Universidade Vigo

FACULTADE DE CIENCIAS EMPRESARIAIS
E TURISMO DE OURENSE

Grado de Turismo – Curso: 2013/2018

Traballo de Fin de Grao

ACCESIBILIDADE NOS RECURSOS TURÍSTICOS DE OURENSE

"Polo deseño para todos pola plena igualdade de oportunidades"

Ourense, Xuño 2018

“A marabillosa riqueza da experiencia humana perdería algo do seu pracer se non existisen limitacións ás cales sobrepoñerse. Non sería tan emocionante alcanzar a cume se non houbese que cruzar escuros vales”

(Helen Keller)

RESUMO

O turismo preséntase na actualidade como unha das actividades económicas de maior peso dentro da economía de moitos territorios, como é o caso de España, onde a actividade turística é fundamental e a cal representa unha gran porcentaxe dentro do seu PIB actual. Debido á súa importancia, así como a nivel de compromiso social e ético, decidimos levar a cabo esta investigación onde trataremos de analizar a accesibilidade dos recursos turísticos dentro da cidade de Ourense para un sector da poboación que presentan determinadas limitacións o que conleva a unhas necesidades especiais. Desta forma trataríamos detectar posibles barreiras que se presenten e dificulten, ou incluso impidan, a práctica da actividade turística por parte deste colectivo.

En primeiro lugar faremos un pequeno recorrido para coñecer a situación actual deste colectivo en canto a normativa e porcentaxes que nos permitan coñecer mais de cerca a súa situación, as súas características ou o seu peso dentro da sociedade. A continuación, analizaranse os recursos turísticos potenciais do principal destino termal español, a cidade de Ourense, buscando coñecer a situación actual de este territorio en termos de accesibilidade, o que mostraremos a través dun mapa interactivo que facilite a visualización en canto á ubicación dos mesmos ao mesmo tempo que reflexe o seu grao de accesibilidade, tratando sempre de dar posibles solucións a todas esas barreiras que dificulten o dereito á igualdade de oportunidades que temos todos os cidadáns con independencia das nosas limitacións persoais.

PALABRAS CLAVE

Dicapacidade, Turismo Accesible, Recursos Turísticos de Ourense

---

RESUMEN

El turismo es actualmente una de las actividades económicas de mayor peso dentro de la economía de muchos territorios, como es el caso de España, donde la actividad turística es fundamental y la cual representa un gran porcentaje de su PIB actual. Por su importancia, así como a nivel de compromiso social y ético, decidimos llevar a cabo esta investigación donde trataremos de analizar en detalle la accesibilidad de los recursos turísticos dentro de la ciudad de Ourense para un sector da poboación que presentan determinadas limitaciones lo que conlleva a unas necesidades especiales. De esta forma trataríamos detectar posibles barreras que aparecen y dificultan, o incluso impiden, la práctica de la actividad turística para este colectivo.

En primer lugar, haremos un pequeño recorrido para conocer la situación actual de este colectivo en términos de normativas y porcentajes que nos permitan conocer más sobre su situación, sus características o su peso dentro de la sociedad. A continuación, se analizarán los posibles recursos turísticos del principal destino termal español, la ciudad de Ourense, buscando conocer la situación actual de este territorio en términos de accesibilidad, que se mostrará a través de un mapa interactivo que facilite la visualización de la ubicación de los mismos al tiempo que refleje su grado de accesibilidad, siempre tratando de brindar soluciones a todas aquellas barreras que obstaculizan el derecho a la igualdad de oportunidades que tenemos todos los ciudadanos independientemente de nuestras limitaciones personales.

PALABRAS CLAVE
Dicapacidad, Turismo Accesible, Recursos Turísticos de Ourense

---

ABSTRACT

Tourism is currently one of the most important activity in the economy of many territories, as is the case of Spain, where tourism activity is fundamental and which represents a large percentage of its current GDP. Due to its importance, as well as the level of social and ethical commitment, we decided to carry out this research. We will try to analyze in detail the accessibility of tourism resources within the city of Ourense for a sector of population that have certain limitations which entails to special needs. In this way we would try to detect possible barriers that appear and hinder, or even prevent, the practice of touristic activity for this group.

In the first place, we will make a small tour to know the current situation of this group in terms of regulations and percentages that allow us to know more about their situation, their characteristics or their weight within society. Next, the possible tourist resources of the main Spanish thermal destination, the city of Ourense, will be analyzed, seeking to know the current situation of this territory in terms of accessibility, which will be shown through an interactive map that facilitates the visualization of the location of the same while reflecting their degree of accessibility, always trying to provide solutions to all those barriers that impede the right to equal opportunities that we all citizens have regardless of our personal limitations

KEYWORDS
Disability, Accessible Tourism, Tourism Resources of Ourense

ÍNDICE

Capítulo 1: Introducción 8
1.1. Obxectivos do estudo 10
1.2. Metodoloxía 11
Capítulo 2: Conceptualización 12
2.1. A discapacidade 12
2.2. Clasificación das minusvalías 13
2.3. A accesibilidade 16
2.4. Outros termos de interese 17
Capítulo 3: O turismo accesible 19
3.1 Turismo accesible como oportunidade de mercado 20
3.2. Principais barreiras a superar 22
3.3. Datos relevantes en canto a cifras de turismo 23
3.4. Cidades europeas e españolas pioneiras en accesibilidade 24
3.4.1. Caso de Francia 25
3.4.2. Caso da cidade de Ávila 26
3.4.3. Caso da cidade de Pontevedra 27
4. Lexislación en materia de accesibilidade 28
4.1. Normas de ámbito internacional 28
4.2. Normas de ámbito europeo 29
4.3. Normas de ámbito nacional 31
4.4. Normativa Autonómica e competencias municipais. 32
Capítulo 5: Turismo accesible na cidade de Ourense 34
5.1. Situación actual do turismo na cidade 34
5.2. Principais barreiras da cidade 36
5.3. Circuito Turístico Accesible da Cidade 52
5.3.1. Mapa Itinerario Accesible Ourense 54
5.4. Enquisa aplicada. Resultados e valoracións. 57
Capítulo 6: Conclusións 60

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA I: Esquema relación das Discapacidades
FIGURA II: Clasificación das Discapacidades en función do seu grado
FIGURA III: Barreiras que se poden dar no proceso da actividade turística
FIGURA IV: Xerarquización da primacía da lexislación vixente
FIGURA V: Circuíto Turístico Accesible
FIGURA VI: Identificación Mundial de Espazos Accesibles
FIGURA VII: Información dos Mapas Itinerario
FIGURA VIII: Visualización do Mapa de Ourense Accesible
FIGURA IX: Capas do Mapa
FIGURA X: Ficha Técnica Cuestionario

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Esquema factores condicionantes das discapacidades

ANEXO 2: Clasificación segundo tipo de limitacións

ANEXO 3: Principios do Turismo Accesible

ANEXO 4: Capas do Mapa Ourense Accesible

ANEXO 4.1. Capa 1: Principais Atractivos da Cidade

ANEXO 4.2. Capa 2: Edificacións públicas e principais servizos da cidade

ANEXO 4.3. Capa 3: Espazos abertos da cidade

ANEXO 5: Gráficos Enquisa

ANEXO 5.1. Gráfica Situación Laboral

ANEXO 5.2. Gráfica Acompañantes nas viaxes

ANEXO 5.3. Gráfica destinos elixidos

ANEXO 5.4. Gráfica Ourense como destino Accesible

ANEXO 5.5 Gráfica Recomendación da Cidade

ANEXO 5.6. Gráfica Valoración Global Media

Capítulo 1: Introducción

Segundo a Organización Mundial da Saúde (OMS)[1] máis de mil millóns de persoas, é dicir, un 15% da poboación mundial, padece algún tipo de discapacidade, ascendendo á inquietante cifra que supera os 1000 millóns de persoas, cifra que supera as previsións establecidas pola OMS nos anos 1970, que eran de aproximadamente un 10%. As taxas de discapacidade están sufrindo un crecemento continuo debido a diferentes factores como pode ser o envellecemento da poboación, o aumento das enfermidades crónicas, novas enfermidades ou accidentes de tráfico e laborais, entre moitas outras causas.

Podemos dicir que a discapacidade forma parte da condición humana, é dicir, case todas as persoas sufrirán algún tipo de discapacidade permanente ou transitoria en algún momento da súa vida. As discapacidades preséntanse de formas moi diversas polo que se converten nunha materia moi complexa a tratar ao igual que as barreiras asociadas coas que se atopan, tanto físicas como emocionais, así como as vías para tratar de solucionar estas situacións e atopar un entorno de igualdade para todos. Tal e como cita a Convención sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade (2006)[2], *"preténdese promover, protexer e asegurar o goce pleno e en condicións de igualdade de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais por todas as persoas con discapacidade, así como promover o respecto da súa dignidade inherente".*

AccesTurismo, declara que do total da poboación europea dos 27 países que a conforman, ascenden a un total de 493 millóns de persoas[3] que sofren algún tipo de discapacidade, sendo o 11% (16-64 anos) e o 16% (maiores de 65 anos), podendo clasificarse aproximadamente o 12% do total da poboación adulta como turistas potenciais con discapacidade. Se a este número engadimos o 2% de menores de 16 anos que padecen algunha discapacidade, os turistas con mobilidade reducida sen unha discapacidade permanente e os acompañantes dos mesmos, o volume total do mercado potencial das persoas con discapacidade e mobilidade reducida na Unión Europea sobre pasa facilmente os 120 millóns de turistas.

A parte das elevadas cifras que constitúe este colectivo e que debido ás súas circunstancias persoais poñen ao turismo como unha actividade practicamente moi presente nas súas vidas, como pode ser o tempo libre ou a estabilidade económica, este nicho de mercado preséntase moi atractivo para sector turístico por diferentes motivos, tal e como afirma *AccesTurismo (2008):*

---

[1] Resumen Informe Mundial sobre a Discapacidade da Poboación Mundial en 2010

[2] Convención aprobada o 13 de Decembro de 2006 na Sede das Nacións Unidas en Nueva York

[3] AccessTurismo (2008): O mercado potencial do turismo accesible para o sector turístico español

- ***Desestacionalización:*** este colectivo permite desestacionalizar a demanda xa que son persoas que soen viaxar fora de temporada e que teñen maior liberdade á hora de escoller as datas para as súas viaxes.
- ***Volume de ingresos:*** trátase dun cliente que soe viaxar en grupo ou, en caso de facelo individualmente, será con algún acompañante.
- ***Capacidade económica:*** soen dispoñer dunha certa estabilidade económica ou uns ingresos fixos o que é un factor de seguridade á hora de captalos como posibles clientes, así como pode ser o caso de que se trate de persoas que gocen de algún tipo de axuda ou sustento económico derivado de dita discapacidade.
- ***Calidade:*** a accesibilidade aporta valor engadido ao produto turístico, o que se pode traducir nun maior confort, atención, servizos, etc., é dicir, un aumento da calidade do proceso en xeral tanto para os visitantes como para os propios residentes.
- ***Ética:*** compromiso social e universal que temos todos como cidadáns, de facilitar e impulsar unha situación de igualdade para toda a sociedade, indistintamente da súa situación persoal ou factores que limiten a mesma.
- ***Mellora a imaxe dos destinos turísticos:*** o destino non se vai a diferenciar unicamente polos seus produtos, senón pola súa calidade que se verá reflexada na experiencia e no desfrute emocional que provoquen no consumidor, o que repercutirá na percepción que o público teña a cerca del e que fará que sexan asociadas á nosa marca.
- ***Lealdade:*** conseguir un destino de igualdade de oportunidades para todos os visitantes axudará a conseguir lealdade por parte dos mesmos, os que sentirán confianza e seguridade ao visitar dito territorio e que fará moi posible que se repita o consumo do servizo.
- ***Publicidade indirecta:*** conseguir a satisfacción deste colectivo fará que este colectivo exerza como unha fonte de difusión potencial dentro deste nicho de mercado, ben sexa mediante o boca-boca, blogs, redes sociais, asociacións, etc. Así como dentro do seu entorno mais cercano (compañeiros de traballo, familiares, amigos...) o que podemos traducir como un aumento de posibles futuros consumidores.

É por isto, que a industria turística debería tratar de expandirse e buscar estratexias específicas que lle permitan crecer diversificando a súa oferta e incrementando a súa competitividade a través de valores engadidos que repercutan positivamente na experiencia do turista, así como en captar novos segmentos de mercado mediante a adaptación da oferta ás súas necesidades, como pode ser o caso deste colectivo. Todo isto permítenos coñecer un pouco a gran magnitude do turismo accesible dentro da economía dun territorio así como o gran impacto social sobre a sociedade e, de aí a nosa inquietude por analizar a situación da cidade de Ourense en termos de accesibilidade para tratar de potenciar os seus recursos e a súa situación como destino termal a nivel estatal.

1.1. Obxectivos do estudo

O obxectivo principal deste estudo é coñecer en profundidade a accesibilidade dos recursos turísticos potenciais da cidade de Ourense. Esta cidade galega preséntase na actualidade como o destino termal por excelencia tanto a nivel nacional como europeo e de aí o noso interese en analizar a accesibilidade dos seus recursos turísticos para conseguir aumentar a súa expansión a novos segmentos de mercado, así como un compromiso social e por unha **situación de igualdade para toda a sociedade que aumente a calidade de vida** dos mesmos.

Polo tanto serán analizados todos os seus recursos baixo a correspondente normativa vixente, para deste xeito poder detectar posibles barreiras que se presenten así como propoñer posibles solucións ou medidas para corrixir as mesmas e que permitan desta forma un turismo para todos. Para isto, trataremos de coñecer tanto as características principais deste colectivo como as súas necesidades en función das súas limitacións, así como a normativa actual vixente que rexe a edificación e urbanización en espazos públicos e privados e que garanten unha situación de igualdade para toda a sociedade.

A continuación levaremos a cabo unha análise en xeral das principais barreiras coas que se pode atopar este colectivo ao longo da cidade, identificando os mesmos a través de imaxes que permitan exemplificar ditos obstáculos. En último lugar, levaremos a cabo a elaboración dun mapa interactivo que facilite unha visualización previa dos recursos dos que dispón a cidade así como unha información detallada en canto ás características que posúe cada un deles, o que permitiría ao usuario acceder de forma sinxela a toda a información necesaria para coñecer se o acceso ao recurso é posible, así como o desfrute dos diferentes servizos ou actividades. Toda esta información será contrastada cos resultados obtidos da enquisa aplicada a diferentes asociacións de persoas con capacidades diferentes da cidade de Ourense, o que nos permita coñecer mais de cerca a opinión a cerca desta situación de quen o sofre en primeira persoa.

Cabe destacar que na actualidade a cidade de Ourense (2018) non conta con ningún tipo de información específica nesta materia, polo que, ante a chegada dun turista pertencente a este colectivo habería que recompilar a información necesaria *in situ,* analizar a súa situación e necesidades particulares, etc. O que se converte nunha tarefa moi dificultosa tanto para o persoal de traballo como para o propio turista, xa que retrasa e entorpece a súa estancia, o que repercutirá negativamente sobre a súa experiencia. Mediante este mapa interactivo buscamos que o turista teña ao seu alcance toda a información necesaria para coñecer, incluso previamente á súa viaxe, cales son as características de cada un dos recursos da cidade e desta forma poder planificar con total autonomía e facilidade a súa viaxe.

1.2. Metodoloxía

Para o desenvolvemento deste traballo, levaremos a cabo unha investigación en profundidade que nos permita obter toda a información necesaria en canto ao tema tratado. A posterior realizaremos un traballo de campo que consistirá na análise cualitativa e cuantitativa *in situ* de cada dun dos recursos turísticos seleccionados, contrastando coa lexislación vixente actual referente a esta materia para poder clasificar cada un dos recursos en función do grao de accesibilidade que presenten así como as súas características principais.

Toda esta información transcribirase a un mapa interactivo que recompilará toda a información de forma sintetizada e que facilitará a visualización da mesma, clasificando os mesmos en función do seu grao de accesibilidade e irá ao mesmo tempo acompañado dunha pequena información totalmente descritiva e imaxes dos mesmo, tomando como referencia os principais recursos turísticos da cidade, os cales son promocionados pola Oficina de Turismo da cidade.

En último lugar, levarase a cabo a elaboración dun cuestionario onde se contará coa colaboración e participación de diferentes asociacións que farán posible a obtención da información requirida, sendo a Asociación Ourensá de Aixiña e COGAMI (Confederación Galega de Minusválidos) as elixidas neste caso. Buscamos coñecer de primeira man cales son as principais barreiras coas que se atopan persoas pertencentes a este colectivo á hora de facer uso dos diferentes recursos turísticos da cidade, así como facer unha pequena valoración dos mesmos que será representada mediante elementos gráficos que nos permitan extraer unha clasificación dos diferentes recursos ou necesidades requiridas en función do grao de importancia que este colectivo que lle asocia aos diferentes elementos.

Capítulo 2: Conceptualización

2.1. A discapacidade

Segundo a Organización Mundial da Saúde (2001), enténdese por discapacidade *"Un termo xeral que abarca as deficiencias, as limitacións da actividade e as restricións na participación, sendo as deficiencias problemas que afectan a unha estrutura ou función corporal; as limitacións da actividade dificultades para executar accións ou tarefas, e as restricións da participación problemas para participar en situacións vitais"* considerando así que *"a discapacidade é un fenómeno complexo que reflexa unha interacción entre as características do organismo humano e as características da sociedade na que vive".*

A sociedade na cal vivimos non está composta por un conxunto homoxéneo, xa que a raza humana é un entrañado complexo composto de homes e mulleres, novos e vellos, sans e enfermos, diferentes razas e orientacións sexuais, etc. Un conxunto heteroxéneo que debemos de respectar e axudar, facilitando a súa vida diaria e buscando esa situación de igualdade, xa que todos gozamos por igual dos mesmos dereitos aínda que as nosas **necesidades non sexan todas idénticas.**

Os últimos datos do INE (2008) reflicten que en España existen un total de 3,84 millóns de persoas que presentan algunha discapacidade, conformando así o 8,05% da poboación.[4] Se tratamos de analizar con maior profundidade estas cifras, podemos ver como a nosa comunidade autónoma se sitúa á cabeza en canto a número de persoas que presentan algunha limitación (11,3%), seguida de Extremadura (11%) e Castela e León (10,9%) segundo datos do INE (2008).[5] Isto reflexa o gran peso que representa este colectivo dentro da comunidade autónoma galega, o que se poderá ver reflexado posiblemente na demanda de actividades turísticas dentro do ámbito autonómico, xa que gran parte desde colectivo é de idades superiores ós 65 anos e as súas viaxes serán realizadas polo xeral nun ámbito xeográfico próximo ao seu lugar de residencia habitual. Tal e como confirma a Comisión Europea, o pasado ano 2017, 1 de cada 5 noites de turismo de residentes da UE[6] foron realizadas por persoas de máis de 65 anos, o que quere dicir que estamos ante un potencial nicho de mercado. Así mesmo, afirma que dentro dos Estados membros da UE, España sitúase á cabeza en canto ao lugar de destino deste grupo de turistas, os cales un 94% prefiren as vacacións nacionais fronte as viaxes de saída, un dato moi positivo xa que quere dicir que estes prefiren desfrutar do seu tempo libre e de ocio dentro do territorio español e, deixando polo tanto, os beneficios económicos derivados da propia actividade no noso país. É por isto que consideramos necesaria a forte participación, tanto por parte das empresas privadas como da administración pública, para loitar por un entorno accesible que permita ofertar un servizo de calidade e que faga que este segmento de mercado decida desfrutar dos seus

[4] Enquisa de "Discapacidade, autonomía persoal e situacións de dependencia" do Instituto Nacional de Estadística publicado no 2008.

[5] Mais información en http://www.ine.es/prensa/np524.pdf

[6] EUROSTAT "1 in 5 tourism nights of EU residents spent by tourists aged 65 or over"

períodos vocacionais dentro do territorio español e, conseguindo ao mesmo tempo, consolidarnos no mercado exterior como un destino referente en canto a turismo accesible.

