidades.
- Desconocimiento, por parte de los empresarios y empleados de los establecimientos turísticos, de cuáles son dichos requisitos.
- La información sobre el grado de accesibilidad que los establecimientos dan a los clientes es incompleta y muy a menudo incorrecta, lo que provoca importantes problemas entre los clientes que realizan las reservas contando con un nivel de accesibilidad que se les ha asegurado y no corresponde a la realidad.

TURGALICIA, entidad conocedora de esta realidad y de la necesidad de mejorarla, continúa con el proyecto iniciado en 2010 en el que se realizó el Diagnóstico de Accesibilidad de 363 establecimientos de Galicia, que continuo en 2011 con el análisis de 31 nuevos establecimientos. En 2012 y, al igual que el año anterior, también se ha actualizado la información sobre los establecimientos publicados en la 1ª y 2ª edición de la guía y se han incluido nuevos alojamientos. En esta nueva etapa también se han

analizado una muestra de los restaurantes de Galicia con el objeto de hacer la primera "Guía de Restaurantes de Galicia".
Todo este esfuerzo se realiza con el fin de fomentar en la comunidad autónoma la creación y mantenimiento de una oferta turística que se adapte a las necesidades de todos los clientes.

TURGALICIA es consciente de que la Accesibilidad constituye un elemento de mejora de la competitividad, puesto que incorpora un importante segmento de nuevos turistas. Se ha tenido en cuenta que el 9% de la población mundial tiene discapacidad y que este grupo es un nicho de mercado potencial para el sector turístico. La integración de la Accesibilidad en el sector turístico incrementa la calidad de la oferta, ya que las mejoras de accesibilidad en las infraestructuras conllevan a la optimización del confort para todas las personas.

Para poder llevar a cabo acciones que se ajusten a las necesidades específicas de la oferta turística de Galicia, fue fundamental realizar un análisis exhaustivo que diagnosticara el grado de accesibilidad que presentan los alojamientos de la región. Esta actuación ha tenido una doble línea de resultados:

1. **Diagnóstico de la accesibilidad.** Este análisis permite a Turgalicia continuar conociendo la realidad que presentan los alojamientos y restaurantes de la oferta turística de la comunidad, ampliando el contenido de la primera Guía y creado el de la segunda. Este diagnóstico le permite llevar a cabo actuaciones que se ajusten a las necesidades detectadas.

2. **Guía de Alojamientos Accesibles de Galicia**. El objetivo de esta publicación ha sido dar a conocer a los posibles turistas o visitantes con

necesidades especiales, de forma objetiva y descriptiva, las características específicas de la oferta de esta comunidad. Por este motivo, se ha valorado la necesidad de actualizar la información de los establecimientos que aparecen en la guía y la de los que en su día fueron descartados, ya que muchos de ellos han realizado mejoras en accesibilidad siguiendo las recomendaciones de PREDIF.

3. **Guía de restaurantes accesibles de Galicia:** El objetivo de esta nueva publicación es complementar la oferta de alojamientos y ocio accesible de la Comunidad y ofrecer más información al turista para que pueda desde su residencia planificar su viaje y su experiencia.

A continuación cabe destacar los objetivos del **Estudio de Diagnóstico**, que se han diferenciado entre objetivos finales e intermedios.

Objetivos finales:

- Contar con una información detallada del grado de accesibilidad de los establecimientos turísticos (alojamientos y restaurantes) que participan en el proyecto.
- Aportar propuestas concretas de mejora de la accesibilidad para cada uno de dichos establecimientos.
- Promover el turismo accesible en la región, dando a conocer los establecimientos mejor adaptados.

Objetivos intermedios:

- Sensibilizar a los empresarios y empleados de las empresas sobre la necesidad de mejorar la accesibilidad en sus establecimientos.

- Formar a los empresarios y empleados de las empresas sobre los requisitos necesarios para la mejora de la accesibilidad de cada uno de los establecimientos.
- Concienciar a los empresarios y empleados sobre la necesidad de informar a los turistas e intermediarios de manera detallada y fiable sobre las características de accesibilidad de los recursos y destinos turísticos.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), al igual que la Asociación Aspaym Galicia, han colaborado en la realización de este proyecto que se ha desarrollado en las siguientes fases:

1. Adaptación del protocolo de accesibilidad a los requisitos establecidos por la legislación de la Comunidad Autónoma de Galicia (Anexo 1).
2. Selección por parte de TURGALICIA de los hoteles y restaurantes a visitar en 2012
3. Contacto con la planta hotelera y de restaurantes y determinación de los nuevos establecimientos a visitar.
4. Análisis de la accesibilidad de los establecimientos: trabajo de campo.
5. Elaboración de informes guía.
6. Selección de los establecimientos que aparecerán en ambas guías.
7. Elaboración de informes de diagnóstico de accesibilidad y propuestas de mejoras a desarrollar para los establecimientos que no cumplen unas condiciones mínimas de accesibilidad.

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

PREDIF desde el año 2004, cuenta con un protocolo de comprobación de accesibilidad específico para realizar un diagnóstico de accesibilidad de establecimientos turísticos.

Este protocolo fue diseñado en colaboración con el CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), Vía Libre (Grupo FUNDOSA) y

FESORCAM (Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid), personas con discapacidad y profesionales del sector turístico. Reúne los parámetros de accesibilidad que acordó este equipo multidisciplinar para analizar todos los elementos que componen los diferentes establecimientos de la oferta turística. Los requisitos recogidos son el resultado del análisis comparativo de las divergentes exigencias que hay en la legislación en materia de accesibilidad a nivel europeo, estatal y autonómico y de la información aportada por los socios de estas entidades que representan la discapacidad en España.

Las características de este protocolo de diagnóstico de accesibilidad son las siguientes:

- Se dispone de una ficha de diagnóstico para cada espacio del alojamiento, ya sea acceso, recepción, habitación adaptada, restaurante...etc.
- Cada ficha contempla la accesibilidad desde el punto de vista de la discapacidad física, auditiva y visual.
- En cada una de ellas se detalla un listado con los elementos y dispositivos que se encuentran en el espacio evaluado.
- Para cada elemento evaluado aparece el parámetro óptimo de accesibilidad y al lado un espacio en blanco en el que se debe anotar la realidad del grado de accesibilidad del establecimiento analizado; es decir, se especifica si cuenta o no con dicho elemento y, en su caso, las medidas o características de accesibilidad que presenta. El hecho de que siempre aparezca el parámetro óptimo de accesibilidad sirve como referencia continua a la persona que realiza el análisis y, sobre todo, a los responsables del establecimiento, que de esta manera conocen el nivel óptimo que deben cumplir.

Puesto que en este proyecto se trataba de analizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los establecimientos de Galicia, se ha adaptado el protocolo a las exigencias de su Legislación específica en materia de accesibilidad, en concreto a la siguiente (Anexos 1 y 7):

- Decreto 286/1992, de 11 de octubre (Consejería de la Presidencia y Administración Pública), de accesibilidad y eliminación de barreras.
- Ley 8/1997, de 20 de agosto, de Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Decreto 35/2000, de la Consellería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de Accesibilidad y Supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

2.2. Contacto con la planta hotelera y de restaurantes

Inicialmente los responsables del proyecto de TURGALICIA facilitaron a PREDIF un listado con los nuevos alojamientos y restaurantes a visitar, **40 en total**. La selección de éstos no fue aleatoria, TURGALICIA realizó una encuesta preliminar por la que se identificaron los establecimientos que cumplían unas condiciones mínimas de accesibilidad que deberían ser verificadas durante la visita de diagnóstico.

