

## GALICIA, UNA EXPERIENCIA PARA LOS SENTIDOS: AROUSA NORTE, UN DESTINO PARA TODAS LAS PERSONAS

Irene Maneiro Paz \*

**Resumen:** El presente artículo describe el desarrollo del proyecto de turismo accesible para personas con discapacidad visual puesto en marcha en Arousa Norte (un destino situado en Galicia, en el corazón de las Rías Baixas y concretamente en la zona norte de la ría de Arousa) en el que la implementación de la Accesibilidad Universal supone el principal criterio de calidad así como el eje transversal en el desarrollo de nuevos proyectos.

**Palabras clave:** Turismo accesible, producto turístico, paquete turístico, oferta turística, discapacidad visual, accesibilidad, Arousa Norte, Rías Baixas, Ría de Arousa, Galicia.

**Abstract:** This article describes the project's development of the accessible tourism to people with visual disability started up in Arousa Norte (a destination located in Galicia, in the heart of Rías Baixas and exactly, in the northern area of the Ría de Arousa), where the Universal Accessibility implementation involves the mean quality criterion as well as the cross-cutting pillar in the development of new projects.

**Key words:** Accessible tourism, tourist product, tourist package, tourist supply, visual disability, accessibility, North Arousa, Rías Baixas, Ría de Arousa, Galicia.

### I. INTRODUCCIÓN

En el mes de Julio del 2010 la Mancomunidad de Municipios Arousa Norte, formada por los ayuntamientos de A Pobra do Caramiñal, Boiro, Rianxo y Riveira (todos ellos ubicados en la zona norte de la ría de Arousa, provincia de A Coruña-Galicia), firma un convenio con la Secretaría Xeral para o Turismo de la Xunta de Galicia (actual Axencia Galega de Turismo) para llevar a cabo el proyecto de Turismo accesible para personas con discapacidad visual.

Este proyecto, pionero en Galicia y en España, consistió en la creación de una oferta turística integrada por alojamiento en

casas de turismo rural, restauración y actividades de ocio.

### II. IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO

Para la correcta implantación del proyecto, la Mancomunidad contó con el asesoramiento y colaboración de una empresa especializada (la empresa Vía Libre, perteneciente a la Fundación Once) que llevó a cabo el análisis de los establecimientos y servicios integrados en la oferta turística.

Dicha implantación constó de las siguientes fases:

\* Gerente de la Mancomunidad de Municipios Arousa Norte. correo@arousa-norte.es

### **II.1. Sensibilización empresarial (equipo técnico de la Mancomunidad de Municipios Arousa Norte)**

Este primer punto es el más importante ya que para la implantación de cualquier iniciativa duradera es fundamental que los agentes turísticos (el sector empresarial turístico y otros agentes turísticos que lleguen a prestar servicios en la oferta) estén sensibilizados e implicados.

La sensibilización con empresarios turísticos, para la mejora continua e implementación de la calidad en la prestación de servicios, es una labor que desde la Mancomunidad se lleva haciendo desde hace años y los resultados se materializan en una red de empresarios turísticos que incluye a tres micro sectores (empresas de alojamiento de turismo rural, empresas de restauración y empresas de ocio) los cuales llevan colaborando entre sí en la prestación de servicios conjunta para la configuración de diferentes productos turísticos.

### **II.2. Análisis de la accesibilidad (Fundación Once - Vía Libre)**

La Fundación Once, a través de la empresa Vía Libre, fue la encargada de hacer el análisis de la accesibilidad de la oferta configurada: recursos, servicios, equipamientos turísticos y rutas. El objetivo fue recabar toda la información sobre las necesidades de mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad visual en servicios e infraestructuras y poder informar a los visitantes de los niveles de accesibilidad que presenta la oferta.

### **II.3. Adaptaciones y mejoras (Fundación Once - Vía Libre y equipo técnico de la Mancomunidad de Municipios Arousa Norte)**

Después de valorar y contrastar los informes sobre el nivel de accesibilidad de los servicios e infraestructuras, se procedió a realizar las mejoras oportunas.

En cuanto a la información, comunicación y promoción del destino, Vía Libre realizó la adaptación de un mapa y una guía turística de Arousa Norte en braille y alto-relieve.

### **II.4. Formación (Fundación Once-Vía Libre)**

Vía Libre también se encargó de impartir un curso de formación a la red de empresarios turísticos de Arousa Norte para mejorar en la atención a personas con discapacidad visual.

Los contenidos del curso se centraron en transmitir a los empresarios los conocimientos y herramientas necesarias para atender en sus establecimientos a una persona con discapacidad visual así como la utilización de los nuevos soportes adaptados (guía turística y mapa en Braille y altorrelieve).

### **II.5. Oferta turística: paquete turístico para personas con discapacidad visual (Equipo técnico de la Mancomunidad de Municipios Arousa Norte)**

En esta última fase se cerró el paquete turístico que consta de: alojamiento en casas

de turismo rural; restaurantes que ofrecen a sus clientes los mejores productos de la comarca; la Ruta del Mejillón sensitiva, en la cual se da a conocer el proceso de cultivo del mejillón a bordo de una embarcación.