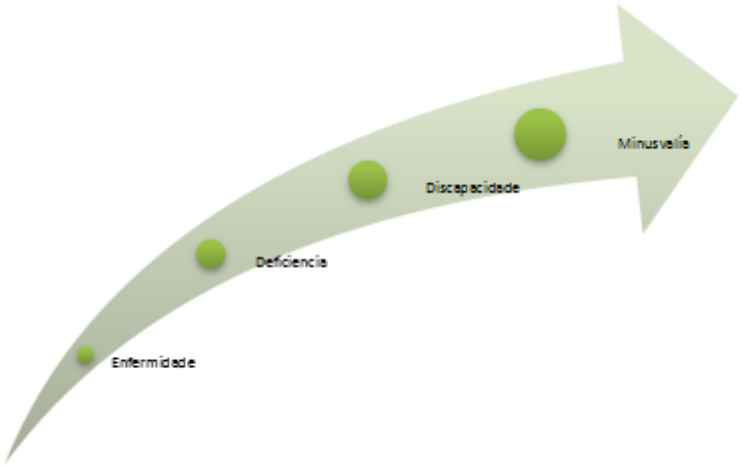
E vamos a facernos unha pregunta: Que queremos dicir cando dicimos que unha persoa presenta unha discapacidade? Ao longo do tempo lévanse empregando diferentes termos para designar a este colectivo como poden ser *"incapacitados", "discapacitado", "minusválidos", "deficientes",* etc. Unha terminoloxía un tanto despectiva da cal facemos uso e en moitas ocasións non nos detemos realmente a pensar no seu significado real, simplemente o dicimos como algo esporádico ou de costume, por este motivo decidimos empregar o termo persoas con **capacidades diferentes** ao longo deste traballo, xa que asumindo que os integrantes deste colectivo presentan determinadas limitacións á hora de levar a cabo a súa vida diaria, tamén debemos destacar e resaltar todas aquelas moitas outras capacidades que desenvolven.

2.2. Clasificación das minusvalías

Para analizar as necesidades deste colectivo, debemos comezar por coñecer os diferentes perfís que pode presentar xa que variarán en función das limitacións que presente así como pola natureza das mesmas, xa que cada un delas necesitará unhas actuacións e pautas determinadas que permitan a súa accesibilidade á hora de poder levar a cabo a súa vida diaria e, concretamente para o noso estudo, que sexa posible realizar a actividade turística.

Debemos comezar analizando o esquema que presenta a OMS a través da Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e Minusvalías (1980)[7], onde establece a seguinte relación:

Figura I: Esquema relación das Discapacidades



Fonte: Elaboración propia a partir da Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e Minusvalías (1980)

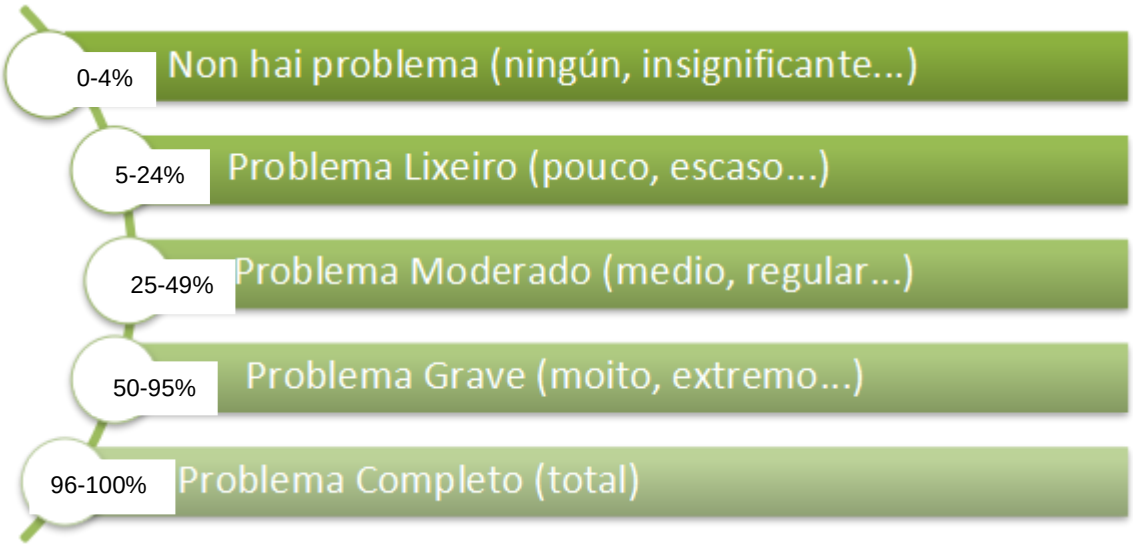
[7] Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e Minusvalías (CIDDM), que foi publicada inicialmente pola OMS con carácter experimental en 1980. En 1983 o IMSERSO publica a súa versión española. O 22 de Maio de 2001 aprobouse para poder ser empregada a nivel internacional(resolución WHA54.21), actualmente coñecida como CIF.

- ***Enfermidade:*** considérase unha situación intrínseca que abarca calquera tipo de enfermidade, trastorno ou accidente.
- ***Deficiencia:*** trátase da exteriorización directa das consecuencias da enfermidade, manifestándose tanto nos órganos do corpo como nas súas funcións.
- ***Discapacidade:*** é a obxectivación da deficiencia no suxeito e cunha repercusión directa na súa capacidade de realizar actividades nos termos considerados normais para calquera suxeito das súas características (idade, xénero...).
- ***Minusvalía:*** dise do acto de socialización da problemática causada nun suxeito polas consecuencias dunha enfermidade, manifestada a través da deficiencia e/ou a discapacidade, e que afecta ao desempeño do seu rol social.

Posteriormente é lanzada a Clasificación Internacional do Funcionamento, da Discapacidade e a Saúde (2001) e onde se presenta unha nova estrutura e proposta das discapacidades. Seguindo este diagrama, e tal e como cita a OMS, *"o funcionamento dun individuo é un dominio específico que se entende como unha relación complexa ou interacción entre a condición de saúde e os factores contextuais (ex. Factores ambientais e persoais), existindo interaccións entre estes elementos que poden dar lugar a resultados moi diversos das mesmas"*. Debemos entender polo tanto que **son moitos os factores os cales inflúen sobre a situación dun individuo, podendo modificar totalmente a súa situación ou a súa sintomatoloxía.** *(Véxase Anexo I)*

Por outra parte, establece unha clasificación para as mesmas en función da grao da discapacidade, seguindo a seguinte relación:

Figura II: Clasificación das Discapacidades en función do seu grao.



Fonte: Elaboración propia a partir da Clasificación Internacional do Funcionamento, da Discapacidade e a Saúde (2001).

Unha vez coñecida esta información, poderemos comprender mellor a seguinte clasificación, onde este colectivo se pode subdividir en dous grandes apartados: **discapacidades permanentes**, aquelas que polo xeral son irreversibles e de por vida e, **circunstancias transitorias**, aquelas que son padecidas durante períodos de tempo determinados ou aquel colectivo afectado pola idade como poden ser os nenos ou as persoas maiores. En canto ás discapacidades permanentes, ascenden a 3,5 millóns de persoas o que representan un 8,8% da poboación española[8], e as cales poderán ser subdivididas en físicas/motoras, sensoriais, mentais ou psíquicas.

Ao mesmo tempo, estas circunstancias transitorias serán subdivididas en **discapacidades transitorias** (embarazos, fobias, violencia, hiperactividade, etc.) e **discapacidades de forma puntual** (roturas, torceduras, etc.). Isto quere dicir que todas as medidas e iniciativas tomadas non só axudarían a persoas que sufran algún tipo de discapacidade permanente, senón que beneficiaría a un gran número de persoas que nun momento puntual poden sufrir calquera tipo de lesión, como por exemplo unha torcedura, limitando así temporalmente as súas capacidades. Buscar a igualdade en canto a accesibilidade representaría polo tanto un aumento na calidade de vida para a sociedade e contribuiría á creación dun mundo mellor para todos. *(Véxase Anexo II)*

E en último lugar, e non por iso menos importante xa que representan unha gran parte deste colectivo, estoparíamos coas persoas de idade avanzada non discapacitadas (65 anos ou mais), onde tamén podemos atopar unhas limitacións bastante significativas á hora de realizar a súa vida cotiá e os cales representan un 10,9% da poboación, ascendendo á cifra de 4,4 millóns de persoas. Segundo datos oficiais consultados no INE, en 1999 estes tres grupos ascendían a preto de 16 millóns de persoas o que significa que case o 40% da poboación española poderían considerarse beneficiarios de dita supresión de barreiras.[9]

[8] Enquisa de *"Discapacidade, autonomía persoal e situacións de dependencia"* do Instituto Nacional de Estadística publicado no 2008.

[9] Plan Nacional de Accesibilidade 2004–2012 aprobado polo Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais. Pax: 53-54

2.3. A accesibilidade

Segundo LIONDAU[10], entendemos por accesibilidade *"aquela condición que debe cumprir o entorno, procesos, bens, produtos e servizos, así como os obxectos ou instrumentos, ferramentas e dispositivos, para ser comprensibles, utilizables e* ***practicables por todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e da forma máis autónoma e natural posible****. Presupón a estratexia de deseño para todos e se entende sen prexuízo dos axustes razoables que deban adoptarse".*

Tal e como afirma a ONCE[11], *"fai un par de anos cando se comezou a tomar conciencia sobre as dificultades coas que se atopaban algunhas persoas para ser autónomas, a accesibilidade asociábase directamente coa necesidade de eliminar as barreiras físicas como causantes destes problemas. Sen embargo, este concepto foi evolucionando e na actualidade considérase á persoa e aso seu entorno como un todo e asúmese que ademais de intervir sobre ela para que desenvolva estratexias para a súa autonomía, o medio no que se desenvolve debe ser deseñado co obxectivo de asegurar a normalización e os seus dereitos como cidadán".* Desta forma, a accesibilidade converteuse nun dos **maiores retos da sociedade actual** e exerce como un **indicador claro do progreso e o desenvolvemento social** acadados.

> *"A accesibilidade comprende o deseño do entorno (edificios, espazos públicos, vehículos), produtos (ergonomía, deseño industrial accesible) ou servizos (telecomunicacións, información, ocio...); pero tamén a forma de xestionalos e ao seu correcto mantemento. A miúdo comprobamos que as solucións accesibles, como un ascensor de acceso a unha estación ou un baño público adaptado, están inutilizadas por avarías ou por mala planificación ou xestión do servizo. Mentres para moitas persoas a alternativa pode ser incómoda, pero accesible, para outras supón a ruptura total da cadea de desprazamento e a imposibilidade de utilizar o edificio, entorno ou servizo"*[12]

Pero é concretamente cando se leva a cabo a Declaración de Manila[13] a través da cal se asocia por primeira vez o termo de turismo ao de accesibilidade. Esta declaración recoñecía ao turismo como un dereito fundamental e un vehículo clave para o desenvolvemento humano. Por outra parte, poñía toda aquela regulamentación necesaria ao alcance de todos os estados membros onde figuraban as pautas básicas en canto a termos de accesibilidade turística. Este concepto de turismo accesible ten como base e principio de que o turismo é un dereito social fundamental para todos, o dereito á igualdade de oportunidades, á integración social e á non discriminación nestas actividades de ocio e turismo que se converten en elementos case fundamentais para unha calidade de vida.

---

[10] Lei 51/2003, de 2 de Decembro, de Igualdade de Oportunidades, non Discriminación e Accesibilidade Universal das Persoas con Discapacidade (LIONDAU).

[11] Organización Nacional de Cegos de España: corporación de dereito público de carácter social sen ánimo de lucro que ten como propósito fundamental mellorar a calidade de vida dos cegos e demais discapacitados de toda España.

[12] Libro Branco de Accesibilidade (2003-2010) pax.22

[13] Declaración asinada o 27 de Setembro de 1980 en Manila (Filipinas) pola Organización Mundial do Turismo.

O turismo accesible trátase polo tanto dun conxunto de servizos e infraestruturas que fan posible o acceso a dita actividade a un importante segmento da poboación, en función das súas necesidades e dos seus intereses; eliminando os obstáculos e barreiras de forma que aseguren o acceso a dito entorno, así como ao transporte, ás instalacións e aos servizos turísticos ofertados, non só garantindo este dereito ás persoas que sufran algún tipo de discapacidade senón a todos aqueles individuos que teñen limitada a súa mobilidade por razóns temporais ou permanentes, como ben mencionamos anteriormente.

2.4. Outros termos de interese

Vida independente

Segundo ASOC[14] considérase *"un modelo de vida no cal a persoa con diversidade funcional exerce a súa plena capacidade de elección como ser humano e cidadán en plenitude de condicións, en liberdade, de forma individual, controlando todos e cada un dos aspectos da súa vida para acceder ao mesmo rango de igualdade de dereitos e deberes que os seus concidadáns sen diversidade funcional".*

Normalización

LIONDAU[15] considera *"aquel principio en virtude do cal as persoas con discapacidade deben poder levar unha vida normal, accedendo aos mesmos lugares, ámbitos, bens e servizos que están a disposición de calquera outra persoa".*

Igualdade de Oportunidades

Considérase a *"ausencia de discriminación, directa ou indirecta, que teña a súa causa nunha discapacidade, así como a adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social",* segundo LIONDAU. Outra definición podería ser *"proceso mediante o cal o sistema xeral da sociedade tal como o medio físico e cultural, a vivenda e o transporte, os servizos sociais e sanitarios, as oportunidades de educación e traballo, a vida cultural e social, incluídas as instalacións deportivas e de recreación, se fan accesibles para todos".*[16]

Axustes razoables

Entenderase, segundo a ONU[17], polas *"modificación e adaptacións necesarias e adecuadas que non impoñan unha carga desproporcionada ou indebida, cando se requiran en algún caso particular, para garantir ás persoas con discapacidade o goce ou exercicio, en igualdade de condicións coas demais, de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais".*

---

[14] Asociación de Iniciativas e Estudos Sociais: Organización non gubernamental asentada na comunidade autónoma galega desde 1997 baixo o lema de "Movemento de Vida Independente".

[15] Lei 51/2003, de 2 de decembro, de Igualdade de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidade Universal de las Persoas con Discapacidade.

[16] Programa de Acción Mundial para los Discapacitados aprobado pola Asamblea Xeral das Nacións Unidas por Resolución 37/52 de 3/XII/8

[17] Organización de Nacións Unidas. Convención de Dereitos Humanos para as Persoas con Discapacidade. Nueva York, 2006.

Deseño para todos

Segundo LIONDAU, entendemos por *"actividade pola que se concibe ou proxecta, desde a súa orixe, e sempre que sexa posible, entorno, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, dispositivos ou ferramentas, de tal forma que poidan ser empregados por todas as persoas, na maior extensión posible".* Outra definición coa cal nos podemos atopar sería *"é aquela estratexia que ten como obxectivo deseñar produtos e servizos que pidan ser empregados polo maior número posible de persoas, considerando que existe unha extensa variedade de habilidades humanas e non unha habilidade media, sen necesidade de levar a cabo unha adaptación ou deseño especializado, simplificando a vida de todas as persoas, con independencia da súa idade, talla ou capacidade"* (Ekberg J., 2000)[18]

[18] Ekberg J. (2000) *Un paso adiante: Un deseño para todos*. Proxecto INCLUDE. CEAPAT-IMSERSO, Madrid.

Capítulo 3: O turismo accesible

Como consecuencia natural do dereito ao traballo nace tamén o dereito ao descanso, onde *"toda persoa ten dereito ao descanso, ao desfrute do tempo libre, a unha limitación razoable da duración do traballo e a vacacións periódicas pagadas*[19]*",* ao igual que menciona a nosa Constitución Española (1978) no 2º apartado do artigo 40 onde recoñece expresamente o dereito ao descanso. Considerando polo tanto o turismo como unha actividade derivada deste dereito ao descanso e ocio libre e, tendo en conta que *"todos os españois somos iguais ante a lei, sen que poida prevalecer discriminación algunha por razón de nacemento, raza, sexo, relixión, opinión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social"*[20], **todos os cidadáns** debemos ter as **mesmas facilidades e condicións para poder acceder a todos aqueles servizos e produtos** derivados da actividade turística, ocio ou tempo libre, é dicir, a busca dun turismo accesible e de igualdade de oportunidades para todos.

Para comezar a falar de turismo accesible cabe destacar a Declaración de Manila (1980)[21], onde se relaciona por primeira vez os termos de turismo e accesibilidade, recoñecendo o turismo como un dereito fundamental e vehículo chave para o desenvolvemento humano. Ao igual que a Declaración do Haya (1989)[22] onde declara que "os Estados deberían adoitar as medidas necesarias para facilitar as viaxes, as visitas e as estancias turísticas dos discapacitados, con independencia dos requisitos que impoñan as súas necesidades especiais". Un dereito do cal gozamos todos os cidadáns e o cal se converte nun elemento sinónimo de calidade de vida, o cal está moi presente na sociedade actual e case o podemos considerar como un elemento imprescindible dentro das nosas necesidades básicas persoais.

Cando falamos de turismo accesible estamos falando de un "todo", un sistema moi complexo de xestionar no cal a coordinación entre os diferentes axentes participantes se converte en algo fundamental. Esta situación idílica daríase cando o funcionamento ao longo da cadea non presentase ningún tipo de barreira: desde o transporte, aos destinos, os servizos e actividades ofertadas, os diferentes espazos abertos e públicos, edificacións diversas... e incluso a accesibilidade á información. Unha situación que permitise a todo o mundo viaxar con total liberdade e tranquilidade, sabendo que non vai atoparse con ningún tipo de impedimento que dificulte ou inclusive impida o seu desfrute pleno da estancia turística ou visita puntual.

[19] Artigo 24 da Declaración Universal dos Dereitos Humanos de 1948

[20] Constitución Española (1978) *Capítulo II: Dereitos e Liberdades*, art. 14.

[21] Documento elaborado pola OMT e publicada o 7 de setembro de 1980 en Manila (Filipinas) en materia de estratexias turísticas que busca a planificación e cooperación pública e privada para un aumento de calidade do produto/servizo.

[22] Documento elaborado pola OMT (1989) onde recolle en 10 principios as ideas fundamentais da filosofía desta organización internacional en materia de turismo.

3.1 Turismo accesible como oportunidade de mercado

Como ben dixemos anteriormente, a importancia da actividade turística dentro da economía dun territorio é moi forte, sobre todo no caso do territorio español onde representa o 11,2% do PIB nacional cunha cifra total de 125.529 millóns de euros segundo a Conta Satélite do Turismo de España 2010-2016 (CSTE), e onde este colectivo con necesidades diferentes exerce un gran peso e se converte nun segmento de mercado moi interesante a explotar e desenvolver.

En primeiro lugar, trátase dun perfil que polo xeral soe ter unha situación económica acomodade e estable, tratándose moitos de eles de persoas beneficiadas de diferentes prestacións derivadas, así como unha maior flexibilidade á hora de viaxar polo que beneficiaría positivamente á desestacionalización da demanda que, na maioría dos casos se converte nun dos principais problemas máis difíciles de xestionar. Por outra parte, axudaría a mellorar a súa imaxe como destino mediante o seu compromiso social e ético, así como o incremento da calidade dos servizos ofertados, pois a súa accesibilidade iría ligada a unha mellora profesional dentro do sector. Este compromiso permitirá diferenciarnos no mercado aumentando a nosa competitividade, xa que estamos aportando un valor engadido ao noso produto/servizo. Desta forma abriranse novas portas para chegar e captar novos segmentos de mercado que nos permitirán aumentar a nosa demanda, a cal actuará como un comunicador e divulgador masivo do noso destino, xa as cifras de individuos que pertencen a este colectivo son moi elevadas. A esta cifra temos que sumar os acompañantes xa que son persoas que polo xeral soen viaxar acompañadas polo que se poden considerar tamén os ingresos derivados, construíndo polo tanto unha imaxe forte e distintiva no mercado, que nos proporcionará valor e nos axudará a gañar posibles novos futuros clientes.

Outro dos aspectos a considerar serían os avances tecnolóxicos, pois facilitan os desprazamentos e o desfrute dos destinos turísticos, ao mesmo tempo que dan acceso a unha maior información. Un colectivo libre de cargas, tanto persoais como laborais, que presenta un grande interese en desenvolver actividades turísticas e desfrutar do seu tempo libre. A todo isto debemos sumar que este colectivo presenta melloras nos seus ingresos como pode ser pola consolidación das axudas sociais ou a posibilidade de integración no mercado laboral, así como os populares plans sociais como son os do IMSERSO, os cales dotaron no ano 2014 dun total de 3.165.717[23] prazas, concretamente 180.707 en Galicia, e que nos últimos anos aposta por un Plan específico destinado a Estacións Termais Concertadas, onde contou cun total de 209.222 prazas, representando un 12,57% no territorio galego, o que nos mostra o volume deste colectivo dentro da nosa CCAA así como o seu interese polo turismo termal, onde cabe destacar o caso da cidade de Ourense como destino termal.

