

ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS CON MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA “Q” EN GALICIA

Santiago de Compostela, 10 de diciembre de 2008

Con la colaboración de:



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. METODOLOGÍA

- 2.1. Adaptación del protocolo de accesibilidad a los requisitos establecidos por la legislación de Galicia.
- 2.2. Trabajo de campo y elaboración de informes

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EMPLEADOS

- 3.1. Recursos humanos
- 3.2. Recursos materiales

4. INFORME DE RESULTADOS

- 4.1. Accesibilidad para personas con discapacidad física
- 4.2. Accesibilidad para personas con discapacidad visual
- 4.3. Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva

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

- 5.1. Sensibilización y formación
 - 5.2. Mejora de la accesibilidad de los establecimientos
 - 5.3. Investigación
 - 5.4. Promoción de la oferta turística accesible de Galicia
 - 5.5. Accesibilidad de la información
 - 5.6. Garantía de calidad
-

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 concedora de esta realidad y de la necesidad de mejorarla, continúa el proyecto iniciado en el año 2007 en el que se realizó el Diagnóstico de Accesibilidad de 50 establecimientos de Galicia

que están certificados en la marca de calidad turística “Q” con el fin de actualizar la información y dar seguimiento a las nuevas empresas certificadas o que por diversos motivos no pudieron ser analizadas en la fase anterior.

TURGALICIA apuesta de nuevo por fomentar una oferta turística que se adapte a las necesidades de todos los clientes ya que es consciente de que constituye un elemento de mejora de la competitividad, puesto que incorpora un importante segmento de nuevos clientes. En este sentido cabe destacar que el 9% de la población mundial tiene discapacidad y son un potencial nicho de clientes. Asimismo constituye un incremento de la calidad la oferta, ya que las mejoras en la accesibilidad de la infraestructura deben realizarse de forma que redunden en la optimización de la comodidad de todos los clientes.

A continuación cabe destacar los objetivos del proyecto, que se han diferenciado entre objetivos finales e intermedios.

Objetivos finales:

- Contar con una información detallada del grado de accesibilidad de los establecimientos turísticos que participan en el proyecto.
- Aportar propuestas concretas de mejora de la accesibilidad para cada uno de dichos establecimientos.
- Agregar un valor diferencial a los establecimientos turísticos de Galicia que apuestan por la integración de sistemas de calidad en su gestión.

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.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

En esta segunda fase del proyecto, continuación del iniciado en el año 2007, se ha utilizado una metodología similar con el fin de obtener unos resultados que puedan ser comparados y ofrezcan un producto similar a los establecimientos nuevos que han participado. Se han analizado un total de **28 establecimientos** turísticos de Galicia que poseen la certificación en la marca de calidad turística "Q". En un principio se pretendían evaluar 35, pero 7 de estos han rehusado de participar en el estudio por diferentes motivos.

El proyecto se ha desarrollado en las siguientes fases:

1. Adaptación del protocolo de accesibilidad a los requisitos establecidos por la legislación de Galicia
2. Análisis de la accesibilidad de los establecimientos: trabajo de campo
3. Informe de diagnóstico de accesibilidad y propuesta de mejoras a desarrollar

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

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), al igual que la Asociación Aspaym Galicia, han colaborado en la realización de este proyecto. 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). Reúne los parámetros de accesibilidad que acordó este equipo multidisciplinar para analizar todos los elementos que componen los diferentes establecimientos de la oferta turística. Estos requisitos recogidos son 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:

- Contemplan la accesibilidad desde el punto de vista físico, auditivo y visual.
- En cada una de ellas se detalla un listado con los elementos y dispositivos que se encuentran en su interior.
- Junto a cada uno de dichos elementos aparece el parámetro óptimo de accesibilidad, teniendo como referencia la legislación vigente en Galicia, 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.

No obstante, puesto que en este proyecto se trataba de analizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los establecimientos con **Q de Calidad Turística** en Galicia, se ha adaptado el protocolo a las exigencias de su Legislación específica en materia de accesibilidad, en concreto a la siguiente:

- 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 35/00, 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. Trabajo de campo y elaboración de informes

Siguiendo la metodología del año anterior, el primer contacto con los diferentes responsables de los establecimientos se llevó a cabo por TURGALICIA mediante una carta informativa. Posteriormente, desde el equipo técnico de Vía Libre se contactó con los responsables para establecer una fecha para la realización del estudio.