Para los alojamientos el requisito mínimo es que contara al menos con una habitación adaptada para Personas de Movilidad reducida (PMR). Para los restaurantes que tuviera al menos un aseo adaptado para PMR. Otras condiciones fueron que tuvieran un acceso y unos itinerarios interiores al menos practicables para usuarios de silla de ruedas.

PREDIF contactó con los 40 establecimientos seleccionados, primero, para verificar sus datos generales proporcionados (dirección, teléfono, correo electrónico, etc.) y segundo, para concertar una fecha de visita.

Asimismo se envío, a los establecimientos publicados en la 1ª y 2ª edición de la guía y a los descartados en 2011, una carta solicitándoles la actualización de los datos del establecimiento acompañada de informe guía o diagnóstico correspondiente.

Posteriormente a los no publicados se les llamó por teléfono para verificar que en el año transcurrido hubieran hecho obras de reforma que nos permitieran incluirles en la 3ª edición de la guía. Los siguientes dos establecimientos habían hecho mejoras de accesibilidad:

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

Las tablas a continuación detallan el número de establecimientos visitados y de incidencias ocurridas durante el trabajo de campo.

PROVINCIA	SELECCIONADOS PARA VISITAR	DESCARTADOS PARA VISITAR	VISITADOS ANTES POR PREDIF	NO 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 no quieren participar en el estudio o están cerrados por obras.

PROVINCIA	SELECCIONADOS PARA VISITAR	DESCARTADOS PARA VISITAR	VISITADOS ANTES POR PREDIF	NO 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 no quieren participar en el estudio o están cerrados por obras.

PROVINCIA	SELECCIONADOS PARA VISITAR	DESCARTADOS PARA VISITAR	VISITADOS ANTES POR PREDIF	NO 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. Conjunto de alojamientos, años 2010, 2011 y 2012
[1] Establecimientos que no quieren participar en el estudio o están cerrados 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) Establecimientos que no han querido participar en el estudio

2.3. Trabajo de campo

El protocolo de diagnóstico dura aproximadamente dos horas, variando en función del tamaño del establecimiento. Una vez que nos presentamos al responsable, este nos acompaña durante la vista y es testigo de la metodología utilizada. Esta fase es muy importante ya que sirve para fomentar la sensibilización en este tema y se les va explicando cuales son las necesidades de las personas con discapacidad y las posibles mejoras que serían de gran utilidad para que su establecimiento ofrezca una alto grado de calidad para todos sus clientes.

Durante esta etapa hubo algunas incidencias en las distintas provincias que en algunos casos no permitieron realizar la visita de diagnóstico, éstas se detallan a continuación.

A CORUÑA

- **Alojamiento Campus Stellae:** Se contactó con el dueño pero rehúsa a participar en el proyecto. Se sustituyó por el hotel Carrís Marineda City.

- **Alojamiento Ave del Mar:** Una vez en el alojamiento ya con cita, la dueña rehúsa a participar en el proyecto. Se sustituyó por el Hotel Amenal.
- **Restaurante Arcade:** Se contactó varias veces con ellos, pero finalmente no nos dieron ninguna fecha de visita. Se sustituyó por el restaurante Punta del Este.
- **Restaurante del Camping Ancoradoiro:** Se contactó varias veces con ellos, pero finalmente no nos concedieron una fecha de visita. Se sustituyó por el restaurante Mirador de San Pedro.

LUGO

- **Alojamiento El Pico do Castro Bo:** Se contactó con el establecimiento pero sólo abre en primavera y verano, y no están interesados por la orografía del terreno y de los alrededores del establecimiento, porque son inaccesibles. Se sustituyó por el Hotel Palacio de Sober.
- **Restaurante Don Pedro (Parador de Monforte de Lemos):** No nos pueden atender por estar en huelga, se realizó el informe con los datos recogidos en años anteriores.
- **Restaurante Club de Campo Las Bridas:** No se mostraron interesados, el restaurante está cerrado y no saben cuando abrirán. Se sustituyó por el restaurante Tapería Avenida.

OURENSE

- **Restaurante Dos Abades (Parador de Santo Estevo):** No nos pueden atender por estar en huelga, se realizó el informe con los datos recogidos en años anteriores. Se redactará el informe con los datos recogidos en años anteriores.

PONTEVEDRA

- **Alojamiento Casa Carmela:** Este establecimiento todavía está gestionando los permisos de apertura. No tienen previsto abrir hasta el verano del 2013. Están interesados en que se les visite el próximo año. Se sustituyó por el Restaurante Sabino.

- **Restaurante la Bodeguilla:** Tras muchos intentos no se pudo contactar con el establecimiento. Se sustituyó por el restaurante Soriano.

El gráfico a continuación presenta el número de establecimientos visitados y analizados por provincias en 2012. En total se ha realizado la visita de diagnóstico de **30 establecimientos y se han incluido 12 establecimientos visitados por PREDIF en años anteriores de distintos proyectos.**

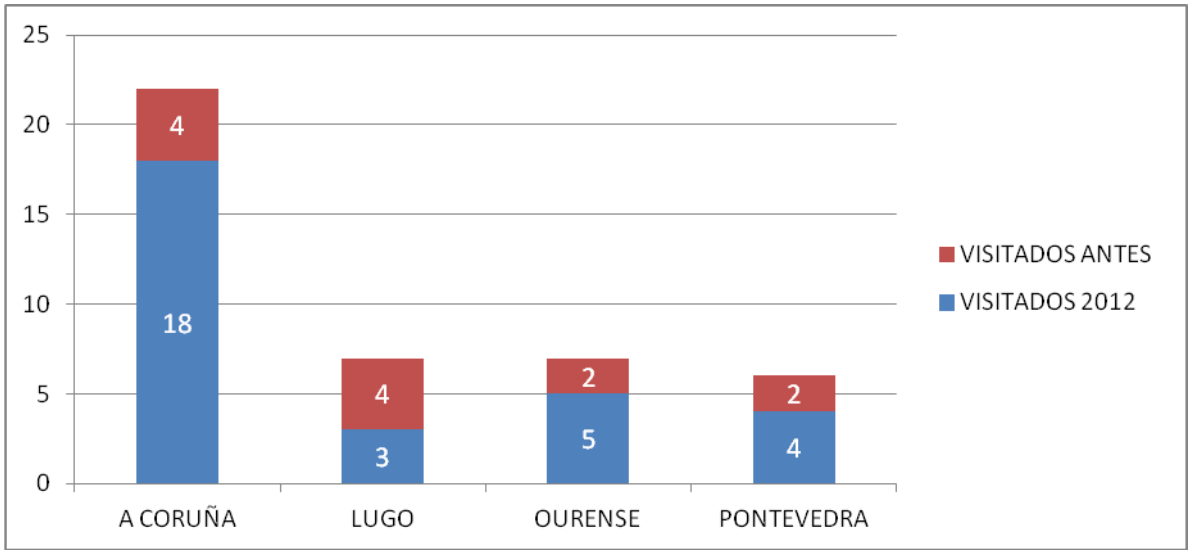

Gráfico 1. Establecimientos visitados por Provincia en 2012

Del total de establecimientos analizados en este proyecto hay **30 Restaurantes (71,4%)** y **12 alojamientos (28,57 %)**.