[23] Informe Anual IMSERSO. Ano 2014

Outro dato relevante é a esperanza de vida en España que segundo os datos do INE[24] sitúase en 77,7 anos no caso dos homes e en 84,4 anos no caso das mulleres, supoñendo esta última cifra a mais elevada de todos os países da Unión Europea. Na actualidade, o noso país conta cunha poboación total de mais de 7,5 millóns[25] de persoas cunha idade comprendida entre os 65 e os 80 anos, dato que podería ascender ata os 15,7 millóns de persoas para o ano 2060 segundo as proxeccións levadas a cabo polo INE. É aquí onde podemos destacar o forte compromiso de España co turismo social, un dos que recibe un maior apoio por parte das administración e o cal se coñece popularmente como turismo do IMSERSO e o cal está enfocado principalmente nas persoas da terceira idade, así como en persoas que sofren algún tipo de discapacidade, aquelas que por diferentes motivos non tiveron as mesmas oportunidades de viaxar que o resto da sociedade, así como diferentes motivos que lles poden impedir ou dificultar actualmente tamén a súa práctica.

> *" A accesibilidade é un elemento crucial de toda política de turismo responsable e sostible. É unha cuestión de dereitos humanos e é tamén unha extraordinaria oportunidade de negocio. Por encima de todo, debemos darnos conta de que o turismo accesible non só é bo para as persoas con discapacidade ou con enfermidades especiais, é bo para todos".* (Taleb Rifai, Secretario Xeral da OMT)

Por todos estes motivos, o turismo accesible convértese nunha actividade moi interesante para explotar, tanto por motivos económicos como sociais polo que a súa correcta xestión é fundamental para o seu éxito. Unha xestión que necesita unha participación máxima tanto por parte da iniciativa privada como por parte da administración pública, loitando pola correcta adaptación de todas as infraestruturas, espazos abertos ou dos servizos e actividades ofertadas, que permitan o seu desfrute a todo o público con independencia das súas dificultades e limitacións persoais. Seguindo isto, no panorama turístico español hai diversos esforzos enfocados en conseguir un turismo accesible para todos, centrándose na planificación e xestión do sector pero trátase dun proceso moi lento e laborioso, onde podemos comezar a ver algún pequeno cambio pero no cal queda moito por facer. Nesta complexa cadea, onde é fundamental tanto a labor das empresas privadas como por parte da administración pública, é fundamental ter en conta os obstáculos a solucionar para conseguir unha correcta xestión do destino. O primeiro deles son as barreiras ambientais que nos impón o propio entorno no que vivimos e que fomenta a desigualdade entre as persoas; en segundo lugar a maioría de vivendas de nova construción no noso país as cales non compren a normativa de accesibilidade na súa totalidade; en terceiro lugar estarían os edificios públicos que seguen presentando barreiras para o acceso aos mesmos, ao igual que pasa coas diferentes actividades ou servizos ofertados.

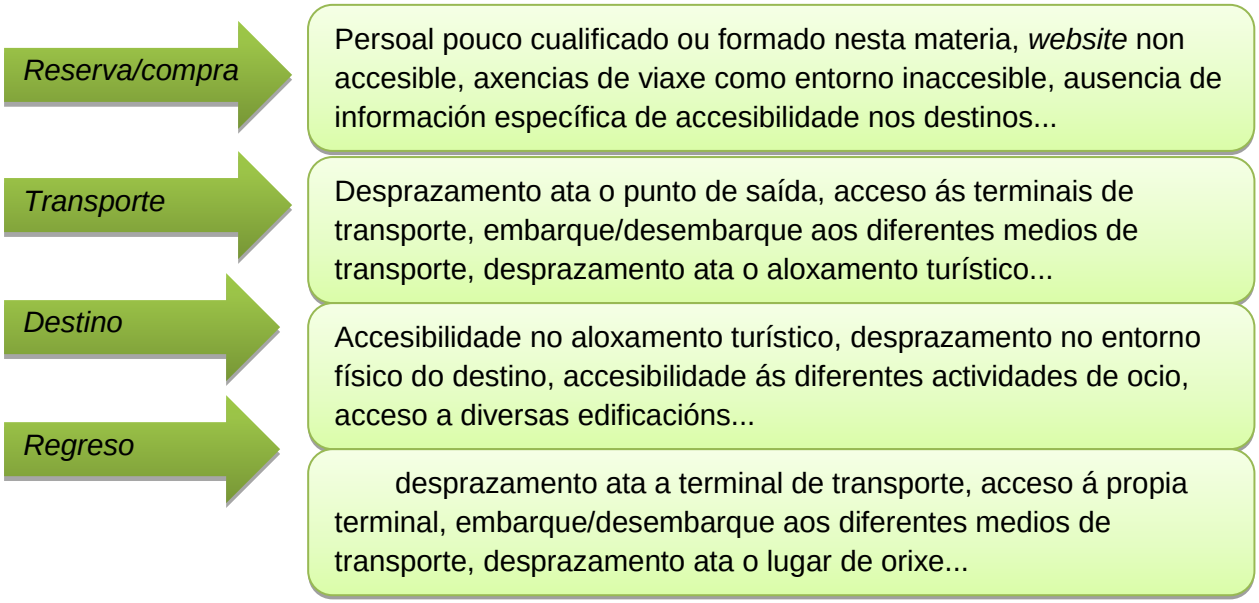
[24] INE (2006): *Esperanza de vida ó nacer. Unión Europea.*

[25] INE (2009): *Estructura por sexos e grupos de idade*

3.2. Principais barreiras a superar

Como ben dixemos anteriormente, estamos ante unha labor moi complexa que leva a unha modificación tanto de infraestruturas ou servizos xa existentes, como aqueles de futura construción e implantación, sempre baixo unha concienciación social esencial para o seu éxito. Para comprender isto mellor, trataremos de analizar mais en profundidade o proceso á hora de realizar a actividade turística por parte deste colectivo, así como os posibles problemas cos que se poden atopar os mesmos. Segundo *Accessturismo*[26] este proceso podería dividirse en 4 etapas:

Figura III: Barreiras que se poden dar no proceso da actividade turística.



Fonte: Elaboración propia a partir da información de Access Turismo (2008): O mercado potencial do turismo accesible para o sector turístico español (pax.9).

Se partimos da base deste esquema, podemos ver que as barreiras coas cales se pode atopar este colectivo son moi diversas, sobre todo se temos en conta que as propias necesidades poden ser múltiples en función das súas limitacións ou situacións persoais. Neste caso centrarémonos nas dificultades coas que se pode atopar o turista no propio destino e, concretamente, todas aquelas que sexan responsabilidade da administración pública como son as diferentes infraestruturas baixo o seu cargo ou os espazos públicos en si.

[26] Access Turismo (2008): *O mercado potencial do turismo accesible para o sector turístico español* (pax.9)

3.3. Datos relevantes en canto a cifras de turismo

Segundo a Comisión Europea[27] en 2017 as permutacións dentro da UE superaron a cifra de 3,2 billóns de noites, un 5,1% mais en comparación co ano anterior, o que quere dicir que o turismo está vivindo unha etapa de auxe e esplendor. Por outra parte, Hosteltur constata que o turismo español bateu o seu récord de visitantes internacionais o pasado 2017 coa chegada de 82 millóns de turistas, o que supón un incremento do 8,9% respecto ao 2016[28]. Con estes datos, España superaría por primeira vez a Estados Unidos e alcanzaría a segunda posición en número de chegada de turistas, por detrás de Francia. O gasto total realizado polos turistas que visitaron o noso país ascendeu a 87.000 millóns de euros, cifra récord tamén, e que representa un incremento do 12,4% respecto ao ano anterior. O gasto medio por turista experimentou un crecemento do 3,1% e chegou aos 1.061 euros por persoa, comprendendo un gasto medio diario de 137 euros cun incremento do 4,4% respecto ao ano anterior, sendo todas estas cifras un reflexo da espléndida situación que está vivindo o turismo español.

Pero se nos detemos a analizar a situación no territorio autonómico podemos ver como as cifras tamén son moi favorables xa que o pasado 2017 Galicia consegue un rexistro histórico de turistas superando os 5 millóns de visitantes, marcando un récord para o sector. Alberto Feijoo, presidente da Xunta de Galicia, sinala que esta situación foi debida a tres circunstancias: a desestacionalización, o aumento dos turistas estranxeiros nun 30% e o crecente tirón do Camiño de Santiago, todo isto xunto ao bo tempo do que gozou a Comunidade ao longo dos meses de verán e conseguindo ser así o mellor ano turístico da historia de Galicia, incluso por encima do ano Xacobeo de 2010.

É dentro do territorio autonómico onde destaca a cidade de Pontevedra, converténdose na provincia na que mais medrou o fluxo turístico de toda España en 2017, sufrindo un aumento do 13% de viaxeiros o que representa un 1,5 millóns de turistas. Tal e como destaca Nava Castro, Directora de Turismo de Galicia, *"tanto en Pontevedra como en Galicia falamos de cifras récord",* ao mesmo tempo que resalta a importancia do turismo no PIB galego, onde 11 de cada 100 euros proveñen deste sector. Este significativo aumento pode ser debido en gran medida á gran labor que desempeñou dita cidade no seu desenvolvemento no sector mediante diversas iniciativas e proxectos que fixeron posible un aumento en canto á calidade ofertada o que permitiu incrementar a súa competitividade no mercado.

Todas estas cifras positivas deberían constituír un elemento motivador e, agora mais que nunca, tratar de mellorar a calidade do sector turístico que permita aumentar a competitividade no mercado así como a lealdade dos turistas actuais ou captar novos segmentos de mercado como pode ser o de persoas con capacidades diferentes. Os retos que impón a evolución demográfica ou os novos comportamentos ou expectativas dos turistas, fan que sexa necesario adaptar a oferta as necesidades actuais do turista,

[27] EUROSTAT (2018): *Number of nights spent in the EU up in 2017*. Comisión Europea.

[28] Estimación de peche de ano elaborada por Turespaña e as estadísticas de FRONTUR e EGATUR do Instituto Nacional de Estadística.

incorporando cambios que necesitan unha adaptación rápida que permita ao sector manter o seu nivel de competitividade.

Un exemplo é a previsión do número de persoas maiores de 65 anos a cal representará un 20% da poboación en 2020 segundo a Comisión Europea, o que supón un gran exemplo dos cambios demográficos que se están a producir e das novas necesidades que xorden e ante as cales se debe actuar, modificando e adaptando os servizos para así conseguir que estean ao alcance de todos. Concretamente este colectivo está constituído por persoas que dispoñen de tempo libre ao mesmo tempo que de poder adquisitivo, converténdose nun público potencial e interesante no mercado, pero que ao mesmo tempo esixe tamén unha adaptación do sector para responder ás súas particularidades. Isto mesmo é o que sucede coa acollida dos turistas con mobilidade reducida (estimado en 127 millóns de persoas), as cales presentan necesidades específicas que deben ser incluídas na oferta dos servizos turísticos, tal e como comunica a Comisión Europea.[29]

3.4. Cidades europeas e españolas pioneiras en accesibilidade

Analizando o panorama español, podemos atoparnos con diversos exemplos de cidades españolas moi involucradas neste ámbito da accesibilidade e as cales levaron a cabo reformas e adaptacións moi significativas, converténdose así en destinos de referencia e as cales recibiron diferentes premios e recoñecementos, tanto a nivel nacional como internacional, pasando a converterse en referencia para moitas cidades. Un comportamento que leva a unhas melloras significativas para estes territorios xa que aumenta, non só a calidade da actividade turística senón a calidade de vida dos propios cidadáns, así como unha mellora da súa imaxe mediante este compromiso social ou os beneficios económicos aparellados ó mesmo. Unha situación idílica que se espera que nun futuro estea presente ao longo de toda a extensión mundial permitindo así unha situación de igualdade de oportunidades para todos os cidadáns, onde podemos atopar unha oferta moi ampla desde as praias de Almería as cales foron totalmente adaptadas con paseos de madeira e cadeiras anfibio ata rutas de sendeirismo como pode ser a Ruta de Donarque, Paisaxe Protexidos dos Pinos de Rodeno (Aragón), a cal presenta un fácil acceso con áreas recreativas adaptadas así como un sendeiro accesible de material compacto e pendentes óptimas. Outro exemplo de turismo activo accesible sería o da ruta Llanos, no Parque Natural Sierra de Grazalema, situada entre Málaga e Cádiz e o cal conta con unhas instalacións accesibles, así como áreas recreativas, aparcamentos ou miradoiros practicables mediante diferentes ramplas.

Por outra parte estaría o turismo de cidade, onde a maioría dos territorios buscan eliminar barreiras e facer que o patrimonio cultural chegue a todos, instalando para isto

[29] Comunicación da Comisión Europea (2010). Europa, primeiro destino turístico do mundo: un novo marco político para o turismo europeo. Véxase mais en http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0352:FIN:es:PDF

ascensores, eliminando bordillos, incorporando ramplas ou proporcionando audio guías e letreiros en braille, entre moitas outras accións, para demostrar desta forma que un turismo sen barreiras é posible. A continuación mostraremos algún exemplo destas cidades accesible, así como as principais iniciativas que levaron a cabo permitíndoas converterse en puntos de referencia.

3.4.1. Caso de Francia

Esta cidade europea é a día de hoxe unha gran referente en materia de accesibilidade e compromiso coa causa, baixo a súa marca nacional ***Tourism and Handicap***, que reflexa os esforzos dos profesionais do sector do turismo comprometidos coa recepción deste colectivo, outorgándolles unha vantaxe competitiva tanto a nivel nacional como europeo.

Esta marca é o resultado dunha colaboración entre varios actores que reflexa a gran importancia da cooperación e o compromiso para lograr mellorar no ámbito da accesibilidade, onde participa o Ministerio de Turismo, os profesionais do sector, as autoridades locais e as asociacións que representan a este colectivo. Esta marca está dirixida a todos os profesionais do turismo e provedores de servizos (aloxamentos, restaurantes, etc.) para o cal deberán cumprir unha serie de requisitos que serán aprobados e controlados polos diferentes órganos competentes, proporcionándolles así un valor engadido á súa marca e ao produto/servizo que ofertan, ao mesmo tempo que proporcionan seguridade a este colectivo que contan coa tranquilidade de que o seu acceso e desfrute vai ser posible. Esta marca non só cumpre coas obrigas de accesibilidade da Lei do 11 de Febreiro de 2005[30] senón que vai mais alá do marco lexislativo, propoñendo unha mellor forma de recibir e proporcionar servizos o que se ve reflexado na calidade dos mesmos e polo tanto na experiencia que o consumidor ou usuario vai recibir.

Esta iniciativa é estendida ao longo de todo o territorio francés o que fai que sexa facilmente recoñecibles todos aqueles servizos ou infraestruturas accesibles, ao mesmo tempo que supón unha sensibilización en termos de igualdade e proporciona seguridade atraendo a este segmento de mercado. Podemos atoparnos con diferentes recoñecementos a esta gran labor, o último foi o premio recibido pola cidade de Lyon, gañadora do premio Cidade Accesible de 2018[31] por haber situado a accesibilidade no centro das actividades da cidade, proporcionando así unha accesibilidade inclusiva e universal.

[30] Lei nº 2005-102 do 11 de Febreiro do 2005 pola Igualdade de Dereitos e Oportunidades, a participación e a cidadanía das persoas con discapacidade (Francia).

[31] Premio concedido o 5 de Decembro do 2017 con ocasión do Día Europeo das Persoas con Discapacidade pola Comisión Europea.

3.4.2. Caso da cidade de Ávila

Esta cidade converteuse nos últimos anos nun dos principais destinos de turismo accesible de España, ofrecendo unha oferta inclusiva na que todas as persoas poidan vivir e desfrutar da vida da cidade en igualdade de oportunidades. Esta gran labor foi recoñecida por diferentes premios recibidos polo CERMI[32], Reina Sofía ou haber sido declarada a primeira Cidade Europea de Accesibilidade no ano 2011 pola ENAT[33].

Para isto, a cidade crea unha ruta accesible que permite que todos os turistas poidan desfrutar comodamente de todos os monumentos que posúen, recibindo un asesoramento detallado en función das súas necesidades no Centro de Recepción de Visitantes. Entre os recursos dispoñibles dos que o turista poderá facer uso e cos que se pode atopar, cabe destacar o préstamos de cadeiras de rodas, para facilitar desta forma a visita a todo aquel que así o desexe, así como un bucle magnético instalado no mostrador de información que facilita a comunicación de aquelas persoas que sexan usuarias de audiófonos.

Outro dos servizos ofertados neste punto de información é o de radio-vídeo guías en nove linguas, incluíndo a de signos nacional e internacional, que permitan desfrutar e coñecer cidade dunha forma moi simple e intuitiva. Aquí o turista tamén se pode atopar con maquetas da muralla a través das cales pode aproximarse a ela e incluso aquelas persoas con deficiencia visual poidan coñecer o monumento principal da cidade a través do tacto. Pero este monumento tamén sofre unha reforma no ano 2008 que adapta un tramo facéndoo accesible e permitindo o acceso a persoas con mobilidade reducida a través de diferentes ramplas e elevadores.

Se todo isto nos parece pouco o turista tamén terá ao seu alcance unha guía de recursos accesibles da cidade con información totalmente descritiva onde pode atopar o grao de accesibilidade dos diferentes aloxamentos, restaurantes, monumentos ou espazos culturais e así poder analizar se o seu acceso é posible en función das súas necesidades (Anexo...). A todo isto debemos sumar a boa sinalización e identificación dos diferentes establecementos que gozan na súa entrada de acceso unha placa ben visible co Símbolo Internacional de Accesibilidade e a lenda Ávila Accesible, o que garante que o establecemento cumpre cuns requisitos básicos de accesibilidade. En último lugar tamén cabe destacar as numerosas prazas de aparcamento reservadas para este colectivo e as cales pode identificar e localizar facilmente xa que se atopan descritas no plano da cidade.

---

[32] Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade, trátase dunha plataforma de representación, defensa e acción da cidadanía española con discapacidade constituído polas principais organizacións estatais de persoas con discapacidade, entidades de acción sectorial e 19 plataformas autonómicas, agrupando más de 8.000 asociacións e entidades.

[33] Rede Europea de Turismo Accesible (European Network for Accesible Tourism), establecida no ano 2006 co obxectivo de facer de Europa un lugar accesible para todos e todas. Mais información en: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities.1254

3.4.3. Caso da cidade de Pontevedra

Pero se nos centramos no territorio galego, tamén nos podemos atopar cun exemplo de cidade comprometida en buscar un turismo para todos, a cidade de Pontevedra, a cal leva realizando unha gran labor nos últimos anos para conseguir un espazo de igualdade de oportunidades. Para isto crea ***"Pontevedra Monumental Accesible",*** unha iniciativa da Concellería de Turismo que pretende apostar pola igualdade, invitando a coñecer a cidade a todas aquelas persoas que así o desexen indistintamente das súas necesidades, exercendo ao mesmo tempo como un instrumento dinamizador para o texido empresarial do sector turístico e espertando a sensibilidade necesaria para traballar en conxunto a favor dun turismo para todos.

Este proxecto permite ao usuario moverse libremente pola cidade e polos diferentes espazos que posúe, mediante un recorrido sinxelo e libre de barreiras arquitectónicas, incorporando todos os servizos e recursos necesarios para que todas esas persoas que posúen autonomía limitada poidan manexarse con total facilidade así como sentirse seguras, tanto no Centro Histórico da cidade como nas zonas máis próximas da parte nova da cidade ou nas diferentes empresas do sector hostaleiro. E para poñer toda esta información ao alcance de todo aquel que así o requira, a Concellería de Turismo elabora unhas guías accesibles nas cales se aporta toda a información descritiva necesaria a cerca de cada un dos recursos turísticos da cidade para desta forma que o usuario poida coñecer se é posible o seu acceso en función das súas necesidades[34].

Esta iniciativa xa obtivo os seus froitos xa que se viu reflexada no aumento da calidade dos servizos ofertados, proporcionando un valor engadido e mellorando a imaxe da cidade. Unha mellora que se ve reflexada nas últimas cifras estatísticas xa que o pasado ano 2017, Pontevedra converteuse na provincia galega na que o turismo creceu con mais intensidade acadando máximos históricos con mais de 1,4 millóns de viaxeiros aloxados nos seus establecementos hoteleiros, o que supón unha subida do 27%[35] e, o que reflexa o seu gran compromiso e participación na xestión turística da cidade.