El trabajo de campo se desarrolló durante el mes de octubre de 2008 y una vez finalizado se procedió a elaborar los informes específicos con el diagnóstico de accesibilidad de todos los establecimientos visitados. Estos informes se han estructurado de la siguiente forma:

- Características e información general del establecimiento
- Aspectos positivos a destacar, planteados en función de las estancias o servicios que ofrece el establecimiento y de los tres tipos de accesibilidad que se han considerado: física, visual y auditiva.
- Posibles mejoras y propuestas concretas a realizar en los establecimientos.

- Recomendaciones generales sobre accesibilidad, incluyendo el trato al cliente.

3. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EMPLEADOS

3.1. Recursos humanos

El equipo coordinador responsable de los trabajos ha realizar serán:

- Directora Técnica: Elena Ortega Alonso. Directora Técnica PREDIF
- Técnico responsable del equipo: Olivia Tatiana Alemán Selva. Responsable del área de Accesibilidad de PREDIF.
- Equipo de trabajo de campo:
 - Edurne Francisco Contreras. Responsable del Área de Turismo Accesible de PREDIF.
 - Elena López de los Mozos. Técnico de PREDIF.
 - Isabel Díaz García. Técnico de Aspaym Galicia.
 - Patricia Pernas Mariño. Técnico de Aspaym Galicia.
 - Lorena Sánchez Roca. Técnico de Aspaym Galicia.
 - Rocío López Lourido. Técnico de Aspaym Galicia.
- Especialista en turismo y accesibilidad: Pilar Soret Lafraya. Directora del Departamento de Proyectos de VIA LIBRE
- Equipo técnico de VIA LIBRE:
 - Teresa Gallo del Valle. Arquitecto.
 - Luis Colomo Fernández. Arquitecto.

3.2. Recursos materiais

- En Madrid

- * Fundosa Accesibilidad-División VIA LIBRE Proyectos

- Madrid Servicios Centrales:

- Oficinas y estudio de arquitectura y urbanismo de 220 m² en Madrid,

- C/ Don Ramón de la Cruz, 38. Teléfono 91 121 30 00, Fax 91 435 25

19

- E.Mail: proyectos.accesibilidad@fundaciononce.es

- * PREDIF

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

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

- Email: eortega@predif.net

- En Galicia

ASPAYM GALICIA tiene su sede social en Bergondo (A Coruña), pero realiza su actividad en otras 4 sedes, distribuidas en las 4 provincias gallegas:

- FERROL, en local de la ADM
- 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

A petición de TURGALICIA, este informe de resultados va a contemplar los resultados globales obtenidos en ambas fases del proyecto 2007/2008 aunque en el caso de existir diferencias significativas se resaltarán en función de la fase que se esté destacando. En este sentido cabe destacar que en total se han analizado **78 establecimientos**.

Igual que se destacó en el informe del año anterior, a nivel general, los establecimientos analizados no reúnen los requisitos de accesibilidad estipulados por la legislación vigente en Galicia. De nuevo cabe matizar 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. En este sentido es lógico que los alojamientos de más reciente apertura reúnan un mayor grado de accesibilidad.

No obstante, y siguiendo la clasificación expuesta en la normativa de la Comunidad de Galicia, a pesar de no ser *accesibles*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.