2.4. Selección de los establecimientos que aparecerán en la guía

Una vez finalizado el trabajo de campo y en base a los datos recogidos durante la visita de diagnóstico de cada establecimiento se realizó la preselección de los establecimientos que aparecerán en la Guía.

Los establecimientos se clasificaron en 3 categorías: Accesible, Practicable, y No adaptado.

Para los alojamientos esta clasificación se ha basado en los siguientes criterios:

ALOJAMIENTO ACCESIBLE
En esta categoría están incluidos aquellos establecimientos que reúnen las siguientes características: ■ El establecimiento debe garantizar el acceso a las estancias de uso común fundamentales (recepción, cafetería, comedor, restaurante, etc.). Pueden incluirse aquellos que no tengan accesibles la piscina, salones de lectura o salas de juegos. ■ Disponer de al menos una habitación adaptada: ▪ Puertas de la habitación y el cuarto de baño ≥ a 75 cm. ▪ En el baño: - Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 150 cm de diámetro. - El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia - El inodoro debe disponer de 2 barras de apoyo correctamente ubicadas - La ducha o el plato debe estar a ras de suelo (<1 cm) - La bañera debe permitir el acceso al vaso - La ducha y la bañera deben tener un asiento o tabla de transferencia y una barra de apoyo. ■ **Los establecimientos pertenecientes a esta categoría se incluirán en la guía.**

ALOJAMIENTO PRACTICABLE

En esta categoría están incluidos aquellos establecimientos que reúnen las siguientes características:

- El establecimiento debe garantizar el acceso a las estancias de uso común fundamentales (recepción, cafetería, comedor, restaurante, etc.). Pueden incluirse aquellos que no tengan accesibles la piscina, salones de lectura o salas de juegos.

- Disponer de al menos una habitación practicable:
  - Puertas de la habitación y el cuarto de baño ≥ a 70 cm.
  - En el baño:
    - Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 120 cm de diámetro.
    - El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia
    - El inodoro debe disponer de al menos una barra de apoyo
    - La ducha o el plato debe estar a ras de suelo (<1 cm)
    - La bañera debe permitir el acceso al vaso
    - La ducha y la bañera deben tener al menos un asiento o tabla de transferencia y una barra de apoyo.
    - También se aceptarán en esta categoría excepcionalmente, aquellos que tienen una ducha con escalón, sin mamparas y con asiento fijo y con una barra de apoyo correcta que permitan su utilización sin presentar dificultad.

- **Los establecimientos pertenecientes a esta categoría se incluirán en la guía.**

ALOJAMIENTO NO ADAPTADO

En esta categoría están incluidos aquellos establecimientos que no reúnen unas condiciones óptimas de accesibilidad:

- El establecimiento no permite o presenta gran dificultad en el acceso a las estancias de uso común fundamentales (recepción, cafetería, comedor, restaurante, etc.).

- No disponen de al menos una habitación convertible:
  - Puertas de la habitación y el cuarto de baño ≤ a 70 cm.
  - En el baño:
    - No hay un espacio que permita un giro de al menos 120 cm de diámetro.
    - El inodoro no tiene al menos un lado que permita realizar la transferencia
    - La ducha o el plato no está a ras de suelo (<1 cm)
    - La bañera no permite el acceso al vaso

- Asimismo, se incluirán dentro de esta categoría todos aquellos clasificados como DUDOSOS que no adquieran las ayudas técnicas solicitadas para poder utilizar el aseo de forma autónoma.

- **Los establecimientos pertenecientes a esta categoría no se incluirán en la guía.**

Dos de los alojamientos descartados el año anterior, dos han llevado a cabo mejoras de accesibilidad son:

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

Para los restaurantes esta clasificación se ha basado en los siguientes criterios:

RESTAURANTE ACCESIBLE

En esta categoría están incluidos aquellos establecimientos que reúnen las siguientes características:

Acceso:
El establecimiento debe garantizar el acceso desde la vía pública a través de un itinerario accesible.
En el caso de que se realice a través de una rampa debe tener las siguientes pendientes en función de su longitud:

Longitud (m)	Pendiente (%)
Rampa de longitud ≤ 3,00 m	10 %
Rampa de longitud > 3,00 m y ≤ 6,00 m	8 %
Rampa de longitud > 6,00 m y ≤ 9,00 m	6 %

La puerta de acceso al establecimiento debe garantizar un espacio libre mínimo de paso de 80 cm de ancho y 200 cm de alto.
Frente a las puertas, y a ambos lados, deberá existir un espacio libre (sin ser invadido por el barrido de la puerta) que permita inscribir un círculo de diámetro mínimo de 150 cm.
Debe garantizarse al menos un itinerario accesible desde la entrada del establecimiento a las estancias comunes, cafetería, salón-comedor y baño.

Cafetería y salón-comedor:
Puerta de acceso ≥ 75 cm
El mobiliario se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, los pasillos tendrán 120 cm de anchura y existirá al menos un lugar en cada sala en el que se pueda inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro.

Baño:
Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 150 cm de diámetro.
El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia
El inodoro debe disponer de 2 barras de apoyo correctamente ubicadas
El lavabo debe permitir la aproximación frontal.

Los establecimientos pertenecientes a esta categoría se incluirán en la guía.

RESTAURANTE PRACTICABLE

En esta categoría están incluidos aquellos establecimientos que reúnen las siguientes características:
Acceso:
El establecimiento debe garantizar el acceso desde la vía pública a través de un itinerario practicable.
Las rampas que sobrepasen las pendientes y/o longitudes determinadas en el anterior apartado se considerarán practicables.
La puerta de acceso al establecimiento debe garantizar un espacio libre mínimo de paso de 80 cm de ancho y 200 cm de alto.
Frente a las puertas, y a ambos lados, deberá existir un espacio libre (sin ser invadido por el barrido de la puerta) que permita inscribir un círculo de diámetro mínimo de 120 cm.
Debe garantizarse al menos un itinerario practicable desde la entrada del establecimiento a las estancias comunes, cafetería, salón-comedor y baño.

Cafetería y salón-comedor:
Puerta de acceso ≥ 70 cm

Baño:
Debe haber un espacio que permita un giro de al menos 120 cm de diámetro.
El inodoro debe tener al menos un lado que permita realizar la transferencia
El inodoro debe disponer de al menos 1 barra de apoyo.

Los establecimientos pertenecientes a esta categoría se incluirán en la guía.