[34] Véxase folleto turístico accesible da cidade de Pontevedra en: http://www.barrera-cero.com/wp-content/uploads/2014/01/Pontevedra_monumental_accesible_pdf.pdf

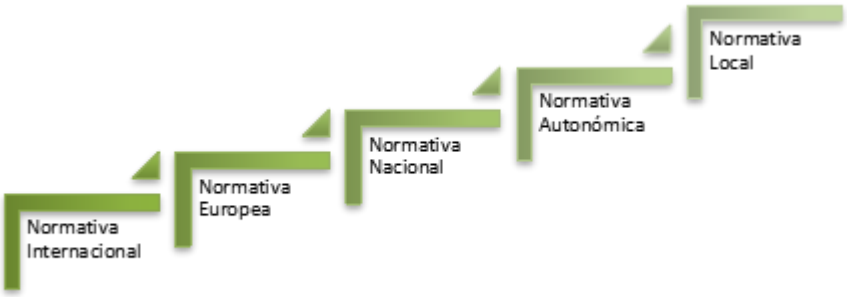
[35] Véxase mais en: http://www.turismo.gal/espazo-profesional/actualidade/detalle-nova?langId=es_ES&content=nova_1487.html

4. Lexislación en materia de accesibilidade

5.

Se falamos de normativa a respecto de accesibilidade podemos atoparnos con diversas leis que amparan e protexen os dereitos deste colectivo, así como as obrigas tanto de entes públicas como privadas a respecto desta materia, como poden ser os requisitos mínimos que estes deben cumprir á hora de facer que os recursos sexan accesibles e así loitar contra a exclusión social. A continuación comentaremos as principais normativas vixentes en materia de accesibilidade, así como diferentes declaracións ou documentos que loitan polo mesmo fin: unha sociedade igualitaria, sempre tendo en conta a xerarquía que segue a lexislación, así como o traspaso das competencias da xestión en materia turística á administración autonómica e local.

Figura IV: Xerarquización da primacía da lexislación vixente.



Fonte: Elaboración propia.

4.1. Normas de ámbito internacional

Se falamos da normativa a nivel mundial cabe destacar a constante labor tanto da Organización Mundial do Turismo (OMT) como da Organización das Nacións Unidas (ONU) por conseguir que o turismo se converta nun factor social e responsable ante o cal todos os cidadáns teñan os mesmos dereitos a acceder a el, onde podemos destacar os seguintes puntos:

- **"Declaración de Manila",** do 27 de Setembro do 1980, levada a cabo pola OMT para propulsar as acción, acordos e negociacións que faciliten as viaxes e as estancias dos viaxeiros fora do seu país de residencia. Aquí relaciónase por primeira vez os termos de turismo e accesibilidade, recoñecendo o turismo como un dereito fundamental para a calidade de vida dos cidadáns así como un elemento clave para o desenvolvemento social. Todas estas pautas quedaron reflexadas no documento **"Para un turismo accesible aos minusválidos"** publicado no 1990.

- **"Tourism for all"** publicado no 1989 por un grupo de expertos británicos onde se contemplan os progresos conseguidos dende o *Ano Internacional dos Minusválidos*[36], tendo como obxectivo fomentar o turismo baixo un deseño para todos con independencia das súas condicións físicas, sociais ou culturais.

- **A/RES/284(IX)** no ano 1991 aprobado pola Asemblea Xeral da OMT onde presenta unha serie de pautas dirixidas aos Estados co obxectivo de indicar aos mesmos a regulamentación referentes aos servizos turísticos e á construción de novas instalacións de turismo así como as xa existentes. Ditas pautas estaban enfocadas á información e publicidade turística, á formación do persoal ou aos requisitos para as instalacións correspondentes.

- **A/RES/406(XIII)** aprobada pola Asemblea Xeral no ano 1999 onde se adopta un Código Ético Mundial para o turismo, establecéndose así un marco de referencia e un conxunto de principios para guiar a todos os actores do sector cara un desenvolvemento responsable e sostible do turismo, definindo así os dereitos e as obrigas dos actores turísticos.

4.2. Normas de ámbito europeo

A pesar do poder do que conta a Unión Europea sobre os diferentes territorios que a conforman, non podemos falar dunha política turística europea estritamente pois, trataríase dunha normativa moi complexa e pouco obxectiva se temos en conta as características propias de cada territorio, polo que se decide que as competencias en materia de turismo pasen a mans das autoridades nacionais, autonómicas e locais, baixo os 10 principios sintetizados do movemento asociativo europeo de persoas con discapacidade *(Véxase Anexo III).* Sen embargo, vamos a destacar a continuación algúns documentos relevantes á hora de falar de turismo accesible a nivel europeo:

- **"Turismo para todos"** do 2 de Xullo de 2001, onde a Comisión Europea sinalou que *"as actividades turísticas estean ao alcance de certos grupos como os xuvenís, as persoas maiores, as persoas en situación de pobreza, os parados e os discapacitados",* expresando especificamente para estes últimos de *"simplificar e harmonizar a sinalización dos accesos ás infraestruturas e servizos".*

- **"Plan de accións comunitarias en favor do turismo[37]"**(1992) onde se contemplan unhas accións que o Consello considera esenciais para a mellora da calidade de vida e para a competitividade da oferta turística comunitaria. Aquí cabe destacar o apartado 8, onde fai referencia ao Turismo Social,

[36] Ano establecido pola Asemblea Xeral da ONU mediante a Resolución 31/123, onde dedica esta data a este colectivo baixo o lema de "plena participación e igualdade", definidas como o dereito das persoas con discapacidades a participar plenamente na vida e no desenvolvemento da súa sociedade, gozando dunhas condicións de vida en plena igualdade.

[37] 92/421/CEE: Decisión do Consello das Comunidades Europeas, de 13 de Xullo de 1992, polo que se aproba un plan de accións comunitarias en favor do turismo.

declarando que *"a acción da Comunidade pretende neste campo facilitar o acceso ao turismo a grupos de persoas ás que, por diversas razóns, relacionadas en particular coa súa condición social ou a súa saúde, presenten mais dificultades para ir de vacacións"* e para o que establece medidas como *"información recíproca, a escala comunitaria, dos sectores público e privado (...) para fomentar que determinadas categorías de turistas salgan de vacacións"* ou "*apoio á coordinación de accións entre Estados membros para eliminar obstáculos ao desenvolvemento do turismo para discapacitados*".

- **"Cara unha Europa sen barreiras para as persoas con discapacidade"**[38] (2000), onde a Comisión das Comunidades Europeas declara que *"Mellorar a accesibilidade dos medios de transporte e das información sobre viaxes non é suficiente se non se procede a unha revisión xeral da cadea de transporte na súa totalidade. De nada serve que os autobuses sexan accesibles se as persoas con discapacidades motrices non poden chegar á parada de autobús nin empregar un distribuidor automático de billetes (...) será necesario desenvolver un marco xeral que aborde os problemas de accesibilidade entre sistemas de transporte, edificios e outras zonas públicas (...) unha colaboración máis estreita entre políticas e niveis administrativos diferentes".*

- "**Por un turismo accesible a todas as persoas e socialmente sostible",** do 29 de Outubro do 2003, o Comité Económico e Social Europeo invita as ONG´s de persoas con capacidades diferentes, autoridades europeas, gobernos nacionais, administracións rexionais e locais, así como operadores privados do ámbito do turismo a cooperar entre eles e facer de Europa un espazo libre de barreiras e obstáculos. Este documento recolle ao mesmo tempo unha serie de medidas para poñer en práctica o dereito que temos todos como persoas a desfrutar do ocio e facer turismo, un dereito que para facer realidade son necesarios uns cambios de mentalidade, información, sensibilización e xestión, tal e como indica.

- **"Turismo social en Europa"** do 14 de Setembro de 2006, onde o CESE declara no apartado de conclusións que *"os diversos colectivos usuarios do turismo social e en especial o das persoas con discapacidade e/ou mobilidade reducida obteñen dos programas un extraordinario compoñente e aportación para a súa integración plena como persoas".*

[38] Comunicado da Comisión das Comunidades Europeas ao Consello, ao Parlamento Europeo, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Rexións. Bruselas, 12.05.2000 COM(2000) 284.

4.3. Normas de ámbito nacional

Segundo a Constitución Española todos os cidadáns gozamos da mesma situación de igualdade ante a Lei e os propios dereitos fundamentais, máis concretamente, no art. 19 da nosa Carta Magna onde di que *"os españois teñen dereito a elixir libremente a súa residencia e a circular polo territorio nacional",* entendendo por circulación non só ao feito de desprazarnos dunha cidade a outra, senón a posibilidade de transitar por todos os espazos de uso público (rúas, parques, prazas, etc.), é dicir, a posibilidade de acceder de forma autónoma e segura a todos os bens e servizos que conformen a actividade turística.

Entre toda a normativa estatal en materia de accesibilidade cabe destacar:

- **Lei 13/1982, do 7 de Abril**, de **Integración Social dos Minusválidos (LISMI)** onde cabe destacar o seu artigo 54 onde establece que *"a construción, ampliación e reforma dos edificios de propiedade pública ou privada, destinados a un uso que implique a concorrencia de público se efectuará de tal forma que resulten accesibles e utilizables aos discapacitados".* Cabe destacar como dato relevante que se trataba dunha lei didáctica; non sancionadora. Así mesmo, entre todas as medidas previstas para o futuro, cabe destacar o art. 55, concretamente o apartado 3, onde establece que os entes públicos *"fomentarán a adaptación dos inmóbeis de titularidade privada mediante o establecemento de axudas, exencións e subvencións"* unha medida primordial para a implicación privada que comprende un importante número de recursos turísticos (hoteis, restaurantes, cafeterías, etc.).

- **Real Decreto 556/1989, do 19 de Maio,** no cal se establecen unhas pautas mínimas de accesibilidade nos edificios así como os requisitos para que un itinerario sexa considerado practicable por persoas con limitacións de mobilidade, o cal se converteu no punto de partida para a lexislación das diferentes Comunidades. Concretamente o artigo 1 deste Decreto, declara que os novos edificios de carácter público serán accesibles á persoas con problemas de mobilidade en todas aquelas áreas de uso público, así como a súa comunicación entre o interior e o exterior, e os cales contarán con un aseo adaptado para este colectivo.

- **Lei 51/2003, do 2 de Decembro, de Igualdade de Oportunidades, non Discriminación e Accesibilidade Universal das Persoas con Discapacidade (LIONDAU),** cuxo obxecto é *"establecer medidas para garantir e facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade, evitando posibles discriminacións, directas ou indirectas (...) así como a adopción de medidas de acción positivas orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes dunha persoa con discapacidade para participar plenamente na vida política, económica, cultural e social".* Esta normativa supuxo un cambio de enfoque en canto aos dereitos deste colectivo, xa que por primeira vez unha lei recoñece as súas desvantaxes,

que mais que as dificultades propias persoais teñen orixe nos obstáculos e condicións limitativas que impón a sociedade, establecendo así a necesidade e obriga de deseñar e poñer en marcha estratexias de intervención para unha ***"Accesibilidade Universal".***

- **Real Decreto 505/2007, do 20 de Abril,** polo que se aproban as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións.

- **Real Decreto Lexislativo 1/2013** polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de Dereitos das Persoas con Discapacidade e da súa Inclusión Social. Esta lei refunde e harmoniza nun texto único as anteriores leis en materia de discapacidade. Entre os seus ámbitos de aplicación especificados atópanse os espazos públicos urbanizados, infraestruturas e edificacións, transportes, bens e servizos a disposición do público, así como relacións coa Administración Pública ou co Patrimonio Cultural, nacendo aquí a obriga de que *"todo entorno, produto e servizo deben ser abertos, accesibles e practicables para todas as persoas".*

4.4. Normativa Autonómica e competencias municipais.

Segundo o Artigo 148.1.18 da Constitución Española, dispón que as Comunidades Autónomas poderán asumir competencias en materia de ***"promoción e ordenación do turismo dentro do seu ámbito territorial",*** polo que, a xestión turística dentro do seu ámbito territorial pasa a estar ao seu cargo. É aquí onde xurde a principal problemática posto que a descoordinación e o baixo nivel de implicación das autoridades fai que estas establezan unha normativa baixo uns principios e obxectivos xerais que non contemplan unha visión específica en canto accesibilidade, e que en moitos casos se trata dunha normativa arcaica e pouco actualizada, o que non corresponde coas necesidades actuais da sociedade, como pode ser o caso da cidade de **Ourense que presenta un Plan de Urbanismo do ano 1986 (PXOU)**. É por isto que xurde a necesidade de incidir sobre a política municipal, como podería ser motivando un comportamento de compromiso a través de subvencións e axudas que impulsaran o cumprimento de determinadas pautas á hora de desenvolver os diferentes Plans Municipais de Accesibilidade así como a súa frecuente actualización. *"Se temos en conta que a lexislación e os ordenamentos xurídicos son unha ferramenta co fin de lograr un cambio social, no caso de España non ocorre así, o que pode ser debido principalmente ben sexa porque dispoñemos dun marco normativo amplo ou mesmo a ausencia de instrumentos de control que aseguren a súa eficacia e aplicabilidade"*, segundo o Libro Branco de Accesibilidade (pax. 40).

Esta cesión das competencias ás comunidades autónomas así como a propia xestión local fai que se converta nunha tarefa moi complicada na que a coordinación se volve fundamental e que, como ben indica o Libro Branco de Accesibilidade (pax.75), *"para lograr a correcta promoción e xestión da accesibilidade, os tres niveis administrativos deben de coordinarse de forma que cada un deles teña as súas funcións ben definidas e as actuacións se complementen en co fin de mellorar o estado da accesibilidade".* É por isto que a administración estatal debe establecer uns mínimos que garantan os dereitos e liberdades fundamentais de todos os cidadáns, potenciando a colaboración e cooperación entre as comunidades autónomas, as institucións locais e a propia sociedade. Aquí podemos atoparnos con órganos como pode ser o IMSERSO ou a ONCE, os cales loitan por dita coordinación entre os diferentes territorios do Estado, ben sexan institucións públicas ou privadas, mediante a aplicación de diferentes plans conxuntos ou convenios.

Entre a normativa galega de accesibilidade, cabe destacar a seguintes:

- **Lei 8/1997, do 20 de Agosto**, de Accesibilidade e Supresión de Barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia, que busca a mellora da calidade de vida de toda a poboación e, especialmente, das persoas con mobilidade reducida.

- **Decreto 35/2000, do 28 de Xaneiro**, a cal desenvolve a anterior Lei 8/1997 e aproba o Código de Accesibilidade, establecendo así as *"bases para a supresión de barreiras na edificación, os espazos urbanos, o transporte e a comunicación, así como a promoción da accesibilidade e a mellora da calidade de vida e a autonomía das persoas con discapacidade e mobilidade reducida".*

- **Lei 10/2014, de 3 de Decembro**, mediante a cal se busca conseguir unha *"sociedade inclusiva e accesible que garanta a autonomía das persoas, evite a discriminación e favoreza á igualdade de oportunidade para toda a cidadanía, especialmente para as persoas que teñen discapacidades"* así como *"dispoñer dun marco normativo propio, simplificado e eficiente, adecuado ás directrices internacionais e estatais, para facer realidade o concepto de accesibilidade e deseño para todos (...) evitando gastos posteriores de eliminación de barreiras*".

Capítulo 5: Turismo accesible na cidade de Ourense

5.1. Situación actual do turismo na cidade

Ourense é unha das catro provincias da comunidade galega, situada no sueste e que é atravesada polo principal río galego; o Miño. Esta cidade é a terceira a nivel galego detrás de Vigo e da Coruña en número de habitantes con 105.636 habitantes segundo o INE no pasado ano 2017[39].

Esta cidade galega é coñecida polas súas augas termais, converténdose así nun punto de referencia tanto a nivel nacional como internacional, onde o visitante pode atoparse cunha grande oferta de actividades termais tanto públicas como privadas, a recoñecida *"As Burgas"* (unha fonte neoclásica símbolo xa da cidade) ou o Centro de Interpretación As Burgas onde se investiga a historia dos baños medicinais da cidade. Outro dos símbolos da cidade sería a súa Catedral so século XII a cal alberga a *Porta do Paraíso*, unha estancia que posúe unha gran beleza e valor patrimonial ou as súas numerosas pontes entre as cales podemos destacar a Ponte Romana ou a Ponte do Milenio, unha construción modernista que aporta unha cara mais actual á cidade.

Outro dos atractivos da cidade sería o empedrado e as construcións do casco antigo, así como as súas rúas comerciais ou a zona de viños e *"tapeo"* onde o turista pode desfrutar da boa gastronomía local nun ambiente cómodo e pracenteiro. A beleza desta cidade tamén se atopa nas súas rúas, onde o visitante pode perderse descubrindo os seus recunchos mais escondidos e descubrindo e achegándose a esta cidade próxima e familiar, unha acción que se volve case impracticable para unha gran parte da poboación xa que as circunstancias actuais en canto ao estado de accesibilidade da cidade pode dificultar ou incluso impedir esta práctica. Pero para saber a raíz deste problema debemos partir da base de que Ourense se atopa localizada sobre un pequeno val, o que fai que as construcións se viran obrigadas a ser adaptadas ás características xeomorfolóxicas do terreo, dando lugar a irregularidades e pendentes moi notorias que dificultan o desprazamento pola cidade, así como numerosos cambios de altura mediante escaleiras que imposibilitan o pase a determinados grupos da poboación. Moitas destas situacións son moi difíciles de xestionar, ben sexa pola normativa que ampara a protección dos cascos antigos das cidades como pola dificultade que leva buscar unha alternativa ou solución de mellora, pero moitas outras si poderían ser xestionadas e sen embargo non hai ningún tipo de iniciativa nin interese por parte dos diferentes axentes responsables, como poden ser novas construcións ou espazos que si reúnen oportunidades de mellora e de rotura de barreiras como xa comentaremos mais adiante.

A todos estes atractivos turísticos tamén podemos engadir a oferta complementaria coa que goza a cidade, como poden ser os diferentes núcleos rurais próximos sobre os cales o visitante soe ter un grande interese como poden ser Allariz, Ribadavia ou Carballiño, as numerosas rutas e actividades vinícolas da provincia, a fascinante Ribeira Sacra ou a ruta dos numerosos Mosteiros que se dispoñen nas súas proximidades. Todos estes recursos comprenden un conxunto que conseguen constituír un produto turístico posible de captar e atraer unha demanda turística constante e, incluso moitas veces, unha fidelidade ao destino, pero que presenta moitos obstáculos en función das

[39] Cifras oficiais de poboación resultantes da revisión do Padrón municipal a 1 de Xaneiro do 2018. Encosta de habitantes por municipios e sexo, cidade de Ourense (INE)

características funcionais de cada individuo, o que influirá negativamente sobre o número de individuos aos cales podemos chegar e consecuentemente nas cifras económicas derivadas así como na calidade de vida dos propios residentes que queiran dispoñer e acceder a ditos recursos.

En canto a cifras de turismo, dicir que no pasado ano 2017 a cidade sofre unha pequena parálise en relación ao ano anterior, recibindo a chegada de 307.377 viaxeiros fronte aos 312.542 do ano 2016, sufrindo un descendo de visitantes do 1,7%[40]. Esta baixada atribúese á Volta Ciclista a España en 2016, o que supuxo un aumento significativo en canto a fluxo turístico na cidade en dito ano, ao igual que a cifra de permutacións que diminúe lixeiramente nun 0,2%. En comparativa co resto de provincias españolas, Ourense sitúase entre as que peores datos conseguiron no rexistro de viaxeiros, presentando tan só cinco cifras inferiores: Palencia (190.730 visitantes), Soria (242.874), Zamora (239.882), Cuenca (295.896) e Guadalaxra (296.205)[41]. En canto á procedencia dos visitantes cabe destacar que principalmente son nacionais (273.984) fronte aos estranxeiros (33.393), algo que debemos de ter en conta á hora de xestionar e planificar o destino xa que nos diriximos principalmente á demanda nacional, así como tratar de buscar e definir estratexias que nos permitan chegar a un público internacional enfocando un produto que nos permita chegar a un mercado mais amplo.

Outro dos parámetros que mide o interese turístico dun lugar sería a estancia media, onde a cidade obtén unha media que non chega aos dous días (1,98) segundo os datos do INE, o que é un claro reflexo de que o turista o considera un lugar de paso ou de período breve de visita xa que as súas estancias soen ser de corta duración. O mesmo pasa se analizamos a ocupación hoteleira onde presenta un 27,66% sendo a penúltima provincia española con peor rexistro, sendo superada por Cidade Real cun 25,72%, clara mostra de que é necesaria unha gran labor na cidade por constituír unha oferta turística consolidada e atractiva, sendo o turismo accesible unha grande oportunidade para captar a atención de novos segmentos de mercado e así aumentar a demanda. Se temos en conta que en Galicia o número de persoas que pertencen a este colectivo con capacidades diferentes ascende a un total de 231.954[42], estamos ante un segmento de mercado con moita presenza e de aí o interese por lanzar unha oferta turística que cubra as súas necesidades.

[40] Enquisa do INE (2017) de ocupación hoteleira. Viaxeiros e permutacións por puntos turísticos.

[41] Enquisa do INE (2017) de ocupación hoteleira: Viaxeiros e permutacións por Comunidades Autónomas e Provincias.