Para poder evaluar la oferta turística configurada se realizó una experiencia piloto en la que participaron técnicos y afiliados a la ONCE, así como responsables de entidades que promueven el turismo accesible integral. El resultado de esta experiencia piloto, en la que se evaluaron las fortalezas y debilidades de la oferta, permitió trabajar posteriormente para la consecución del principal objetivo: Arousa Norte, un destino accesible para personas con discapacidad visual.

El trabajo realizado se vio reconocido en el año 2011 con el Premio Solidario que otorga la ONCE. El proyecto fue galardonado por su carácter innovador y original en la modalidad de Accesibilidad Universal.

Otro reconocimiento fue de Turespaña en el año 2013, el cuál seleccionó esta oferta como uno de los 11 casos de éxito en España en 2013.

En el año 2013 se sumaron al proyecto tres actividades que complementan esta oferta accesible para personas ciegas:

Barahúnda: grupo de música que participa con un concierto sensitivo. José de Lara es el guitarrista y la cantante Helena de Alfonso, que en este caso es ciega.

Luis Ecurís Batalla: es una conservera artesanal de Arousa Norte que tiene una gama de productos con estuches serigrafados en braille. Esta conservera ofrece visitas

guiadas dentro de sus instalaciones basadas en los olores y degustación de sus productos.

Luis Polo: fotógrafo de naturaleza oferta la actividad “fotografía sensitiva”.

## **II.6. Comercialización y difusión**

La comercialización está dirigida principalmente a grupos organizados, para lo que se cuenta con la colaboración de la agencia de viajes Mundiboy, que facilita la elaboración de paquetes turísticos “a la carta”. Esta agencia es la interlocutora con las empresas prestadoras de servicios accesibles y/o practicables, para poder adaptar la oferta a las características, necesidades y preferencias de los clientes potenciales.

Actualmente se está trabajando en la mejora de los contenidos de la web [www.arousa-norte.es](http://www.arousa-norte.es), que en el 2011 el desarrollo de la página se basó en el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web). El objetivo es introducir un apartado con toda la información sobre la oferta accesible del destino.

En cuanto a la difusión y publicidad del proyecto, se está llevando a cabo a través de asociaciones y colectivos de personas con diversidad funcional que difunden la oferta entre sus socios y semejantes.

## **II.7. Ampliación de la oferta turística accesible**

En el 2014, la Mancomunidad de Municipios Arousa Norte se propone la amplia-

ción del perfil de turista y en colaboración con la FAXPG (Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia) se empezó a trabajar en la configuración de una oferta turística para personas con discapacidad auditiva.

También en el año 2014, se realizó un diagnóstico sobre las barreras arquitectónicas de los ayuntamientos que componen el destino, como punto de partida para empezar a trabajar la diversidad funcional física o movilidad reducida vinculada al turismo.

Debido al trabajo y compromiso de este destino con la Accesibilidad Turística, Arousa Norte fue seleccionado por la CNSE para celebrar el IX Encuentro Estatal de Personas Sordas y Mayores en el año 2015.

### III. CONCLUSIÓN

La calidad turística depende de muchos factores relacionados con la prestación de servicios así como con los recursos turísticos. La Accesibilidad Universal como criterio de calidad ofrece la garantía de un consumo turístico fácil y satisfactorio.

La Mancomunidad de Municipios Arousa Norte es una entidad que trabaja en la planificación turística de un destino turístico en auge. El convencimiento de sus gestores de tener en cuenta la Accesibilidad Universal como eje transversal en sus políticas, reside en la diferenciación y posicionamiento del destino.

El Plan Integral de Turismo de Galicia incide en la necesidad de posicionar el des-

tino Galicia con productos especializados, como es el caso del turismo accesible.

Por este motivo, en Arousa Norte se ha configurado una oferta dirigida a personas con discapacidad visual que en el año 2010 posicionó al destino como el único de España con una oferta diseñada integralmente para personas ciegas. En el caso de la oferta configurada para personas con discapacidad auditiva permitió a la entidad presentar la candidatura para el IX Encuentro Estatal de Personas Sordas y Mayores que se celebra anualmente en un destino español. La Comunidad Autónoma de Galicia, y en este caso el destino Arousa Norte, fue seleccionada para realizar este Encuentro el cual favorece la proyección mediática del destino posicionándolo como la capital del turismo accesible en España en el 2015, tal y como recogen algunos medios de comunicación nacionales.

Las políticas turísticas a nivel global incluyen la Accesibilidad turística como un criterio de calidad y diferenciación. Arousa Norte cuenta con todo el potencial para posicionarse como un destino de calidad y diferente.

Los gestores de la entidad entienden que todas las personas son diferentes, lo cual forma parte de la riqueza humana, y todas tienen el mismo derecho a disfrutar del patrimonio. Por eso la accesibilidad está tan presente en el trabajo de la Mancomunidad. Saben que queda mucho camino por recorrer. Aun así, los pasos de Arousa Norte van encaminados a que todas las personas, cada una con sus capacidades, puedan disfrutar del valioso patrimonio de todos.