RESTAURANTE NO ACCESIBLE
En esta categoría están incluidos aquellos establecimientos que no reúnen las características anteriormente citadas para establecimientos accesibles y practicables. **Los establecimientos pertenecientes a esta categoría no se incluirán en la guía.**

2.5. Elaboración de informes guía

Simultáneamente a la clasificación de los establecimientos se redactaron los informes guía. El objetivo de los informe guía es dar a conocer a los visitantes potenciales las características de accesibilidad del establecimiento.

Consideramos desde PREDIF que la mejor fórmula para aportar una información objetiva y veraz sobre la accesibilidad del establecimiento, es sin duda describir detalladamente cada una de sus características y que en base a éstas cada persona decida si el hotel responde a sus necesidades. Este tipo de informe permite que cada turista tome sus propias decisiones a la hora de elegir el mejor alojamiento, como lo hacen todas las personas.

De los **12 alojamientos analizados** en este proyecto **9 (75%) se publicarán** el la nueva edición de la Guía de "Alojamientos Accesibles de Galicia".

De los **30 restaurantes analizados** en este proyecto **24 (80%) se publicarán** en la nueva guía de "Restaurantes Accesibles de Galicia".

Los informes guía se han estructurado de la siguiente forma:

- Información general del establecimiento
- Información relativa a la Accesibilidad Física
- Información relativa a la Accesibilidad Visual
- Información relativa a la Accesibilidad Auditiva

- Información sobre espacios comunes (estacionamiento, cafetería, restaurante, piscinas, ascensores, escaleras, etc.) desde el punto de vista de la Accesibilidad Física, Visual y Auditiva.

Paralelamente, se ha hecho una labor de revisión de toda la maqueta de la guía elaborada en 2011(ver anexo 12). Se han señalizado los cambios que hay que realizar, algunos de ellos han sido solicitados por los propios establecimientos. La mayoría de modificaciones corresponden a los códigos postales, teléfonos, direcciones, medidas que hay en "cm" cuando son "m", cambios de fotografías y algún cambio en el texto.

2.6. Elaboración de informes de diagnóstico

Una vez finalizada la clasificación de los establecimientos se procedió a elaborar los informes de diagnóstico **para todos aquellos alojamientos y restaurantes que estuvieran en las categorías de no adaptados**.

Los objetivos de este tipo de informe son:

1. Ofrecer a la dirección del establecimiento información sobre el nivel de accesibilidad del mismo, en la fecha de la visita.

2. Sugerir actuaciones a corto y medio plazo, para mejorar la accesibilidad integral del establecimiento.

A la hora de señalar las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos y restaurantes se toma como referencia el DECRETO 286/92, de accesibilidad y eliminación de barreras; la vigente LEY 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad autónoma de Galicia. Esta Ley se desarrolla en el DECRETO 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de

la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad autónoma de Galicia.

Los informes de diagnóstico de los alojamientos se han estructurado de la forma siguiente:

- La primera parte conserva la estructura de un informe guía.
- La segunda parte corresponde al diagnóstico de accesibilidad del establecimiento. En ésta se han dado recomendaciones y propuestas concretas para mejorar el nivel de accesibilidad de:
  - El acceso del establecimiento
  - La habitación reservada para PMR
  - El cuarto de baño de la habitación reservada para PMR
  - Espacios comunes del establecimiento.

Los informes de diagnóstico de los restaurantes se han estructurado de la siguiente forma:

- La primera parte conserva la estructura de un informe guía.
- La segunda parte corresponde al diagnóstico de accesibilidad del establecimiento. En ésta se han dado recomendaciones y propuestas concretas para mejorar el nivel de accesibilidad de:
  - El acceso del establecimiento
  - El bar
  - El salón comedor
  - El aseo reservado para PMR

Una vez redactados los informes de diagnóstico que justifican el porqué estos establecimientos se han descartado de las guías de alojamientos y restaurantes accesibles de Galicia, se enviaron por correo electrónico a los responsables de los establecimientos junto con una carta explicativa.

Además se adjuntó al correo electrónico dos documentos que recogen los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos y pautas de atención a clientes con discapacidad.

2.7. Asesoría Técnica en Accesibilidad Universal

PREDIF ha ofrecido un servicio gratuito de asesoría en materia de accesibilidad a todos aquellos establecimientos que han participado en el proyecto.

Entre las solicitudes recibidas las preguntas más habituales son las siguientes:

- Información acerca de cómo colocar las barras de apoyo en inodoros y duchas.
- Asesoramiento sobre ayudas técnicas: donde comprar barras, sillas de ducha, etc.; qué comprar; etc.
- Pautas para saber cómo colocar el mobiliario de la habitación, el aseo, etc.
- Información sobre ayudas o subvenciones para financiar las mejoras en accesibilidad.

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EMPLEADOS

3.1. Recursos humanos

El equipo responsable de los trabajos realizados es:

NOMBRE Y CARGO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
Elena Ortega Alonso *Directora Gerente*	Supervisión general del proyecto
Tatiana Alemán Selva. *Directora Técnica*	Dirección, planificación, control y supervisión del proyecto.
Elena López de los Mozos *Consultor Senior*	Definición, diseño y supervisión del desarrollo de los trabajos
Isabel Díaz García *Consultor Senior*	Supervisión del desarrollo de los trabajos a realizar y coordinación del equipo de trabajo de Galicia.
Juan Fole Osorio *Consultor Senior*	Selección de los establecimientos a publicar y redacción de los informes diagnóstico
Luigi Leporiere Consultor Junior	Elaboración del trabajo de campo.
Patricia Fernández Abeal *Consultor Junior*	Elaboración del trabajo de campo.

3.2. Recursos materiales

- 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 tiene su sede social en A Coruña, pero realiza su actividad en otras 3 sedes, distribuidas en las 3 de las 4 provincias gallegas:

- A Coruña, en la sede de PREDIF Galicia.
- Ourense, en edificio AIXIÑA (Edificio de las Organizaciones).
- Lugo, en la sede de AUXILIA LUGO.

4. INFORME DE RESULTADOS

Al igual que en los estudios anteriores, muchos de los establecimientos analizados no reúnen los requisitos de accesibilidad estipulados por la legislación vigente en materia de accesibilidad de Galicia, presentan en general las mismas características positivas y los mismos errores en materia de accesibilidad.

En este sentido cabe subrayar que la Ley 8/1997 de accesibilidad y supresión de barreras de la Comunidad Autónoma de Galicia y el Decreto 35/00, que aprueba el reglamento de desarrollo y ejecución de esta Ley, son en múltiples ocasiones posteriores al diseño y apertura de los establecimientos existentes. Por lo tanto es lógico que los alojamientos de más reciente apertura dispongan de unas mejores condiciones de accesibilidad.

No obstante, y siguiendo la clasificación expuesta en la normativa de la Comunidad de Galicia, a pesar de no estar *adaptados*[1] en la mayoría de los casos, si que se pueden considerar como *practicables*[2], ya que si el cliente va acompañado de una tercera persona puede utilizar la mayoría de los establecimientos.