[42] Base Estatal de Datos de Persoas con Valoración do Grao de Discapacidade. Informe 31/12/2015 do IMSERSO.

5.2. Principais barreiras da cidade

Á hora de analizar a accesibilidade dunha cidade, como ben dixemos anteriormente, trátase dun proceso moi complexo xa que son numerosos os factores que se relacionan e forman parte do proceso. É fundamental ter sempre presente que a ruptura de algún dos eslavóns desta **"cadea de accesibilidade" pode dificultar ou incluso impedir o acceso ou o desfrute de algún dos servizos por parte destas persoas con capacidades diferentes.** A continuación faremos unha breve relación dos principais obstáculos que nos podemos atopar ao longo da cidade e os cales poden supoñer en moitas ocasións barreiras moi notorias e incluso infranqueables para este colectivo, para o que nos apoiaremos en imaxes de elaboración propia que dean fundamento e xustificación ás problemáticas expostas.

- **Pavimento**

Trátase dun dos elementos principais para que o desenvolvemento da práctica turística sexa viables, así como para que todos os cidadáns teñan dereito a unha calidade de vida óptima e poidan desenvolver a súa vida diaria con normalidade e igual de oportunidades que o resto da poboación. Aquí atopámonos con pavimentos que presentan numerosas deficiencias en canto a falta de dureza, irregularidades ou chans sucios que dificultan e incluso poden chegar a impedir a mobilidade, e os cales poden provocar a caída dos propios viandantes.

Imaxe 1

Lugar: Rúa Progreso
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 2

Lugar: Rúa Cervantes
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 3

Lugar: Camiño do Tinteiro
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 4

Lugar: Rúa Progreso
Fonte: Elaboración Propia

- **Pezas soltas, resaltes, bordos...**

Todos aqueles elementos que dificultan a mobilidade aumentando o risco de caída ou que en moitas ocasións se converten en obstáculos insoldables. Algúns exemplos poderían ser as pedras levantadas polo mal estado das rúas, os diferentes bordos e resaltas que nos podemos atopar como pode ser ao carón dos pés das árbores ou a excesiva dimensión das sumidoiros as cales poden provocar o enganche dos bastóns e das muletas.

Imaxe 5

Lugar: Rúa do Paseo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 6

Lugar: Xardín do Posío
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 7

Lugar: Rúa do Paseo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 8

Lugar: Alameda
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 9

Lugar: Rúa Pena Corneira
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 10

Lugar: Rúa Progreso
Fonte: Elaboración Propia

- **Pendentes**

Partimos da base de que canto maior sexa o grao de pendente maior será o risco de caída. Estas pendentes provocan situacións nas que o viandante non poida continuar o seu itinerario véndose obrigado a cambiar o seu rumbo, facer un sobre esforzo ou necesitar da axuda doutro individuo. Cabe destacar que estas pendentes en moitas ocasións constitúen barreiras insoldables e moi difíciles de xestionar como pode ser no caso dos cascos antigos, debido á normativa existente de conservación e preservación dos mesmos, ou mesmo ás propias característica xeomorfolóxicas do terreo como pode ser o caso da cidade de Ourense.

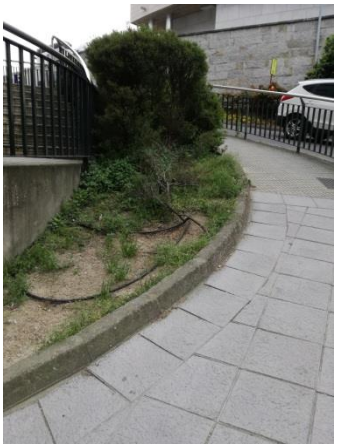
Imaxe 11

Lugar: Praza Maior
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 12

Lugar: As Burgas
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 13



Lugar: Rúa da Canle
Fonte: Elaboración Propia

- **Beirarrúas**

Trátase dun elemento fundamental para a mobilidade dos viandantes por dentro dos núcleos urbanos e que en moitas ocasións non compren unhas características básicas de accesibilidade, véndose obrigado a cambiar a súa

traxectoria ou a tomar vías alternativas como pode ser as beiras da estrada, o que pode chegar a poñer en risco a vida do propio usuario. Estas beirarrúas supoñen obstáculos para os viandantes cando non dispoñen das zonas de baixada e cambio de nivel necesarias, cando presentan irregularidades e resaltes, pola propia natureza do pavimento ou incluso pola anchura das mesmas.

Imaxe 14

Lugar: Rúa Fernando de Ojea
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 15

Lugar: Rúa Santo Domingo
Fonte: Elaboración Propia

- **Pasos de peóns e semáforos**

"Todos os anos se producen en España uns 11.000 atropelos aproximadamente, dos cales mais de 10.000 teñen lugar en zonas urbanas", segundo informa a DGT[43]. Esta alarmante cifra poderíase ver reducida mediante simples melloras en canto a un correcto pavimento sinalizado que permita aos individuos con deficiencias visuais coñecer a súa existencia, así como facilitar o desnivel entre a beirarrúa e o paso de peóns, o cal pode provocar tropezóns, caídas ou incluso impedir o paso do viandante que se verá obrigado a cambiar a súa ruta. Por outra banda estarían os semáforos, moitos dos cales na actualidade aínda non dispoñen de avisador acústico, o que fai que os individuos con deficiencias visuais non poidan realizar o paso de forma segura e véndose obrigadas a depender de axuda de terceiras persoas.

[43] DGT: "Cada día prodúcense 27 atropelos en cidade", 13 de Outubro do 2015. Recuperado de http://revista.dgt.es/es/noticias/nacional/2015/10OCTUBRE/1013Race-Goodyear-atropello-peatones-zona-urbana.shtml#.WvDZ8aSFPIU

Imaxe 16

Lugar: Rúa Ervedelo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 17

Lugar: Rúa Basilio Álvarez
Fonte: Elaboración Propia

- **Escaleiras**

Un mal deseño das mesmas pode aumentar o risco á hora de producirse tropezos e caídas, así como un pavimento inadecuado que sinalice o comezo e o final das mesmas, materiais esvaradíos, ausencia de pasamáns accesibles ou mesmo irregularidades na superficie. Un deseño ineficaz verase reflexado tamén no esforzo que o viandante se verá obrigado a desempeñar para poder superar este tramo, así como a ausencia de alternativas, como pode ser unha rampla, que faga que se converta nunha barreira insoldable

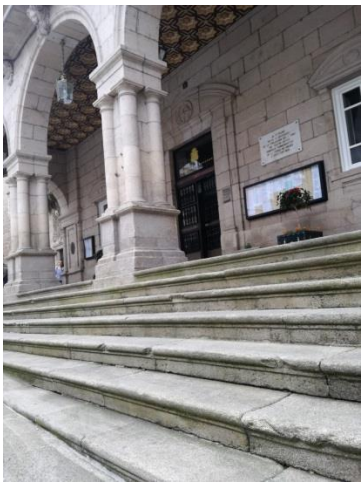
Imaxe 18

Lugar: Praza Euxenio Montes
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 19

Lugar: Praza do Correxidor
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 20



Lugar: Concello de Ourense
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 21

Lugar: Rúa Bailén
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 22

Lugar: Rúa Calpurnia Abana
Fonte: Elaboración Propia

- **Bancos**

Gran parte deste mobiliario urbanístico posúe un deseño incorrecto que impide o seu uso a gran parte da poboación como pode ser o propio material, a ausencia de repousabrazos, a súa localización ou incluso a cor do mesmo, o que dificulte en moitas ocasións a súa detección e poida levar a posibles caídas ou golpes, o seu deseño e a súa altura entre moitas outras deficiencias detectadas.

Imaxe 23

Lugar: Parque do Posío
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 24

Lugar: Rúa Monte Medo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 25

Lugar: Rúa do Paseo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 26

Lugar: Praza Paz Nóvoa
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 27

Lugar: Parque San Lázaro
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 28

Lugar: Praza Paz Nóvoa
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 29

Lugar: Praza da Trinidade
Fonte: Elaboración Propia

- **Papeleiras, caixas de correos, caixeiros...**

A maioría destes elementos presentan deficiencias en canto a un mal deseño dos mesmos como pode ser malas localizacións, alturas inaccesibles, inexistencia de información acústica ou mediante braille, etc., o que impide polo tanto a unha gran parte da poboación a ter acceso a estes servizos de necesidade básicos.

Imaxe 30

Lugar: Rúa do Paseo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 31

Lugar: Praza Paz Nóvoa
Fonte: Elaboración Propia

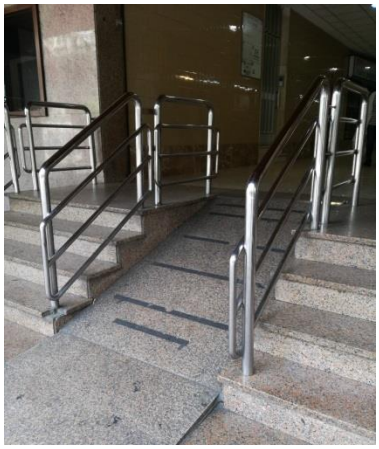
Imaxe 32

Lugar: Rúa do Progreso
Fonte: Elaboración Propia

- **Ramplas**

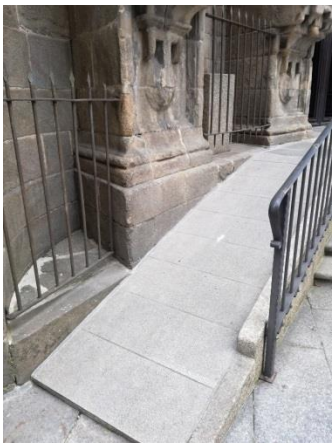
Partindo da base de que os requisitos mínimos necesarios para que unha rampla sexa considerada un elemento accesible é de unha inclinación do 10%[44], variando esta mesma en función da súa lonxitude, son numerosas as cales non compren estas características e, polo tanto, se converten nun elemento inútil que non facilita o acceso deste colectivo. Isto pode darse en ocasións onde o pasamáns non cumpre os requisitos establecidos como non abarcar a lonxitude total da rampla, a pendente e a anchura non se rexen pola referente normativa, a inexistencia dun zócalo lateral que evite posibles caídas ou incluso o pavimento ou o material da propia rampla.

Imaxe 33



Lugar: Galerías Parque San Lázaro
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 34



Lugar: Igrexa Santa Eufemia
Fonte: Elaboración Propia

[44] DBSUA: *Documento Básico de Seguridade, Utilización e Accesibilidade* (2010) do Ministerio de Fomento aprobado polo Real Decreto 173/2010 do 19 de Febreiro. Pax.14

Imaxe 35

Lugar: Galerías Rúa do Paseo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 36

Lugar: Praza Paz Nóvoa
Fonte: Elaboración Propia

- **Bolardos**

Derivados do deseño da súa forma, como pode ser pola súa baixa altura, dificulta a súa detección e polo tanto constitúe un risco para a integridade física dos viandantes. Así mesmo cabe destacar o estreitamento das zonas de paso que se produce derivado dos mesmos e o que pode derivar en consecuencias xa mencionadas anteriormente.

Imaxe 37

Lugar: Rúa Xulio Prieto Nespereira
Fonte: La Región – Pablo Galán (30/05/2016)

Imaxe 38

Lugar: Rúa Fernando de Ojea
Fonte: Elaboración Propia

- **Sinalización**

Presenta deficiencias moi significativas e moi numerosas en canto ao tamaño e tipoloxía do texto, as cores empregadas, a altura das mesmas, o deseño e materiais empregados que poden derivar en reflexos que impidan a súa lectura, a súa localización ou a inexistencia dunha sinalización en braille, entre moitos outros. Tal e como cita o IMSERSO(2011)[45], "A maioría dos mapas urbanos

[45] IMSERSO (2011): Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011, Madrid. Pax. 87

carecen de modalidades alternativas á visual. Mais da metade teñen un tamaño e tipoloxía de texto que fan difícil a súa lectura ou están instalados detrás de cristais que provocan reflexos. Case a metade empregan ademais frechas ou pictogramas complicados ou dificilmente lexibles".

Imaxe 39

Lugar: Praza Euxenio Montes
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 40

Lugar: Rúa da Paz
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 41

Lugar: Rúa do Paseo
Fonte: Elaboración Propia

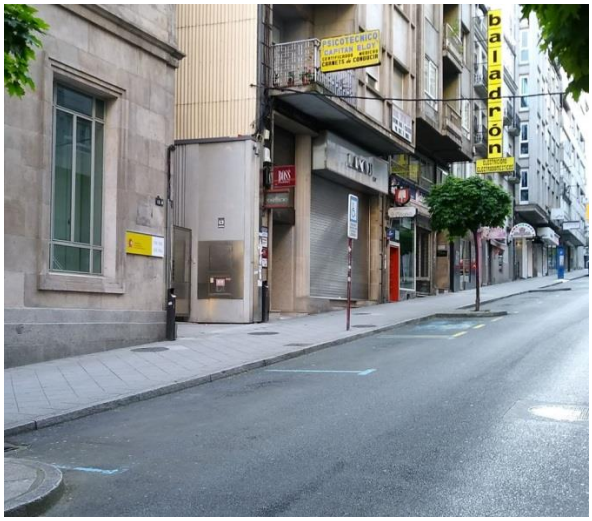
- **Prazas de aparcamento**

Pese a que o número actual de prazas de aparcamento reservadas para persoas con capacidades diferentes na cidade de Ourense é elevado, en moitas ocasións convértese nunha ferramenta pouco útil e que incluso pode dificultar mais as súas necesidades persoais, derivadas principalmente dun mal deseño das mesmas en canto a tamaño e localización, como pode ser en pronunciadas pendentes que dificultan o embarque e desembarque do individuo no vehículo, ou pola inexistencia dun recorrido accesible e protexido ata a beirarrúa.

Imaxe 42

Lugar: Calle Nosa Señora do Portal
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 43



Lugar: Rúa Concordia
Fonte: Elaboración Propia

- **Portas de acceso**

Cabe destacar como a gran maioría das edificacións públicas da cidade non constan con portas de acceso accesibles, acudindo en moitas ocasións a solucións *"caseiras"* e pouco éticas, que permitan de algunha forma o acceso a este colectivo. Por outra banda, aqueles que si o son, en moitas ocasións non dispoñen de un elemento avisador de axuda para ter acceso a esa entrada accesible que polo xeral soe estar pechada ou mesmo a sinalización de acceso accesible non é o adecuado ou en moitas ocasións inexistente.

Imaxe 44

Lugar: Catedral de Ourense
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 45

Lugar: Liceo
Fonte: Elaboración Propia

En ambos casos atopámonos ante a mesma situación, na que un elemento de madeira portátil exerce como rampla, permitindo desta forma o acceso á edificación. Un elemento que para a súa colocación é necesario o aviso aos respectivos responsábeis ou traballadores do lugar, unha situación un tanto surrealista se estamos buscando a independencia deste colectivo, que, neste caso necesitaría contar coa axuda dunha terceira persoa para solicitar este elemento. No caso da Catedral de Ourense, foi tomada a foto do elemento gardado xa que o traballador afirma que ***"é moi pesado e non podo sacarcho"***, así como ***"na Catedral estamos suspensísimos en canto a accesibilidade",*** algo que nos chama moito á atención xa que se trata dun dos símbolos principais da cidade.

Pero se falamos de accesibilidade debemos pensar en todas as necesidades dos diferentes usuarios, como pode ser o caso das persoas con deficiencias visuais, unha situación que podería ser xestionada por exemplo a través de pequenas maquetas que permitisen a súa visualización do recurso.

Imaxe 46

Lugar: Concello de Ourense
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 47

Lugar: Concello de Ourense
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 48

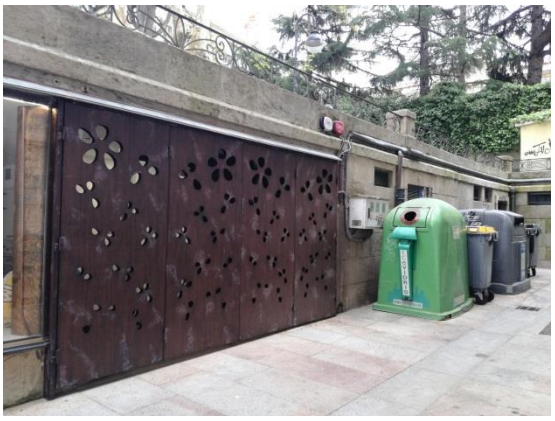
Lugar: Concello de Ourense
Fonte: Elaboración Propia

En primeiro lugar cabe destacar a mala identificación coa que nos atopamos da entrada accesible, xa que a súa visualización é moi complexa. En segundo lugar estaría a ausencia de algunha identificación da porta lateral, a cal exerce como entrada accesible e non conta con ningún tipo de sinalización. E en último lugar estaría a ausencia de algún dispositivo, como por exemplo un timbre, que faga posible a comunicación do individuo co persoal do Concello para que esta porta sexa aberta. Polo tanto, esta persoa con capacidades diferentes necesitaría da axuda dunha terceira persoa para solicitar este servizo, co cal non estamos contribuíndo á independencia e autonomía do mesmo.

Imaxe 49

Lugar: Oficina de Turismo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 50



Lugar: Oficina de Turismo
Fonte: Elaboración Propia

Igual que acontece no caso anterior, na Oficina de Turismo tampouco nos atopamos con ningún dispositivo que faga posible a comunicación co interior para que este acceso accesible sexa aberto. Un acceso que de novo non se atopa sinalizado e, non está adaptado en si, xa que se trata dun montacargas que é empregado como alternativa e solución ás necesidades actuais da sociedade.

Imaxe 51

Lugar: Centro Cultural Marcos Valcárcel
Fonte: Elaboración Propia

De novo atopámonos ante a mesma situación, unha edificación pública na cal non dispoñemos dun elemento de contacto co interior que faga posible a apertura deste acceso. Un acceso que en moitas ocasións non é posible en función da exposición que garde, tal e como declara un traballador ***"a obra que gardamos actualmente é de moito valor e non é compatible coa apertura desa entrada".***

- **Transporte Público**

Comprende unha das maiores problemáticas á hora de desprazarse dentro da cidade debido ao escaso número de vehículos de transporte público adaptados, así como as características do entorno paralelo como poden ser as marquesiñas, as cales non dispoñen de asentos adaptados, soen ser de cristal non sinalizado, o seu deseño non vai ata o chan o que dificulta a súa detección, etc. Outro dos problemas deste servizo sería a ausencia de ramplas nas beirarrúas ou os propios vehículos estacionados nas proximidades os cales dificultan o paso destes viandantes.

Imaxe 52

Imaxe 53

Lugar: Parada de Autobuses Parque de San Lázaro
Fonte: Elaboración Propia *Fonte: Elaboración Propia*

- **Aseos**

Estas zonas de aseo en moitas ocasións son inexistentes e, cando o son, pode non estar correctamente sinalizada a súa localización ou a propia existencia dos mesmos. Uns aseos que en moitas ocasións non compren os requisitos esixidos en canto a altura dos elementos, carecen de sistemas de chamada en caso de emerxencia, ángulos de rotación e lonxitudes así como un acceso non accesible aos mesmo que impide que o usuario faga uso deste servizo. Tamén nos atopamos con casos onde estes espazos son destinados para outros usos como pode ser como lugar de almacenamento, tal e como nos afirman diferentes vítimas que viviron en primeira persoa esta situación.

Imaxe 54

Lugar: Parque San Lázaro
Fonte: Elaboración Propia

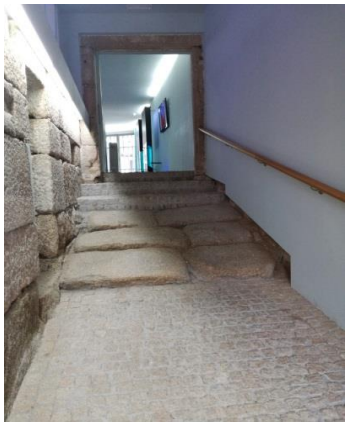
Imaxe 55

Lugar: Parque da Ponte
Fonte: Elaboración Propia

- **Interiores**

Ao igual que comentamos anteriormente acontece no caso dos espazos interiores das diferentes edificacións, atopándonos con obstáculos e barreiras constituídas por zonas de paso que non compren os requisitos, escaleiras e ramplas interiores, pavimentos esvaradíos, elementos que dificultan a mobilidade como poden ser moquetas ou outros elementos decorativos, portas de acceso (dimensións, ausencia de sinalización, portas xiratorias, portas de abatemento, etc) ou os propios ascensores entre outros.