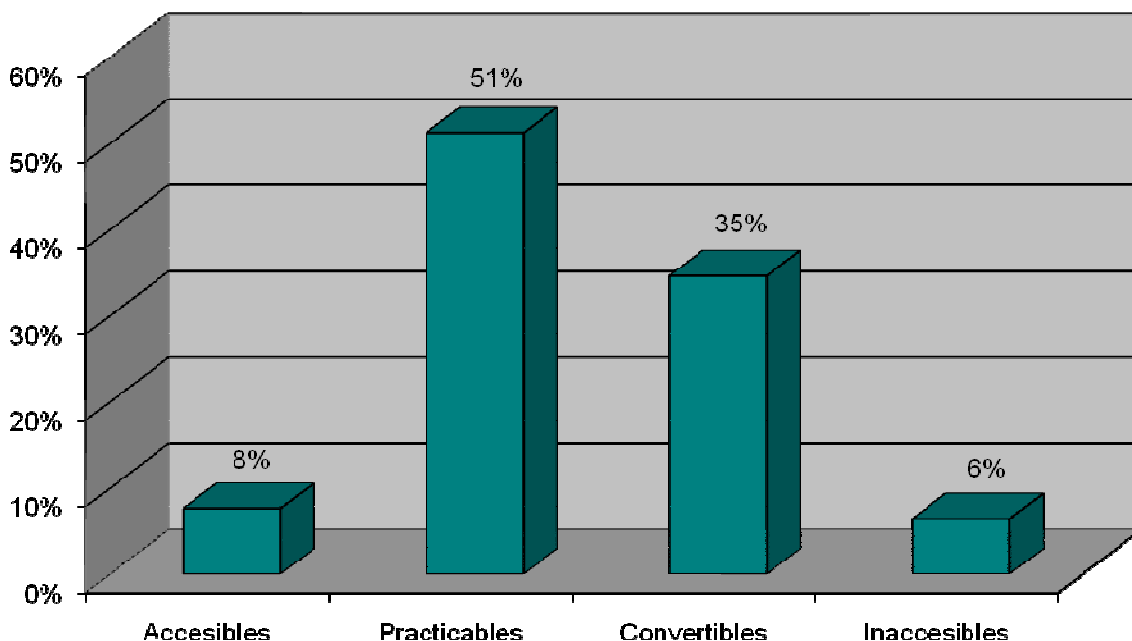
¹ Se entiende por espacio, instalación o servicio adaptado aquel que se ajusta a las exigencias funcionales y de dimensiones que garanticen su utilización autónoma y cómoda por personas con movilidad reducida o poseedoras de cualquier tipo de limitación.

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.

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 esencial, podrían llegar a ser al menos practicables. Este tipo de establecimientos según la normativa gallega se denominan *convertibles*³.

Existen 5 establecimientos en concreto, que se han denominado *inaccesibles*, ya que por las características específicas de estos, presenta gran dificultad modificarlos para hacerlos accesibles. Asimismo cabe destacar que existen 6 que reúnen unas condiciones óptimas de

DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS CON Q DE CALIDAD DE GALICIA



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 configuración esencial.

accesibilidad aunque es necesario realizar diferentes acciones que se han detallado en sus informes específicos.

Para finalizar, con este gráfico se puede observar a nivel general la situación en materia de accesibilidad que tienen los establecimientos con Q de Calidad Turística en Galicia. Mientras que tan solo un 8% de estos son *accesibles*, es decir, que pueden ser utilizados de forma autónoma por personas con discapacidad, un 94% de los clientes necesitan de la ayuda de una tercera persona para poder usar el servicio y en un 6% de los casos el acceso está restringido.

Los tres tipos de establecimientos de la oferta turística gallega analizados, -como son alojamientos, restaurantes y agencias de viajes-, presentan en general las mismas carencias y errores en materia de accesibilidad. No obstante, también comparten los mismos requisitos óptimos.

A continuación se enumeran de modo general los aspectos positivos que presentan los establecimientos analizados y las principales carencias que manifiestan, desagregados por tipos de discapacidad.

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 los hoteles, es automática lo que evita que las personas con movilidad reducida necesiten de asistencia para abrirlas.
- Los pasillos y huecos de paso de los distintos itinerarios de los establecimientos son amplios y espaciosos, 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 en la deambulación de las personas.
- Las dimensiones y los elementos de diseño del ascensor cumplen los requisitos generalmente admitidos para ser considerado accesible.
- 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 escalones sin rampas alternativas, que dificultan el acceso al establecimiento.
- 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 cms. que facilite la comunicación con el cliente.

- Respecto a las habitaciones adaptadas, encontramos comúnmente los siguientes errores:
 - En bastante ocasiones, las camas no tienen un espacio de acceso >90 cms. que permitan la transferencia por ambos lados. Además, suelen tener una altura inferior a la recomendada (50-55 cms.).
 - Los armarios tienen los percheros a una altura superior a la recomendada (130 cms.) y el sistema de apertura de estos, en múltiples ocasiones es de tipo pomo, 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 (90-120cms).
- 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 pequeños escalones que dificultan el acceso.
- Las bañeras no disponen de bancos de transferencia complementarios y las duchas carecen de sillas especiales para transferirse e iniciar el baño. Asimismo, encontramos que en múltiples casos hay mamparas que impiden el acercamiento.