También se han detectado algunos establecimientos, que no cumplen ningún requisito de accesibilidad, pero con la realización de modificaciones de escasa entidad y bajo coste, que no afecten a su configuración

[1] Se entiende por espacio, instalación o servicio adaptado aquel que se ajusta a las exigencias funcionales y de dimensiones que garanticen su utilización autónoma y cómoda por personas con movilidad reducida o poseedoras de cualquier tipo de limitación. (Ley 8/1997, Art. Niveles de Accesibilidad).
[2] Se entiende por espacio, instalación o servicio practicable, sin ajustarse estrictamente a todos los requerimientos antes señalados, aquel cuya utilización de forma autónoma es posible por personas con movilidad reducida o poseedoras de cualquier tipo de limitación. (Ley 8/1997, Art. Niveles de Accesibilidad).

esencial, podrían llegar a ser al menos practicables. Este tipo de establecimientos se denominan *convertibles*[3].

En el cuadro a continuación se detallan la clasificación otorgada a cada uno de los establecimientos visitados en 2012.

En los **anexos 2 y 4** de este informe se detalla la clasificación que se ha otorgado al total de los establecimientos visitados en 2012, y en el **anexo 3**, al conjunto de alojamientos visitados (años 2010 - 2012).

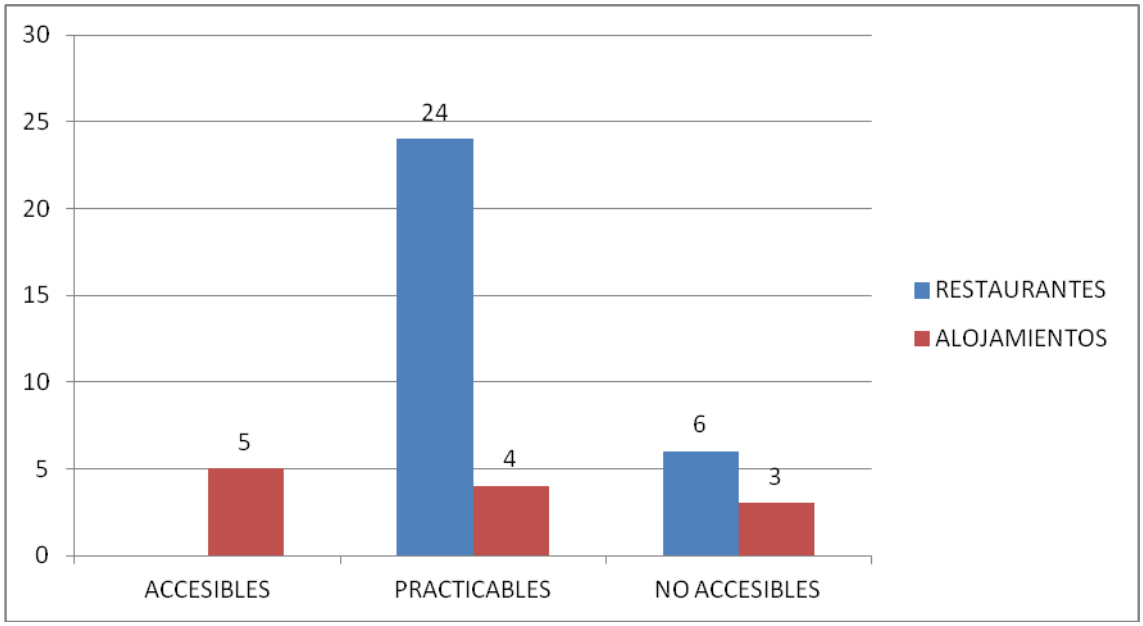

Gráfico 2. Número de establecimientos analizados organizados por nivel de accesibilidad

El gráfico anterior muestra que el número de establecimientos accesibles (11,90%) es muy inferior al número de estacionamientos practicables (66,67%) y no adaptados (21,43%). Es decir que sólo una minoría de los establecimientos analizados disponen de unas instalaciones que permiten a una PMR circular por el establecimiento, utilizar las distintas estancias y disfrutar de los servicios de forma autónoma.

[3] Se entiende por espacio, instalación o servicio convertible aquel cuya transformación es posible como mínimo en practicable, mediante la realización de modificaciones de escasa entidad y bajo coste que no afecten a su

Los alojamientos con mejores condiciones de accesibilidad son los más recientemente construidos, ya que cumplen con el código técnico de la edificación que fue modificado en 2010 para integrar criterios de accesibilidad.

configuración esencial. (Ley 8/1997, Art. Niveles de Accesibilidad).

4.1. Accesibilidad para personas con discapacidad física

Los requisitos de accesibilidad que reúnen casi todos los establecimientos analizados son los siguientes:

- La puerta principal, en el caso de algunos hoteles, es automática y corredera por lo que las personas con movilidad reducida no necesitan asistencia para abrirlas.

- Los pasillos y huecos de paso de los distintos itinerarios de los establecimientos son amplios y sin obstáculos, facilitando el paso a usuarios de silla de ruedas y a personas que necesitan de acompañante para sus desplazamientos.

- El mobiliario y los diferentes elementos decorativos están ubicados correctamente, de manera que no constituyen un obstáculo para la circulación de las personas.

- Las dimensiones y componentes del ascensor cumplen los requisitos generalmente admitidos para ser considerado accesibles para usuarios de silla de ruedas.

- Hay que destacar la buena disposición mostrada por el personal de los alojamientos en lo referente a la atención de clientes con necesidades especiales, intentando poner en todo momento a disposición del usuario los medios posibles para hacer accesible y grata su estancia.

Respecto a las dificultades o barreras que encontramos generalmente para las personas con discapacidad física, hay que señalar las siguientes:

- Se detectan en las entradas de los alojamientos y restaurantes escalones sin rampas alternativas, que dificultan el acceso al establecimiento.

- En muchos casos las rampas de acceso tienen una inclinación demasiado pronunciada que impide a un usuario de silla de ruedas subir y bajar la rampa sin la ayuda de otra persona. Tampoco disponen de pasamanos en todo su recorrido.

- En las zonas de atención al público o recepciones, los mostradores carecen de una zona de atención reservada para personas con discapacidad física a una altura aproximada de 80-85 cm que facilite la comunicación con el cliente. Es el mismo caso de las barras en los restaurantes.

- Respecto a las habitaciones adaptadas, encontramos comúnmente los siguientes errores:

    - Las puertas de las habitaciones y de los cuartos de baño tienen un ancho de paso inferior a 80 cm, esta es la cota mínima para que pueda cruzar la puerta una persona en silla de ruedas.
    - En bastante ocasiones, las camas no tienen un espacio de acceso >90 cm que permita la transferencia al menos por uno de sus lados. Además, suelen tener una altura inferior a la recomendada (45-50 cm).
    - Los armarios tienen los percheros a una altura superior a la recomendada (130 cm) y el sistema de apertura de estos, en múltiples ocasiones requiere el giro de la muñeca, dificultando su apertura a personas con escasa destreza manipulativa.
    - Los aparatos de control ambiental, como son los que permiten la regulación de la temperatura, en general están ubicados a una

altura superior a la considerada como accesible desde la silla (90-120cms).

- Los balcones no son accesibles para personas en silla de ruedas por sus escasas dimensiones, o porque para salir al balcón hay que salvar el rail de la puerta de vidrio, situado en el suelo y cuya altura varía entre los 6 y 10 cm.