Imaxe 56



Lugar: Centro de Interpretación As Burgas

Fonte: Elaboración Propia

- **Locais comerciais, de restauración, ocio, etc.**

Trátase dunha situación mais difícil de abarcar e xestionar pois depende en gran medida do compromiso por parte das empresas privadas. Sen embargo se nos paramos a analizar os establecementos privados ourensáns destinados ao ocio onde podemos chegar á conclusión de que a gran maioría non constan nin de uns mínimos de accesibilidade, ben sexa no acceso aos mesmo, na existencia de aseos adaptados, sinalización adecuada en función das diferentes sintomatoloxías ou nas propias dimensións dentro do local que permitan a propia mobilidade dos usuarios. Aquí atopámonos cunha gran porcentaxe de establecementos que presentan xa unha gran barreira nas súas entradas como poden ser os chanzos e o que impide xa o acceso aos mesmos.

Imaxe 57

Lugar: Zona de Viños
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 58

Lugar: Rúa Santo Domingo
Fonte: Elaboración Propia

- **Información accesible**

Como ben dixemos, a maioría da sinalización existente carece de braille, o que impide a información a persoas con limitacións visuais, así como a inexistencia de recursos humanos especializados e formados na recepción deste colectivo (folletos informativos específicos, formación en linguaxe de signos, radioguías, etc.). *"Na sociedade da información na que vivimos (...)*, tal e como indica o IMSERSO(2011)[46], (...) *o entorno web municipal é clave dos servizos ofrecidos polos Concellos dos Municipios españois, pola súa importancia como plataforma de acceso á información de interese público para os cidadáns e a xestión dos servizos electrónicos ofrecidos polas administracións públicas",* polo que, consideramos necesaria unha maior actividade dixital por parte das entes públicas responsables que comuniquen e dean a coñecer o estado e situación da accesibilidade da cidade mediante unha ferramenta tan presente na vida da sociedade actual. Isto beneficiaría aos visitantes e residentes xa que terían acceso de forma fácil e cómoda a esta información e, á Cidade, porque repercutiría positivamente na súa imaxe a través do seu compromiso social así como na súa calidade como destino, manténdose activo e aproveitándose dos beneficios das ferramentas dixitais das cales contamos na actualidade.

[46] MSERSO (2011): *Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011*, Madrid. Pax.218

- **Recursos Termais**

En último lugar debemos falar do principal recurso potencial do que consta a cidade: As Termas. Aquí atopámonos cunha ampla oferta, tanto de carácter privado como público, pero todas teñen algo en común: o baixo grao de accesibilidade. A pesar de todas elas contar con baños adaptados e, en moitos casos, ramplas que permiten o acceso ata as mesmas, atopámonos con obstáculos á hora de poder facer uso delas xa que para iso é necesario superar diversos chanzos. Unha barreira que podería ser suprimida a través de pequenas modificacións que permitisen ao usuario introducirse na propia terma a través dunha pequena rampla para o que podería empregar unha cadeira adaptada, ou mesmo accesos mais amplos que permitan e faciliten a axuda por parte de terceiras persoas.

Imaxe 59

Lugar: Termas de Canedo
Fonte: Elaboración Propia

Imaxe 60

Lugar: Termas de Outariz
Fonte: Elaboración Propia

Esta sería a reconstrución dunha posible adaptación das mesmas:

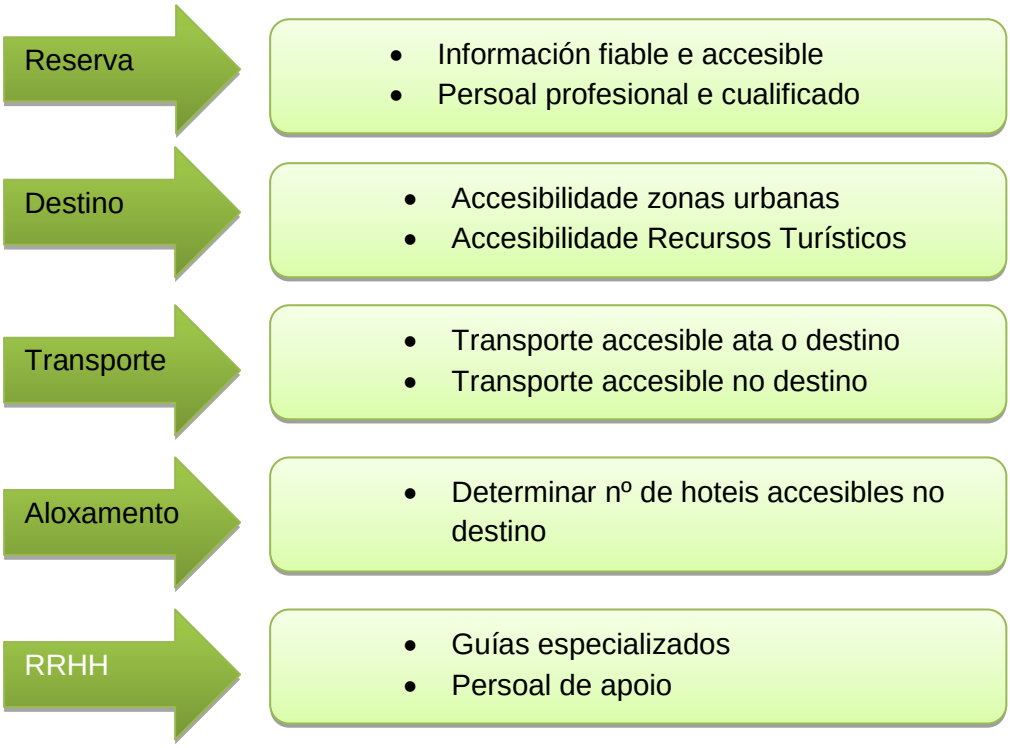
Imaxe 61

Lugar: Termas do Canedo
Fonte: Elaboración propia

5.3. Circuito Turístico Accesible da Cidade

Estamos ante unha situación na que o turismo accesible para todos vai gañando peso e importancia e, pasando de ser tan só un dereito, a converterse nunha gran oportunidade de mercado para o sector turístico onde buscar apoio para continuar crecendo e desenvolvéndose, así como un factor clave para a competitividade, a calidade e a loita por un entorno sostible. Como ben mencionamos anteriormente, **conseguir que un destino sexa accesible é unha tarefa moi complicada xa que son moitos os elementos que entran a formar parte ao longo desta cadea, polo que, abarcar a xestión da súa totalidade é unha labor complexa que necesita dunha forte coordinación e cooperación entre os diferentes entes participantes**: a xestión por parte da administración dos espazos e dos recursos públicos, os diferentes axentes privados dedicados á actividade turística como restaurantes, hoteis, axencias de viaxes, *touroperadores*..., as empresas de transporte ou mesmo a formación dos recursos humanos entre outros. Polo tanto, para falar deste amplo conxunto de elementos vamos a referirnos a un Circuíto Turístico Accesible. ¿A que nos referimos con isto? Pois trátase dunha pequena relación na que vamos a representar todos aqueles elementos principais nos que unha persoa con capacidades diferentes se pode atopar con barreiras que dificulten ou incluso impidan o desenvolvemento da súa actividade turística ou que repercutan negativamente sobre a súa experiencia.

Figura V: Circuíto Turístico Accesible



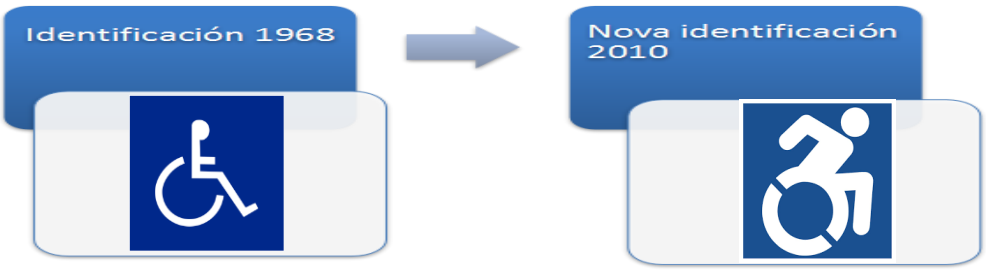
Fonte: Elaboración propia a partir de PÉREZ D. e GONZÁLEZ D. (2003): Turismo Accesible, nº4. Colección CERMI (Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade).

Este esquema é un claro reflexo da complexidade da actividade turística posto que son numerosos os elementos que participan no mesmo, polo que, será fundamental a coordinación e cooperación entre os diferentes axentes involucrados para conseguir acadar os resultados desexados: **un turismo para todos**. Pero tan importante como a accesibilidade dos propios recursos, como pode ser a eliminación de barreiras físicas, tamén cabe destacar a importancia da existencia dunha información fiable e accesible que permita a este colectivo coñecer todas as características e adaptacións das que consta cada recurso turístico, permitindo desta forma a súa previa organización e planificación da viaxe e das actividades a realizar, así como un *marketing* que promocione e dea a coñecer o estado de accesibilidade da cidade e o compromiso da mesma. No caso da cidade de Ourense non posúe ningún tipo de información específica e recompilada en canto a accesibilidade, tanto na cidade en si como nos propios recursos turísticos, polo que se unha persoa con capacidades diferentes decidise visitar a cidade isto converteríase nunha tarefa dificultosa xa que tería que analizar detalladamente por separado cada un dos lugares que desexa visitar. Unha tarefa que se podería eliminar por exemplo se a Oficina de Turismo ou na propia páxina *web* do Concello se puxera ao alcance do público unha información fiable e detallada das características dos espazos da cidade en función da súa accesibilidade, así como unha correcta sinalización nos propios recursos e servizos turísticos que faciliten a súa visualización.

¿Como recoñecer se un espazo é accesible?

Á hora de recoñecer se un espazo é accesible, este debe de contar coa sinalización correspondente, concretamente co Símbolo Internacional de Accesibilidade (SIA)[47], o cal nos podemos encontrar na entrada a diferentes edificacións, en estacionamentos, baños e vestiarios, asentos e espazos reservados, etc., pero da cal non se fai un uso responsable na actualidade, sobre todo se falamos do sector privado. Esta sinal actuará polo tanto como indicador da inexistencia de barreiras tanto físicas como da comunicación en espazos adaptados baixo a vixente Lei 51/2003[48] e demais normativa referente a dita materia. Pero esta identificación dificúltase á hora de falar de espazos abertos (por exemplo parques, rúas, beirarrúas, etc.) xa que resulta moi complicada a súa sinalización, polo que sería convinte que as cidades e as súas respectivas administracións se encargasen de comunicalo mediante algún medio (por exemplo nas súas páxinas *web*, mapas da cidade, etc.), xa que unha información accesible pode ser tan importante ou mais que propiamente a accesibilidade do recurso.

Figura VI: Identificación Mundial de Espazos Accesibles



Fonte: Elaboración propia

[47] Símbolo mundial de identificación de espazos accesibles creado en 1968 por Susanne Koefoed tras haber gañado o concurso de deseño organizado por Rehabilitation International (RI) e o cal contou inmediatamente pola aceptación e o respaldo da Organización Internacional de Normalización (ISO) e da Organización de Nacións Unidas (ONU). Este símbolo sufriu posteriormente unha modificación en canto ao seu deseño, levada a cabo por Sara Hendren e Brian Glenney en 2010.

[48] Lei 51/2003 do 2 de Decembro de Igualdade de Oportunidades, non discriminación e Accesibilidade Universal das persoas con discapacidade.

Segundo o Artigo 148.1.18 da Constitución Española, dispón que as Comunidades Autónomas poderán asumir competencias en materia de *"promoción e ordenación do turismo dentro do seu ámbito territorial",* polo que, a xestión turística dentro do seu ámbito territorial pasa a estar ao seu cargo. Se partimos da base de que na cidade de Ourense o Plan de Urbanismo vixente é o PXOU (1986) non é de estrañar a situación de inaccesibilidade que presenta, posto que, as características e as necesidades da sociedade sufriron unha variación moi grande nos últimos anos e as cales este Plan non contempla.

Apoiándonos no documento básico da ONCE de Accesibilidade Universal e Deseño para Todos: Arquitectura e Urbanismo, así como na normativa DBSUA[49], concretamente o SUA 9 que fai referencia á accesibilidade, ou o Código de Accesibilidade da Xunta de Galicia[50], decidimos analizar as características principais de cada un dos recursos turísticos da cidade para poder obter un resumo tanto das barreiras que presentan como das facilidades que proporcionan, podendo recompilar toda esta información para a elaboración final dun documento fundamentalmente descritivo que permita ao visitantes dispoñer de toda a información descritiva necesaria para a planificación da súa viaxe, así como posibles futuras consideracións á hora de adaptar ditos espazos e servizos.

Para isto, decidiuse levar a cabo un profundo traballo de campo que consistiu en visitar todos aqueles puntos turísticos de referencia da cidade contando coa compañía de persoas que pertencen a este colectivo para, desta forma, coñecer de primeira man aqueles obstáculos ou dificultades coas que se atopan á hora de poder acceder a estes espazos públicos ou ben, á hora de desfrutar dos servizos e actividades que ofertan e, que, empregaremos a continuación para a elaboración dun mapa que mostre a accesibilidade dos principais recursos da cidade de Ourense.

5.3.1. Mapa Itinerario Accesible Ourense

Coa finalidade de facilitar a este colectivo unha información mínima en canto a accesibilidade dentro da cidade, para deste xeito facilitar a planificación da súa viaxe así como o desfrute da súa estancia e a súa experiencia, decidimos levar a cabo un mapa empregando como ferramenta a plataforma dixital de *Google Maps*, a cal nos permitiu crear un mapa composto por diferentes capas en función da tipoloxía do recurso analizado e mediante as cales incluiremos toda a información que consideramos necesaria coñecer así como corroborar dita información mediante diferentes imaxes. Este mapa incorporará a seguinte información:

Figura VII: Información do Mapa Itinerario

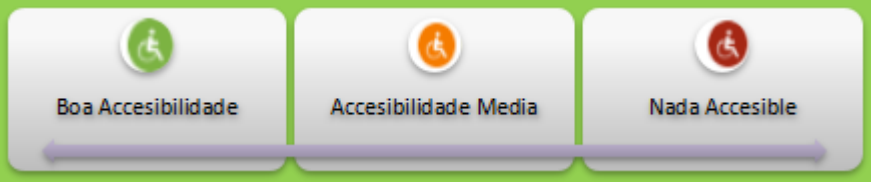
1. Localización do Recurso Turístico
2. Imaxes relevantes que conteñan información significativa a respecto do mesmo

[49] Documento Básico de Seguridade de Utilización e Accesibilidade (2010) da Dirección Xeral de Arquitectura e Política de Vivenda, aprobado polo Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo (BOE 28-marzo-2006), sufrindo posteriormente pequenas modificacións.

[50] Código de Accesibilidade da Xunta de Galicia que recolle un conxunto de fichas xustificativas do cumprimento dos criterios establecidos na normativa galega para a supresión de barreiras nos espazos urbanos, nos edificios de uso público e residencial, así como nos medios de transporte e no campo da comunicación.

3. Breve descrición propiamente descritiva en canto a accesibilidade ao recurso (existencia de ramplas, nº de escalóns, existencia de barandas, ascensores, aseos adaptados, prazas de aparcamento, etc.)

4. Clasificación da accesibilidade dos recursos a través de diferentes cores seguindo a seguinte relación:



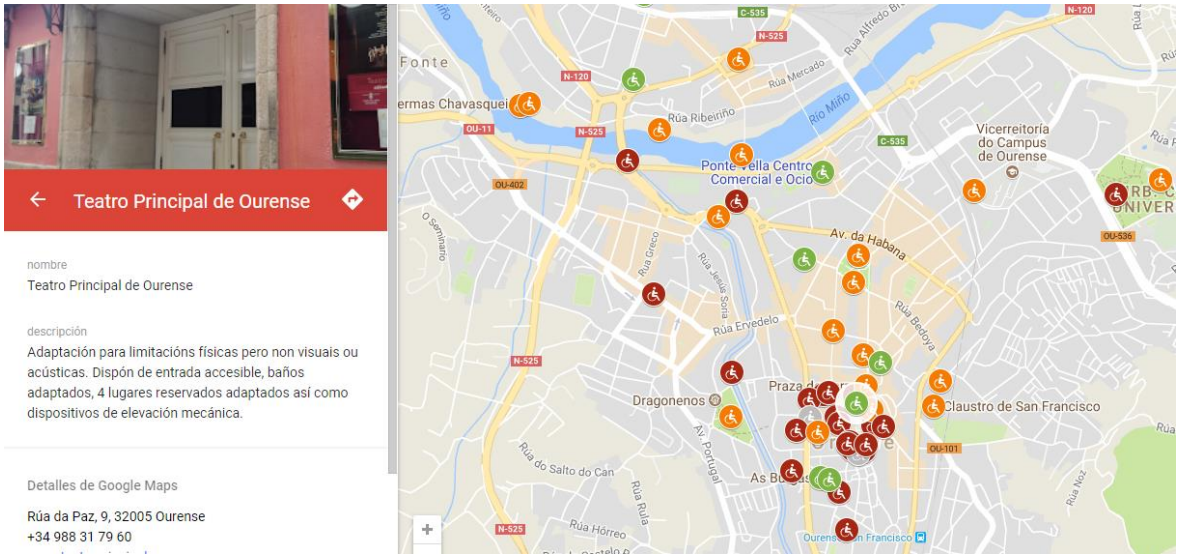
Fonte: Elaboración propia

Véxase mapa aquí:

https://drive.google.com/open?id=1tANgiwcuw9EWcwQTEOBFid1gyQ62dUWv&usp=sharing

Este é un exemplo de como se visualiza o Mapa, onde podemos recoñecer o grao de accesibilidade dos principais recursos mediante unha identificación moi rápida a través da cor do icono que presentan. Unha vez que seleccionemos o recurso desexado, abrirase unha pestana no lado esquerdo que nos permite ter acceso a mais información así como a imaxes que nos axuden a ver mellor as principais barreiras e obstáculos que presentan, así como as melloras e beneficios que posúan.

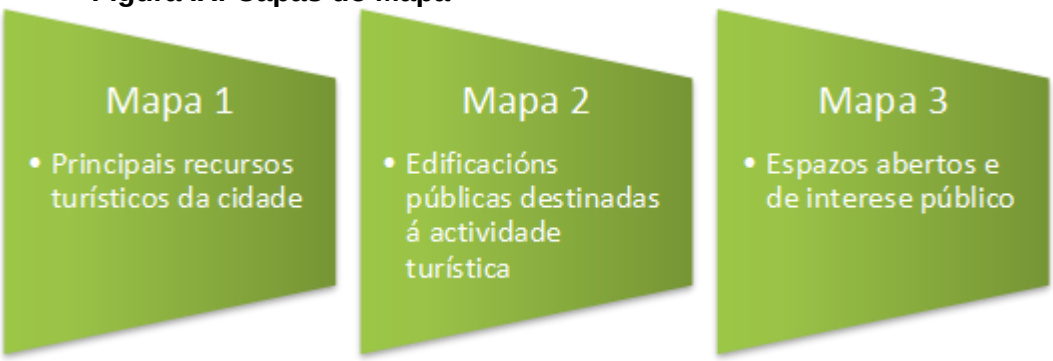
Figura VIII: Visualización do Mapa de Ourense Accesible



Fonte: Recuperado de
https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1tANgiwcuw9EWcwQTEOBFid1gyQ62dUWv&ll=42.3404759505253 2%2C-7.863552738623071&z=15

Foi creado un mapa composto dun total de 3 capas en función da tipoloxía dos recursos turísticos que comprenden. En primeiro lugar elaborouse un itinerario que comprende os recursos turísticos principais da cidade como son as Termas, a Catedral ou as diferentes pontes entre outros. En segundo lugar estarían as edificacións públicas destinadas a servizos de ocio ou relacionados coa actividade turística como pode ser a Biblioteca, o Teatro Principal, o Auditorio ou o Liceo. E, en último lugar, estarían os espazos abertos de interese público como son os diferentes Parques da cidade, Prazas representativas da cidade ou o propio Campus Universitario. *(Véxase Anexo IV)*

Figura IX: Capas do Mapa



Fonte: Elaboración propia

En definitiva, este mapa foi creado co obxectivo de actuar como unha ferramenta intuitiva que facilite ao turista a planificación da súa viaxe podendo ter acceso de forma rápida e simplificada a unha información básica e necesaria para poder coñecer se o recurso é apto en función das súas necesidades propias. Cabe destacar que esta clasificación é subxectiva, baixo unha percepción persoal derivada dunha profunde análise dos diferentes recursos e espazos, así como mediante o contraste e a posta en común de visións baixo a colaboración da asociación *Aixiña* así como diferentes persoas que presentan algún tipo de limitación e decidiron aportar a súa percepción para esta investigación.