▪ **En los alojamientos rurales además:**

- No se puede acceder a todas las estancias que tienen, ya que en múltiples ocasiones hemos encontrado escaleras de acceso a un segundo nivel sin ascensores alternativos. Para que un establecimiento sea *accesible*, debe poder deambular el cliente de forma autónoma por todas las estancias.
 - Las cocinas no tienen el mobiliario adecuado a personas con silla de ruedas. Hay baldas y armarios situados a una altura más elevada de lo recomendada, y debajo de los diferentes elementos (cocina, fregadero, etc.) no hay un espacio libre inferior que permita la aproximación.
- 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 los Palacios de Congresos además:**

- No hay una reserva suficiente de plazas para personas con discapacidad en las Salas Auditórium. Se recomienda que haya una cada 50 o fracción y en la actualidad, la proporción existente es aproximadamente de 1 cada 200.
- Las plazas reservadas están en la primera o última fila, no están distribuidas de forma alterna en posiciones de la sala. Además estas plazas reservadas no están próximas a una zona de asientos para que la persona pueda sentarse con su acompañante.

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 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), 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 presenta contraste con el cristal.

- 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 con el letrero y el tamaño de la letra. Además los paneles y letreros deberían incluir el braille como sistema de comunicación complementario.
- La iluminación en los establecimientos no suele ser homogénea, produciendo zonas de luces y sombras que dificultan el deambular 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 por los huecos generados.
- Todos los pasamanos deberían prolongarse en las mesetas y al inicio y fin de los elemento (rampas, escalones, escaleras, etc.) para que la persona 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 ante la puerta del mismo un suelo diferente al resto, ya sea en su color y/o textura, para señalar la zona de entrada y salida a este elemento.

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 visual existente.
- Generalmente no hay paneles informativos en las diferentes estancias de los alojamientos, que informen de los servicios y de la distribución del establecimiento.
- Las puertas no suelen ser parcialmente acristaladas. Si tuvieran esta característica facilitaría la comunicación de las personas con discapacidad auditiva en caso de emergencia.
- Las puertas 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 baño está ocupado o libre.
- Ningún establecimiento tiene alguna persona que atienda al público con conocimiento de Lengua de Signos.

▪ **En los Palacios de Congresos además:**

- Carecen de ayudas técnicas o sistemas alternativos de comunicación que faciliten las personas con discapacidad auditiva la recepción de los mensajes o información ofrecida. Se recomienda disponer de las siguientes ayudas técnicas:
 - Bucle de inducción magnética que minimice las interferencias de sonido producidas en la sala a personas que tengan audífonos.
 - Sistema de audiodescripción
 - Sistema de subtítulo simultáneo

- Carecen de plazas reservadas en la primera fila para personas con discapacidad auditiva que les permita leer los labios de los ponentes o participantes en los diferentes eventos.

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

Elaborar un plan de actuación en materia de accesibilidad para los establecimientos que tienen la **Q de Calidad Turística** en Galicia surge de la necesidad de garantizar el derecho de todos los ciudadanos, a acceder a todos los establecimientos existentes en el oferta turística gallega que son de uso 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 transversal 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.

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).

Para ello 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.
- 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 del ámbito del turismo 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. Con las personas que decidan participar en la

elaboración del Plan y adquieran un compromiso explícito de mejorar la accesibilidad de sus establecimientos, se deberían crear grupos de trabajo para que decidan el nivel de mejora que quieren para su establecimiento y establecer plazos determinados.

Sería de gran utilidad, que se desarrollen proyectos concretos enmarcados dentro del Plan General, con el fin de buscar recursos que financien la mejora de la accesibilidad del sector turístico en Galicia.

Otra de las líneas que se sugiere para desarrollar, 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, la Administración turística 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 Galicia
- Asesorar en materia de accesibilidad a los diferentes establecimientos que componen la oferta turística gallega.

5.3. Investigación:

El análisis de la accesibilidad realizado en los proyectos 2007/2008 no debe considerarse como una fase terminada; al contrario, es necesario establecer un compromiso de estudio continuo de la accesibilidad de los establecimientos que vayan certificándose con la **Q de Calidad Turística**. Este análisis no debe limitarse a las nuevas estructuras sino que se aplicará

también a los establecimientos que vayan introduciendo actuaciones de mejora.

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.

5.4. Promoción de la oferta turística accesible de Galicia

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:

- Realizar una guía de turismo accesible, donde se incluyan aquellos establecimientos, rutas, lugares de interés turístico, etc. que cumplan unos requisitos predeterminados de accesibilidad.
 - Incluir en todos los elementos promocionales de TURGALICIA (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 en iniciativas que sigan esta misma línea. Es fundamental que la accesibilidad sea transversal en todas las áreas de la Comunidad Autónoma de Galicia.

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 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 Administración turística 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.