- Los aseos y baños comunes suelen presentar las siguientes dificultades:

  - Las puertas abren hacia el interior del aseo. Deberían abrir hacia el exterior o ser correderas, porque si una persona con movilidad reducida, al hacer la transferencia al inodoro o asiento de ducha o bañera, se cae al suelo, bloquearía el acceso.
  - Los espacios de acercamiento al inodoro tienen reducidas dimensiones (<80cms.) y las barras de transferencia, en algunas ocasiones no existen, y en otros casos no están ubicadas correctamente. Además el elemento suele tener una altura inferior a la recomendada (45-50 cms.)
  - Las duchas tienen en algunas ocasiones, cejas o escalones que dificultan el acceso. Tampoco disponen un espacio de acercamiento lateral adecuado para la silla de ruedas, no tienen barras de apoyo ni asiento de ducha, y la grifería no está situada en la pared y a la altura adecuada.
  - Las bañeras no disponen de bancos de trasferencia complementarios, no tienen barras de apoyo y la grifería no está situada en la pared y a la altura adecuada.
  - Asimismo, encontramos que en múltiples casos tanto para las duchas como para las bañeras hay mamparas que impiden el acercamiento.

- Los lavabos no permiten la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.
- Los grifos de los lavabos, duchas y bañeras son de difícil manipulación, se recomienda que éstos sean de tipo monomando.

- En bastantes ocasiones los establecimientos no disponen de aseos comunes adaptados.

- Los establecimientos que disponen de aparcamiento público, no tienen plazas reservadas para personas con movilidad reducida correctamente señalizadas con el SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad). En algunos casos éstas no tienen un espacio de acercamiento correcto para realizar la transferencia al coche desde la silla.

- Las piscinas no tienen ningún sistema para que las PMR puedan introducirse al vaso.

- Los gimnasios y spa no están adaptados para poder ser utilizados por personas de movilidad reducida, por tener puertas estrechas, itinerarios con desniveles, y ningún sistema para que PMR puedan introducirse a las piscinas.

- Cuando existen, los vestuarios y aseos del spa, piscina o gimnasio no disponen de ninguna cabina adaptada para usuarios de silla de ruedas, con aseo, ducha y área de cambio adecuados.

4.2. Accesibilidad para personas con discapacidad visual

Respecto a la accesibilidad visual, en general no hemos encontrado que se hayan desarrollado medidas específicas para favorecer la accesibilidad a las personas con discapacidad visual. En este sentido cabe señalar que la legislación de la Comunidad Autónoma de Galicia hace escasas referencias a medidas a desarrollar para las personas que tienen este tipo de necesidades especiales. Las principales barreras detectadas son las siguientes:

- Las puertas acristaladas situadas en los accesos a los alojamientos (hoteles principalmente), balcones y las mamparas carecen en múltiples ocasiones de señalización adecuada que permita detectar fácilmente estos elementos a personas con visión reducida. El logotipo del establecimiento, utilizado comúnmente con este fin, es insuficiente ya que en la mayoría de las ocasiones no es de color contrastado.

- Aunque en términos generales la señalética es adecuada, facilitaría una mejor detección colocar los letreros a una menor altura (145-175 cms.) y aumentar el contraste de los caracteres respecto al fondo del rótulo y el tamaño de la letra. Además los paneles y letreros deberían tener caracteres en altorrelieve e incluir el braille como sistema de comunicación complementario.

- Cabe destacar la importancia de señalizar correctamente el número de la habitación, cada hotel lo hace de una forma distinta, esta es una carencia normativa. Los números se colocan sobre la puerta, al lado de la puerta, en el umbral y abajo, en muchas ocasiones no presentan contrasta cromático, son muy pequeños y no están en formatos táctiles (braille y altorrelieve) accesibles para personas con discapacidad visual.

- La iluminación en los establecimientos no suele ser homogénea, produciendo zonas de luces y sombras que dificultan la circulación de las personas con discapacidad visual. Además en zonas concretas, como son las habitaciones, escaleras, escalones aislados, ascensores, etc., debería aumentarse la intensidad de la luz.

- Todas las escaleras, escalones aislados o rampas, deberían tener colocada una franja de señalización táctil que identifique su inicio y su final y un zócalo (de 12cms. aproximadamente) en su parte lateral inferior para evitar que los clientes puedan introducir los pies o bastones guía por los huecos generados.

- Todos los pasamanos deberían prolongarse en las mesetas y al inicio y fin de las rampas, escalones y escaleras para que la persona con discapacidad visual pueda guiarse en todo el recorrido. Además debe carecer de aristas o cejas que no permitan el paso continuo de la mano.

- Respecto al ascensor, también sería aconsejable poner frente la puerta del mismo un pavimento diferente al resto, de color y textura distinta, para señalizar la zona de entrada y salida, y para facilitar la localización de la puerta a personas con discapacidad visual.

- Ningún restaurante dispone de carta en braille. Tampoco el personal de atención al público ha recibido una formación para atender a personas con discapacidad visual.

4.3. Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva

Al igual que ocurría con la discapacidad visual, la legislación de la Comunidad Autónoma de Galicia hace limitadas referencias a requisitos mínimos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva. Las principales carencias detectadas en este estudio, son las siguientes:

- Falta de un sistema de emergencia visual que emita ráfagas de luz complementarias al sistema sonoro existente (alarmas sonoras que alertan de evacuación en caso de emergencia).

- Generalmente no hay paneles informativos en las diferentes estancias de los alojamientos, que informen de los servicios y de la distribución del establecimiento. Por ejemplo en la zona de recepción son escasos los hoteles que disponen de un directorio en el que se indique que estancias hay en cada planta del hotel.

- Pocos paneles informativos incorporan flechas para indicar los itinerarios por los que se accede a las distintas estancias del hotel.

- En algunos casos las puertas de los espacios comunes no son parcialmente acristaladas. Esta característica facilita la comunicación de las personas con discapacidad auditiva en caso de emergencia.

- Las puertas de las cabinas de los aseos no permiten la comunicación con el exterior. En escasas ocasiones hemos encontrado puertas con una banda libre inferior o un sistema de cerradura que identifique si el aseo está ocupado o libre.

- Ningún establecimiento tiene alguna persona que atienda al público con conocimiento de Lengua de Signos.

- Tampoco ningún mostrador de recepción dispone de bucle de inducción magnética. Este es una ayuda técnica que funciona como un amplificador del sonido y por lo tanto de la voz, para personas que utilizan prótesis auditivas.

- Las habitaciones carecen de ayudas técnicas o sistemas alternativos de comunicación para las personas con discapacidad auditiva, tales como conexión a Internet, televisión con descodificador de subtitulado y que permita la comunicación con recepción por medio de textos. Además para la puerta de la habitación es necesario un avisador luminoso de llamada y una mirilla.