5.4. Enquisa aplicada. Resultados e valoracións.

Para contar cunha visión mais obxectiva referente a accesibilidade dentro da cidade de Ourense, así como o acceso ás diferentes edificacións ou os propios servizos ofertados decidimos realizar unha enquisa para aplicar a diferentes organizacións de persoas con capacidades diferentes para desta forma conseguir achegarnos un pouco mais á realidade que vive este colectivo e coñecer mais de cerca as principais barreiras coas que se atopan, así como a súa percepción a respecto desta materia. Concretamente as organizacións elixidas foron AIXIÑA[51] e COGAMI[52], onde cabe destacar a dificultade coa que nos atopamos á hora de conseguir participantes e de aí que os resultados obtidos non sexan extrapolares. Sen embargo seranos útil para achegarnos un pouco mais a realidade que vive este colectivo dentro da propia cidade así como á súa percepción a respecto deste tema.

O cuestionario consta dun total de 19 preguntas, preguntas pechadas e preguntas abertas onde o enquisado poderá expresar libremente a súa opinión mais persoal así como situacións que vivira en relación ao tema tratado. O cuestionario será elaborado a través da plataforma dixital *SURVIO*, a cal nos facilita esta labor ao mesmo tempo que fomenta a participación da sociedade tecnolóxica na cal vivimos, facendo que a participación sexa mais interactiva e livián. A recollida de datos levarase a cabo a través dos diferentes medios dixitais que a plataforma *SURVIO* nos permite, sendo *Whatsaap*, correo electrónico e *Facebook* as opcións elixidas.

A estrutura que segue o cuestionario é a seguinte:

- ***Mensaxe de presentación:*** Identificase a razón e o motivo da realización de dito cuestionario, así como os seus obxectivos e a persoa responsable.

- ***Variables de Control Analítico:*** Preguntas con temática socio demográfica onde buscamos coñecer o perfil do enquisado (idade, lugar de residencia, sexo...)

- ***Preguntas de Inicio e Introdución:*** Preguntas relacionadas coa actividade turística (canto viaxa, cales soen ser os destinos elixidos, número de acompañantes, etc.)

- ***Preguntas Clave:*** Preguntas específicas do turismo na cidade de Ourense (barreiras coas que se puido atopar, valoración dos diferentes recursos turísticos da cidade mediante unha Escala de Likert, aspectos que considera necesarios para mellorar a situación actual...)

- ***Preguntas de Peche:*** Valoración global do enquisado (Ourense é un destino accesible, recomendación a outros turistas, opinión persoal xeral en referencia á situación actual...)

Véxase o cuestionario: ***https://www.survio.com/survey/d/J9J1K6A1N6F8I8F5X***

[51] Asociación sen ánimo de lucro creada no ano 1992 con sede na cidade de Ourense e que se dedica á atención de persoas afectadas de discapacidades físicas, parálises cerebrais e terceira idade dependentes.

[52] Confederación Galega de Minusválidos é unha entidade sen ánimo de lucro, declarada de utilidade pública e constituída por 58 asociacións e delegacións de entidades de persoas con discapacidade física e orgánica. A nivel autonómico é unha das fundadoras do Comité de Entidades Representantes de Persoas con Discapacidade de Galicia (CERMI) e tamén da Rede Galega contra a Pobreza (EAPN). A nivel estatal, forma parte do COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Persoas con Discapacidade Física e Orgánica de España).

Figura IX: Ficha Técnica Cuestionario

Nome	Accesibilidade dos Recursos Turísticos da cidade de Ourense
Ámbito xeográfico	Cidade de Ourense
Ámbito de aplicación	Asociacións de Discapacitados da Cidade de Ourense (COGAMI e Aixiña)
Tamaño da mostra	20 participantes
Tipo de mostreo	Mostreo de convenencia
Modo de aplicación	Cuestionarios online
Data de realización	Maio 2018
Obxetivos da Investigación	✓ Percepción da accesibilidade da cidade de Ourense por parte deste colectivo ✓ Valoración da accesibilidade dos recursos turísticos da cidade ✓ Valoración dos factores esenciais para que un destino sexa accesible ✓ Coñecer casos particulares de barreiras existentes ✓ Suxerencias e propostas para a mellora da situación actual

Fonte: Elaboración propia

A elaboración desta enquisa axudounos en primeiro lugar na elaboración do Mapa de Ourense Accesible mediante a valoración obtida dos diferentes recursos por parte dos enquisados. En segundo lugar puidemos extraer un perfil medio dunha persoa con limitacións que lle gusta viaxar (84,2%) e soe facelo acompañado (89,4%), sendo na súa maioría persoas activas economicamente, 31,6% son pensionistas, 36,8% son traballadores, 26,3% estudantes e tan só un 5,3% está desempregado. Isto corrobora o potencial que posúe este segmento de mercado dende un punto de vista económico para o destino. A maioría dos mesmos elixen principalmente destinos nacionais (47,4%) e locais (47,4%), preferindo desfrutar do seu tempo libre e de ocio en destinos próximos á súa residencia habitual.

En canto a Ourense, tan só un 5,3% consideran que se trata dunha cidade accesible fronte ao 94,7% que opinan o contrario. As principais barreiras coas que se atopan e entre os obstáculos mais considerados estaría a ausencia de información (paneis en braille, folletos, etc.), a adaptación dos medios de transporte e dos espazos abertos (parques, rúas, etc.) onde un 89,5% xustifica que se atopa con dificultades para poder desprazarse por estes espazos.

A media da valoración global que lle outorgan chegaría ao aprobado moi xustamente (2.6/5), onde un 52,6% dos enquisados xustifica que non recomendaría a cidade a persoas que sufran algún tipo de limitación. Isto da exemplo da desconformidade que presenta este colectivo fronte a súa situación actual, o que non lles permite optar a unha calidade de vida digna e que se proxecta ao mesmo tempo nunha mala imaxe da cidade como destino. Son os mesmos que solicitan un forte compromiso por parte de todos os axentes involucrados para corrixir as principais barreiras para desta forma lograr **unha situación de igualdade de dereitos e oportunidades que o resto de cidadáns.** *(Anexo V)*

Capítulo 6: Conclusións

O turismo accesible non é só unha oportunidade de negocio senón que vai mais alá, trátase dun dereito e debería de ser un compromiso e concienciación social pola busca dunha situación de igualdade de oportunidades que aumente a calidade de vida de todos os cidadáns. A pesar da gran labor que algunhas cidades están a levar a cabo, hai moitas outras que se atopan nunha situación pésima en canto a termos de accesibilidade como pode ser o caso da cidade de Ourense, onde os resultados obtidos tras a elaboración desta investigación foron en xeral moi negativos e, moitos dos mesmos, poderían ser xestionados a través de pequenas accións e modificacións. Tras esta profunda análise puidemos chegar á conclusión de que a cidade actualmente dispón de moi poucos recursos que consten dunha accesibilidade óptima así como o propio entorno da cidade, sobre todo se nos centramos nas diversas necesidades en función das limitacións que poden presentar os diferentes usuarios, como pode ser o caso das persoas con deficiencias visuais ou auditivas os cales se atopan con numerosas barreiras á hora de desfrutar dos recursos turísticos da cidade ou simplemente á hora de desenvolver a súa vida diaria. Unha situación que podería ser xestionada con mínimas adaptacións como podería ser a través de maquetas que permitisen a este colectivo a visualización dos diferentes atractivos da cidade ou simplemente a oportunidade de poder comunicarse cos traballadores e responsables dos mesmos ou desfrutar das diferentes actividades ofertadas mediante radioguías ou información en braille por exemplo.

Por outra parte cabe destacar as numerosas barreiras que dificultan a propia mobilidade tanto dentro da cidade como nos diferentes recursos ou o propio acceso aos mesmos, o que non afecta só a persoas con mobilidade reducida senón a toda a poboación en xeral como poden ser persoas que sufran discapacidades permanentes como poden ser aqueles afectados por roturas, mulleres embarazadas ou mesmo as persoas de idades avanzadas. Unha situación que podería ser xestionada a través dunha correcta planificación en canto á urbanización da cidade así como a termos de edificación que faciliten a propia mobilidade como por exemplo a través da supresión de chanzos e incorporación de ramplas que cumpran os requisitos en canto a lonxitude, amplitude e inclinación das mesmas. Aquí debemos destacar a dificultade de adaptar os espazos abertos como poden ser as rúas, se temos en conta as características xeomorfolóxicas do terreo no que se localiza a cidade, así como a normativa referente á conservación e protección do casco antigo da mesma. Sen embargo consideramos que si podería ser viable e necesaria unha modificación e adaptación mediante unha mellora do estado dos recursos existentes (pavimentos inadecuados, pezas rotas e soltas, baldosas levantadas, chans sucios, corrixir as dimensións dos sumidoiros, etc), adaptación dos elementos como caixeiros e papeleiras (altura, información en braille, etc.) ou unha correcta sinalización dos diferentes obstáculos que poden supoñer barreiras ou dificultades para este colectivo e que poden levar a posibles caídas.

Tamén cabe destacar a importancia dunha adaptación do potencial atractivo turístico da cidade; os recursos termais, os cales poderían contar con unha mellor vía de comunicación que permitise a este colectivo o seu desprazamento ata os mesmos, así como elementos de axuda á hora de poder facer uso das propias infraestruturas a través de elementos adaptados como ramplas que permitan a introdución á propia terma así como cadeiras adaptadas, se temos en conta que un dos potenciais nichos de mercado demandantes deste produto son persoas de idades avanzadas as cales é moi probable

que sufran dificultades e limitacións á hora de desprazarse. Tamén sería moi interesante que estes recursos dispuxesen de elementos de radioguía e maquetas que permitisen ás persoas con deficiencias visuais poden achegarse e coñecer mellor este atractivo, así como persoal cualificado e formado que fixese posible a comunicación e interacción por exemplo con persoas que requiran de necesidades especiais derivadas da fala.

.

Cabe destacar tamén a ausencia de información turística específica para este segmento de mercado que permita aos mesmos ter un acceso á información, para desta forma poder planificar as súas viaxes e coñecer as limitacións coas que se pode atopar en función das súas necesidades propias, así como a ausencia dun perfil profesional formado en materia de accesibilidade e comunicación con este colectivo que facilite a súa interacción. Trátase polo tanto dunha situación que necesita dun forte compromiso por parte de todos os axentes participantes, tanto públicos como privados, para deste xeito conseguir unha colaboración e compromiso que leve a unha xestión e planificación correcta tanto da actividade turística como da propia urbanización da cidade como da edificación das diferentes infraestruturas, loitando e construíndo así unha forte concienciación social de compromiso social e ético pola busca dunha sociedade respectuosa e colaboradora coa inclusión e a igualdade de oportunidades.

Non nos cabe dúbida que os avances tecnolóxicos están moi presentes a día de hoxe nas nosas vidas diarias e incluso poderían ser os elementos clave para solucionar moitos dos problemas de autonomía persoal cos cales viven moitas persoas na actualidade, polo que, moitas veces con pequenas modificacións ou incorporacións tecnolóxicas moitas destas barreiras poderían ser suprimidas e estaríamos contribuíndo a mellorar a calidade de vida das persoas con capacidades diferentes. Ao mesmo tempo este compromiso melloraría a imaxe da cidade, así como a calidade dos seus servizos e produtos, o que se vería reflexado nunha maior demanda turística así como na calidade de vida dos propios residentes, o que permitiría captar novos segmentos de mercado ou incluso fidelizar clientes, pero sempre partindo dunha base ética e moral: ***"Tratar de construír un mundo de igualdade de oportunidades para todos e todas".***

BIBLIOGRAFÍA

BRINCKMANN, W. E. & WILDGEN, J. S. (2003). *Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible.* Cuadernos de Turismo, 11 pp. 41-58.

CONSEJO XERAL DA ARQUITECTURA TÉCNICA DE ESPAÑA (2010). *DBSUA: Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad*. Madrid

CONCELLO OURENSE (1996). *PXOU: Plan Xeral de Ordenación Urbanística*. Ourense
CONCELLO DE OURENSE (2006): *Ordenanza Municipal Reguladora das condicións de Accesibilidade en edificios existentes de carácter residencial.* Exp. 576/09 Negociado de Planeamento Urbanístico

DOMÍNGUEZ T., FRAIZ J.A. & ALÉN Mª (2011). Turismo y Accesibilidad: Una visión global sobre la situación de España. Cuadernos de Turismo, nº 28, (2011); pp. 23-45. Universidad de Vigo

ELBERG J. (2000). *Un paso adelante: Diseño para todos.* Proxecto INCLUDE. CEAPAT-IMSRESO. Madrid.

FRAIZ J.A., ALÉN Mª. & DOMINGUEZ T. (2008). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el mangement de destinos turísticos.* Departamento de Organización de Empresas e Marketing: Universidade de Vigo.

FUNDACIÓN ACS & ORGANIZACIÓN MUNDIAL DO TURISMO (2014): Manual de Turismo Accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas. OMT, Madrid.

FUNDACIÓN ONCE (2011)*: Manual de Accesibilidade para Técnicos Municipais*.

FUNDACIÓN ONCE (2011). *Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011.* Colección Accesibilidad.

FUNDACIÓN ONCE & FUNDACIÓN ARQUITECTURA COAM (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos: Arquitectura y Urbanismo.*

IMSERSO (2002). *La accesibilidad en España: Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras.* Instituto Universitario de Estudios Europeos (UAB). Madrid.

IMSERSO (2004). *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*, Madrid.

IMSERSO (2008). *Las personas mayores en España. Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas.* Tomo I. INE (2008). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD), Madrid.

IMSERSO (2011): *Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Municipios de España 2011*, Madrid.

GONZÁLEZ D. (2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español.* AccesTurismo

Lei 13/1982, de 7 de Abril de 1982, de *Integración Social das Persoas con Discapacidade* (LISMI).

Lei 8/1997, de 20 de Agosto de 1997, de Accesibilidade e Supresión de Barreiras da Comunidade Autónoma de Galicia.

Lei 51/2003, do 2 de Decembro de 2003, *de Igualdade de Oportunidades, non discriminación e Accesibilidade Universal das persoas con discapacidade*. Madrid
Lei 10/2014, do 3 de Decembro do 2014, de *Accesibilidade* da Xunta de Galicia.

MINISTERIO DE VIVENDA (2010). *Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizables*

MINISTERIO DE FOMENTO: Dirección Xeral de Arquitectura e Política de Vivenda (2010). DBSUA (Documento Básico de Seguridade de Utilización e Accesibilidade. Capítulo 9: Accesibilidade.
MOLINA M. & CÁNOVES G. (2010). *Turismo Accesible, Turismo para todos: La situación en Cataluña y España.* Cuadernos de Turismo, nº 25, (2010); pp. 25-4. Universidad Autónoma de Barcelona.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1980). *Declaración Mundial de Manila sobre el Turismo Mundial*, del 23 de septiembre de 1980. Filipinas.

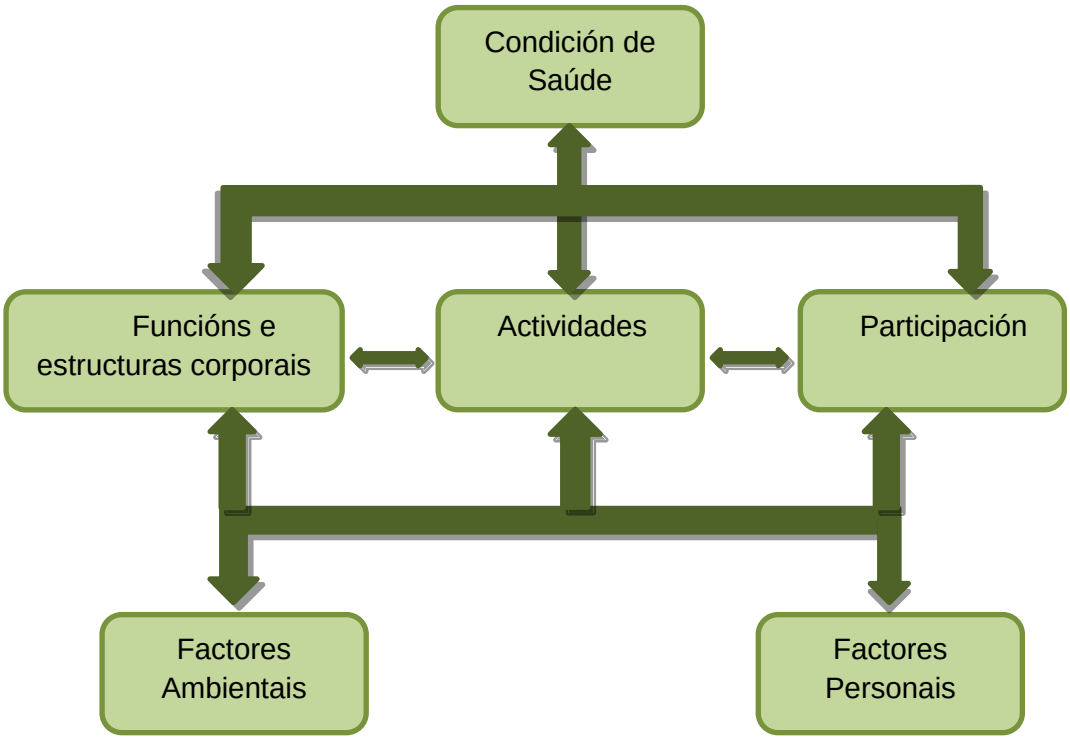
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DO TURISMO (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* OMT, Madrid.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DO TURISMO (2016). Buenas prácticas en la cadena de valor del Turismo Accesible. UNWTO, Madrid.

PÉREZ D. & GONZÁLEZ D. (2003). Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos, nº4. Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade – Colección CERMI

ROVIRA E. & CUYAS B. (2003). *Libro Verde de la accesibilidad.* Ediciones UPC (Universitat Politécnica de Catalunya).

ANEXO 1: Esquema factores condicionantes das discapacidades.



Fonte: Elaboración propia a partir da Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e Minusvalías (CIDDM). Pax.29

ANEXO 2: Clasificación segundo tipo de limitacións

Discapacidade permanente	**1. FÍSICA/MOTORA (deficiencias viscerais, do sistema nervioso…)** **2. SENSORIAL (visual, auditiva, fala…)** **3. MENTAL (retraso mental, trastorno aprendizaxe..)** **4. PSIQUICA (enfermidade mental, déficit de atención…)**
Afectados pola idade	**1. PERSOAS MAIORES** **2. NENOS**
Circunstancias transitorias	**1. DISCAPACIDADES TRANSITORIAS (embarazos, fobias, violencia, hiperactividade...)** **2. DISCAPACIDADES DE FORMA PUNTUAL (roturas, esguinces…)**

Fonte: Elaboración propia a partir da Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e Minusvalías (CIDDM).

ANEXO 3: PRINCIPIOS DO TURISMO ACCESIBLE

Principio 1

As persoas con discapacidade e, especialmente, aquelas con problemas de mobilidade ou comunicación, teñen dereito ao acceso regular e normalizado aos bens e servizos turísticos de toda índole.

Principio 2

Os problemas de mobilidade ou de comunicación que poidan presentar as persoas con discapacidade non servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar ou condicionar o seu acceso aos bens e servizos turísticos, en igualdade de condicións que o resto de cidadáns.

Principio 3

Os poderes públicos, nos seus distintos niveis (comunitarios, nacional, rexional e local), establecerán e velarán polo cumprimento de normas xurídicas e técnicas uniformes que aseguren o libre acceso das persoas discapacitadas aos bens e servizos turísticos.

Principio 4

Os poderes públicos promoverán, na esfera das súas respectivas responsabilidades, programas e accións dirixidas a fomentar a accesibilidade e a eliminación progresiva das barreiras e obstáculos de todo tipo que impiden ou dificulten ás persoas con discapacidade o acceso con seguridade e comodidade a servizos turísticos satisfactorios

Principio 5

O turismo accesible ou turismo para todos non é unha cuestión que corresponda en exclusiva ás autoridades públicas, senón que a súa promoción e fomento é responsabilidade tamén de todas as instancias privadas (operadores turísticos, axencias de viaxes, provedores de transporte ou aloxamento ou responsables de atraccións turísticas, etc.) que operan neste ámbito socieconómico.

Principio 6

A accesibilidade dos bens e servizos turísticos non debe prover só dunha imposición das autoridades públicas, que en todo caso deberán asegurar o uso e desfrute pleno e efectivo por parte das persoas con discapacidade das ofertas turísticas existentes, senón da libre decisión dos axentes turísticos, que deben chegar ao convencemento de que o turismo para todos é, ademais dunha responsabilidade social, unha oportunidade de negocio e unha vantaxe competitiva para os produtos e servizos de turismo e ocio que ofrecen e prestan.