5. PROPUESTAS DE LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD DESDE TURGALICIA

Elaborar un plan de actuación en materia de accesibilidad para los alojamientos turísticos y restaurantes de Galicia surge de la necesidad de garantizar el derecho de todos los ciudadanos, a acceder a todos los entornos, productos y servicios de la oferta turística de esta comunidad ya que son de uso y disfrute público. Además es un valor añadido y un garante de calidad de estos establecimientos, que promueve la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

En esta línea cabe destacar que en las nuevas normativas UNE, que regulan los requisitos que debe reunir un establecimiento turístico para la obtención de la certificación con la marca de calidad turística "Q", viene explícitamente destacado tres aspectos fundamentales en materia de accesibilidad que se **deben** reunir:

- Al menos alguien del personal del establecimiento debe recibir formación para conocer cuáles son las necesidades que tienen los clientes con discapacidad.
- Los establecimientos deben conocer y tener información específica del grado de accesibilidad que reúnen.
- Deben cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad de la Comunidad Autónoma de referencia.

Con el fin de lograr este objetivo, se propone desarrollar las siguientes líneas estratégicas4.

5.1. Sensibilización y formación:

La sensibilización y la formación deben tener un carácter trasversal y estar dirigidas a los diferentes agentes implicados en el sector. Todas las empresas de la estructura de la oferta turística, -desde la información, los alojamientos, desplazamientos, restauración y comercialización de productos y servicios-, están implicadas en el desarrollo de un turismo para todos.

Para ello desde la Consejería de Cultura y Turismo deben impulsarse todo tipo de medidas encaminadas a conseguir la sensibilización y la formación de los profesionales de este sector en materia de accesibilidad, así como a colaborar con otras entidades con este objetivo. En concreto se proponen las siguientes actuaciones:

- Seminarios de sensibilización y conocimiento de las necesidades específicas de las personas que tienen dificultades tanto físicas como sensoriales.
- Cursos de protocolo y atención al cliente con necesidades especiales.
- Cursos de autoevaluación de la accesibilidad de los establecimientos turísticos.

4 Este apartado se ha desarrollado siguiendo las líneas estratégicas propuestas por el Plan de Acción del CERMI: Turismo Accesible para todas las personas (2005).

- Cursos de asesoramiento en búsqueda de recursos públicos y privados que financien mejoras en materia de accesibilidad.
- Elaboración de material escrito sobre este tema, dirigido a las empresas turísticas, y adaptado a la legislación de la Comunidad Autónoma de Galicia.

5.2. Mejora de la accesibilidad de los establecimientos

Desde el órgano competente se debe proceder, a partir del análisis realizado en esta fase, a la elaboración de un **Plan de mejora de accesibilidad de la oferta turística**: **"GALICIA ACCESIBLE PARA TODOS"**, con actuaciones concretas a corto, medio y largo plazo.

Para realizarlo, es fundamental concertar una reunión previa para conocer el grado de implicación de los responsables de los establecimientos y organizaciones profesionales representativas del sector. Con las personas que decidan participar en la elaboración del Plan y adquieran un compromiso explícito de mejorar la accesibilidad, se deberían crear grupos de trabajo para que decidan el nivel de mejora que quieren para su establecimiento y establecer plazos determinados.

Otra de las líneas de actuación que se sugiere para desarrollar desde TURGALICIA, es la creación de una marca, que certifique que los establecimientos que la tienen, reúnen y garantizan unos requisitos mínimos de accesibilidad.

Para todo ello, TURGALICIA debería tener un departamento específico de Turismo Accesible con los siguientes fines:

- Dirigir y coordinar el Plan de Accesibilidad.
- Fomentar la accesibilidad en el sector turístico de la Región.
- Asesorar en materia de accesibilidad a los diferentes establecimientos que componen la oferta turística.

5.3. Investigación

El análisis de la accesibilidad realizado en este proyecto no debe considerarse como una fase terminada; al contrario, es necesario establecer un compromiso de estudio continuo de la accesibilidad de los establecimientos. Este análisis no debe limitarse a las nuevas estructuras sino que se aplicará también a los establecimientos que vayan introduciendo actuaciones de mejora. Asimismo debe extrapolarse a otros recursos de la oferta turística:

- Oficinas de información turística y centros de recepción de visitantes
- Servicios de hostelería y restauración
- Puntos de interés turístico

Asimismo, adquiere una gran relevancia el papel que tiene TURGALICIA en fomentar y examinar la inclusión de mejoras de accesibilidad cada vez que un establecimiento vaya a iniciar algún tipo de obra.

Para ello se debe sensibilizar y formar en esta materia a los técnicos de turismo de la administración pública.

5.4. Promoción de la oferta turística accesible de la Comunidad

Es fundamental que toda la información recogida en este estudio tenga una amplia difusión en dos sentidos:

- **Difusión comercial**

La información obtenida debe difundirse a nivel general para que cualquier persona con necesidades especiales tenga una herramienta que le ofrezca información sobre la oferta turística de Galicia de manera objetiva y veraz. Una información errónea o demasiado general puede provocar que algunos turistas no puedan utilizar el establecimiento que se le ha asegurado que es accesible, con los graves inconvenientes que esto conlleva.

Con el fin de evitar estos casos y, además, atraer a turistas con discapacidad seguros de que se les ofrece una información veraz, sería necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Cómo primera actuación realizar una guía de turismo accesible, donde se incluyan aquellos establecimientos, rutas, lugares de interés turístico, etc. que cumplen unos requisitos predeterminados de accesibilidad.
- Incluir en todos los elementos promocionales (folletos, catálogos, web, etc.) la información detallada sobre el grado de accesibilidad de los establecimientos.
- Crear links desde otras webs especializadas en materia de turismo accesible.

- Contacto con agencias de viajes especializadas en materia de turismo accesible. En la actualidad en el primer caso son prácticamente inexistentes, a excepción de Viajes 2000 que está abriendo esta línea de negocio.
- Contacto con asociaciones de personas con discapacidad.
- Contacto con las Oficinas de Turismo de España en países extranjeros, fuente de información para las agencias y asociaciones de dichos países y que carecen de la que se refiere a la accesibilidad de la oferta turística.

- **Difusión de la información entre los organismos públicos competentes**

Es muy importante que la información se envíe a diferentes organismos públicos, de diferentes competencias (Servicios Sociales, Urbanismo, Cultura, etc.), con el fin de que tengan la información obtenida para que a partir del análisis de la realidad actual puedan llevar a cabo acciones de mejora y puedan colaborar con TURGALICIA en iniciativas que sigan esta misma línea. Es fundamental que la accesibilidad sea trasversal en todas las áreas de la Comunidad Autónoma.

5.5. Accesibilidad de la información

A la hora de organizar diferentes eventos, difundir información, etc. debe tenerse en cuenta la accesibilidad.

No sólo se trata de que la información turística recoja los aspectos relacionados con la accesibilidad de los establecimientos asociados, sino que la información en sí misma debe ser accesible para todas las

personas, incluso aquellas con discapacidad visual o auditiva. Es decir, todos los elementos elaborados por TURGALICIA como guías, Web, folletos, etc., así como los eventos promocionales que organice, deben contemplar las necesidades especiales de las personas con discapacidad física y sensorial.

Asimismo se recomienda, que cuando se saquen a concurso diferentes pliegos o actuaciones, se solicite que todos los elementos diseñados y realizados contemplen los requisitos básicos de accesibilidad. Además se recomienda que aquellos que reúnan unas óptimas condiciones de accesibilidad sean valorados positivamente y de forma preferente para fomentar el "diseño para todos".

Cabe hacer especial incidencia, en el diseño y realización del stand promocional de la Comunidad Autónoma de Galicia. Sería de gran utilidad que en la propuesta técnica presentada se incluyeran las acciones desarrolladas específicamente en esta materia y estas se valoraran de igual modo, positivamente.

5.6. Garantía de calidad

Una de las acciones claves para impulsar la accesibilidad es que la TURGALICIA contribuya a que la accesibilidad sea considerada como un elemento propio de la calidad de la oferta turística. En este sentido, sería de gran utilidad incluir la accesibilidad como un criterio de calidad a la hora de ofrecer subvenciones, concursos o premios. Los establecimientos que reúnan unas óptimas condiciones deberían tener una discriminación positiva.

6. ANEXOS

Anexo 1. Normativa autonómica en accesibilidad

Anexo 2. Resultados por provincia de los alojamientos visitados en 2012.

Anexo 3. Resultados generales de los alojamientos visitados por provincia (2010-2012)

Anexo 4. Resultados por provincias de los restaurantes visitados en 2012.

Anexo 5. Exigencias legislativas de los alojamientos de Galicia.

Anexo 6. Exigencias legislativas de los restaurantes de Galicia.

Anexo 7. Fichas de diagnóstico utilizadas para el análisis de los establecimientos en 2012.

Anexo 8. Guía básica de recomendaciones: "Cómo hacer hoteles accesibles".

Anexo 9. Guía básica de recomendaciones: "Cómo hacer restaurantes accesibles".

Anexo 10. Guía básica de recomendaciones: "Atención a clientes con discapacidad y otras necesidades especiales".

Anexo 11. Justificantes de envío de cartas por Correos.

Anexo 12. Cambios solicitados en la guía por los establecimientos publicados en la edición anterior

Anexo 1. Normativa autonómica en accesibilidad

Anexo 2. Resultados por provincia de los alojamientos visitados en 2012

Anexo 3. Resultados generales de los alojamientos visitados por Provincia (2010-2012)

1. Resultados Generales obtenidos en A Coruña

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN LA CORUÑA	
NO ADAPTADOS	40
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	160
INCIDENCIAS	17
TOTAL	**217**

2. Nivel de Accesibilidad de los establecimientos visitados en A Coruña

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS VISITADOS EN LA CORUÑA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	37
PRACTICABLE	66
ACCESIBLE	21
DUDOSO	32
INCIDENCIA	3
TOTAL	**159**

3. Alojamientos seleccionados para publicar en la guía de A Coruña

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICADOS EN LA CORUÑA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	66
ACCESIBLE	21
TOTAL	**87**

LUGO

1. Resultados generales obtenidos en Lugo

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN LUGO	
NO ADAPTADOS	40
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	68
INCIDENCIAS	15
TOTAL	**123**

2.Nivel de Accesibilidad de establecimientos visitados en Lugo

NIVELES DE ACCESIBILIDAD	RESULTADOS OBTENIDOS
NO ADAPTADO	25
PRACTICABLE	22
ACCESIBLE	10
DUDOSO	10
INCIDENCIA	1
TOTAL	**68**

3. Alojamientos seleccionados para publicar en la Guía de Lugo

ESTABLECIMIENTOS DE LUGO SELECCIONADOS PARA PUBLICAR EN LA GUÍA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	23
ACCESIBLE	10
TOTAL	**33**

OURENSE

1. Resultados generales obtenidos en Ourense

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN OURENSE	
NO ADAPTADOS	16
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	52
INCIDENCIAS	10
TOTAL	**78**

2. Nivel de Accesibilidad de los establecimientos visitados en Ourense

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS VISITADOS EN OURENSE	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	23
PRACTICABLE	18
ACCESIBLE	2
DUDOSO	9
INCIDENCIA	0
TOTAL	**52**

3. Alojamientos seleccionados para publicar en la Guía de Ourense

ESTABLECIMIENTOS DE OURENSE SELECCIONADOS PARA PUBLICAR EN LA GUÍA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	18
ACCESIBLE	2
TOTAL	**20**

PONTEVEDRA

1. Resultados generales obtenidos en Pontevedra

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN PONTEVEDRA	
NO ADAPTADOS	44
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	119
INCIDENCIAS	24
TOTAL	**187**

2.Nivel de Accesibilidad de los establecimientos visitados en Pontevedra

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS VISITADOS EN PONTEVEDRA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	45
PRACTICABLE	49
ACCESIBLE	5
DUDOSO	19
INCIDENCIA	1
TOTAL	**119**

3.Alojamientos seleccionados para publicar en la guía de Pontevedra

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS VISITADOS EN PONTEVEDRA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	48
ACCESIBLE	5
TOTAL	**53**

Anexo 4. Resultados por Provincia de los Restaurantes visitados en 2012

A CORUÑA

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN A CORUÑA	
NO ADAPTADOS	0
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	15
INCIDENCIAS	2
TOTAL	**17**

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE A CORUÑA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	5
PRACTICABLE	11
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	**16**

ESTABLECIMIENTOS DE A CORUÑA SELECCIONADOS PARA PUBLICAR EN LA GUÍA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	11
ACCESIBLE	0
TOTAL	**11**

LUGO

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN LUGO	
NO ADAPTADOS	0
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	5
INCIDENCIAS	1
TOTAL	**6**

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LUGO	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	0
PRACTICABLE	5
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	**5**

ESTABLECIMIENTOS DE LUGO SELECCIONADOS PARA PUBLICAR EN LA GUÍA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	5
ACCESIBLE	0
TOTAL	**5**

OURENSE

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN OURENSE	
NO ADAPTADOS	0
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	4
INCIDENCIAS	0
TOTAL	**4**

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE OURENSE	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	0
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	**4**

ESTABLECIMIENTOS DE OURENSE SELECCIONADOS PARA PUBLICAR EN LA GUÍA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
TOTAL	**4**

PONTEVEDRA

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN PONTEVEDRA	
NO ADAPTADOS	0
PENDIENTES DE VISITA	0
VISITADOS	5
INCIDENCIAS	2
TOTAL	**7**

NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE PONTEVEDRA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
NO ADAPTADO	1
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
DUDOSO	0
INCIDENCIA	0
TOTAL	**5**

ESTABLECIMIENTOS DE PONTEVEDRA SELECCIONADOS PARA PUBLICAR EN LA GUÍA	
NIVELES DE ACCESIBILIDAD	**RESULTADOS OBTENIDOS**
PRACTICABLE	4
ACCESIBLE	0
TOTAL	**4**

Anexo 5. Exigencias legislativas de los alojamientos de Galicia

Anexo 6. Exigencias Legislativas de los restaurantes de Galicia

Anexo 7. Fichas de diagnóstico utilizadas para el análisis de los establecimientos en 2012

Anexo 8. Guía básica de recomendaciones "Cómo hacer hoteles y restaurantes accesibles"

Anexo 9. Guía básica de recomendaciones: " Atención a clientes con discapacidad y otras necesidades especiales"

Anexo 10: Justificantes de envío de cartas por correo

Anexo 11: Cambios solicitados en la guía por los establecimientos publicados en la edición anterior