Principio 7

As autoridades públicas e os axentes privados que operan no ámbito turístico deberán ter moi en conta, a efectos de ofrecer vantaxes tarifarías e de contratación de produtos e servizos turísticos, a situación de obxectiva desvantaxe da que parten as persoas con

discapacidade, especialmente a de aquelas que necesitan da axuda ou o auxilio de terceiras persoas para a realización das súas actividades de ocio e turismo

Principio 8

A posibilidade de acceso e utilización libre dos bens e servizos turísticos por parte das persoas con discapacidade será un dos elementos que se tomarán en consideración á hora de acreditar, outorgar e recoñecer cualificacións de calidade aos establecementos e instalacións turísticos (por exemplo: estrelas para os hoteis ou garfos para os restaurantes).

Principio 9

Todos os materiais e os servizos de información turística deberán recoller obrigatoriamente mencións ás condicións de accesibilidade dos bens e servizos turísticos ofertados, de forma que as persoas con discapacidade poidan coñecer con exactitude e anticipadamente as posibilidades en canto a libre acceso das ofertas turísticas.

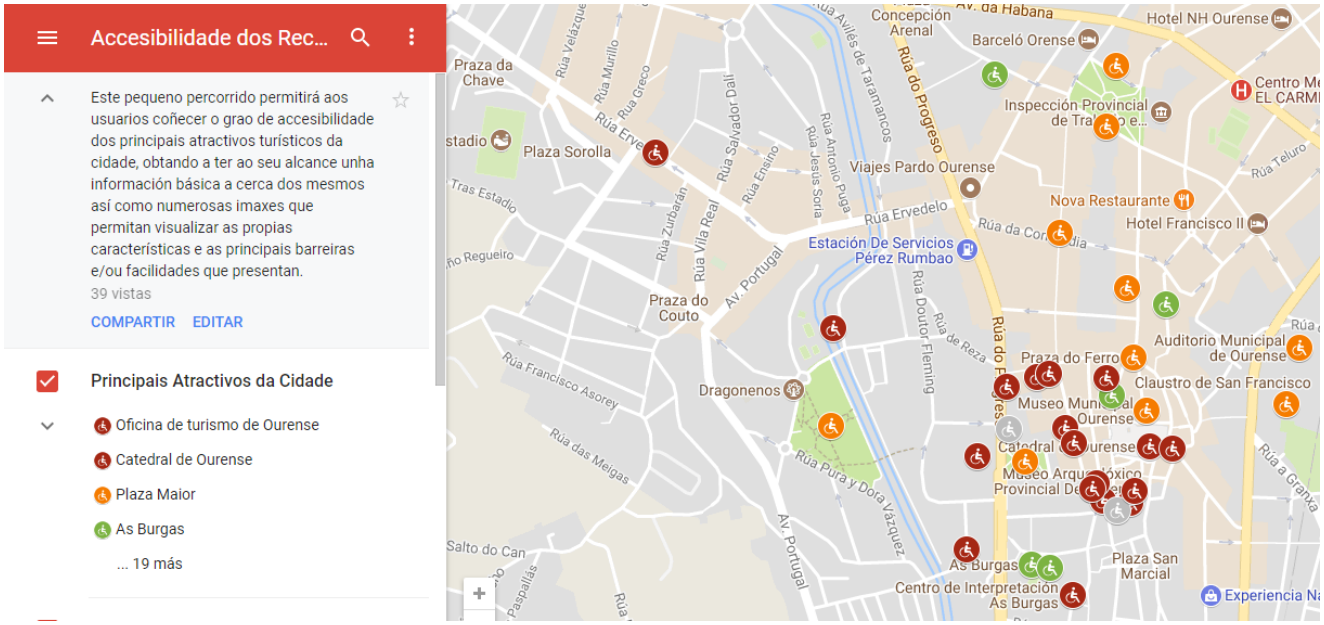
Principio 10

O movemento social da discapacidade invita, en fin, ás autoridades europeas, aos operadores privados do ámbito do turismo dos países europeos a sumar esforzos para facer de Europa, centro efectivo do turismo mundial, un espazo libre de obstáculos e barreiras aberto a todas as persoas.

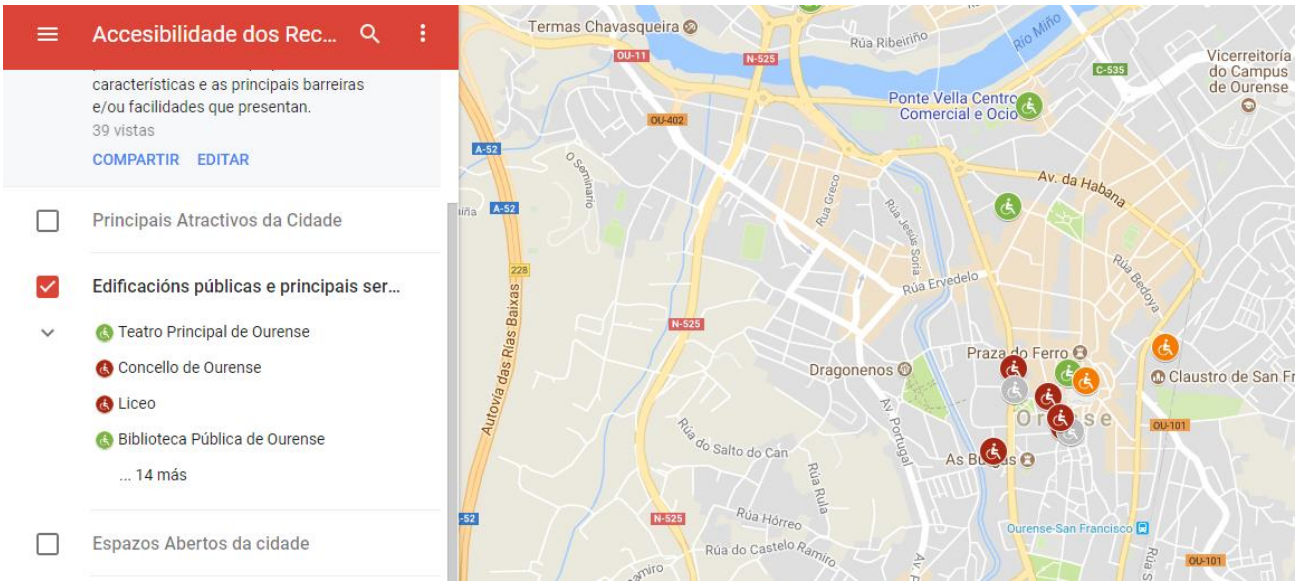
Fonte: PÉREZ D. e GONZÁLEZ D. (2003): Turismo Accesible, nº4. Colección CERMI (Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade).

ANEXO 4: Capas do Mapa Ourense Accesible

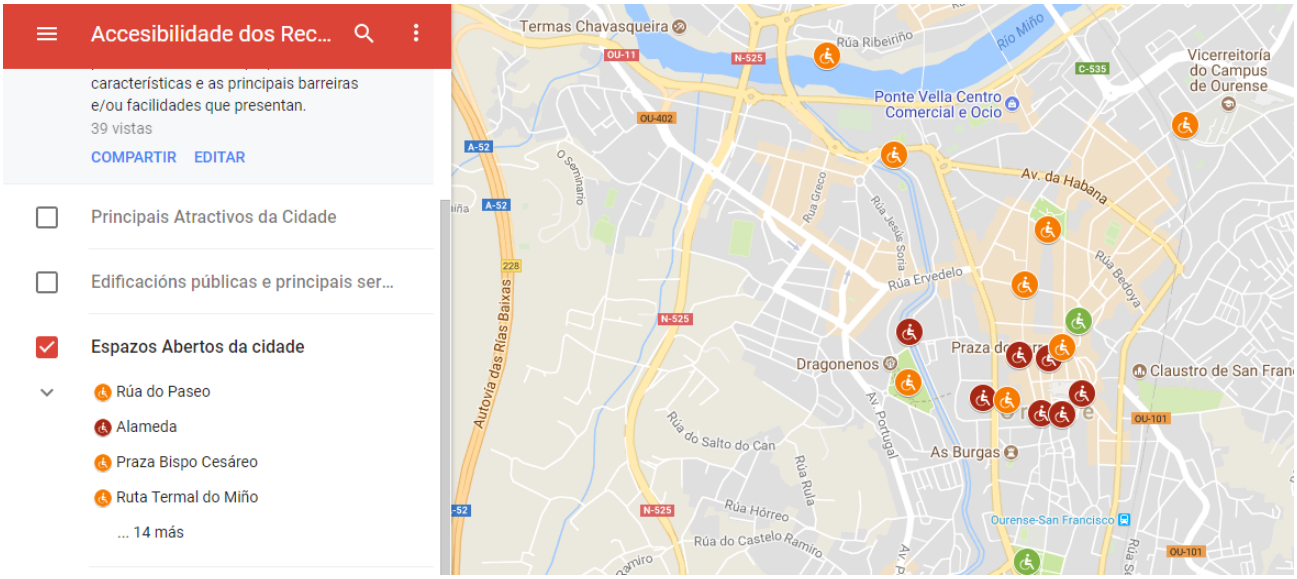
ANEXO 4.1. Capa 1: Principais Atractivos da Cidade



ANEXO 4.2. Capa 2: Edificacións públicas e principais servizos da cidade.

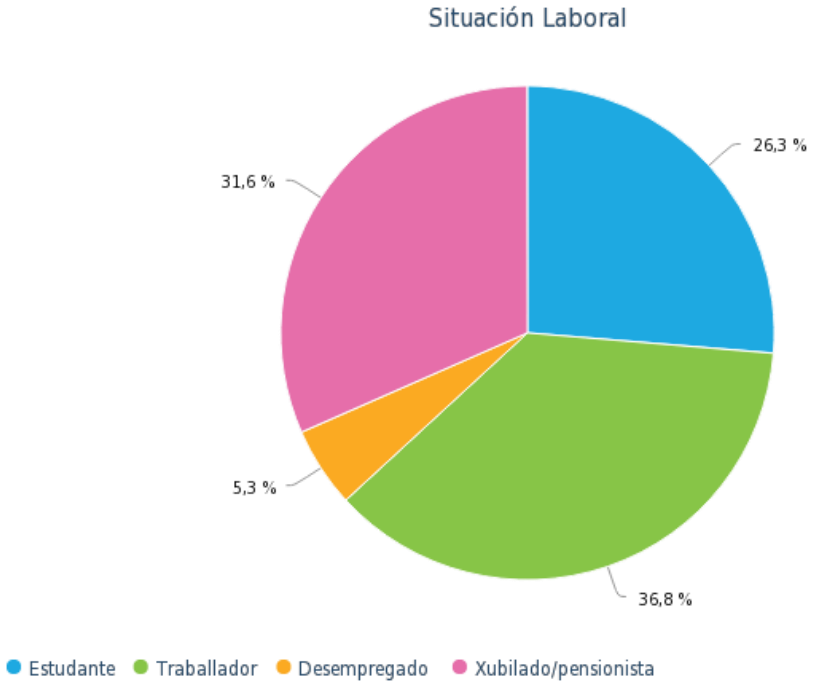


ANEXO 4.3. Capa 3: Espazos abertos da cidade.

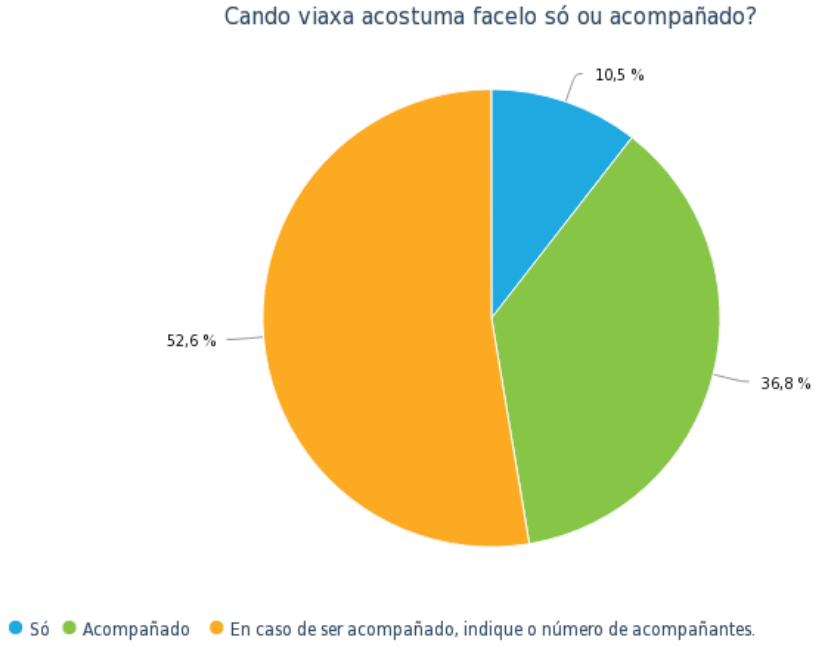


ANEXO 5

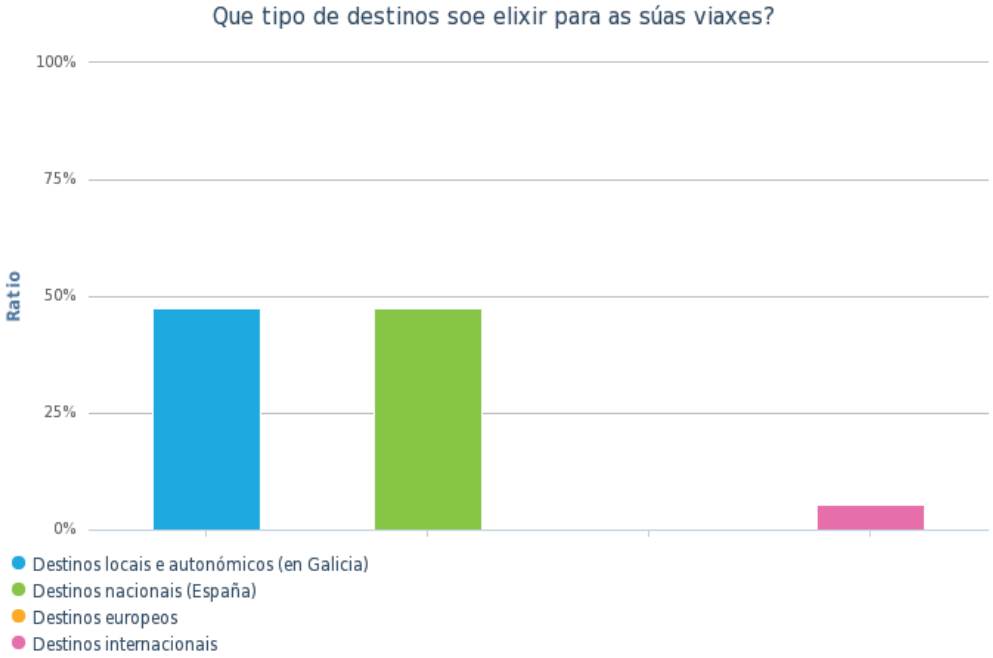
ANEXO 5.1. Gráfica Situación Laboral



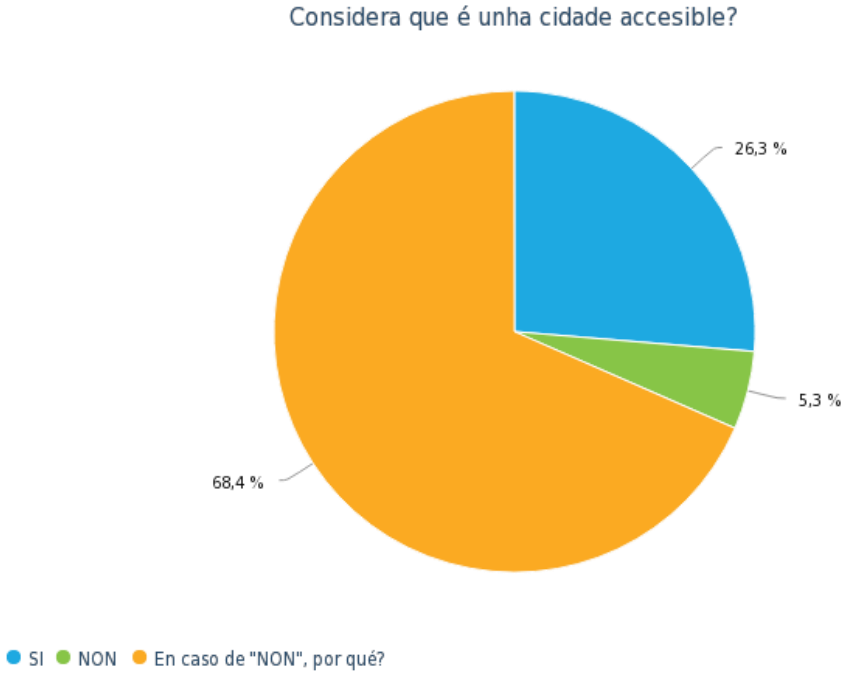
ANEXO 5.2. Gráfica Acompañantes nas viaxes



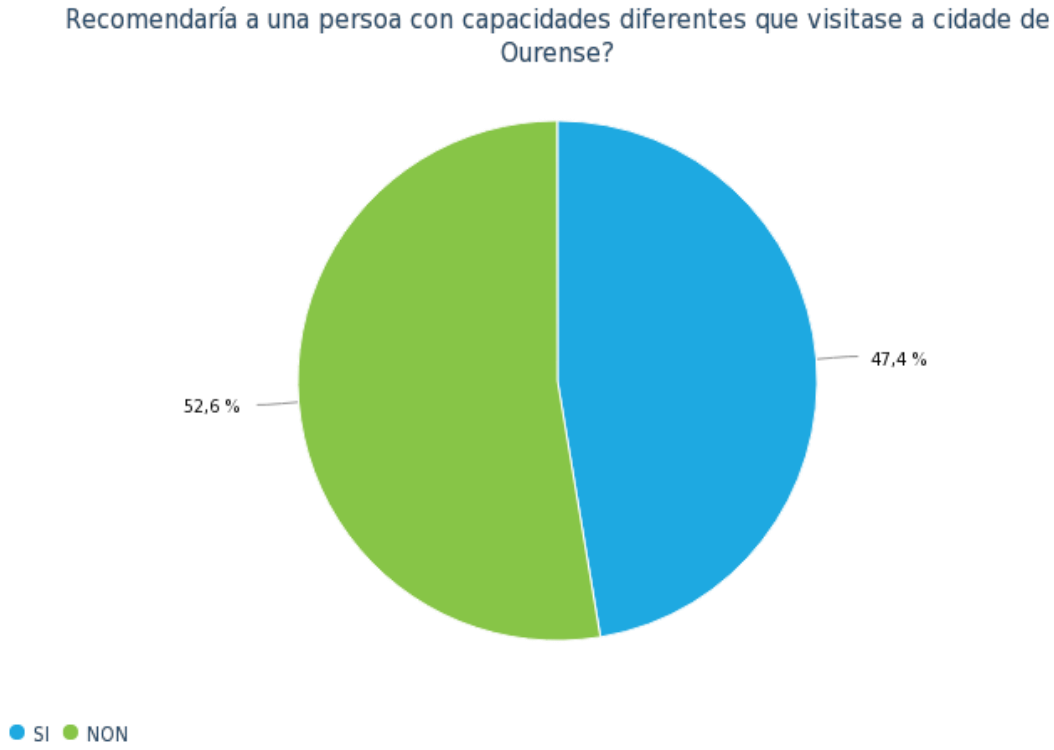
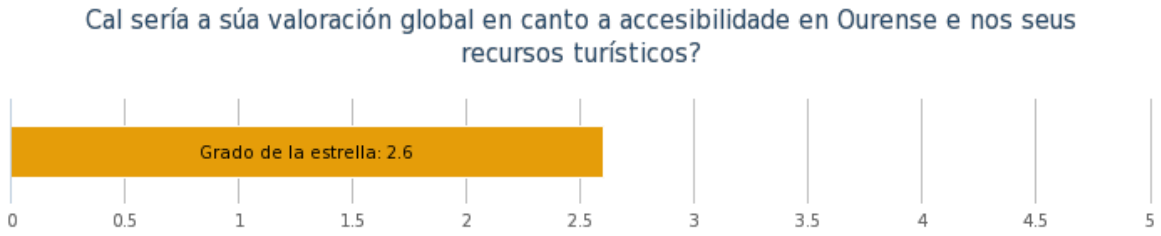
ANEXO 5.3. Gráfica destinos elixidos



ANEXO 5.4. Gráfica Ourense como destino Accesible



ANEXO 5.5 Gráfica Recomendación da Cidade



ANEXO 5.6. Gráfica Valoración Global Media